Yokohama Financial Services Operations

Zuletzt aktualisiert: 06.05.2025

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Materialien wurden für Sie mit einer Übersetzungssoftware übersetzt. Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um Ihnen eine akkurate Übersetzung zu liefern. Jedoch können menschliche Übersetzer nicht durch automatisierte Übersetzungstechnologien ersetzt werden. Die Übersetzungen werden ungeprüft bereitgestellt. Es wird keinerlei Gewährleistung, weder ausdrücklich noch implizit, für die Genauigkeit, Zuverlässigkeit und Richtigkeit von Übersetzungen in andere Sprachen übernommen. Manche Inhalte wurden aufgrund der Beschränkungen der Übersetzungssoftware möglicherweise nicht präzise übersetzt. Die Ausgangssprache dieser Dokumente ist Englisch. Jegliche Diskrepanzen oder Unterschiede, die bei der Übersetzung entstehen, sind nicht verbindlich und haben keine Rechtswirkung für die Einhaltung oder Durchsetzung von Rechten.

Einige Beispiele und Grafiken, die hier dargestellt sind, dienen nur der Veranschaulichung.®ine echte Zuordnung oder Verbindung zu ServiceNow-Produkten oder -Services ist nicht beabsichtigt und sollte nicht abgeleitet werden.

ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Unternehmens- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, denen sie zugeordnet sind.

Bitte lesen Sie die Nutzungsbedingungen für die ServiceNow-Website unter www.servicenow.com/terms-of-use.html

Automatische Übersetzung

Firmensitz
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
USA
(408) 501-8550

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltsverzeichnis

Financial Services Operations (FSO) 5
FSO erkunden 6
Arbeitsbereiche 7
FSO User Management 11
Datenmodell 19
Kundenzentrale für FSO 48
FSO konfigurieren 50
Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen 52
Aktivieren Sie Verzweigungsvorgänge 53
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen 56
Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller 57
Konfigurieren Sie Anforderungstypen 61
Flows konfigurieren 62
Playbooks konfigurieren 65
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren 68
Zuweisungsregeln konfigurieren 69
SLA-Definitionen konfigurieren 71
Konfigurieren Sie Gruppen 74
Anwendungen werden integriert 75
Integration von in -Spokes 75
Integration mit Anwendungen von Drittparteien 78
Integration mit anderen ServiceNow -Anwendungen 109
Bankanwendungen verwenden 124
Konfliktmanagement 124
Bankkartenverwaltung 212
Einzahlungsvorgänge 241
Darlehensvorgänge 272
Zahlungsvorgänge 320
Treasury-Vorgänge 370
Intelligent Servicing for Fraud 390
Mithilfe von Versicherungsanwendungen 408
Sach- und Unfallversicherungs-Servicing 409
Life Insurance Servicing 452
Claims-Anwendungen 491
Mithilfe gängiger Anwendungen 641
Beschwerdemanagement 641
Customer Lifecycle Operations 664
Kennen Sie Ihren Kunden 697
Kreditvorgänge 701

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entwicklerhandbuch verwenden ... 706
Verwenden von Falltypen und Servicedefinitionen in FSO ... 706
Remote-Datenoptionen für Remote-Tabellen ... 710
Auswahl eines Integrationsansatzes ... 712
Arbeiten mit ServiceNow REST APIs ... 713
Anwendungsfälle für die Integration ... 713
FSO-Tabellendefinitionen ... 728
Platform Analytics -Lösungen werden implementiert ... 820
Analytics- und Reporting-Lösungen für Financial Services Operations aktivieren ... 820
Dashboard „Geschäftseinzahlungsvorgänge“ ... 820
Dashboard „Vorgänge bei Geschäftsdarlehen“ ... 824
Dashboard für Geschäftslebenszyklus-Vorgänge ... 826
Beschwerdemanagement-Dashboard ... 828
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen-Dashboard ... 831
Services bei gewerblichen Versicherungen-Dashboard ... 833
Kundenlebenszyklus-Dashboard ... 835
Konfliktmanagement-Dashboard ... 837
Services bei Gruppenlebensversicherungen-Dashboard ... 839
Services für Einzellebensversicherungen-Dashboard ... 842
Dashboard „Zahlungsvorgänge“ ... 844
Dashboard „Private Einzahlungsvorgänge“ ... 849
Schadensfälle bei Privatversicherungen-Dashboard ... 853
Services bei Privatversicherungen-Dashboard ... 855
Dashboard „Private Darlehensvorgänge“ ... 857
Dashboard „Treasury-Vorgänge“ ... 859
Prozessoptimierung für Financial Services Operations ... 861
Now Assist für Financial Services Operations (FSO) ... 863
Now Assist für Financial Services Operations (FSO) erkunden ... 865
Now Assist für Financial Services Operations (FSO) konfigurieren ... 869
Now Assist für Financial Services Operations (FSO) verwenden ... 878
Now Assist für Financial Services Operations (FSO) – Referenz ... 892

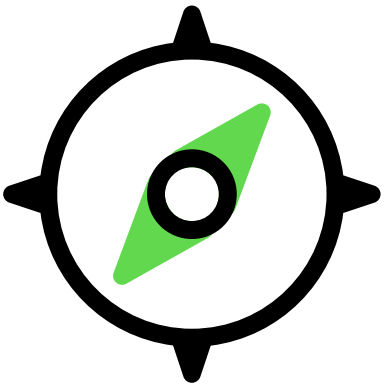
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services

Die Lösung ServiceNow® Financial Services Operations (FSO) hilft Finanzdienstleistungsinstituten, Kosten durch Automatisierung zu senken, die Kundenzufriedenheit zu verbessern und Risiko- und Compliancekontrollen in Workflows einzubetten. FSO ist eine cloudbasierte Plattform für digitale Workflows, die speziell zur Lösung der besonderen Herausforderungen entwickelt wurde, mit denen Banken konfrontiert sind.

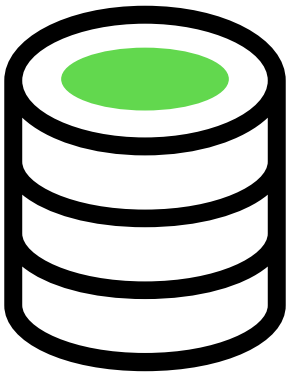
Verwenden Sie diese Ressourcen, um mehr über die Funktionen Financial Services von zu erfahren und Ihre Implementierung zu planen.

Lernen und erkunden



Einführung in die wichtigsten Konzepte und Funktionen von.

Datenmodell



Framework für die Workflow-Integration.

Bankwesen



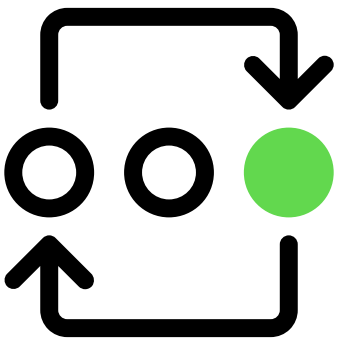
Configuration Banking-Lösungen.

Versicherung



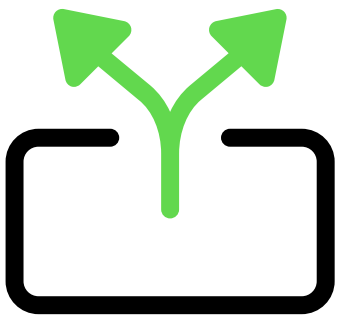
Versicherungslösungen verwalten.

integrieren



Erweiterungen und Produkte werden hinzugefügt.

Häufig genutzte Anwendungen



Gemeinsam genutzte Funktionalität für alle Module.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Siehe auch

- Analyse- und Berichterstellungslösungen für Financial Services Operations
- Prozessoptimierung für Financial Services Operations
- Entwicklerhandbuch verwenden

Financial Services Operations erkunden

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Financial Services Operations (FSO), um Ihren Kunden, Service Desk-Mitarbeitern und Managern eine nahtlose Experience für die Lösung von Problemen sowie die Initiierung und Erfüllung von Anforderungen zu bieten.

Financial Services Operations – Übersicht

Dieses Video bietet einen Überblick darüber, wie Sie mit Financial Services Operations Core Operations automatisieren und Finanzinstituten die sichere Verwaltung von Aufgaben mit vordefinierten Anwendungen und Workflows ermöglichen, wodurch alltägliche Aufgaben einfacher und schneller werden.

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

Financial Services Operations Funktionen

FSO wurde entwickelt, um Ihre Front-, Middle- und Back-Office-Mitarbeiter über optimierte Workflows auf einer einzigen, sicheren Plattform zu verbinden.

Zu den wichtigsten Funktionen von FSO gehören:

- Digitalisieren und automatisieren Sie Ihre Bank- und Versicherungsprozesse.
- Implementieren Sie ein zentralisiertes Datenmodell, um die Koordination zwischen Front-, Middle- und Back-Office-Funktionen sicherzustellen.
- Stellen Sie nahtlos abteilungsübergreifend eine Verbindung her.
- Nutzen Sie erweiterte Fallverwaltung und Workflows, um Probleme abteilungsübergreifend effizient zu delegieren und zu lösen.
- Bieten Sie eine einzige Plattform für die Verwaltung verschiedener Finanzvorgänge, einschließlich Zahlungen, Darlehen und Compliance.

Financial Services Operations Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	Konfigurieren Sie die Anwendung Außendienst-Management, um den Prozess der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben an Außendiensttechniker zu automatisieren und einsatzbereit zu machen.
Initiator	Erstellen Sie einen neuen Arbeitsauftrag oder erstellen Sie einen Arbeitsauftrag aus anderen Datensatztypen, z. B. aus einem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
	Problem, einem Incident, einem Change oder einer Projektaufgabe.
Qualifizierer	Überprüfen und qualifizieren Sie Arbeitsaufträge, um sicherzustellen, dass die Arbeitsauftragsaufgaben erstellt werden.
Dispatcher	Arbeitsauftragsaufgaben den am besten geeigneten und verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern zuweisen. Der Einsatzplaner kann auch die Reise- und Arbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters, den Teilebedarf und die Asset-Nutzung nachverfolgen. Einsatzplaner sind Teil des Außendienst-Management-Teams, das die Außendienstteams und die Kunden-Experience gleichzeitig verwaltet, um ein positives Ergebnis für das Unternehmen zu erzielen.
Manager	Verwalten und überwachen Sie den Fortschritt von Arbeitsauftragsaufgaben. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe ablehnt, können Sie die Aufgaben einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.
Service Desk-Mitarbeiter	Reisen Sie mit den erforderlichen Teilen und Kompetenzen zum Kundenstandort, um an der zugewiesenen Aufgabe zu arbeiten.

Arbeitsbereiche in Financial Services Operations

Der Arbeitsbereich Financial Services Operations (FSO) bietet Service Desk-Mitarbeitern einen zentralen Ort für die Verarbeitung von Fällen und Aufgaben. Service Desk-Mitarbeiter können damit auf alle Aufgabentypen reagieren, den vollständigen Kontext eines Problems anzeigen und relevante Empfehlungen zur Lösung von Problemen erhalten.

FSO verwendet Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, das Service Desk-Mitarbeiter verwenden können. Weitere Informationen zu den in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMverfügbaren Funktionen finden Sie unter Funktionen des CSM-Arbeitsbereichs .

Arbeitsbereich Anwender

Die folgenden Benutzer können den -Arbeitsbereich FSO verwenden. Der Arbeitsbereich für ist für verschiedene Rollen personalisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workspace-Benutzer

Anwender	Beschreibung
Beitragender	Übermittelt Serviceanfragen, sammelt eingehende Dokumente und prüft den Status von Fällen.
Anfordernde Person (Außendienstmitarbeiter im Front-Office oder Callcenter-Mitarbeiter)	Übermittelt Serviceanfragen aus Interaktionsdatensätzen und Kundendatensätzen.
Prozessor (Back-Office-Mitarbeiter)	Arbeitet an Fällen und Aufgaben.
Anwendungsadministrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.

Der Zugriff auf den -Arbeitsbereich

Um den Arbeitsbereich zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.

Zielseite

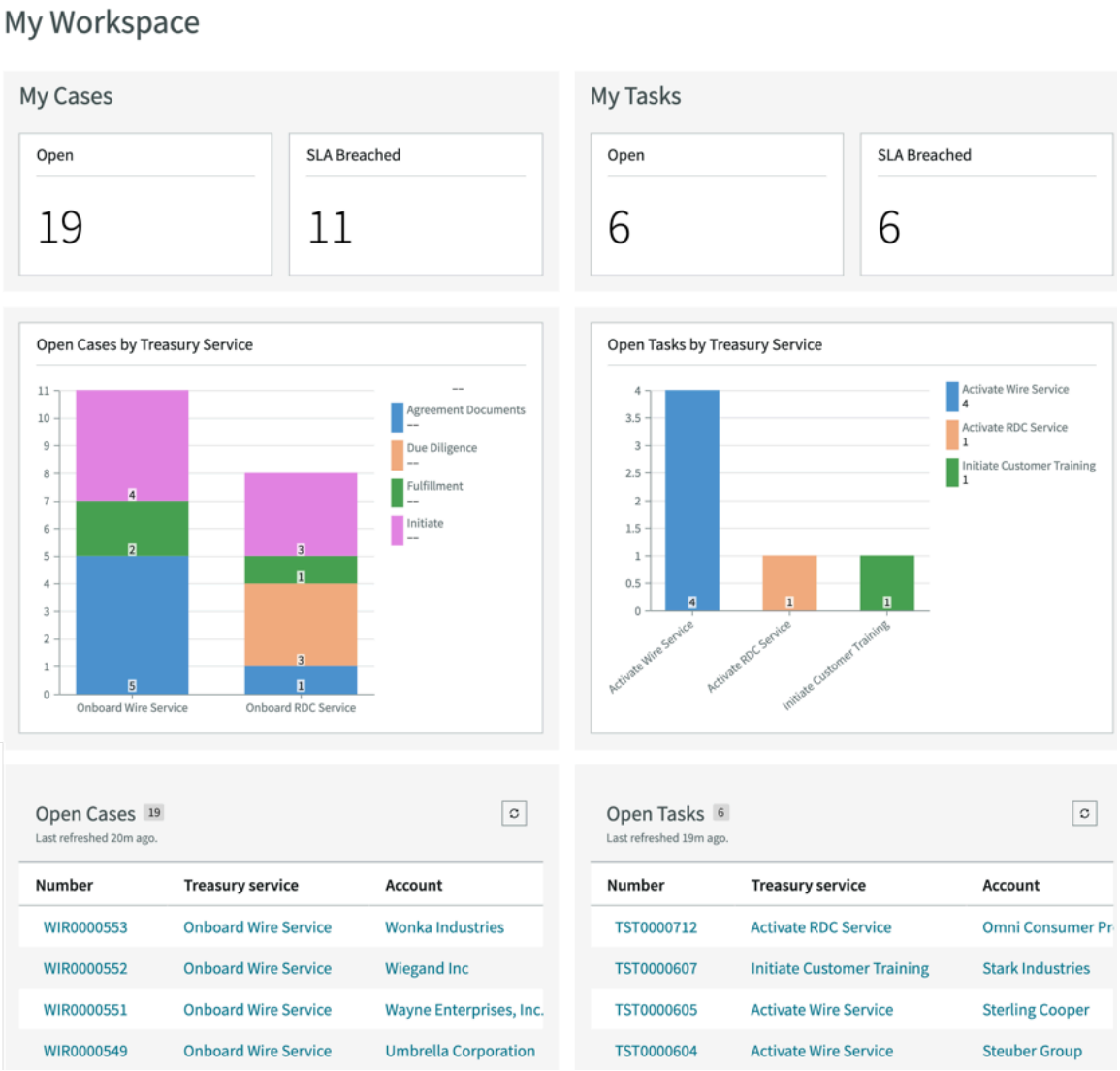
Verschaffen Sie sich auf der Zielseite des Arbeitsbereichs einen schnellen Überblick über die Fälle und Aufgaben, an denen Sie und Ihr Team arbeiten. Die Widgets helfen Ihnen und Ihrem Team, Ihre Arbeitsauslastung zu überwachen, sich auf Elemente mit hoher Priorität zu konzentrieren und einfach zwischen Ihren Zuständigkeiten zu navigieren.

Hinweis: Die Widgets und die Daten, die in den Widgets angezeigt werden, hängen von Ihrer Rolle ab.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die Zielseite des -Arbeitsbereichs für die Anwendung Financial Services Treasury Operations.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel der Zielseite für Treasury-Vorgänge



Listenansicht

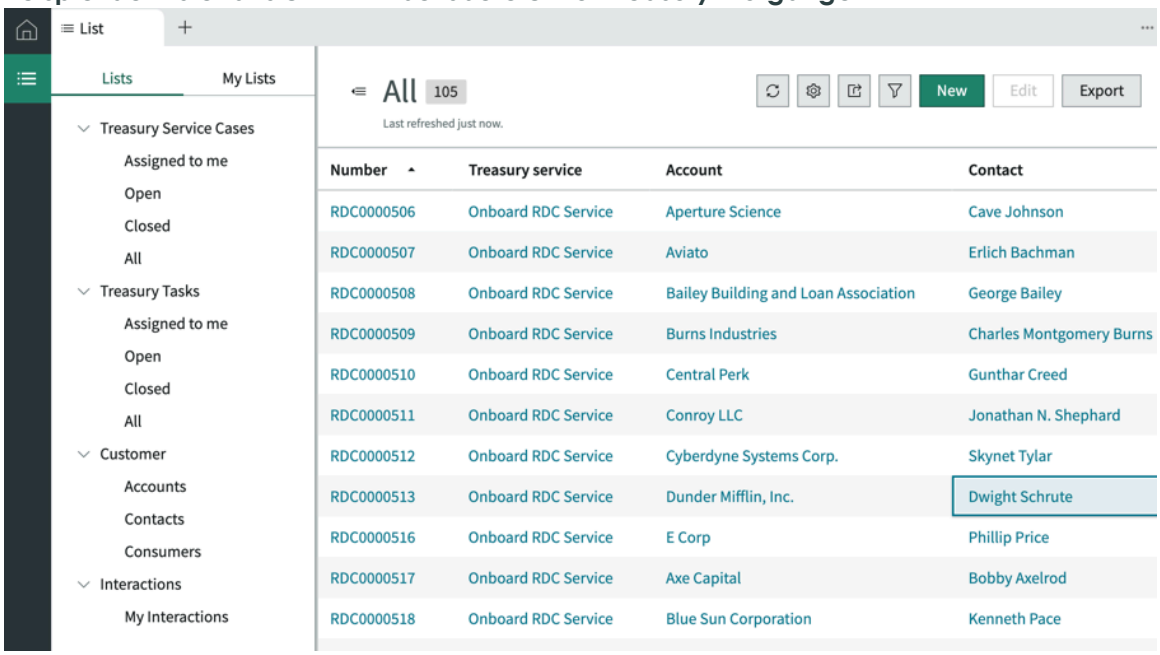
Im Listenbereich können Sie schnell auf Fälle und Aufgaben zugreifen, indem Sie die gefilterten Listen unter verschiedenen Kategorien verwenden. Die angezeigten Listen hängen von Ihrer Rolle ab.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die Listenansicht des Arbeitsbereichs für die Anwendung Financial Services Treasury Operations.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel der Listenansicht im Arbeitsbereich für Treasury-Vorgänge



Fälle und Aufgaben

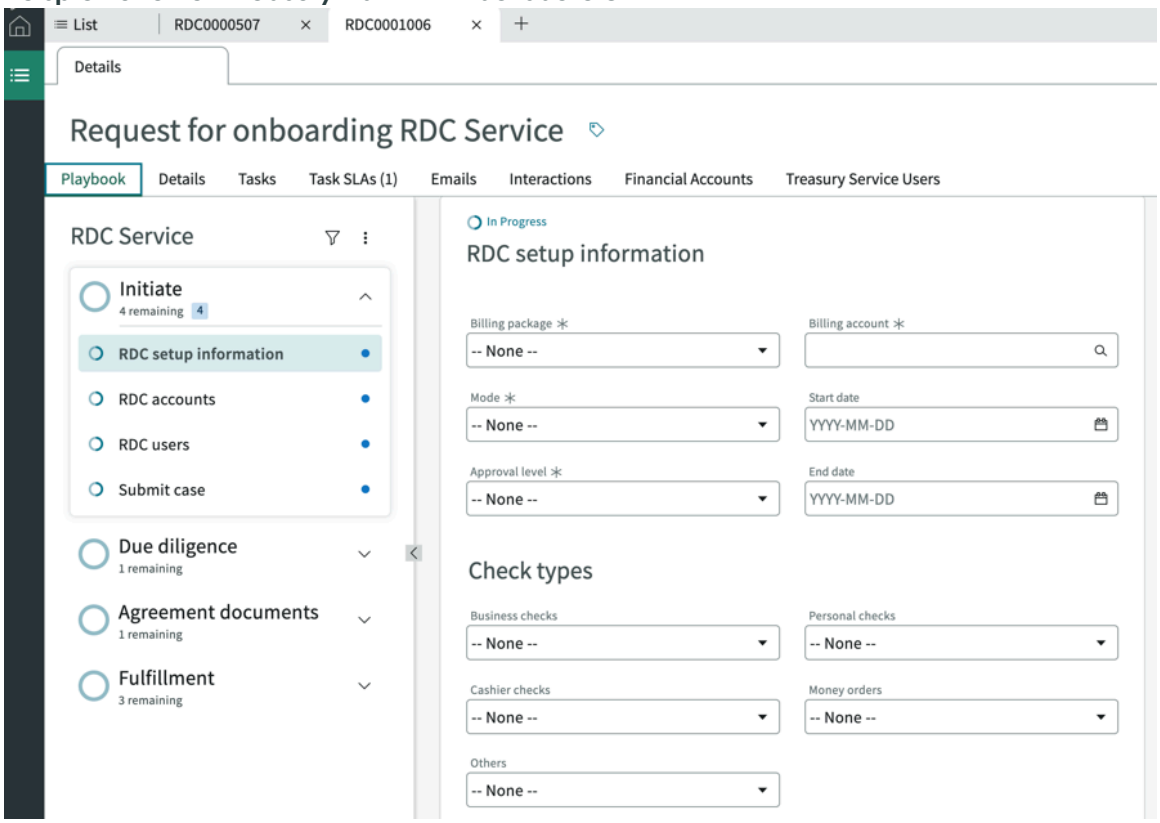
Im Arbeitsbereich können Sie mit dem Fall-Playbook Ihre Fälle und Aufgaben überprüfen und bearbeiten. Sie können auch Fall- und Aufgabenformulare verwenden, um sie zu bearbeiten.

- Beitragende und anfordernde Personen können Servicefälle übermitteln und den Fallstatus anzeigen.
- Service Desk-Mitarbeiter können Fälle und Aufgaben, die ihnen zugewiesen sind, untersuchen, selektieren und darauf reagieren.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein Fall-Playbook für die Anwendung Financial Services Treasury Operations.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für einen Treasury-Fall im -Arbeitsbereich



FSO User Management

Konfigurieren Sie die internen und externen Anwender für das Kundenservice-Management, um ihnen den richtigen Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Falldaten zu gewähren. Erstellen Sie Beziehungen, die die Fallverwaltung erleichtern, und erfüllen Sie Support-Rollen für bestimmte Accounts.

Einrichten von Benutzern, Benutzergruppen und Kundenbeziehungen

Aufgabe	Beschreibung
Benutzer und Gruppen konfigurieren	Konfigurieren Sie die einzelnen Benutzer und Benutzergruppen, die auf Ihre Instanz zugreifen können.
Anwenderrollen und FSO-Geschäftsregeln	Weisen Sie einzelnen Anwendern und Anwendergruppen Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten zu steuern.
Rollen und Personas	Die FSO-Anwendung enthält die Rollen „Agent Connector“ und „Beitragender“. Um den richtigen Zugriff für Ihr Team festzulegen, kombinieren Sie diese Rollen mit verschiedenen Anwenderrollen für CSM-Branchendatenmodelle und Beitragende.
Erstellen Sie mehrere Verbraucherprofile für einen Anwender	Einzelne Verbraucher können mehrere Profile für unterschiedliche Bedürfnisse haben. Sie können diese Profile erstellen, um

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einrichten von Benutzern, Benutzergruppen und Kundenbeziehungen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	profilspezifische Daten zu identifizieren und zu unterscheiden.
Konfigurieren Sie einen einheitlichen Benutzer	Ermöglichen Sie Anwendern, mehrere Profile in der Anwendung Customer Service Management (CSM) und anderen ServiceNow-Anwendungen mit einer Anmeldung zu verwalten.
Kundenbeziehungen erstellen	Stellen Sie verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Partnern, Kunden und Kontakten her, um die Fall- und Account-Verwaltung einfach und flexibel zu gestalten: • Bidirektionale Account-Beziehungen • Kontaktbeziehungen • Accounthierarchien
Account-Teams erstellen	Erstellen Sie Teams aus Mitarbeitern und Kundenkontakten, die die Rollen und Funktionen zur Unterstützung bestimmter Accounts erfüllen.
Beitragende Anwender konfigurieren	Konfigurieren Sie beitragende Anwender, um Middle Office-Teams bei der Lösung von Kundenproblemen und -anforderungen einzubinden.
Kundenzugriffsverwaltung konfigurieren	Konfigurieren Sie die Kundenzugriffsverwaltung, um mehrere Kontakte und Verbraucher bei Fällen und verkauften Produkten zu unterstützen und ihnen unterschiedliche Zugriffsebenen für den Fall zu gewähren.

Anwenderrollen und FSO-Geschäftsregeln

In diesem Abschnitt werden die verschiedenen Rollen in FSO Core definiert und die Geschäftsregeln erläutert, die die Aktionen des Systems steuern.

Installierte Rollen

Mit der Anwendung Financial Services Operations Core installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
FSO-Administrator [sn_bom.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle für die Financial Services Operations (FSO) -Anwendungen.	• sn_bom.document.admin • sn_bom_credit_asmt.adm • model_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Financial Services Operations Core installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Benutzer mit dieser Rolle haben Lese-, Schreib- und Schreibzugriff auf die Tabellen FSO.	
Beitragender Verbraucher im Finanzdienstleistungssektor [sn_bom.consumer_contributor]	Universelle Rolle in der Anwendung FSO Core für den Beitragenden für Financial Services Relationship, mit der Anwender Fälle für jeden Verbraucher erstellen können. Diese Rolle erbt alle anderen B2C-Beitragenden-Rollen in den Anwendungen Financial Services Operations und die Rolle „Kundenservice-Verbraucher – Beitragender“.	• sn_bom.contributor • sn_bom_payment.contrib • sn_bom_credit_asmt.b2c_ • sn_ins_indiv_life.contributo • sn_ins_policy_b2c.contribu • sn_customerservice.consu • sn_bom_deposit_b2c.con • sn_bom_loan.contributor • sn_bom_compl.contributo • sn_bom_clo_b2c_contribu • sn_ins_group_life.contribu • sn_bom_credit_card.cont
Beitragender für Finanzdienstleistungskonto [sn_bom.account_contributor]	Universelle Rolle in der Anwendung FSO Core für den Beitragenden bei der Finanzdienstleistungsbeziehung, mit der Anwender Fälle für jeden Account erstellen können. Diese Rolle erbt alle anderen B2B-Beitragenden-Rollen in den Anwendungen Financial Services Operations und die Rolle des Kundenservice-Account-Beitragenden.	• sn_bom.contributor • sn_bom_payment.contrib • sn_bom_treasury.contribu • sn_ins_indiv_life.contributo • sn_bom_deposit_b2b.con • sn_ins_policy_b2b.contrib • sn_bom_credit_asmt.b2b_ • sn_bom_loan_b2b.contrib • sn_bom_compl.contributo • sn_ins_group_life.contribu • sn_customerservice.acco • sn_bom_clo_b2b.contribu • sn_bom_credit_card.cont
Beitragender für die Finanzdienstleistungsbeziehung [sn_bom.relationship_contributor]	Universelle Rolle in der Anwendung FSO Core für den Beitragenden für die Finanzdienstleistungs-Beziehung, mit der Benutzer Fälle für Kunden oder Accounts erstellen können, mit denen sie Beziehungen unterhalten. Diese Rolle erbt alle anderen Rollen als Beitragender in den Anwendungen Financial	• sn_bom.contributor • sn_bom_payment.contrib • sn_bom_treasury.contribu • sn_customerservice.relatio • sn_bom_credit_asmt.b2c_ • sn_ins_indiv_life.contributo

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Financial Services Operations Core installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Services Operations und die Rolle Beitragender für Kundenservice-Beziehungen.	• sn_ins_policy_b2c.contribu • sn_bom_deposit_b2b.con • sn_ins_policy_b2b.contribu • sn_bom_credit_asmt.b2b_ • sn_bom_loan.contributor • sn_bom_compl.contributo • sn_bom_clo_b2c.contribu • sn_ins_group_life.contribu • sn_bom_clo_b2b.contribu • sn_bom_credit_card.cont
Finanzdienstleistungs-Agent [sn_bom.fs_agent]	Universelle Rolle für Finanzdienstleistungs-Agent. Alle anderen Rollen des Service Desk-Mitarbeiters in den Anwendungen Financial Services Operations erben diese Rolle.	• sn_bom.loan_account_vie • sn_bom.credit_card_acc • sn_bom.line_of_credit_vie • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account • sn_bom.b2c_agent
Beitragender Manager am Standort [sn_bom.location_manager_contributor] **Hinweis:** Das Business Location-Plugin muss zusätzlich aktiviert sein, damit diese Rolle aktiviert werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Geschäftsstandorte aktivieren	Anwenderrolle für die Verwaltung von Niederlassungsstandorten. Diese Rolle kann einen Fall für ein Konto oder einen Verbraucher erstellen. Benutzer mit dieser Rolle haben Lese-, Schreib- und Schreibzugriff auf die Tabellen FSO für die von ihnen verwalteten Verzweigungen.	• sn_bom.contributor • sn_customerservice.svc_lo • sn_bom_deposit_b2c.con • sn_bom_deposit_b2b.con • sn_bom_loan.contributor • sn_bom_compl.contributo • sn_bom_clo_b2c.contribu • sn_bom_clo_b2b.contribu
Account-Betrachter [sn_bom.account_viewer]	Verbraucherrolle zum Anzeigen und Erstellen von FSO Fallbeispielen.	• sn_bom.loan_account_vie • sn_bom.saving_account_ • sn_bom.credit_card_acc • sn_bom.deposit_account • sn_bom.mortgage_viewe • sn_bom.checking_accou
Auto-Darlehensanzeige	Anwenderrolle zum Anzeigen von Autodarlehensdaten.	sn_bom.customer_data_vie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Financial Services Operations Core installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_bom.auto_loan_viewer]	Diese Rolle hat Lesezugriff auf die Tabelle „Autodarlehen“ [sn_bom_auto_loan].	
Girokonto-Betrachter [sn_bom.checking_account_viewer]	Anwenderrolle zum Anzeigen von Girokontodaten. Diese Rolle hat Lesezugriff auf die folgenden Tabellen: • Privates Girokonto [sn_bom_checking_account] • Geschäftsgirokonto [sn_bom_b2b_checking_account]	sn_bom.customer_data_vie
Kreditkartenkonto-Betrachter [sn_bom.credit_card_account_viewer]	Anwenderrolle zum Anzeigen von Kreditkartendaten. Diese Rolle hat Lesezugriff auf die folgenden Tabellen: • Kreditkarte [sn_bom_credit_card] • Kartentransaktion [sn_bom_card_transaction]	sn_bom.customer_data_vie
Kundendaten-Viewer [sn_bom.customer_data_viewer]	Anwenderrolle zum Anzeigen von Kundendaten aus FSO -Anwendungen.	sn_customerservice.custom
Einlagenkonto-Betrachter [sn_bom.deposit_account_viewer]	Anwenderrolle zum Anzeigen von Einzahlungsdaten. Diese Rolle hat Lesezugriff auf die folgenden Tabellen: • Einlagenkonto [sn_bom_deposit_account] • Einzahlungstransaktion [sn_bom_deposit_transaction]	• sn_bom.saving_account_ • sn_bom.checking_accou • sn_bom.customer_data_v
Darlehenskonto-Betrachter [sn_bom.loan_account_viewer]	Anwenderrolle zum Anzeigen von Darlehensdaten. Diese Rolle hat Lesezugriff auf die folgenden Tabellen: • Darlehenskonto [sn_bom_loan_account] • Darlehenstransaktion [sn_bom_loan_transaction]	• sn_bom.customer_data_v • sn_bom.auto_loan_viewe • sn_bom.mortgage_viewe • sn_bom.personal_loan_vi
Hypothekenkonto-Betrachter [sn_bom.mortgage_viewer]	Anwenderrolle zum Anzeigen von Hypothekendaten.	sn_bom.customer_data_vie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Financial Services Operations Core installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Diese Rolle hat Lesezugriff auf die folgenden Tabellen: Hypothekenkonto [sn_bom_mortgage_account]	
Privates Darlehen Betrachter [sn_bom.personal_loan_viewer]	Anwenderrolle zum Anzeigen von Daten zu privaten Darlehen. Diese Rolle hat Lesezugriff auf die Tabelle „Privates Darlehen“ [sn_bom_personal_loan].	sn_bom.customer_data_vie
Referenzbetrachter [sn_bom.ref_data_viewer]	Anwenderrolle zum Anzeigen von Referenzdaten für Finanzinstitute. Diese Rolle hat Lesezugriff auf die Tabelle „Finanzinstitute“ [sn_bom_financial_institution].	Diese Rolle enthält keine an
Account-Viewer wird gespeichert [sn_bom.saving_account_viewer]	Anwenderrolle zum Anzeigen von Einsparungsdaten. Diese Rolle hat Lesezugriff auf die folgenden Tabellen: • Geschäftsgirokonto [sn_bom_b2b_checking_account] • Privates Sparkonto [sn_bom_saving_account]	sn_bom.customer_data_vie
Investmentkonto-Betrachter [sn_bom.investment_account_viewer]	Diese Rolle gewährt schreibgeschützten Zugriff auf Investitionsdatenentitäten.	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.security_viewer
Security Viewer [sn_bom.security_viewer]	Diese Rolle gewährt schreibgeschützten Zugriff auf Sicherheitsdatenentitäten.	Diese Rolle enthält keine an
FSO Verbraucher sn_bom.consumer	Verbraucherrolle für FSO Kunden.	Diese Rolle enthält keine an

Geschäftsregeln installiert

Mit der Anwendung Financial Services Operations Core installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Beschränken Sie die	Finanzkonto [sn_bom_financial_account]	Business-Regel, die aus Sicherheitsgründen das Speichern von mehr als vier Zeichen in einem **Kontonummernfeld** verhindert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Financial Services Operations Core installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Kontonummer auf 4 Zeichen		

Verwenden von Agent Connector- und Beitragenden Rollen in Financial Services Operations

Financial Services Operations (FSO) Anwendungen installieren die Rollen „Agent Connector“ und „Beitragender“, um Benutzerberechtigungen effektiv zu verwalten und zu überwachen. Um die richtige Zugriffsebene bereitzustellen, müssen diese Rollen mit Rollen im Branchendatenmodell CSM und den Anwenderrollen für Beitragende gekoppelt werden.

Kernrollen in FSO

Agent Connector

Benutzer mit dieser Rolle können Fälle und Aufgaben erstellen, aktualisieren und schließen.

Beitragender

Benutzer mit dieser Rolle können Fälle erstellen und lesen und in der Anfangsphase eingeschränkte Aktualisierungen vornehmen.

So aktivieren Sie diese Rollen effektiv:

- Kombinieren Sie den Agent-Connector mit einer geeigneten CSM-Rolle, z. B. Beziehungsmitarbeiter oder Standort-Agent.
- Koppeln Sie den Beitragenden mit einer CSM-Beitragenden-Rolle, um genauen Zugriff zu erhalten.

Zugriff wird basierend auf den Geschäftsbedürfnissen zugewiesen

Basierend auf Ihren Geschäftsanforderungen können Sie Ihren Anwendern mit CSMFSO]-Rollen die Branchendatenmodell-Rollen oder Beitragende zuweisen, um die gewünschte Zugriffsebene für einen bestimmten Anwender zu erhalten, z. B. um den Zugriff auf Fälle, Fallaufgaben und zu steuern Fallbezogene Informationen.

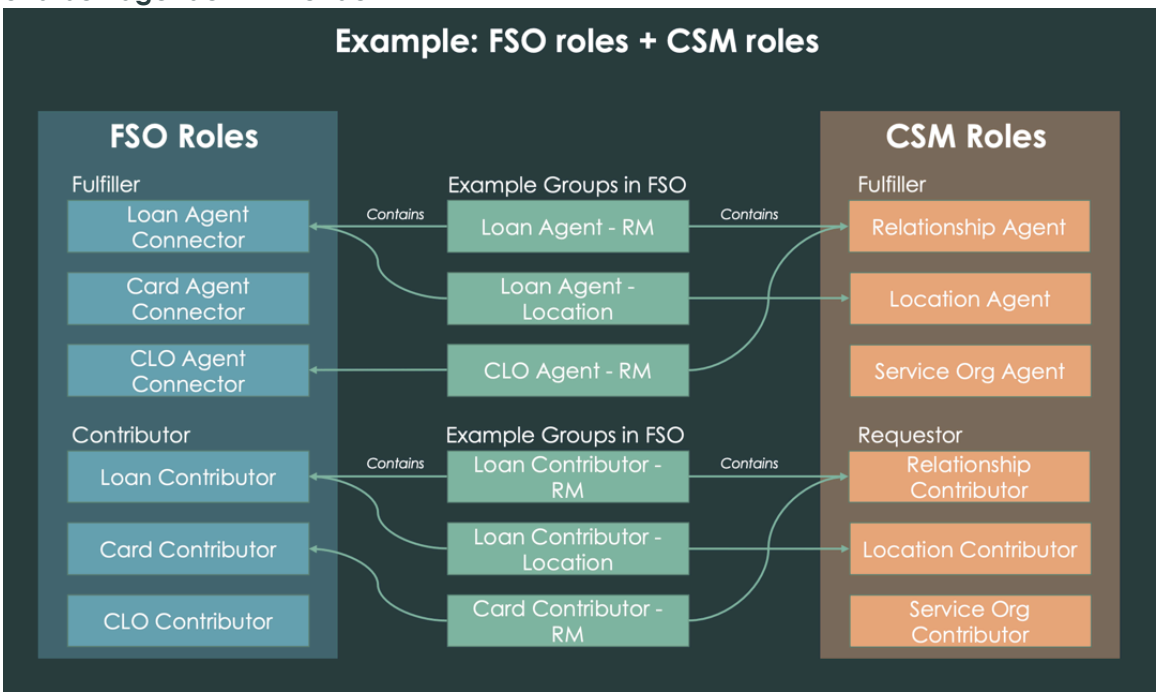
Weitere Informationen finden Sie unter Branchendatenmodell-Rollen und Anwenderrollen für Beitragende .

Visuelle Übersicht

Das folgende Diagramm zeigt Beispiele, wie Sie verschiedene FSO -Rollen mit den CSM -Rollen kombinieren und den entsprechenden FSO -Benutzergruppen zuweisen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für FSO -Rollen in Kombination mit Rollen im Branchendatenmodell CSM und beitragenden Anwendern



Beispiel-Rollenkombinationen in Financial Services Loan Operations

Im Folgenden finden Sie einige Beispiele dafür, wie Sie Benutzern in Darlehensvorgängen Rollen zuweisen können:

- Einem Darlehensbeziehungsmanager muss eine der folgenden Optionen zugewiesen werden:
  - Rollen für Darlehensgeber [sn_bom_loan_b2b.contributor] und CSM Beziehungsbeitragender [sn_customerservice.relationship_contributor].
  - Beitragender bei Finanzdienstleistungsbeziehungen [sn_bom.relationship_contributor], der die Rollen Darlehensbeitragender [sn_bom_loan.contributor] und CSM Beziehungsbeitragender [sn_customerservice.relationship_contributor] enthält
- Einem Außendienstmitarbeiter für einen Geschäftsstandort müssen die Rollen „Beitragender für Darlehen“ [sn_bom_loan_b2b.contributor] und CSM „ Beitragender bei Serviceorganisation“ [sn_customerservice.service_organization_contributor] zuweisen.
- Einem Darlehensbeziehungs-Agent müssen die Rollen Darlehensvermittler-Connector [sn_bom_loan_b2b.agent_connector] und CSM Beziehungsvermittler [sn_customerservice.relationship_agent] zugewiesen werden.
- Einem Darlehensstandort-Agent für einen Geschäftsstandort müssen die Rollen „Loan Agent Connector“ [sn_bom_loan_b2b.agent_connector] und CSM „ Standort-Agent [sn_customerservice.svc_location_agent] zugewiesen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für Darlehenstransaktionsrollen in Kombination mit CSM -Rollen



Datenmodell

Erstellen Sie strukturierte und flexible Datenmodelle, um den Bedarf in verschiedenen Branchen darzustellen.

Financial Services Operations Core

Die Anwendung Financial Services Operations (FSO) Core bietet ein Framework, mit dem Finanzinstitute ihre Daten effektiv organisieren und verwalten können, um ihre Geschäftsanforderungen zu erfüllen. Dieser Abschnitt stellt FSO Core vor und erläutert den Zweck und die wichtigsten Datendesignkomponenten.

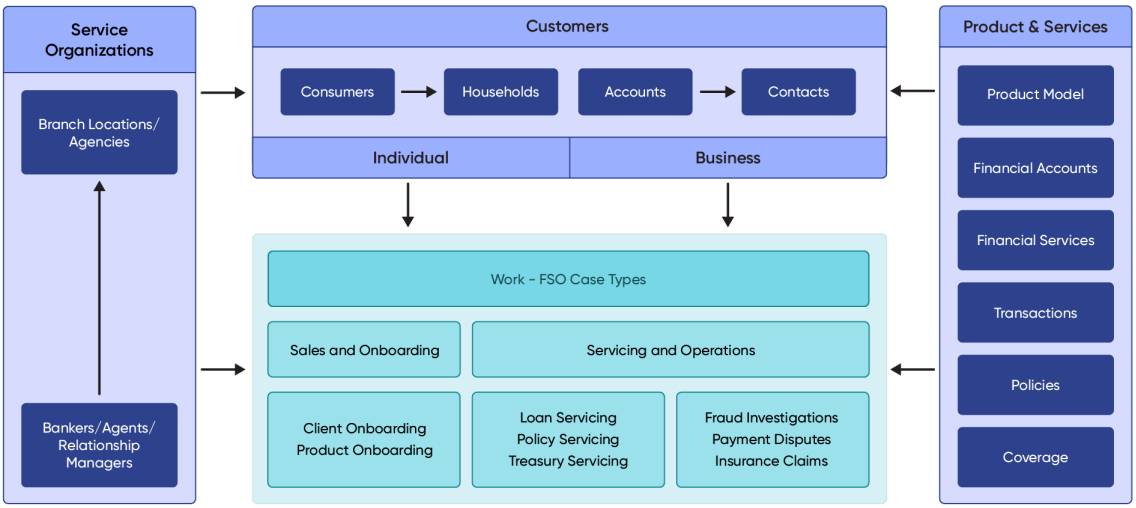
Einführung in FSO Core

Das Datenmodell Financial Services Operations Core erweitert und nutzt Tabellen aus den Anwendungen Now Platform und Kundenservice-Management (CSM), um eine optimierte Datenumgebung zu schaffen. Er ordnet Informationen in zwei Hauptkategorien:

- Grundlegende Daten: Dies umfasst Tabellen zum Speichern wichtiger Kundeninformationen wie Finanzkonten, Produktmodelle und Transaktionen. Diese Elemente sind für die Bearbeitung von Kundenserviceanfragen von entscheidender Bedeutung.
- Operative Workflow-Daten: Hier werden Daten aufgezeichnet, die während der Ausführung zugehöriger Prozesse generiert werden, z. B. Erstellen von Aufgaben und Fällen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeiner Überblick über FSO Core



Schlüsselkomponenten in Financial Services Operations Core

Die Funktion Financial Services Operations Core enthält die folgenden wichtigen Datendesignkomponenten oder -modelle.

FSO Core-Daten-Designmodelle

Modell	Definition	Beispiele
Serviceorganisationen	Eine Liste aller Niederlassungen und Agenturen innerhalb einer Organisation Sie umfasst die internen und externen Entitäten, die zu einer Serviceorganisation gehören.	• Finanzdienstleistungsunternehmen mit mehreren Niederlassungen • Interne oder externe Versicherungsagenten und Agenturen • Speicher • Zweige • Zentren • Franchises • Handelsunternehmen
Kunde	Eine Liste aller Kunden, die von der Organisation betreut werden	• Accounts • Kontakte • Verbraucher • Haushalte
Produkt/Verkauftes Produkt	Eine Liste aller von der Organisation angebotenen Produkte Verfolgt die an ein Konto oder Verbraucher verkauften Produkte oder Services und verknüpft	• Verfolgung Gesamtscheck • VerfolgungsJase Azure-Kreditkarte • Autoversicherung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

FSO Core-Daten-Designmodelle (Fortsetzung)

Modell	Definition	Beispiele
	sie mit Finanzkonten, Versicherungspolicen und Finanzdienstleistungen.	• Lebensversicherung • Hausratversicherung
Finanzkonto	Stellt die Finanzprodukte dar, die sich im Besitz von Kunden befinden, z. B. Einzahlungen, Kreditlinien, Darlehen, Karten und Investitionen. Es verbindet diese Produkte mit dem -Kontoinhaber und unterstützt die Integration in Kernsysteme.	• Sparkontonummer bei Ihrer Bank • Nummer der Hausratversicherungspolice bei Ihrer Versicherungsgesellschaft.
Finanzdienstleistungen	Erfasst die Treasury-Services, die ein Kunde für ein bestimmtes Finanzkonto aktiviert hat.	• Kabelgebundene Services • Dauerhaft-Sweep-Services für ein Finanzkonto

FSO Core-Beziehungen verstehen

In diesem Abschnitt werden die wichtigsten Tabellen in FSO Core und ihre Beziehungen beschrieben. Wenn Sie diese Beziehungen verstehen, können Sie Daten effektiv verwalten und die Systemfunktionalität verbessern.

Die Anwendung Financial Services Operations Core wird automatisch mit jeder Anwendung von Financial Services Operations installiert, kann aber für eine Basiskonfiguration auch unabhängig davon installiert werden, indem nur das Datenmodell verwendet wird.

In der folgenden Tabelle sind die Abhängigkeiten dieser Anwendung aufgeführt:

Plugin-Abhängigkeiten für Financial Services Operations Core

Name	Wert
Kundenservice-Management (CSM)	com.sn_customerservice
Erweitertes Modell und Assetklassen	com.sn_ent
Installationsbasis	com.snc.install_base

Wichtig: Ab dem Vancouver-Release verwenden die Modelltabellen Financial Services Operations Core untergeordnete Tabellen des erweiterten Modells und des Asset-Basisservicemodells [cmdb_service_product_model], um verschiedene Servicemodelle in der Configuration Management Database (CMDB) zu klassifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Store-Anwendung für Modelle und Asset-Klassen

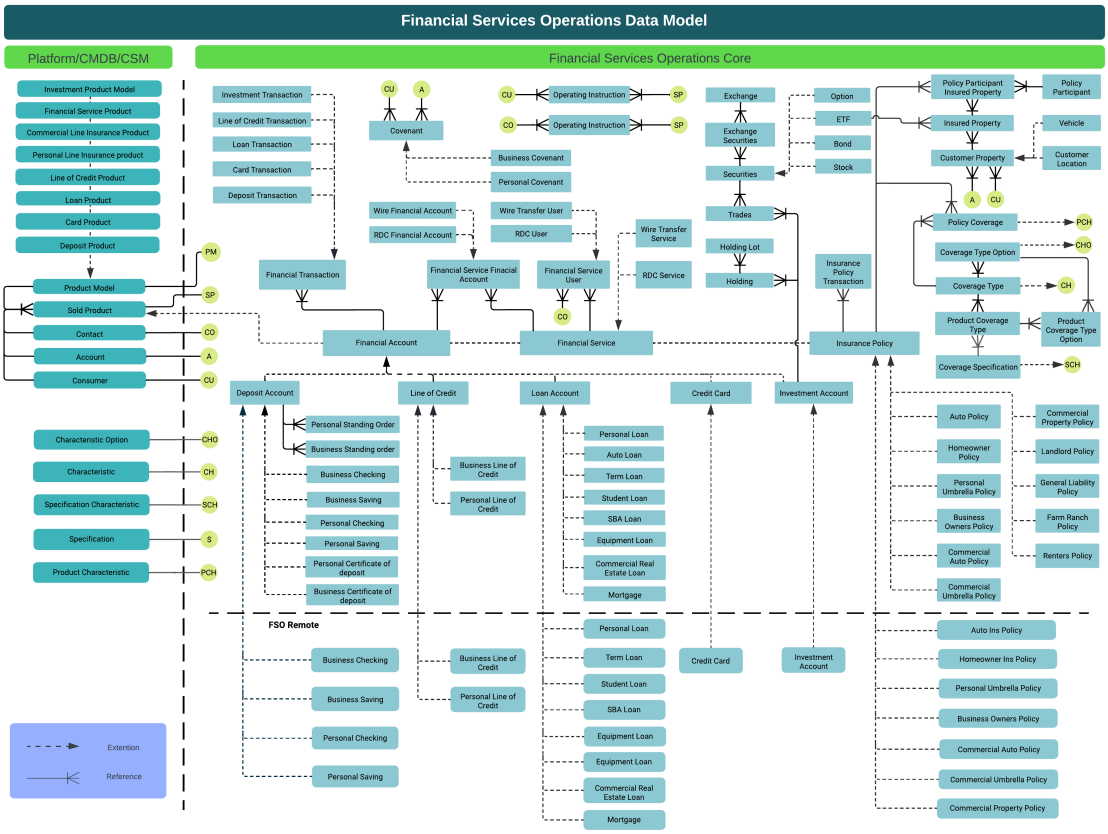
Financial Services Operations Core Datenmodelldiagramm

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen, die das Datenmodell Financial Services Operations Core bilden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Operations Core Tabellenbeziehung



Verwenden der Tabellen Now Platform, Kundenservice-Management (CSM) .

Das Datenmodell Financial Services Operations verwendet zum Speichern von Daten die folgenden Tabellen, die in den Anwendungen Now Platform, Kundenservice-Management (CSM)und Configuration Management Database (CMDB) enthalten sind.

TabellenNow Platform, CSMund Configuration Management Database (CMDB), die im Datenmodell Financial Services Operations verwendet werden

Tabelle	Beschreibung	Anwendung
Geschäftsstandort [sn_csm_business_location]	Stellt die Geschäftsstandortdatensätze bereit.	CSM
Fall [sn_customerservice_case]	Stellt die Fälle für Patienten bereit, die Kundenkontaktdatensätzen zugeordnet sind.	CSM
Merkmal [sn_prd_pm_charakteristik]	Stellt die für ein Produkt verfügbaren Attribute bereit.	CSM
Merkmalsoption [sn_prd_pm_charakteristik_option]	Stellt die Optionen für Attribute bereit, die für ein Produkt verfügbar sind.	CSM

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

TabellenNow Platform, CSMund Configuration Management Database (CMDB), die im Datenmodell Financial Services Operations verwendet werden (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung	Anwendung
Verbraucher [csm_consumer]	Stellt Patientendatensätze bereit, die Verbraucherdatensätzen zugeordnet sind.	CSM
Verbraucherprofil [sn_csm_consumer_profile]	Stellt mehrere Verbraucherprofile bereit.	CSM
Haushaltsmitglied [csm_household_member]	Stellt Datensätze der Patientenmitglieder bereit, die einem Haushalt hinzugefügt wurden.	CSM
Standort [cmn_location]	Stellt Adressen bereit, die einem Patienten zugeordnet sind	Now Platform
Produktspezifikation [sn_prd_pm_specification]	Definiert auf funktionaler Ebene ein Produkt, das ein Service Provider an den Kunden verkauft.	CSM
Verkauftes Produkt [sn_install_base_sold_product]	Stellt das Produkt bereit, das von einem Patienten als Kunde erworben wurde, und referenziert die Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model] oder die Tabelle „Servicemodell“ [cmdb_service_product_model] für einen Kunden (Kundenkonto oder Verbraucher).	Now Platform
Spezifikation [sn_prd_pm_specification]	Stellt die Basistabelle für Spezifikationen bereit, die in den vertikalen Anwendungen der Branche enthalten sind.	CSM
Spezifikationsmerkmal [sn_prd_pm_specification_feature]	Stellt die Merkmale für Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen bereit.	CSM
Aufgabe [task]	Stellt eine Reihe von Standardfeldern bereit, die für alle Tabellen verwendet werden, die erweitern.	Now Platform

FSO Core Banking-Tabellen

In diesem Abschnitt werden die Banking-Tabellen in FSO Core beschrieben und gezeigt, wie Sie Bankinformationen speichern und verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Banktabellen installiert

Financial Services Operations Core Tabellen

Bezeichnung	Tabellenname	Beschreibung
Automatische Ausleihe	sn_bom_auto_loan	Speichert alle Autodarlehensdatensätze. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_account].
Anleihe	sn_bom_bond	Speichert alle Bond-Informationen. Erweitert die Tabelle „Sicherheit“ [sn_bom_security].
Einlagenzertifikat Geschäft	sn_bom_b2b_certificate_of_deposit	Diese Tabelle speichert Details eines Zertifikats des Einlagenkontos, einer Art von Finanzkonto, mit dem Unternehmen Geld für einen bestimmten Zeitraum einzahlen und einen festen Zins dafür erhalten können.
Geschäftsgirokonto	sn_bom_b2b_checking_account	Speichert alle Girokontodatensätze für Verbraucher. Erweitert die Tabelle „Einlagenkonto“ [sn_bom_deposit_account].
Geschäftskreditkarte	sn_bom_b2b_credit_card	Tabelle zum Speichern von Details eines Kreditkartentyps, mit der Unternehmen Waren oder Services auf Kredit mit auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Vorteilen kaufen können.
Geschäftskreditlinie	sn_bom_b2b_line_of_credit	Speichert alle Kreditlinien-Datensätze für geschäftliche Darlehenskunden. Erweitert die Tabelle „Kreditlinie“.
Geschäftssparkonto	sn_bom_b2b_saving_account	Speichert alle Sparkontodatensätze (eine Art Einlagenkonto) für Geschäftskunden. Erweitert die Tabelle „Einlagenkonto“ [sn_bom_deposit_account].
Ausgleichsgrund Codes	sn_bom_chargeback_reason_codes	Ausgleichsursachencodes sind numerische Codes, die verwendet werden, um die Gründe zu kategorisieren, warum ein Karteninhaber eine Transaktion beanstandet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Operations Core Tabellen (Fortsetzung)

Bezeichnung	Tabellenname	Beschreibung
		Diese werden von Kartennetzwerken wie Visa, Mastercard, American Express bereitgestellt. Die Tabelle enthält Details zu diesen Ursachencodes.
Darlehen für gewerbliche Immobilien	sn_bom_commercial_real_estate_loan	Speichert alle Datensätze zu gewerblichen Immobiliendarlehen. Erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_account].
Darlehen für gewerbliche Fahrzeuge	sn_bom_commercial_vehicle_loan	Speichert alle Datensätze zu gewerblichen Fahrzeugdarlehen. Erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_account].
Vereinbarung	sn_bom_b2b_covenant	Speichert alle Vertragsdatensätze für Geschäftskunden.
Vereinbarung	sn_bom_covenant	Speichert alle Vereinbarungsdatensätze für Verbraucher.
Vereinbarung	sn_bom_covenant_base	Die Tabellen [sn_bom_b2b_covenant] und [sn_bom_covenant_base] erweitern die Vereinbarungsbasis.
Abdeckungsspezifikation	sn_bom_coverage_specification	Die Abdeckungsspezifikation definiert die Produktabdeckungstypen und ihre Optionen.
Abdeckungstyp	sn_bom_coverage_type	Die Tabelle der Abdeckungstypen enthält alle Abdeckungstypen für alle Produkte.
Abdeckungstyp Option	sn_bom_coverage_type_option	Die Optionstabelle für den Abdeckungstyp enthält alle Abdeckungsoptionen für jeden Abdeckungstyp für alle Produkte.
Zuordnung des Währungs-ISO-Codes	Währung_ISO_Code_Assoziation	
Kundensachwert	sn_bom_customer_property	Die Tabelle „Kundeneigenschaften“ enthält die Details der Eigenschaften eines

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Operations Core Tabellen (Fortsetzung)

Bezeichnung	Tabellenname	Beschreibung
		Kunden. Sie enthält zum Beispiel die Fahrzeuge und Sachwertestandorte, die ein Kunde besitzt.
Datenkorrektur Backup	sn_bom_data_fix_backup	Tabelle zum Sichern von Datensätzen während der Datenmigration von einer Tabelle in eine andere
Einlagenkonto	sn_bom_deposit_account	Speichert alle Einlagenkonten – Giro- und Spardatensätze. Erweitert die Tabelle „Finanzkonto“ [sn_bom_financial_account].
Gerätedarlehen	sn_bom_equipment_loan	Speichert alle Datensätze zu Gerätedarlehen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_account].
ETF	sn_bom_etf	Speichert alle Fund-Informationen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Sicherheit“ [sn_bom_security].
Exchange	sn_bom_exchange	
Finanzkonto	sn_bom_financial_account	Speichert alle Finanzkonten – Einlagenkonten, Darlehenskonten, Kreditkartenkonten, Kreditlinienkonten und Versicherungspolicenkonten. Erweitert die Tabelle „Verkaufte Produkte“ [sn_install_base_sold_product].
Finanzinstitut	sn_bom_financial_institut	Speichert alle Datensätze von Finanzinstituten. Erweitert die Tabelle „Unternehmen“ [core_company].
Finanzdienstleistung	sn_bom_service	Speichert alle Finanzdienstleistungen – RDC-Service und Überweisungsservice. Erweitert die Tabelle „Verkaufte Produkte“ [sn_install_base_sold_product].
Finanzdienstleistung – Finanzkonto	sn_bom_m2m_service_financial_account	Speichert alle Finanzkonten – Einlagenkonten, Darlehenskonten, Kreditkartenkonten, Kreditlinienkonten und Versicherungspolicenkonten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Operations Core Tabellen (Fortsetzung)

Bezeichnung	Tabellenname	Beschreibung
		Erweitert die Tabelle „Verkaufte Produkte“ [sn_install_base_sold_product].
Finanzdienstleistung – Anwender	sn_bom_m2m_service_user	Speichert Details von Anwendern für ein Finanzdienstleistungskonto
Finanzdienstleistungsbasis	sn_bom_case	Die Tabelle „Finanzdienstleistungsbasis“ dient als übergeordnete Tabelle für alle Arten von Finanzfalldatensätzen in einem System. Sie fungiert als zentrales Repository, das eine einheitliche Struktur für die Verwaltung verschiedener Finanzfälle bietet, z. B. Streitigkeiten, Betrugsuntersuchungen, Darlehensanträge, Versicherungsservices, Schadenfälle und andere finanzielle Anfragen oder Probleme. Jeder Datensatz in dieser Tabelle stellt einen eindeutigen Finanzfall mit zugehörigen Metadaten dar, die mit spezifischeren Falldetails verknüpft sind, die in zugehörigen untergeordneten Tabellen gespeichert sind.
Finanzdienstleistungsfall	sn_bom_financial_service	Speichert alle Finanzdienstleistungsfälle. Erweitert die Tabelle „Finanzdienstleistungs-Basisfall“ [sn_bom_case].
Finanzdienstleistungsaufgabe	sn_bom_financial_task	Speichert alle Finanzdienstleistungsaufgaben. Erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].
Finanzaufgabe	sn_bom_task	Speichert alle Finanzaufgaben wie Anfrageaufgaben, Forderungsaufgaben, Kreditaufgaben und Darlehensaufgaben. Erweitert die Tabelle „Branchenaufgabe“ [sn_ind_task].

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Operations Core Tabellen (Fortsetzung)

Bezeichnung	Tabellenname	Beschreibung
Finanztransaktion	sn_bom_transaction	Speichert alle Finanztransaktionen für Einlagen-, Darlehens- und Kreditkartenkonten. Erweitert die Tabelle „Branchendatenentität“ [sn_ind_data_entity].
Gruppenmitgliedsinformationen	sn_bom_group_member_info	Die Tabelle mit den Gruppenmitgliedsinformationen ist eine Erweiterung der Kundeneigenschaftentabelle, die die Gruppenmitgliedsdetails enthalten kann, die für einen Kunden gelten. Beispiel: In einem vom Arbeitgeber bereitgestellten Lebensversicherungspolice-Szenario kann diese Tabelle die Gruppenmitgliedsdetails des Arbeitgebers enthalten.
Holding	sn_bom_holding	Speichert Aufbewahrungsinformationen.
Gehaltener Anteil	sn_bom_holding_lot	Speichert Informationen zu den zu haltenden Losen.
Versicherter Sachwert	sn_bom_insured_property	Die Tabelle „Versicherter Sachwert“ verweist auf Kundensachwert und enthält die Sachwerte eines Kunden, die durch eine Versicherungspolice gedeckt sind.
Anlagenkonto	sn_bom_investment_account	Speichert alle Datensätze des Kapitalanlagekontos. Erweitert die Tabelle „Finanzkonto“ [sn_bom_financial_account].
Liniendiagramm	sn_bom_line	Dies ist eine übergeordnete Tabelle, die die Fallpositionen eines Falls enthält, wenn Anforderungen für die Einzelposten gestellt werden, die zu einem verkauften Produkt gehören. Wenn beispielsweise in einem Versicherungs-Servicing-Fall eine Änderung der Police-Abdeckungen angefordert wird, können die Abdeckungspositionen für die Police in den

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Operations Core Tabellen (Fortsetzung)

Bezeichnung	Tabellenname	Beschreibung
		Positionstabellen gespeichert werden, die aus dieser Tabelle in der Servicing-App erweitert wurden. Dadurch wird sichergestellt, dass die Änderungen nicht direkt an den Datensätzen für die Versicherungspolice-Abdeckung vorgenommen werden, wenn der Fall verarbeitet wird, und dass die Aktualisierungen erst vorgenommen werden, nachdem der Fall genehmigt und geschlossen wurde.
Kreditlinie	sn_bom_line_of_credit	Speichert alle Kreditlinien-Account-Datensätze. Erweitert die Tabelle „Finanzkonto“ [sn_bom_financial_account].
Darlehenskonto	sn_bom_loan_account	Speichert alle Darlehenskontodatensätze. Erweitert die Tabelle „Finanzkonto“ [sn_bom_financial_account].
Standort	sn_bom_location	Kundensachwert
Händlerkategoriecode	sn_bom_merchant_category_code	
Hypothek	sn_bom_mortgage	Speichert alle Hypothekenkonto-Datensätze. Erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_account].
Betriebsanweisung	sn_bom_b2b_operating_instance	Tabelle zum Speichern der Betriebsanweisungen für ein Geschäftskonto.Z. B. für ein Geschäftsgirokonto: Wer sind die Unterzeichner, die unterzeichnen dürfen, und ihre finanziellen Grenzen?
Betriebsanweisung	sn_bom_operating_instance	Tabelle zum Speichern der Betriebsanweisungen für ein privates Girokonto.Beispiel: für ein privates Girokonto die Unterzeichner, die unterzeichnen oder Anweisungen zum Führen des Kontos geben dürfen.
Option	sn_bom_option	Speichert alle Optionsinformationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Operations Core Tabellen (Fortsetzung)

Bezeichnung	Tabellenname	Beschreibung
		Erweitert die Tabelle „Sicherheit“ [sn_bom_security].
Zahlungsnetzwerk	sn_bom_payment_network	Tabelle zum Speichern von Informationen über die Zahlungsverarbeitungsnetzwerke im Kontext von Karten. Beispiel: Visa-Interlink, Pulse.
Privates Einlagenzertifikat	sn_bom_certificate_of_deposit	Die Tabelle speichert Details eines Zertifikats des Einlagenkontos, einer Art von Finanzkonto, das es Einzelpersonen ermöglicht, Geld für einen bestimmten Zeitraum einzuzahlen und einen festen Zins dafür zu erhalten.
Privates Girokonto	sn_bom_checking_account	Speichert alle Girokontodatensätze für Verbraucher. Erweitert die Tabelle „Einlagenkonto“ [sn_bom_deposit_account].
Persönliche Kreditkarte	sn_bom_credit_card	Tabelle zum Speichern von Details eines Kreditkartentyps, mit dem Personen Waren oder Services auf Kredit kaufen können.
Persönliche Kreditlinie	sn_bom_b2c_line_of_credit	Speichert alle Kreditlinien-Datensätze für Verbraucher.
Privates Darlehen	sn_bom_personal_loan	Speichert alle Datensätze zu privaten Darlehenskonten. Erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_account].
Privates Sparkonto	sn_bom_saving_account	Tabelle zum Speichern von Details eines Bankkontotyps, mit der Kunden Geld einzahlen und Zinsen dafür verdienen können.
Police-Abdeckung	sn_bom_policy_coverage	Die Tabelle „Policenabdeckung“ enthält die in der Versicherungspolice definierten Abdeckungen.
Versicherungsnehmer	sn_bom_policy_participant	Die Policenteilnehmer-Tabelle enthält die definierten Teilnehmer in der Versicherungspolice.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Operations Core Tabellen (Fortsetzung)

Bezeichnung	Tabellenname	Beschreibung
Versicherungsnehmerrolle	sn_bom_policy_participant_insured_type	Die Tabelle der Policenteilnehmerrollen enthält die Rollen der Teilnehmer, die in der Versicherungspolice definiert wurden.
Produktabdeckung Typ	sn_bom_product_coverage_type	Die Tabelle für Produktabdeckungstypen enthält die für das Produkt definierten Produktabdeckungstypen
Produktabdeckung Typ Option	sn_bom_product_coverage_type_option	Die Optionstabelle für den Produktabdeckungstyp enthält die Produktabdeckungstypoptionen, die für einen Abdeckungstyp innerhalb des Produkts definiert sind
RDC-Finanzkonto	sn_bom_m2m_rdc_financial_account	Fernerdienstleistung – Finanzkonto
RDC-Service	sn_bom_rdc	Speichert alle RDC-Treasury-Servicedatensätze. Erweitert die Tabelle „Financial Services“ [sn_bom_service].
RDC-Anwender	sn_bom_m2m_rdc_user	Speichert Details von Anwendern, die berechtigt sind, eine Remote-Erfassung für ein geschäftliches Einlagenkonto anzufordern
Mieter Police	sn_bom_renters_ins_policy	Tabelle „Versicherung Private Mieter Police“ aus Versicherungspolice erweitert.
SBA-Darlehen	sn_bom_sba_loan	Speichert alle SBA-Darlehenskontodatensätze (Small Business Administration). Erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_account].
Sicherheit	sn_bom_security	Speichert alle Sicherheitsinformationen. Erweitert die Tabelle „Sicherheit“ [sn_bom_security].
Wertpapierbörse	sn_bom_m2m_security_exchange	Tabelle zum Speichern von Details der Wertpapierbörse (ein Marktplatz, auf dem Wertpapiere wie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Operations Core Tabellen (Fortsetzung)

Bezeichnung	Tabellenname	Beschreibung
		Aktien, Obligationen und Abonnements gekauft und verkauft werden). Z. B NYSE: New York Stock Exchange, Nasdaq
Servicedefinition	sn_bom_service_definition	Speichert alle Servicedefinitionen, die für alle Workflows in allen Financial Services Operations-Anwendungen konfiguriert sind.
Servicedefinition hat Agent-Kriterien	sn_bom_m2m_service_definition_user_criteria	Eine m2m-Tabelle zwischen Servicedefinition und Agent-Kriterien (user_criteria)
Servicedefinition hat Kundenbedingung	sn_bom_m2m_service_definition_customer_condition	Eine m2m-Tabelle zwischen Servicedefinition und Kundenbedingung (sn_req_criteria_customer_condition).
Dauerauftrag	sn_bom_b2b_standing_order	Tabelle zum Speichern der Dauerauftragsanweisungen, bei denen es sich um vorab autorisierte Zahlungsanweisungen handelt, die von einem Geschäftskunden an die Bank erteilt werden. Z. B Automatische Rechnungszahlungen
Dauerauftrag	sn_bom_standing_order	Tabelle zum Speichern der Dauerauftrag-Anweisungen, bei denen es sich um vorab autorisierte Zahlungsanweisungen handelt, die von einem einzelnen Kunden an die Bank erteilt wurden. Z. B Automatische Rechnungszahlungen
Aktie	sn_bom_stock	Speichert alle Bestandsinformationen. Erweitert die Tabelle „Sicherheit“ [sn_bom_security].
Studentendarlehen	sn_bom_studer_loan	Speichert alle Datensätze zu Studentendarlehen. Erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_account].
Befristetes Darlehen	sn_bom_term_loan	Speichert alle Datensätze zu befristeten Darlehenskonten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Operations Core Tabellen (Fortsetzung)

Bezeichnung	Tabellenname	Beschreibung
		Erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_account].
Handel	sn_bom_trad	Dient zum Speichern von Informationen zu einzelnen von Investoren platzierten Lageraufträgen.
Transaktion	sn_bom_card_transaction	Speichert alle Datensätze für Kartentransaktionen. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktionen“ [sn_bom_transaction].
Transaktion	sn_bom_deposit_transaction	Speichert alle Datensätze der Einzahlungstransaktion. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktionen“ [sn_bom_transaction].
Transaktion	sn_bom_ins_policy_transaction	Speichert alle Policen-Transaktionsdatensätze. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktionen“ [sn_bom_transaction].
Transaktion	sn_bom_investment_transaction	Speichert alle Datensätze von Investitionstransaktionen. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktionen“ [sn_bom_transaction].
Transaktion	sn_bom_line_of_credit_transaction	Speichert alle Kreditlinien-Transaktionsdatensätze. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktionen“ [sn_bom_transaction].
Transaktion	sn_bom_loan_transaction	Speichert alle Darlehenstransaktionsdatensätze. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktionen“ [sn_bom_transaction].
Fahrzeug	sn_bom_vehicle	Kundensachwert
Überweisung Finanzkonto	sn_bom_m2m_wire_transfer_financial_service	Finanzdienstleistung – Finanzkonto
Überweisungsservice	sn_bom_wire_transfer	Speichert alle Treasury-Servicedatensätze für Überweisungen. Erweitert die Tabelle „Financial Services“ [sn_bom_service].
Überweisung – Anwender	sn_bom_m2m_wire_transfer_user	Speichert Details von Anwendern, die berechtigt sind, eine Überweisungsmöglichkeit für ein geschäftliches Einlagenkonto anzufordern

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

FSO Core Insurance Tabellen

In diesem Abschnitt werden die Versicherungstabellen in FSO Core und wie sie Versicherungsdaten verarbeiten.

Versicherungstabellen installiert

Financial Services Operations Core Tabellen

Bezeichnung	Tabellenname	Beschreibung
Geschäftsinhaber Police	sn_bom_bo_ins_policy	Versicherungspolice
Schadensbasis	sn_bom_claim_base	„Schadensbasis“ ist die Tabelle, aus der alle für die Versicherungs-App spezifischen Anspruchsfalltypen erweitert werden. Diese Tabelle enthält alle gängigen Attribute, die für Falltypen von Versicherungsansprüchen verwendet werden können.
Gewerbliche KFZ-Police	sn_bom_ca_ins_policy	Tabelle für gewerbliche Kfz-Police aus Versicherungspolice erweitert.
Gewerbliches Eigentum Police	sn_bom_cp_ins_policy	Tabelle für gewerbliche Sachversicherungspolice aus Versicherungspolice erweitert.
Gewerbliche Rahmen-Police	sn_bom_cu_ins_policy	Tabelle „Versicherung Gewerblich – Rahmenpolice“ aus Versicherungspolice erweitert.
Eigentumswohnung Police	sn_bom_condo_ins_policy	Tabelle „Versicherung Private Eigentumswohnung“-Police aus Versicherungspolice erweitert.
Landwirtschaft Police	sn_bom_fr_ins_policy	Tabelle „Versicherung Gewerblich Landwirtschaft Police“ aus Versicherungspolice erweitert.
Allgemeine Haftung Police	sn_bom_gl_ins_policy	Tabelle für allgemeine Versicherungspolice für Versicherung aus Versicherungspolice erweitert.
Gruppe Berufsunfähigkeitsversicherung Police	sn_bom_group_disability_ins_policy	Versicherungsgruppe Berufsunfähigkeit Police Tabelle aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Operations Core Tabellen (Fortsetzung)

Bezeichnung	Tabellenname	Beschreibung
		Versicherungspolice erweitert.
Gruppe Lebensversicherung Police	sn_bom_group_life_ins_policy	Versicherungsgruppe Lebensversicherung Police Tabelle aus Versicherungspolice erweitert.
Hausrat-/Haftpflichtpolice	sn_bom_homeowner_ins_policy	Tabelle für Hausrat-/ Haftpflicht-Police aus Versicherungspolice erweitert.
Individuelle Berufsunfähigkeitspolice	sn_bom_individ_disab_policy	Tabelle für individuelle Berufsunfähigkeitspolice aus Versicherungspolice erweitert.
Individuelle Lebensversicherungspolice	sn_bom_indiv_life_policy	Tabelle für Einzel-Lebensversicherungspolice aus Versicherungspolice erweitert.
Versicherungspolice	sn_bom_ins_policy	Speichert alle Versicherungspolicen-Account-Datensätze. Erweitert die Tabelle „Verkaufte Produkte“ [sn_install_base_sold_product].
Versicherter Sachwert	sn_bom_insured_property	Die Tabelle „Versicherter Sachwert“ verweist auf Kundensachwert und enthält die Sachwerte eines Kunden, die durch eine Versicherungspolice gedeckt sind.
Vermieter Police	sn_bom_landord_ins_policy	Tabelle „Vermieter Police“ aus Versicherungspolice erweitert.
Private KFZ-Police	sn_bom_auto_ins_policy	Tabelle für private Kfz-Versicherungspolice aus Versicherungspolice erweitert.
Private Rahmen-Police	sn_bom_pu_ins_policy	Tabelle „Versicherung Private Rahmen-Police“ erweitert der Versicherungspolice.
Police-Abdeckung	sn_bom_policy_coverage	Die Tabelle „Policenabdeckung“ enthält die in der Versicherungspolice definierten Abdeckungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Operations Core Tabellen (Fortsetzung)

Bezeichnung	Tabellenname	Beschreibung
Versicherungsnehmer	sn_bom_policy_participant	Die Policenteilnehmer-Tabelle enthält die definierten Teilnehmer in der Versicherungspolice.
Versicherungsnehmerrolle	sn_bom_policy_participant_insured_property	Die Tabelle der Policenteilnehmerrollen enthält die Rollen der Teilnehmer, die in der Versicherungspolice definiert wurden.
Mieter Police	sn_bom_renters_ins_policy	Tabelle „Versicherung Private Mieter Police“ aus Versicherungspolice erweitert.
Transaktion	sn_bom_ins_policy_transaction	Speichert alle Policen-Transaktionsdatensätze. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktionen“ [sn_bom_transaction].

Insurance Claims Core

Die Anwendung „Insurance Claims Core“ enthält ein Framework, das generische Schadendatenmodell-Komponenten und eine Genehmigungs-Engine bereitstellt, mit denen Ihre Organisation flexible Datenstrukturen erstellen kann, die Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen.

Einführung in Insurance Claims Core

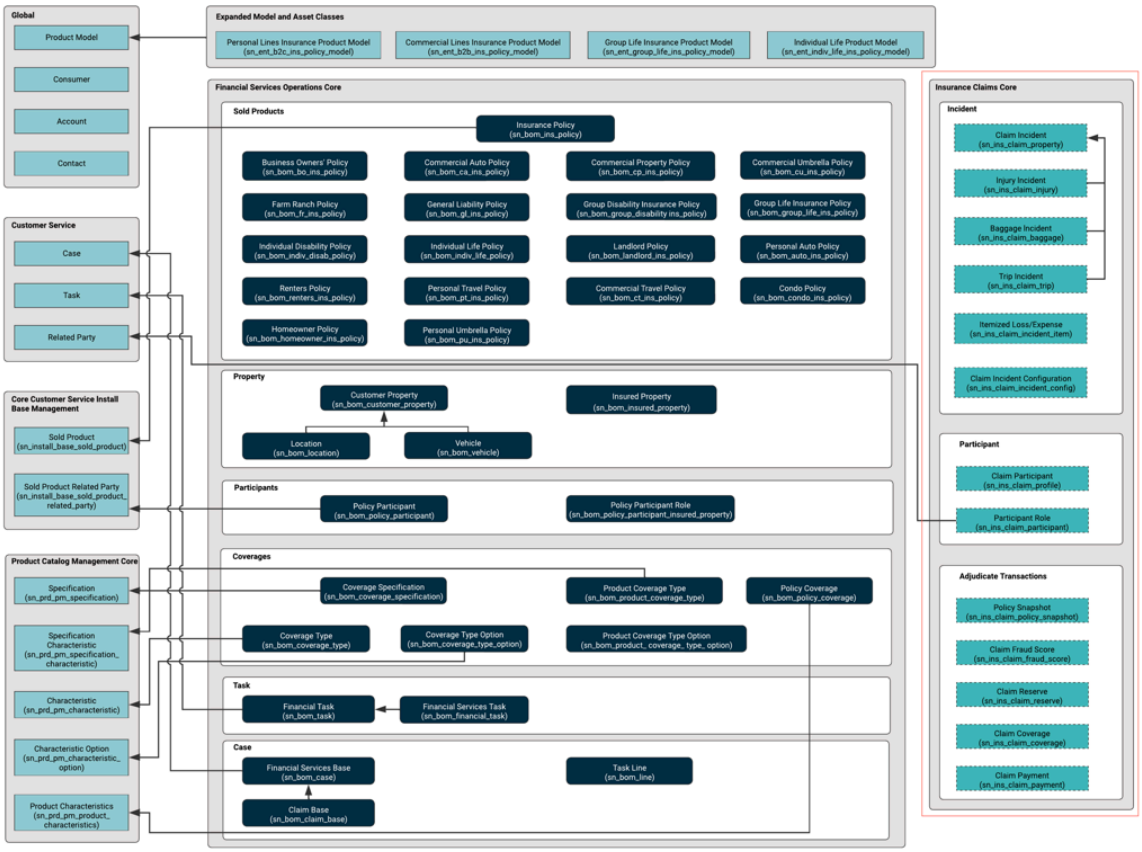
Die Anwendung Insurance Claims Core enthält alle erforderlichen allgemeinen Entitäten in einem Versicherungsanspruchsprozess für Ihre verschiedenen Branchen. Ein Finanzinstitut kann diese allgemeinen Entitäten für alle anderen Anwendungen verwenden, die sich auf Versicherungsansprüche beziehen. Die Hauptkomponenten in der Anwendung „Insurance Claims Core“ sind das Datenmodell (z. B. Anspruchseigenschaft, Anspruchsbeteiligter, Anspruchsabdeckung, Anspruchsreserve und Anspruchszahlung), Genehmigungsmodul und Validierungen.

Die Komponenten „Anspruchsrückstellung“ und „Anspruchszahlung“ verfügen über ein Anspruchsgenehmigungsmodul für den Genehmigungsprozess. Dieses Genehmigungsmodul besteht aus Entscheidungstabellen und -Flows zusammen mit der Tabelle Now Platform `„sysapproval_approver“`, um sicherzustellen, dass die Anforderungen korrekt sind und gemäß Ihren Unternehmensrichtlinien überwacht werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeiner Überblick über Insurance Claims Core



Core-Tabellen für Versicherungsansprüche

In diesem Abschnitt werden die Versicherungstabellen in Insurance Claims Core und wie sie Versicherungsdaten verarbeiten.

Installierte Tabellen

In der folgenden Tabelle sind die Tabellen aufgeführt, die mit Insurance Claims Core installiert werden.

Core-Tabellen für Versicherungsansprüche

Tabelle	Beschreibung
Schadensabdeckung sn_ins_claim_coverage	Speichert die Deckung einer Versicherungspolice für einen Schadenfall
Anspruchs-Incident [sn_ins_claim_Eigenschaft]	Speichert Details zu den versicherten Sachwerten oder Details zu den anderen Sachwerten, die an dem im Schadenfall gemeldeten Schaden-Incident beteiligt sind.
Anspruchsbeteiligter sn_ins_claim_profile	Speichert Details zu allen Teilnehmern, die am Anspruchsprozess beteiligt sind. Dies kann eine Person oder ein Unternehmen sein. Zum Beispiel der versicherte Fahrer, der Fahrer eines anderen Fahrzeugs oder externe Experten, die an der Bewertung beteiligt waren usw. Diese Details können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Core-Tabellen für Versicherungsansprüche (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	als beteiligte Entität verwendet werden, um einen Anspruch gegenüber einer Abdeckung geltend zu machen, oder als Zahlungsempfänger, an den eine Zahlung erfolgt.
Teilnehmerrolle [sn_ins_claim_participant]	Speichert relevante Details zur Verantwortung, z. B. ob der Teilnehmer der Verletzte, der Versicherte oder die berichtende Partei ist.
Schadensrückstellung sn_ins_claim_reserve]	Speichert die Rückstellungsbeträge, die für eine Kombination aus Abdeckung und Entität erstellt werden.
Anspruchszahlung [sn_ins_claim_payment]	Speichert Details zum Zahlungsbetrag, der gegenüber einer Rückstellung zur Begleichung eines Anspruchs erstellt wird. **Hinweis:** Sowohl für die Anspruchsrückstellung als auch für die Zahlung kann je nach Systemeigenschaften das Anspruchsgenehmigungsmodul für den Genehmigungsprozess für einen Rückstellungsdatensatz oder eine Zahlung aufgerufen werden.
Verletzungs-Incident [sn_ins_claim_injury]	Speichert Details zu Verletzungen des Teilnehmers für einen Anspruch.
Policen-Snapshot sn_ins_claim_policy_snapshot	Speichert Policeninformationen, die für die Uhrzeit eines Incident-Datums spezifisch sind, einschließlich Policennummer, Gültigkeitsdatum, Ablaufdatum und andere Details.

Rollen und Eigenschaften von Insurance Claims Core

In diesem Abschnitt werden die Core-Rollen beschrieben, die an der Verwaltung von Versicherungsansprüchen beteiligt sind, und ihre Systemeigenschaften hervorgehoben.

Installierte Rollen

Insurance Claims Core enthält Zugriffssteuerungslisten (ACLs) und Anwenderrollen mit Lese-/Schreibzugriff, um den Zugriff auf verschiedene Tabellen einzuschränken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Insurance Claims Core installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Insurance Claims Core-Administrator [sn_ins_claim.admin]	Erstellung, Lese-, Schreib- und Löschzugriff auf alle Tabellen einschließlich der Kerndaten.
Versicherer für Insurance Claims Core-Reserve [sn_ins_claim.reserve_writer]	Schreibzugriff auf die Tabelle „Schadensrückstellung“.
Insurance Claims Core-Reserveleser [sn_ins_claim.reserve_reader]	Lesezugriff auf die Tabelle „Schadensrückstellung“.
Sachwertverfasser von Insurance Claims Core [sn_ins_claim.property_writer]	Schreibzugriff auf die Tabelle „Anspruch Incident“.
Versicherungsansprüche Core-Eigenschaftsleser [sn_ins_claim.property_reader]	Lesezugriff auf die Tabelle „Anspruch Incident“.
Insurance Claims Core-Zahlungsautor [sn_ins_claim.payment_writer]	Schreibzugriff auf die Tabelle „Anspruchszahlung“.
Insurance Claims Core-Zahlungsleser [sn_ins_claim.payment_reader]	Lesezugriff auf die Tabelle „Anspruchszahlung“.
Autor des Core-Teilnehmers für Insurance Claims [sn_ins_claim.participant_writer]	Schreibzugriff auf die Tabelle „Teilnehmerrolle“.
Teilnehmer-Leser für Insurance Claims Core [sn_ins_claim.participant_reader]	Lesezugriff auf die Tabelle „Teilnehmerrolle“.
Insurance Claims Core-Abdeckungsautor [sn_ins_claim.coverage_writer]	Schreibzugriff auf die Tabelle „Anspruchsabdeckung“.
Insurance Claims Core-Abdeckungsleser [sn_ins_claim.coverage_reader]	Lesezugriff auf die Tabelle „Anspruchsabdeckung“.
Insurance Claims Core – Autor von Schadensfällen	Schreibzugriff auf die Tabelle „Schadensfallverletzung“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Insurance Claims Core installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung
[sn_ins_claim.injury_reader]	
Insurance Claims Core – Leser für Schadensfall [sn_ins_claim.injury_writer]	Lesezugriff auf die Tabelle „Schadensfallverletzung“.
Core-Profilleser für Versicherungsansprüche [sn_ins_claim.profile_reader]	Lesezugriff auf die Tabelle „Anspruchsbeteiligter (Profil)“.
Autor von Core-Profilen für Versicherungsansprüche [sn_ins_claim.profile_writer]	Schreibzugriff auf die Tabelle „Anspruchsbeteiligter (Profil)“.
Policen-Snapshot-Leser [sn_ins_claim.policy_snapshot_reader]	Lesezugriff auf die Tabelle „Police Snapshot“.
Richtlinien-Snapshot-Autor [sn_ins_claim.policy_snapshot_writer]	Schreibzugriff auf die Tabelle „Richtlinien-Snapshot“.

Installierte Eigenschaften

Um die Schadensystemeigenschaften zu aktualisieren, navigieren Sie zu **Versicherungsfallvorgänge** > **Eigenschaften**. Folgende Eigenschaften stehen zur Verfügung:

Anspruchssystemeigenschaften

Eigenschaft	Name	Beschreibung
Genehmigungsprozess für Anspruchsreserven erforderlich?	sn_ins_claim.reserve_approval	Bestimmt, ob Sie einen Genehmigungsprozess für die Anspruchsrückstellung wünschen.
Hierarchische Genehmigung für Anspruchsreserven erforderlich?	sn_ins_claim.reserve_approval_is_sequential	Wenn diese Option aktiviert ist, erhalten Manager eine Benachrichtigung, wenn der Regulierer eine Schadenrückstellungsanforderung zur Überprüfung eingereicht hat. Auch wenn der Manager nicht über die Genehmigungsberechtigung verfügt, verschiebt die Anforderung zur Genehmigung der Anspruchsrückstellung immer einen sequenziellen Auftrag zur

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anspruchssystemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name	Beschreibung
		Genehmigung an alle Manager der nächsten Ebene. Wenn diese Option deaktiviert ist, geht die Genehmigungsanfrage direkt an einen Manager, der über die Genehmigungsberechtigung für den Betrag verfügt.
Genehmigungsprozess für Anspruchszahlungen erforderlich?	sn_ins_claim.payment_approval	Bestimmt, ob Sie einen Genehmigungsprozess für die Anspruchszahlung wünschen.
Hierarchische Genehmigung für Anspruchszahlungen erforderlich?	sn_ins_claim.payment_approval_is_sequential	Wenn diese Option aktiviert ist, erhalten Manager eine Benachrichtigung, wenn der Regulierer eine Zahlungsanforderung für einen Anspruch zur Überprüfung übermittelt hat. Auch wenn der Manager nicht über die Genehmigungsberechtigung verfügt, wird die Anforderung zur Genehmigung der Anspruchszahlung immer in einer sequenziellen Reihenfolge an alle Manager der nächsten Ebene zur Genehmigung verschoben. Wenn diese Option deaktiviert ist, geht die Genehmigungsanfrage direkt an einen Manager, der über die Genehmigungsberechtigung für den Betrag verfügt.

Automatische Übersetzung

Genehmigungsmodul für Rückstellungen und Zahlungen

Insurance Claims Core enthält eine Schadensrückstellung und eine Engine für Zahlungsgenehmigungsregeln. Sie ist in der Entscheidungstabelle **„Regeln für Anspruchsrückstellung und Zahlungsgenehmigung“**zu finden.

Diese Entscheidungstabelle wird von zwei Subflows ausgeführt:

- Flow zur Genehmigung der Anspruchsrückstellung
- Flow zur Genehmigung der Anspruchszahlung

Sie können diese Subflows überprüfen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio** > **Subflows**.

Die Eingaben für die Entscheidungstabelle sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivität: Reservierung/Zahlung
- Produkt: Das Versicherungsproduktmodell
- Betrag: Der Betrag, der kleiner oder größer als ein festgelegter Wert ist

Die Ausgabe der Entscheidungstabelle ist der Titel der Persona, die den Betrag genehmigen kann.

Eigenschaften des Genehmigungsmoduls

Der Reservierungs- und Zahlungsgenehmigungsprozess wird von den Eigenschaften gesteuert, die sich unter befinden **Alle** > **Versicherungsfallvorgänge** > **Eigenschaften**. Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Eigenschaften finden Sie unter Rollen und Eigenschaften von Insurance Claims Core.

Financial Services Remote Tables

Integrieren Sie Ihre Kernsysteme mithilfe der ServiceNow Financial Services-Remotetabellen. Diese Funktion rationalisiert die Entwicklung, indem sie verhindert, dass das Datenmodell ServiceNow für Integrationen neu erstellt werden muss.

Über Financial Services Remote Tables

Finanzinstitute verwalten eine große Menge von Konto- und Transaktionsdaten über externe Kernanwendungen. Um die Herausforderung zu meistern, diese Daten innerhalb der Anwendung Financial Services Operations zu synchronisieren, wurde die Anwendung Financial Services Remote Tables eingeführt. Diese Lösung ermöglicht die Suche nach Datensätzen in Echtzeit in externen Finanzanwendungen, ohne dass die Daten dauerhaft gespeichert werden müssen.

Remotetabellen sind eine Now Platform -Funktionalität, die in die Banking-Anwendungen Financial Services Operations integriert wurde. Weitere Informationen zum Arbeiten mit Remote-Tabellen finden Sie unter Remotetabellen .

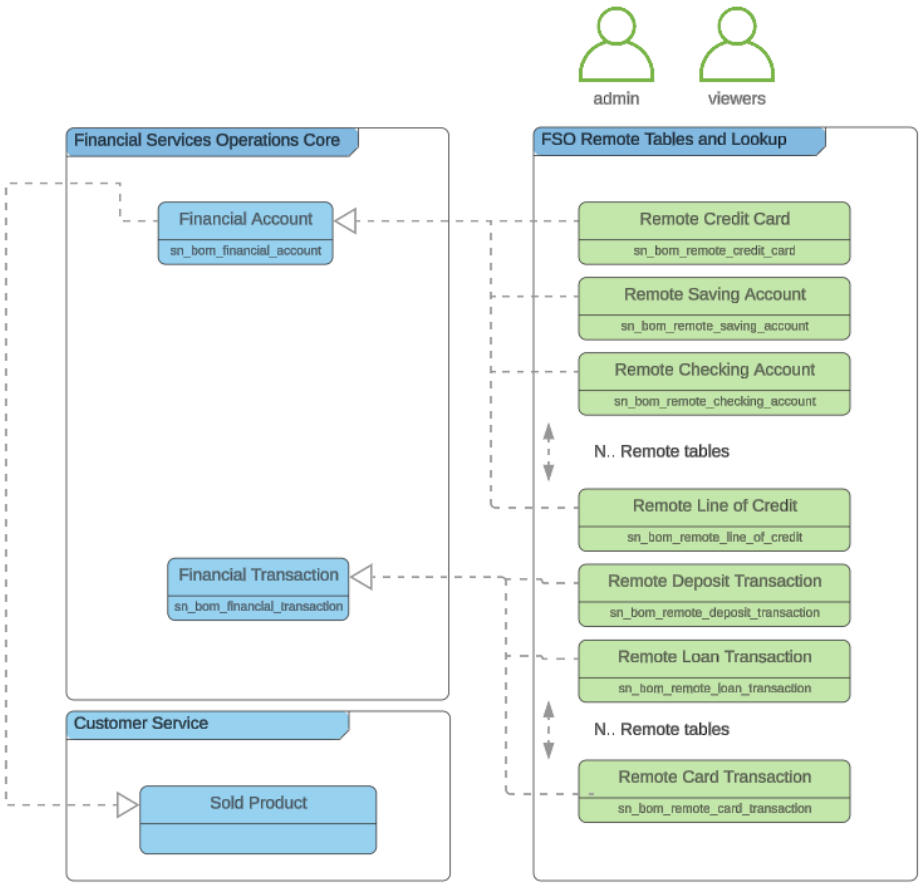
Schlüsselfunktionen

- Integrieren Sie Remote-Tabellen für Finanzdienstleistungen in das Datenmodell Financial Services Operations, einschließlich Finanzkonto- und Transaktionstabellen.
- Aktivieren Sie die bedarfsgesteuerte Synchronisierung von Suchdatensätzen mit Tabellen ServiceNow, um die Genauigkeit und Aktualität der Daten zu gewährleisten.

Integrationsarchitektur

Mit Financial Services Remote Tableskönnen Sie Daten aus externen Quellen oder einer anderen Instanz über REST- oder SOAP-Services abrufen. Um Daten aus externen Quellen oder einer anderen Instanz abzurufen, müssen Sie eine Skriptdefinition erstellen und einer Remotetabelle zuordnen. Weitere Informationen zu Skriptdefinitionen und ein Beispiel für die Verwendung eines REST-API-Aufrufs zum Suchen von Finanztransaktionsdetails finden Sie unter Sucht im Erfassungssystem nach Remote-Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Richten Sie die Client-Aktion „FSO-Suche“ ein

Die **Aktion „UXF-Client nachschlagen“**, die im Plugin „Financial Services Remote Tables“ enthalten ist, ist für die Einrichtung der FSO-Aktion „Such-Client“ wichtig. Diese Aktion integriert die **Definition der Aktionsnutzlast** und wird innerhalb eines Feld-Decorators als UXF-Client-Aktion verwendet. Es ist als Teil der Anwendung „Remotetabellensuche“ verfügbar, erfordert jedoch die Integration mit einem Feld-Decorator oder einer deklarativen Aktion.

Weitere Informationen zum Einrichten der Feld-Decorators im konfigurierbaren Arbeitsbereich finden Sie unterFeld-Decorators einrichten .

Der Anwendungsfall für die Remote-Tabellenintegration enthält einen Schritt, der Sie durch die Einrichtung der FSO-Such-Client-Aktion führt. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten einer Remotetabellenintegration.

Entwicklerressourcen

Weitere Informationen zu Remotedatenoptionen für Remotetabellen, zur Auswahl eines Integrationsansatzes oder zur Verfolgung eines Anwendungsfalls für die Remotetabellenintegration finden Sie in den folgenden Themen:

- Remote-Datenoptionen für Remote-Tabellen
- Auswahl eines Integrationsansatzes
- Einrichten einer Remotetabellenintegration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Skriptdefinitionens für eine Remotetabelle

Erstellen Sie eine Formularaktion

Erstellen Sie eine UXF-Clientaktion für Formulare

Aktion „FSO Client suchen“.

Aktion „FSO Client suchen“.

Suchen Sie einen Datensatz aus einer beliebigen Tabelle anhand definierter Bedingungen.

Rollen und Verfügbarkeit

Erforderliche Rolle: Administrator

Felder

Wenn Sie die **Definition der Aktionsnutzlast** im Feld-Decorator auswählen, wird eine Reihe von **Aktionsattributen** aktiviert, die Sie für den **UXF-Client**konfigurieren können. Nachfolgend finden Sie die Liste der Attribute, die für die Konfiguration in Feld-Decorators verfügbar sind.

Feld	Beschreibung
popupTitle	Legt den Titel für das Popup-Modal fest.
remoteTable	Gibt an, welche Remotetabelle für die Suche abgefragt werden soll.
remoteColumnsToShow	Zeigt bei einer Abfrage die Spalten in der Liste an.
setFieldNameOnRecordPage	Weist den ausgewählten Wert nach der Auswahl einem angegebenen Feld zu.
localTable	Gibt an, wohin der ausgewählte Datensatz kopiert werden soll.
localRemoteFieldMapping	Ordnet Felder zwischen der Remote-Tabelle und der lokalen Tabelle für das Kopieren von Daten zu.
searchField	Ermöglicht das Durchsuchen der Remotetabelle anhand der angegebenen Felder im Popup.
listTitle	Betitelt die Liste im Popup-Dialogfeld.

Ausgabebeispiel

Feld	Beschreibung
popupTitle	Account auswählen
remoteTable	sn_bom_remote_saving_account
localTable	sn_bom_saving_account
remoteColumnsToShow	Name, Produkt, Verbraucher
setFieldNameOnRecordPage	sold_product“
localRemoteFieldMapping	["local":"product","remote":"product","unique":true,"local":"name","remote":"name Verbraucher","remote":"consumer","unique":wahr,"local":"status","remote":"status"

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
searchFields	["field":"consumer","name":"Consumer","filter":"LIKE","val":"","field":"name","name":" ":"LIKE","val":""]
listTitle	Einen Account auswählen

Mit Financial Services Remote Tables installierte Komponenten

Zusammen mit der Anwendung Financial Services Remote Tables werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Tabellen

Financial Services Remote Tables

Bezeichnung	Name
Remote Privat KFZ-Police	sn_bom_remote_auto_insurance_policy
Remote-Darlehen KFZ	sn_bom_remote_auto_loan
Remote Privat Kreditlinie	sn_bom_remote_b2c_line_of_credit
Remote Geschäftsinhaber Police	sn_bom_remote_bo_ins_policy
Remote Geschäft Einlagenzertifikat	sn_bom_remote_business_certificate_of_deposit
Remote Geschäft Girokonto	sn_bom_remote_business_checking_account
Remote Geschäft Kreditlinie	sn_bom_remote_business_line_of_credit
Remote Geschäft Sparkonto	sn_bom_remote_business_saving_account
Remote Transaktion	sn_bom_remote_card_transaction
Remote Gewerblich KFZ-Versicherungspolice	sn_bom_remote_ca_ins_policy
Remote Privat Einlagenzertifikat	sn_bom_remote_certificate_of_deposit
Remote Privat Girokonto	sn_bom_remote_checking_account
Remote Gewerblich Darlehen für Immobilien	sn_bom_remote_commercial_real_estate_loan
Remote Gewerblich Darlehen für Fahrzeuge	sn_bom_remote_commercial_vehicle_loan
Remote Versicherungspolice für Eigentumswohnung	sn_bom_remote_condo_ins_policy
Remote Gewerblich Sachwertpolice	sn_bom_remote_cp_ins_policy
Remote Kreditkarte	sn_bom_remote_credit_card
Remote Gewerblich Rahmenpolice	sn_bom_remote_cu_ins_policy
Remote Transaktion	sn_bom_remote_deposit_transaction
Remote Darlehen für Geräte	sn_bom_remote_equipment_loan
Remote Police für Landwirtschaft	sn_bom_remote_fr_ins_policy
Remote Police für allgemeine Haftung	sn_bom_remote_gl_ins_policy

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Remote Tables (Fortsetzung)

Bezeichnung	Name
Remote Berufsunfähigkeitsversicherungspolice für Gruppe	sn_bom_remote_group_disability_insurance_policy
Remote Lebensversicherungspolice für Gruppe	sn_bom_remote_group_life_insurance_policy
Remote Hausrat-/Haftpflicht-Police	sn_bom_remote_homeowner_insurance_policy
Remote Individuelle Lebensversicherungspolice	sn_bom_remote_individ_life_policy
Remote Transaktion	sn_bom_remote_ins_policy_transaction
Remote Anlagenkonto	sn_bom_remote_investment_account
Remote Transaktion	sn_bom_remote_investment_transaction
Remote Versicherungspolice für Vermieter	sn_bom_remote_landord_ins_policy
Remote Transaktion	sn_bom_remote_line_of_credit_transaction
Remote Transaktion	sn_bom_remote_loan_transaction
Remote Hypothek	sn_bom_remote_mortgage
Remote Privatdarlehen	sn_bom_remote_personal_loan
Remote Privat Rahmenpolice	sn_bom_remote_pu_ins_policy
Remote Versicherungspolice für Mieter	sn_bom_remote_renters_ins_policy
Remote Privat Sparkonto	sn_bom_remote_saving_account
Remote SBA-Darlehen	sn_bom_remote_sba_loan
Remote Darlehen für Studenten	sn_bom_remote_studer_loan
Remote Darlehen mit Frist	sn_bom_remote_term_loan

Installierte Rollen

Mit Financial Services Remote Tables installierte Rollen

Bezeichnung	Rolle
KFZ-Versicherungspolice	sn_bom_remote.auto_ins_policy_viewer
Automatische Ausleihe	sn_bom_remote.auto_loan_viewer
B2C-Kreditlinie	sn_bom_remote.b2c_line_of_credit_viewer
Einlagenzertifikat Geschäft	sn_bom_remote.b2b_certificate_of_deposit_viewer
Geschäftsgirokonto	sn_bom_remote.b2b_checking_account_viewer
Geschäftskreditlinie	sn_bom_remote.b2b_line_of_credit_viewer
Geschäftssparkonto	sn_bom_remote.b2b_saving_account_viewer
Kartentransaktion	sn_bom_remote.credit_card_account_viewer
CA Versicherungspolice	sn_bom_remote.ca_ins_policy_viewer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Financial Services Remote Tables installierte Rollen (Fortsetzung)

Bezeichnung	Rolle
Einlagenzertifikat	sn_bom_remote.certificate_of_deposit_viewer
Girokonto	sn_bom_remote.checking_account_viewer
Darlehen für gewerbliche Immobilien	sn_bom_remote.commercial_real_estate_loan_viewer
Darlehen für gewerbliche Fahrzeuge	sn_bom_remote.commercial_vehicle_loan_viewer
Versicherungspolice für Eigentumswohnung	sn_bom_remote.condo_ins_policy_viewer
CP Versicherungspolice	sn_bom_remote.cp_ins_policy_viewer
Kreditkarte	sn_bom_remote.credit_card_account_viewer
CU Versicherungspolice	sn_bom_remote.cu_ins_policy_viewer
Einzahlungstransaktion	sn_bom_remote.deposit_account_viewer
Gerätedarlehen	sn_bom_remote.equipment_loan_viewer
FR Versicherungspolice	sn_bom_remote.fr_ins_policy_viewer
Hauptbuch-Versicherungspolice	sn_bom_remote.gl_ins_policy_viewer
Gruppe Berufsunfähigkeitsversicherung Police	sn_bom_remote.group_disability_ins_policy_viewer
Gruppe Lebensversicherung Police	sn_bom_remote.group_life_ins_policy_viewer
Hausrat-/Haftpflicht-Versicherungspolice	sn_bom_remote.homeowner_ins_policy_viewer
Individuelle Lebensversicherungspolice	sn_bom_remote.indiv_life_policy_viewer
Versicherungspolice-Transaktion	sn_bom_remote.ins_policy_viewer
Anlagenkonto	sn_bom_remote.investment_account_viewer
Investitionstransaktion	sn_bom_remote.investment_account_viewer
Versicherungspolice für Vermieter	sn_bom_remote.landord_ins_policy_viewer
Kreditlinien-Transaktion	sn_bom_remote.line_of_credit_viewer
Darlehenstransaktion	sn_bom_remote.loan_account_viewer
Hypothek	sn_bom_remote.mortgage_viewer
Privates Darlehen	sn_bom_remote.personal_loan_viewer
PU-Versicherungspolice	sn_bom_remote.pu_ins_policy_viewer
Mieterversicherungspolice	sn_bom_remote.renters_ins_policy_viewer
Sparkonto	sn_bom_remote.saving_account_viewer
SBA-Darlehen	sn_bom_remote.sba_loan_viewer
Studentendarlehen	sn_bom_remote.schüler_loan_viewer
Befristetes Darlehen	sn_bom_remote.term_loan_viewer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenzentrale für FSO

Die Kundenzentrale bietet Service Desk-Mitarbeitern oder Beitragenden alle Informationen über den Kunden an einem zentralen Ort. Es ermöglicht ihnen, sich auf das Kundenproblem zu konzentrieren und ihren Kunden effiziente und unterstützende Services zu bieten.

Als Service Desk-Mitarbeiter oder Beitragender können Sie die Kundenzentrale für Kundendatensätze im Arbeitsbereich Financial Services Operations (FSO) auf der Registerkarte **Kundeninformationen** anzeigen.

Aktivieren Sie die Kundenzentrale für FSO

Um die Kundenzentrale in den Anwendungen FSO zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Kundenzentrale“. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenzentrale aktivieren .

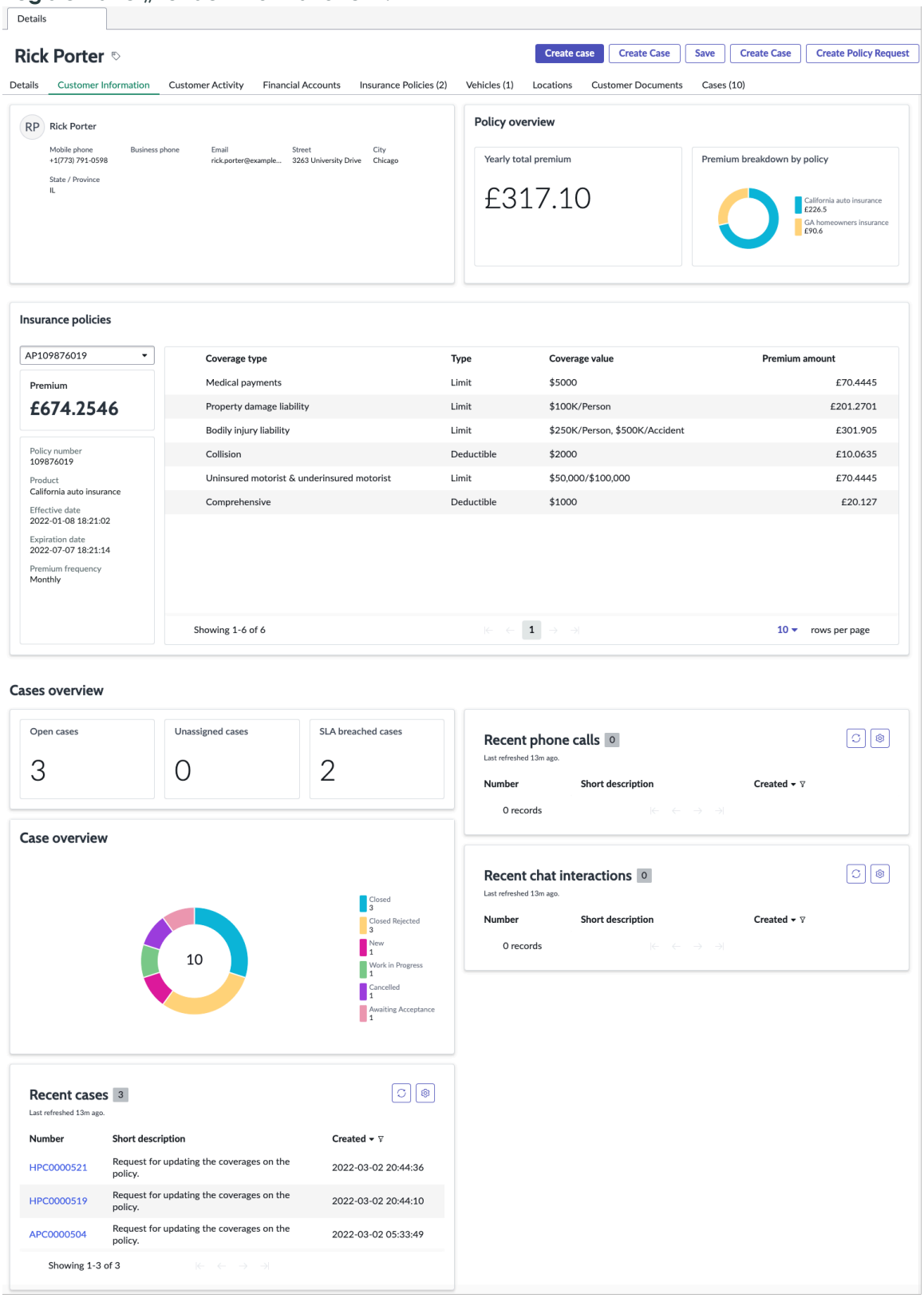
Service Desk-Mitarbeiter oder Beitragende können die Kundenzentrale für die Interaktions-, Fall-, Account-, Kontakt- oder Verbraucherdatensätze im -Arbeitsbereich FSO auf der Registerkarte **Kundeninformationen** anzeigen.

Registerkarte „Kundeninformationen“.

Auf der Registerkarte **Kundeninformationen** werden wichtige Informationen über den Kunden und eine Ansicht aller kürzlichen Kontaktpunkte des Kunden mit der Serviceorganisation angezeigt. Sie enthält verschiedene vordefinierte Listen, Datensätze, Berichte und Berichtsgruppen, die hochgradig konfigurierbar sind. Sie können auch eigene Listen, Datensätze, Berichte und Berichtsgruppen erstellen. Sie können auch die Anzahl der Tage für die Anzeige der Daten konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Kundeninformationen“.



Kundenzentrale konfigurieren

Weitere Informationen finden Sie unter Kundenzentrale konfigurieren .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie auf die Kundenzentrale zu

Greifen Sie auf die Kundenzentrale zu, um einen schnellen Überblick über wichtige Kundeninformationen zu erhalten. Mithilfe dieser Informationen erfahren Sie mehr über einen Kunden, der sich an den Support wendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_agent, sn_bom.agent und sn_bom.agent sn_bom.contributor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die Kundenzentrale, um einen schnellen Einblick in wichtige Kundeninformationen zu erhalten. Sie können die Kundeninformationen nach Finanzkonten filtern, um auf die benötigten Informationen zuzugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen die Option **Kunde** oder **Interaktion**aus.
4. Wählen Sie im Datensatz „Interaktion“, „Kontakt“, „Account“ oder „Verbraucher“ die Registerkarte **Kundeninformationen** aus, um wichtige Kundeninformationen anzuzeigen.

Financial Services Operations konfigurieren

Richten Sie die Anwendung Financial Services Operations ein, indem Sie Finanzdienstleistungsdaten importieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren. Sie können Datensatzersteller, Flows Flow Designer, Zuweisungsgruppen und -regeln, Arbeitsbereiche, Playbooks und Definitionen von Servicelevel-Vereinbarungen für Financial Services Operations -Anwendungen konfigurieren. Diese Einstellungen ermöglichen das Erstellen und Verwalten von Anforderungen und Aufgaben für Bankvorgänge.

1. Der Import Ihrer Finanzdaten ist geplant

   Erfahren Sie, wie Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Finanztransaktionen in ServiceNow Financial Services Operations Core-Tabellen importieren.

2. (Optional)Aktivieren der Verzweigungsvorgangsfunktionen

   Aktivieren Sie die Funktionen für den Verzweigungsbetrieb, damit Manager Leistungsmetriken anzeigen und Fälle für die von ihnen beaufsichtigten Zweigstellen verwalten können, um die operative Leistung standortübergreifend zu optimieren.

3. Rollen und Personas einrichten

   Konfigurieren Sie interne und externe Benutzer in Kundenservice-Management und der FSO-Anwendung, um ordnungsgemäßen Zugriff sicherzustellen. Kombinieren Sie die Rollen „Agent Connector“ und „Beitragender“ mit dem relevanten CSM-Branchendatenmodell und Anwenderrollen, um die Fallverwaltung und den Support für bestimmte Accounts zu optimieren.

4. Einrichten von Skripteinbindungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Skripteinbindungen zum Speichern von JavaScript, das auf dem Server ausgeführt wird.

5. Datenmodelle einrichten

   Erstellen Sie strukturierte und flexible Datenmodelle, um den Bedarf in verschiedenen Branchen darzustellen.

6. Erstellen einer ACL

   Erstellen Sie eine Regel für die Zugriffssteuerung (ACL), um zu verhindern, dass das Feld Benötigt Überprüfung geändert werden kann, nachdem es festgelegt wurde.

7. Formularansichten einrichten

   Formularansichten beziehen sich auf die Anwenderoberflächen oder Bildschirme, auf denen Anwender Daten im Zusammenhang mit Tabellen eingeben, bearbeiten und anzeigen können.

8. Servicedefinitionen werden konfiguriert

   Konfigurieren und ändern Sie Servicedefinitionen für Financial Services Operations-Anwendungen, einschließlich Überprüfen oder Hinzufügen neuer Definitionen.

9. Erstellen einer UI-Aktion

   Erstellen Sie UI-Aktionen.

10. Konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich einrichten

    Überprüfen Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich in Financial Services Operations-Anwendungen, um sicherzustellen, dass er Ihren Geschäftsanforderungen entspricht. Passen Sie die Komponenten nach Bedarf an, und richten Sie sie so ein, dass Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden interagieren, Fragen beantworten, Fälle erstellen und Probleme lösen können.

11. Entscheidungstabellen einrichten

    Erstellen Sie Entscheidungstabellen.

12. Genehmigungsmodul einrichten

    Richten Sie den Versicherungsanspruch-Core gemäß den Geschäftsanforderungen ein.

13. Zuweisungsregeln konfigurieren

    Konfigurieren Sie Regeln, um bestimmten Service Desk-Mitarbeitern oder Gruppen Fälle basierend auf den Regelbedingungen automatisch zuzuweisen. Sie können entweder vordefinierte Zuweisungsregeln ändern oder neue erstellen.

14. Flows werden konfiguriert

    Überprüfen Sie die verfügbaren Flows in Financial Services Operations-Anwendungen, um sicherzustellen, dass sie Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen. Passen Sie vorhandene Flows an, oder erstellen Sie nach Bedarf neue.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen

Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Finanztransaktionen in Tabellen ServiceNow Financial Services Operations Core. Sie benötigen diese Grundlagendaten, damit die Financial Services Operations -Anwendungen funktionieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf Financial Services Operations Corefestgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_bom.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**.
2. Wählen Sie **Tabelle erstellen** aus und geben Sie im Feld **Bezeichnung** eine Bezeichnung für die neue Tabelle ein.
3. Wählen Sie im Feld **Quelle des Imports** eine Quelle aus, damit Sie Daten aus einer externen Datenquelle in einen Importsatz hochladen können.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die importierten Daten sind jetzt in der neuen Importsatztabelle verfügbar.

   Weitere Informationen finden Sie unter Importsätze – Schlüsselkonzepte .
5. Erstellen Sie eine Transformationszuordnung , um die Feldzuordnung zwischen den Spalten des Importsatzes und den Spalten der Zieltabelle zu definieren.
   Informationen zu Zieltabellen finden Sie im Abschnitt Installierte Tabellen in Mit installierte Komponenten Financial Services Operations Zentral.
6. Transformieren Sie die Daten aus der Importsatztabelle in die Zieltabelle.
   Weitere Informationen finden Sie unter Import ausführen .
7. Wahlweise: Vergewissern Sie sich, dass die Datensätze in die Zieltabellen importiert werden, indem Sie zu den Zieltabellen navigieren.
   - Navigieren Sie für Finanzkonten zu *Financial Services Operations* > **Finanz-Accounts** und klicken Sie auf den Account, in den Sie die Finanzkonten importiert haben. Um importierte Datensätze für Girokonten anzuzeigen, klicken Sie beispielsweise auf **Girokonten**.
   - Navigieren Sie für Finanztransaktionen zu *Financial Services Operations* > **Finanz-Accounts** und führen Sie die folgenden Schritte aus:
     a. Klicken Sie auf den Account, für den Sie die Finanztransaktionen importiert haben, z. B. **Girokonto**.
     b. Öffnen Sie ein Konto aus der Liste und klicken Sie auf die zugehörige Liste Transaktionen.
   - Navigieren Sie für Finanzprodukte zu *Financial Services Operations* > **Finanzprodukte** und klicken Sie auf das Produkt, in das Sie die Finanzprodukte importiert haben. Um beispielsweise importierte Datensätze für das Einzahlungsmodell anzuzeigen, klicken Sie auf **Einzahlungsmodell**.
   - Navigieren Sie für Finanzinstitute zu *Financial Services Operations* > **Finanzinstitute**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie Verzweigungsvorgänge

Sie können eine Reihe von Funktionen für Verzweigungsvorgänge aktivieren, damit Manager Einblicke in die operative Leistung und Fälle in den von ihnen verwalteten Zweigstellen erhalten.

Filialbanking ermöglicht es Banken, Bankdienstleistungen über ein breites Netzwerk von Zweigstellen bereitzustellen, und bietet Kunden die Möglichkeit, bequem über eine Filiale in ihrer Nähe zu bezahlen. Mit den Funktionen des Verzweigungsvorgangs für FSOkönnen Standortmanager, die für die Verwaltung von Vorgängen verantwortlich sind, Leistungsmetriken für die von ihnen verwalteten Verzweigungen anzeigen und Fälle anzeigen und erstellen.

Verzweigungsvorgänge für FSO enthalten die folgenden Komponenten:

- Rolle „Standortmanager – Beitragender“ (sn_bom.location_manager_contributor)
- Unterstützung des Standorts der Niederlassung
- Feld „Standort der Niederlassung“ in Falltabellen und -datensätzen
- Arbeitsbereich für Standortmanager mit Zielseite, Fallliste und Metriken-Dashboard
- Demodaten

FSO Anwendungen, die Verzweigungsvorgänge unterstützen

Diese FSO -Anwendungen unterstützen Verzweigungsvorgänge durch die Installation des Felds „Verzweigungsstandort“ und der Demodatenkomponenten.

- 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

Die folgenden zusätzlichen Plugins müssen installiert werden, um Verzweigungsvorgänge vollständig zu aktivieren.

Erforderliche Plugins zum Aktivieren von Verzweigungsvorgängen

Mit den folgenden Plugins werden die Standortmanager-Rolle und der Arbeitsbereich „Beitragender für Standortmanager“, das Standorttabellenfeld, die Unterstützung von Niederlassungsstandorten und Demodatenkomponenten installiert, die Verzweigungsvorgänge umfassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Financial Services Operations (FSO) Anwendungs-Plugin – Anwendbare FSO Anwendungs-Plugins installieren Demodaten für Verzweigungsvorgänge und fügen das Feld „Verzweigungsstandort“ zu Falltabellen und -datensätzen hinzu.
- Financial Services Operations Core Anwendungs-Plugin: Das Financial Services Operations Core Anwendungs-Plugin (sn_bom) wird automatisch installiert, wenn Sie eine entsprechende FSO Anwendung installieren. Das Plugin sn_bom installiert die Rolle „Standortmanager – Beitragender“ (sn_bom.location_manager_contributor). Die Rolle „Beitragender Standortmanager“ ermöglicht einen personalisierten -Arbeitsbereich mit Dashboard zum Anzeigen von Metriken und Verwalten von Fällen. Die Rolle kann Falldokumente sammeln und übermitteln und Mitarbeiter zu einem Zweigstellenstandort hinzufügen.

  Hinweis: Das Plugin „Business Location“ muss aktiviert sein, damit die Rolle „sn_bom.location_manager_contributor“ aktiviert werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter https://servicenow.com/docs/bundle/tokyo-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/activate-business-location.html

- Business Location-Plugin (com.snc.business_location): Das Plugin com.snc.business_location ermöglicht die Unterstützung von Banken, die mit Kunden über Zweigstellen interagieren. Das Plugin „com.snc.business_location“ aktiviert automatisch das Plugin „Service Organization“ (com.snc.service_organization), wodurch die Unterstützung für interne Verzweigungen aktiviert wird. Informationen zur Aktivierung des Plugins „Business Location“ finden Sie unter Geschäftsstandorte aktivieren .

Arbeitsbereich für Beitragende des Standortmanagers

Der Arbeitsbereich für beitragende Mitarbeiter des Standortmanagers enthält die folgenden Seiten.

- Anwenderdefinierte Zielseite unter dem Geschäftsstandort, der der Rolle zugeordnet ist. Die Zielseite von bietet eine Übersicht über die offenen Fälle, eine Aufgliederung der offenen Fälle nach Anwendung und Quick-Links zu jeder installierten Anwendung, mit denen Standortmanager die Erstellung von Fällen für Kunden initiieren können.
- Listenansicht von Fällen, die den von der Rolle verwalteten Verzweigungen zugewiesen sind. Die Rolle „Standortmanager – Beitragender“ kann einen Fallformulardatensatz öffnen, um das Feld „Standort der Filiale“ zu bearbeiten. Das Feld „Standort der Filiale“ kann bearbeitet werden, bis ein Fall geschlossen wird.
- Dashboard-Seite „Leistungsmetriken der Niederlassung“.

Die Rolle „Standortmanager – Beitragender“ kann Metrikzahlen aus der Zielseite oder dem Dashboard mit den Leistungsmetriken der Niederlassung auswählen, um einen Drilldown zu einer Aufgliederungsliste oder zur Performance Analytics-Ansicht KPI-Details durchzuführen.

Weitere Informationen zu Analytics und Berichterstellung für Financial Services Operationsfinden Sie unter Platform Analytics -Lösungen werden implementiert und KPI-Details .

Weitere Informationen zu Arbeitsbereichen in Financial Services Operationsfinden Sie unter Arbeitsbereiche.

Dashboard „Leistungsmetriken der Niederlassung“.

Mit dem Dashboard „Leistungsmetriken der Niederlassung“ können Standortmanager Betriebs- und Trendeinblicke in die Leistung ihres Teams und ihrer Unternehmen in den von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ihnen verwalteten Niederlassungen erhalten. Das Dashboard zeigt die folgenden Metriken an.

Indikatoren im Dashboard „Leistungsmetriken der Niederlassung“: Gesamtmetriken für die letzten 30 Tage

Indikator	Beschreibung
Geschlossene Fälle	Anzahl der in den letzten 30 Tagen für die Filiale geschlossenen Fälle. Die Anzahl und der Prozentsatz der Änderung im aktuellen Zeitraum werden unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt.
SLA erfüllt	Anzahl und Prozentsatz der erfüllten SLAs für alle FSO Fälle in den letzten 30 Tagen für den Standort der Niederlassung. Die Anzahl und der Prozentsatz der Änderung im aktuellen Zeitraum werden unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt.
SLA verletzt	Anzahl der SLA-Verstöße in allen FSO Fällen in den letzten 30 Tagen für den Verzweigungsstandort.
CSAT-Punktzahl	Prozentuale durchschnittliche Kundenzufriedenheit für alle FSO Fälle basierend auf Umfragen, die in den letzten 30 Tagen für den Zweigstellenstandort abgeschlossen wurden. Die Anzahl und der Prozentsatz der Änderung im aktuellen Zeitraum werden unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt. Weitere Informationen zu CSAT finden Sie unter Umfragen zur Zufriedenheit mit dem Kundenservice .
Trend der SLA-Erfüllung und -Verstöße geschlossener Fälle	Trend von geschlossenen Fällen mit nicht verletzten SLAs im Vergleich zu geschlossenen Fällen mit nicht verletzten SLAs in den letzten 30 Tagen für die Verzweigung, wöchentlicher Trend.
Trend geschlossener, offener und erstellter Fälle	Trend der geschlossenen Fälle, offenen Fälle und Fälle, die in den letzten 30 Tagen für den Standort der Filiale erstellt wurden, wöchentliche Trends.

Indikatoren im Dashboard „Leistungsmetriken der Niederlassung“: Anwendungsmetriken für die letzten 30 Tage

Indikator	Beschreibung
Onboarding von Kunden durchgeführt	Anzahl der Kunden, die in den letzten 30 Tagen für den Standort der Filiale eingearbeitet wurden, aufgeschlüsselt nach Woche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren im Dashboard „Leistungsmetriken der Niederlassung“: Anwendungsmetriken für die letzten 30 Tage (Fortsetzung)

Indikator	Beschreibung
Geschlossene Fälle	Anzahl der geschlossenen Fälle mit nicht verletzten SLAs im Vergleich zu geschlossenen Fällen mit nicht verletzten SLAs in den letzten 30 Tagen für den Zweigstellenstandort, aufgeschlüsselt nach Woche.
SLA erfüllt	Prozentsatz der erfüllten SLAs für alle FSO Fälle in den letzten 30 Tagen für den Verzweigungsstandort.
SLA verletzt	Prozentsatz der SLA-Verstöße in allen FSO Fällen in den letzten 30 Tagen für den Standort der Niederlassung.
Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen	Durchschnittliche Zeit zum Schließen von Fällen in den letzten 30 Tagen für den Zweigstellenstandort.
Trend der erstellten [application]-Fälle	Trend der Anwendungsfälle, die in den letzten 30 Tagen für den Standort der Niederlassung erstellt wurden, aufgeschlüsselt nach Woche.
Ersteinzahlung erhalten	Anfänglicher Einzahlungsbetrag von Giro- und Sparkonten, die in den letzten 30 Tagen für den Standort der Filiale eröffnet wurden.
Abschreibungen	Anzahl der Abschreibungen aus Fällen, die in den letzten 30 Tagen für den Standort der Filiale geschlossen wurden.

Konfigurieren Sie Servicedefinitionen

Konfigurieren Sie Servicedefinitionen für die Services in den Anwendungen Financial Services Operations. Sie können die mit der Anwendung installierten vordefinierten Servicedefinitionen überprüfen und ändern oder neue hinzufügen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich für die Anwendung ausgewählt ist, für die Sie eine Servicedefinition konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Wenn die Anwendungsverwaltung für eine bereichsbezogene Anwendung aktiviert wird, werden die ACL-Regeln für diese Anwendung standardmäßig angewendet. Beispielsweise sind in Financial Services Payment Operationsdie Rollen sn_bom_payment.admin und admin erforderlich.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Servicedefinitionen werden für Fälle und Aufgaben für jeden Service in der Anwendung konfiguriert und ermöglichen einen eindeutigen Flow und eine eindeutige Ansicht für jeden Service. Sie können neue Falltypen hinzufügen und Servicedefinitionen für jeden Typ konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Anwendungsnavigationsfilter zu **[<Application name>]** > **Administration** > **Servicedefinitionen** Liste, wobei<Application name> ist der Name der Anwendung, die Sie konfigurieren.

   Example
   Für die Anwendung Financial Services Payment Operations lautet die Navigationssequenz beispielsweise **Zahlungsvorgänge** > **Administration** > **Servicedefinitionen**.

2. Erstellen Sie eine Servicedefinition, oder ändern Sie eine vorhandene.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um eine Servicedefinition zu erstellen.
   - Um eine vordefinierte zu konfigurieren, öffnen Sie die Servicedefinition, die Sie ändern möchten.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Formular „Servicedefinition“.

Feld	Beschreibung
In Interceptor anzeigen	Wenn Sie das Feld auf „true“ setzen, wird die Servicedefinition in der Falltypauswahl angezeigt. Andernfalls wird er ausgeblendet.
Sys-ID	Vom System generierter eindeutiger Bezeichner für die Servicedefinition
Aufgabentyp	Tabelle, die der Servicedefinition zugeordnet ist. Wählen Sie eine Fall- oder Aufgabentabelle basierend auf dem Service aus.

   Wenn Sie eine Servicedefinition erstellen, zeigt das Formular „Servicedefinition“ Informationen zur Konfiguration der Servicedefinition an. In diesem Datensatz werden die Details des für Kunden bereitgestellten Service gespeichert. Weitere Informationen zu den anderen Feldern finden Sie unter Formular „Servicedefinition“. .

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller

Überprüfen Sie die mit den -Anwendungen Financial Services Operations installierten Datensatzersteller. Sie können die vordefinierten Datensatzersteller ändern oder neue hinzufügen, um zu definieren, wie die Anforderungsformulare im Banking-Servicekatalog und/oder im Verbraucherserviceportal angezeigt werden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Bereich für die Anwendung ausgewählt ist, für die Sie einen Datensatzersteller erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Basierend auf der Anwendung, die Sie konfigurieren, benötigen Sie die folgenden Rollen:

- Für Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin und admin
- Für Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin und admin
- Für Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin und admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin und admin
- Für Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit einem Datensatzersteller können Benutzer Bankanforderungen aus dem Banking-Servicekatalog und dem Verbraucherserviceportal übermitteln und speichern die angeforderten Informationen als Datensatz in der zugehörigen Tabelle.

Informationen zu Datensatzerstellern, die mit Financial Services Operationsverfügbar sind, finden Sie unter Datensatzersteller für Financial Services Operations Anwendungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Datensatzersteller**.
2. Erstellen Sie einen Datensatzersteller, oder ändern Sie einen vorhandenen.
   - Klicken Sie zum Anlegen eines Datensatzerstellers auf **Neu**.
   - Um einen vordefinierten Datensatzersteller anzupassen, öffnen Sie den Datensatzersteller, den Sie anpassen möchten.

   Informationen zu den Feldern des Formulars „Datensatzersteller“ finden Sie unter Datensatzersteller erstellen .
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Datensatzerstellerformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzerstellers.
Tabellenname	Tabelle, der der Datensatzersteller zugeordnet ist. In diesen Tabellen werden die Daten des Anforderungsformulars gespeichert. ◦ Wählen Sie für Kreditkartenanforderungen die Tabelle „Kreditkartenservice“ [sn_bom_credit_card_service] aus. ◦ Wählen Sie für Zahlungsanfrageanforderungen die Tabelle „Zahlungsanfragefall“ [sn_bom_payment_inquiry] aus. ◦ Wählen Sie für Anforderungen von Zahlungsforderungen die Tabelle „Anspruch“ [sn_bom_payment_claim] aus. ◦ Wählen Sie die Tabelle Darlehensservicefall [sn_bom_loan_b2b_service] für

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	geschäftliche Darlehensanforderungen aus. ◦ Wählen Sie die Tabelle Darlehensservicefall [sn_bom_loan_service] für private Darlehensanforderungen aus. ◦ Wählen Sie für Beschwerdeserviceanforderungen die Tabelle „Beschwerdefall“ [sn_bom_compl_service].
Applikation	Anwendung, zu der das Datensatzersteller-Formular gehört. Dieses Feld wird automatisch festgelegt, wenn Sie den Anwendungsbereich auswählen, in dem der Datensatzersteller erstellt werden soll.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzerstellers zur Verwendung.
Registerkarte „Darin enthalten“	
Kurzbeschreibung	Kurzeschreibung des Datensatzerstellers
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des Datensatzerstellers
Skript	Skripts, mit denen bestimmten Feldern im erstellten Datensatz Werte dynamisch zugewiesen werden
Registerkarte „Eingabehilfe“	
Kataloge	Name des Katalogs, zu dem der Datensatzersteller gehört. Wählen Sie **Bankdienstleistungen** oder **Verbraucherservice**aus.
Kategorie	Name der Katalogkategorie, in der der Datensatzersteller angezeigt werden soll.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
5. Konfigurieren Sie in den zugehörigen Listen „Variablen“ oder „Variablensätze“ entsprechend Variablen.
   Variablen erfassen Informationen vom Benutzer, wenn der Benutzer eine Anforderung über den Datensatzersteller sendet. Variablen ordnen den Feldern auch vordefinierte Antworten zu. Sie können dem Datensatzersteller so viele Variablen hinzufügen, wie Sie benötigen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Eine Servicekatalog-Variable erstellen .
6. Konfigurieren Sie in den zugehörigen Listen Verfügbar für und Nicht verfügbar für die Anwenderkriterien, um Benutzern den Zugriff auf den Datensatzersteller zu gewähren oder zu verweigern.
   Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderkriterien einrichten .
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzersteller für Financial Services Operations Anwendungen

Ein Datensatzersteller ermöglicht Ihren Benutzern das Senden von Bankanforderungen aus dem Banking-Servicekatalog und dem Verbraucherserviceportal und speichert die angeforderten Informationen als Datensatz in der zugehörigen Tabelle.

In der folgenden Tabelle sind die Datensatzersteller aufgeführt, die mit den -Anwendungen Financial Services Operations verfügbar sind. Die Datensatzersteller sind in der Tabelle „Datensatzersteller“ [sc_cat_item_producer] verfügbar.

Applikation	Datensatzersteller	Name der zugeordneten Tabelle
Financial Services Payment Operations	Forderung des Begünstigten – Kein Eingang	Zahlungsanfragefall [sn_bom_payment_inquiry]
	Zahlung fehlerhaft	Zahlungsanfragefall [sn_bom_payment_inquiry]
	Interner Anspruch	Anspruch [sn_bom_payment_claim]
	Anspruchsfall erstellen	Anspruch [sn_bom_payment_claim]
Financial Services Card Operations	Beantragen Sie eine neue Kreditkarte **Hinweis:** Dieser Datensatzersteller ist mit den Demodaten verfügbar. Als Administrator können Sie sie jedoch verwenden, um Kreditkarten-Datensatzersteller für jedes Ihrer Kreditkarten-Produktmodelle zu erstellen.	Kreditkartenservice [sn_bom_credit_card_service]
	Anforderung zur Erhöhung des Kreditlimits	Kreditkartenservice [sn_bom_credit_card_service]
	Antrag auf vorübergehende Erhöhung des Kreditlimits	Kreditkartenservice [sn_bom_credit_card_service]
	Anforderung zur Verringerung des Kreditlimits	Kreditkartenservice [sn_bom_credit_card_service]
	Kreditkarteanforderung sperren	Kreditkartenservice

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Applikation	Datensatzersteller	Name der zugeordneten Tabelle
		[sn_bom_credit_card_service]
	Kreditkartenanforderung entsperren	Kreditkartenservice [sn_bom_credit_card_service]
	Kreditkarteanforderung schließen	Kreditkartenservice [sn_bom_credit_card_service]

Konfigurieren Sie Anforderungstypen

Sie können die verfügbaren Anforderungstypen überprüfen und diejenigen konfigurieren, die Sie benötigen, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter Fälle für diese Anforderungstypen sowohl über die Plattform als auch über die Arbeitsbereich -UI erstellen können.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall für einen Anforderungstyp erstellt, verwenden die Financial Services Operations -Anwendungen Folgendes:

- Interceptors zum Erstellen eines Falls über die Plattform-UI.

  Die Plattform-UI enthält Interceptors zum Erstellen eines Falls. Diese Interceptors bieten verschiedene Anforderungstypen, aus denen Service Desk-Mitarbeiter beim Erstellen eines Falls auswählen können. Sobald ein Service Desk-Mitarbeiter einen Anforderungstyp auswählt, öffnet der Interceptor automatisch die entsprechende Formularansicht. Die Auswahl des Service Desk-Mitarbeiters wird dann im Feld „Anforderungstyp“ im Formular angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise einen Zahlungsanfragefall auswählt, wird seine Auswahl im Feld **Anfragetyp** angezeigt.

- Produktservice – Wählen Sie die Version der Falltypauswahl zum Erstellen eines Falls über die Anwenderoberfläche Arbeitsbereich aus.

  In der Anwenderoberfläche Arbeitsbereich können Service Desk-Mitarbeiter beim Erstellen eines Falls die Version Produktservice auswählen der Falltypauswahl verwenden, um den geeigneten Falltyp oder Service auszuwählen. Durch Auswahl aus einer Liste verfügbarer Falltypen oder Services können Service Desk-Mitarbeiter effizient den geeigneten Fall für einen Kontakt oder Verbraucher erstellen. Weitere Informationen dazu, wie die Falltypauswahl Kundenservice-Mitarbeiter unterstützt, finden Sie unter Für den Produktservice wählen Sie die Version der Falltypauswahl aus .

Ändern Sie einen Anforderungstyp für die Plattform-UI

Überprüfen und ändern Sie die Fall-Interceptor, die mit den -Anwendungen Financial Services Operations verfügbar sind, nach Bedarf. Mit diesen Interceptors können Ihre Service Desk-Mitarbeiter über die Plattform-UI Fälle für verschiedene Anforderungstypen erstellen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Bereich für die Anwendung ausgewählt ist, für die Sie einen Interceptor konfigurieren.

Erforderliche Rolle: Basierend auf der Anwendung, die Sie konfigurieren, benötigen Sie die folgenden Rollen:

- Für Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin und admin
- Für Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin und admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Wenn Sie zusätzliche Anforderungstypen für eine Anwendung erstellen, achten Sie darauf, dass Sie sie sowohl dem Fall-Interceptor als auch der Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs hinzufügen, damit die Auswahlmöglichkeiten für Anforderungstypen sowohl in der Plattform-UI als auch in der Arbeitsbereich -UI verfügbar sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Interceptors**.
2. Filtern Sie die Liste, um die Interceptors für die Anwendung anzuzeigen, und wählen Sie dann einen Interceptor aus.

   Die folgenden Interceptors werden mit den -Anwendungen Financial Services Operations installiert:

   Mit den -Anwendungen Financial Services Operations installierte Interceptors

Anwendung	Interceptor
Financial Services Payment Operations	◦ Zahlungsanfragefall ◦ Anspruch
Financial Services Card Operations	Kreditkartenservice

   Die zugehörige Liste Antworten gibt an, welche Auswahlmöglichkeiten angezeigt werden und wohin der Service Desk-Mitarbeiter nach der Auswahl einer Auswahl weitergeleitet wird.
3. Ändern Sie die zugehörige Liste Antworten.
   Um beispielsweise einem Interceptor einen neuen Anforderungstyp hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Antworten **auf Neu**.
   b. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Testen Sie den Interceptor, indem Sie auf **Testen**klicken.

Ergebnisse

Der Interceptor wird mit den konfigurierten Anforderungstypen aktualisiert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter in einer Fallliste in der Plattform-UI auf die Schaltfläche **„Neu“** klickt, startet er den Interceptor mit diesen Anforderungstypen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen der Anforderungstypen auswählen, um den Fall zu erstellen.

Flows konfigurieren

Überprüfen Sie die mit den -Anwendungen Financial Services Operations verfügbaren Flows, um festzustellen, ob diese Flows Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen. Unter Umständen müssen Sie diese Flows anpassen oder nach Bedarf neue Flows entwerfen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Bereich für die Anwendung ausgewählt ist, für die Sie einen Flow konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Basierend auf der Anwendung, die Sie konfigurieren, benötigen Sie die folgenden Rollen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin und admin
- Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin und admin
- Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin und admin
- Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin und admin
- Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin und admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin und admin
- Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin und admin
- Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin und admin
- Einzelversicherungs-Fälle: sn_ins_claim_indl.admin und admin
- Versicherungsansprüche: sn_ins_gen_claim.admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Flows werden mithilfe von ServiceNow Flow Designererstellt. Stellen Sie daher sicher, dass Sie mit den Grundlagen von Flow Designer vertraut sind.

Informationen zu Flows, die mit den Anwendungen Financial Services Operations installiert werden, finden Sie unter Designer-Flows für Financial Services Operations -Anwendungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Erstellen Sie einen neuen Flow, oder ändern Sie einen vorhandenen Flow.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um einen Flow zu erstellen.
   - Um einen vordefinierten Flow zu ändern, filtern Sie die Liste, um die Flows für die gewünschte Anwendung anzuzeigen, und öffnen Sie den gewünschten Flow.

   Informationen zum Erstellen und Ändern von Flows finden Sie unter Flow erstellen .
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Testen Sie Ihren Flow, und klicken Sie auf **Aktivieren**.

   Weitere Informationen finden Sie unter Flow testen .

Designer-Flows für Financial Services Operations -Anwendungen

Mit den -Anwendungen Financial Services Operations werden mehrere Flows installiert, mit denen Sie Anforderungen automatisieren können.

Mit Workflow-Studio können Sie diese vordefinierten Flows überprüfen und für Ihre eigenen Geschäftsanforderungen konfigurieren.

In der folgenden Tabelle sind die vordefinierten Flows aufgeführt, die mit den -Anwendungen Financial Services Operations verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit den Anwendungen Financial Services Operations sind vordefinierte Flows verfügbar

Anwendung	Flow
Insurance Claims Core	• Arbeitsnotizen zum Anspruch – Aktualisierungen für die Zahlung • Arbeitsnotizen beanspruchen – Aktualisierungen für Rückstellung
Einzelversicherungs-Fälle	• Erstellen oder aktualisieren Sie einen Anspruchsbeteiligten für zugehörige Ansprüche • Zugehöriger Anspruch abgeschlossen • Zugehörigen Anspruch im Todesfall erstellen • Aktualisiert die Teilnehmerrolle für zugehörige Ansprüche • Erstellen Sie eine Teilnehmerrolle für zugehörige Ansprüche
Versicherungsansprüche	• Schadensregulieraufgabe geschlossen • Arbeitsnotizen zum generativen Anspruch: Kopie bei Abrechnung • Generiert einen Policen-Snapshot für Schadensfall
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen	Arbeitsnotizen des Anspruchs – Aktualisierungen für Regulierung
Schadensfälle bei Privatversicherungen	Arbeitsnotizen des Anspruchs – Aktualisierungen für Regulierung
Financial Services Payment Operations	• Anspruch des Begünstigten - Kein Eingang: Anfrageaufgabe • Anspruchs-Flow – Externe Erstattung • Schadenfallnachverfolgung • Aktualisiert einen Anfragefall über „Antworten“. • Belastungsgenehmigung über Antwort aktualisieren
Financial Services Card Operations	• Neue Kreditkarte • Kreditlimit erhöhen • Kreditlimit verringern • Kreditkarte schließen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit den Anwendungen Financial Services Operations sind vordefinierte Flows verfügbar (Fortsetzung)

Anwendung	Flow
	• Kreditkarte sperren • Kreditkarte entsperren
Financial Services Complaint Management	Beschwerdeservice-Flow
Financial Services Business Deposit Operations	• Einzahlungsservicefall erstellen • Liste mit Einzahlungsanweisungen • Einzahlungsvorgang Geschäft: PB-Aktivität • Einzahlungsfall aktualisieren Diese Flows sind als Subflows verfügbar.
Financial Services Personal Deposit Operations	• Einzahlungsservicefall erstellen • Einzahlungsvorgang – Persönlich: PB-Aktivität • Automatisierungsplan für Dokumentliste • Einzahlungsfall aktualisieren Diese Flows sind als Subflows verfügbar.
Financial Services Loan Operations	• Darlehensaufschub • Darlehenserlass • Verpasste Darlehensratenrückzahlung • Darlehensumstrukturierung • Darlehensabschreibung • Teilvorauszahlung
Financial Services Treasury Operations	• Formular „Treasury-Servicefall“. • Automatisierungsplan für Treasury-Serviceliste Diese Flows sind als Subflows verfügbar.
Insurance Special Investigations	Arbeitsnotizen beanspruchen – Updates für SIU-Aufgabe

Playbooks konfigurieren

Überprüfen Sie die Playbooks, die mit den Anwendungen Financial Services Operations verfügbar sind, um sicherzustellen, dass sie an Ihre Geschäftsprozesse angepasst sind. Möglicherweise müssen Sie sie anpassen oder nach Bedarf neue entwerfen. Sie können die Playbook-Aktivitätsdefinitionen weiterhin verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Bereich für die Anwendung ausgewählt ist, für die Sie ein Playbook konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Basierend auf der Anwendung, die Sie konfigurieren, benötigen Sie die folgenden Rollen:

- Für Financial Services Card Operations: sn_bom_credit_card.admin und admin
- Für Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin und admin
- Für Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin und admin
- Für Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin und admin
- Für Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen: sn_ins_claim_cml.admin und admin
- Für Services für Einzellebensversicherungen: sn_ins_policy_b2c.admin und admin
- Für Services bei Gruppenlebensversicherungen: sn_ins_policy_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin und admin
- Für Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin und admin
- Einzelversicherungs-Fälle: sn_ins_claim_indl.admin und admin
- Versicherungsansprüche: sn_ins_gen_claim.admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Playbooks werden mithilfe von ServiceNow Prozessautomatisierungs-Designererstellt. Stellen Sie daher sicher, dass Sie mit den Grundlagen des Prozessautomatisierungs-Designers vertraut sind.

Informationen zu Playbooks, die mit den Anwendungen Financial Services Operations installiert werden, finden Sie unter Playbooks für Financial Services Operations -Anwendungen.

Hinweis: Die Playbooks in den Anwendungen Financial Services Operations verwenden die Playbook-Experience **des konfigurierbaren Playbooks für konfigurierbare CSM-Arbeitsbereiche**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**.
2. Erstellen oder ändern Sie ein Playbook.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um ein Playbook zu erstellen.
   - Um ein vordefiniertes Playbook zu ändern, öffnen Sie das Playbook in der Liste.

   Informationen zum Erstellen oder Ändern von Playbooks finden Sie unter Prozessdefinition erstellen .
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Testen Sie Ihr Playbook, und klicken Sie auf **Aktivieren**.

   Weitere Informationen finden Sie unter Einen Prozess testen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbooks für Financial Services Operations -Anwendungen

Mehrere Playbooks werden mit Anwendungen Financial Services Operations installiert, mit denen Sie Ihren digitalisierten Geschäftsprozess ausführen können.

Mit dem Prozessautomatisierungs-Designer können Sie diese vordefinierten Playbooks überprüfen und für Ihre eigenen Geschäftsanforderungen konfigurieren.

In der folgenden Tabelle sind die vordefinierten Playbooks aufgeführt, die mit den -Anwendungen Financial Services Operations verfügbar sind.

Vordefinierte Playbooks mit Financial Services Operations -Anwendungen verfügbar

Anwendung	Playbook
Financial Services Card Operations	Kartentransaktionen beanstanden
Financial Services Complaint Management	Beschwerdeservice
Financial Services Business Lifecycle	• Account-Onboarding • Kontakt-Onboarding
Financial Services Client Lifecycle	Kunden-Onboarding
Financial Services Business Deposit Operations	• Dauerauftrag hinzufügen • Dauerauftrag modifizieren • Daueraufträge stornieren • Fehlgeschlagener Dauerauftrag • Ursprung des Einlagenkontos feststellen • Einlagenkonto schließen • Finanzbeziehung verwalten
Financial Services Personal Deposit Operations	• Dauerauftrag hinzufügen • Dauerauftrag modifizieren • Daueraufträge stornieren • Fehlgeschlagener Dauerauftrag • Einzahlungskonto Ursprung • Einlagenkonto schließen • Beziehung hinzufügen • Finanzkonto-Beziehung modifizieren • Finanzkonto-Beziehung entfernen
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen	• Gewerblicher Kfz-Schaden • Gewerblicher Kfz-Schadensregulierer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vordefinierte Playbooks mit Financial Services Operations -Anwendungen verfügbar (Fortsetzung)

Anwendung	Playbook
Services bei gewerblichen Versicherungen und Underwriting bei gewerblichen Versicherungen	• Abdeckung ändern • Versichererüberprüfung für Abdeckungsänderungen
Services für Einzellebensversicherungen und Einzelversicherungs-Underwriting	• Begünstigten für Einzelperson hinzufügen/ändern • Abdeckung erhöhen • Abdeckung verringern • Befristete in dauerhafte umwandeln • Police stornieren • Überprüfung des Versicherers zur Erhöhung der Abdeckung
Group Life Servicing und Group Life Underwriting	• Gruppenlebensversicherung Mitgliederinformationen ändern • Gruppenlebensversicherungs-Versicherer
Financial Services Business Loan Operations	Darlehenserlass
Financial Services Personal Loan Operations	Darlehensaufschub
Financial Services Treasury Operations	• RDC-Service • Überweisungsservice
Einzelversicherungs-Fälle	Anspruch im Todesfall
Versicherungsansprüche	Schadenmeldung

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren

Überprüfen Sie die für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verfügbaren Anwendungen mit Financial Services Operations, um zu sehen, ob sie Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen. Sie können die Komponenten bei Bedarf anpassen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich für die Anwendung ausgewählt ist, die Sie konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Basierend auf der Anwendung, die Sie konfigurieren, benötigen Sie die folgenden Rollen:

- Für Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin und admin
- Für Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin und admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin und admin
- Für Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin und admin
- Für Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin und admin
- Einzelversicherungs-Fälle: sn_ins_claim_indl.admin und admin
- Versicherungsansprüche: sn_ins_gen_claim.admin und admin

Prozedur

Konfigurieren Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM gemäß Ihren Anforderungen. Weitere Informationen dazu, was Sie konfigurieren können, finden Sie unter Konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich einrichten .

Zuweisungsregeln konfigurieren

Konfigurieren Sie Regeln, um bestimmten Service Desk-Mitarbeitern oder Gruppen Fälle basierend auf den Regelbedingungen automatisch zuzuweisen. Sie können entweder vordefinierte Zuweisungsregeln ändern oder neue erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Basierend auf der Anwendung, die Sie konfigurieren, benötigen Sie die folgenden Rollen:

- Für Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin und admin
- Für Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin und admin
- Für Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin und admin
- Für Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin und admin
- Für Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin und admin
- Für Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin und admin
- Für Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin und admin
- Für Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen: sn_ins_claim_cml.admin und admin

> **Hinweis:** Insurance Special Investigations wird mit Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungeninstalliert und erfordert zusätzlich die folgenden Rollen: sn_ins_siu.admin und admin

- Für Services für Einzellebensversicherungen und Einzelversicherungs-Underwriting: sn_ins_policy_b2c.admin und admin
- Für Services bei Gruppenlebensversicherungen und Group Life Underwriting: sn_ins_policy_b2b.admin und admin
- Einzelversicherungs-Fälle: sn_ins_claim_indl.admin und admin
- Versicherungsansprüche: sn_ins_gen_claim.admin und admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Zuweisungsregel erstellen, wählen Sie Folgendes aus:

- Die Tabelle für den Aufgabentyp und die Bedingungen, die erfüllt sein müssen, bevor die Aufgabe zugewiesen wird.
- Der Benutzer oder die Gruppe, dem bzw. der die Aufgabe zugewiesen ist.

Alternativ können Sie ein Skript erstellen, um die Zuweisungsregel weiter anzupassen.

Überprüfen Sie die Zuweisungsregeln, die mit den -Anwendungen Financial Services Operations installiert werden.

Mit den Anwendungen Financial Services Operations installierte Zuweisungsregeln

Anwendung	Zuweisungsregel	Tabelle
Financial Services Payment Operations	Zuweisungsregel für Zahlungsanfragen	sn_bom_payment_inquiry
	Anfrageaufgabe	sn_bom_payment_inquiry_task
	Anspruch	sn_bom_payment_claim
	Belastungsgenehmigung	sn_bom_payment_service
Financial Services Card Operations	Kreditkartenservice	sn_bom_credit_card_service
	Kreditkartenaufgabe	sn_bom_credit_card_task
	Kreditaufgabe	sn_bom_credit_asmt_task
	Dokumentservice	sn_bom_document_task
Financial Services Business Loan Operations	Darlehensservice – Geschäft	sn_bom_loan_b2b_service
	Darlehensaufgabe: Geschäft	sn_bom_loan_b2b_task
	Kreditservice – Geschäft	sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service
	Kreditaufgabe – Geschäft	sn_bom_credit_asmt_b2b_task
	Dokumentenservice – Business	sn_bom_document_b2b_task
Financial Services Personal Loan Operations	Darlehensservice	sn_bom_loan_service
	Darlehensaufgabe	sn_bom_loan_task
	Kreditservice	sn_bom_credit_asmt_loan_service
	Kreditaufgabe	sn_bom_credit_asmt_task
	Dokumentservice	sn_bom_document_task
Financial Services Business Lifecycle	Konto-Lebenszyklusservices	sn_bom_clo_b2b_account_service
	Kontakt-Lebenszyklusservice	sn_bom_clo_b2b_contact_service
	Account-Lebenszyklus-Serviceaufgabe	sn_bom_clo_b2b_account_task
	Kontakt-Lebenszyklus-Serviceaufgabe	sn_bom_clo_b2b_contact_task

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit den Anwendungen Financial Services Operations installierte Zuweisungsregeln (Fortsetzung)

Anwendung	Zuweisungsregel	Tabelle
Financial Services Client Lifecycle	Customer Lifecycle Service	sn_bom_clo_b2c_service
	Kundenlebenszyklus-Aufgabe	sn_bom_clo_b2c_task
Financial Services Treasury Operations	RDC-Service	sn_bom_treasury_rdc_service
	Überweisungsservice	sn_bom_treasury_wire_service
	Treasury-Aufgabe	sn_bom_treasury_task
Einzelversicherungs-Fälle	Anspruchsservice Einzel-Lebensversicherung	sn_ins_claim_indl_death_case
	Anspruchsaufgabe Einzel-Lebensversicherung	sn_ins_claim_indl_death_task
	Zugehöriger Anspruchsservice im Todesfall	sn_ins_claim_indl_rel_death_case
Versicherungsansprüche	Reiseanspruchsfall	sn_ins_gen_claim_case
	Aufgabe zur Regulierung des Reiseguts für Ansprüche	sn_ins_gen_claim_adj_task
	Aufgabe für Reiseregulierer für Anspruch	sn_ins_gen_claim_adj_task

Für erweiterte Zuweisungsregeln können Sie auch die Funktion ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) verwenden, um Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente automatisch auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und optional ihrer Kompetenzen zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Arbeitszuweisung .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Weiterleitung und Zuweisung** > **Zuweisungsregel**.
2. Erstellen Sie eine Zuweisungsregel, oder ändern Sie eine vorhandene Regel.
   - Klicken Sie zum Erstellen einer Regel **auf Neu**.
   - Um eine vorhandene Regel zu überprüfen, filtern Sie die Liste, um die Regeln für die Anwendungstabellen anzuzeigen, und öffnen Sie dann eine Regel.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Informationen zu den Formularfeldern „Zuweisungsregel“ finden Sie unter Eine Zuweisungsregel erstellen .
4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

SLA-Definitionen konfigurieren

Überprüfen Sie die SLA-Definitionen (Service Level Agreement), die mit den Anwendungen Financial Services Operations installiert werden. Sie können vorhandene SLAs aktualisieren oder neue SLAs hinzufügen, um Start-, Pausierungs- und Stoppbedingungen für alle Fallattribute zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Basierend auf der Anwendung, die Sie konfigurieren, benötigen Sie die folgenden Rollen:

- Für Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin und admin
- Für Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin und admin
- Für Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin und admin
- Für Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin und admin
- Für Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin und admin
- Für Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin und admin
- Für Financial Services Know Your Customer: sn_bom_kyc.admin und admin
- Für Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin und admin
- Einzelversicherungs-Fälle: sn_ins_claim_indl.admin und admin
- Versicherungsansprüche: sn_ins_gen_claim.admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein SLA ist ein Datensatz, der die Zeit angibt, innerhalb derer ein Service bereitgestellt werden muss. Die Financial Services Operations -Anwendungen verwenden SLAs mit Fällen wie Zahlungsanfrage, Anspruch und Kreditkarte.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Level-Management** > **SLA** > **SLA-Definitionen**.
2. Erstellen Sie eine SLA-Definition, oder ändern Sie eine vorhandene SLA-Definition.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um eine SLA-Definition zu erstellen.
   - Um eine vorhandene SLA-Definition zu überprüfen, filtern Sie die Liste, um die SLAs für die Anwendungstabellen anzuzeigen, und öffnen Sie eine SLA-Definition.

Anwendungstabellen zum Anzeigen von SLA-Definitionen

Anwendung	Tabelle
Financial Services Payment Operations	▪ Zahlungsanfragefall [sn_bom_payment_inquiry] ▪ Anspruch [sn_bom_payment_claim]
Financial Services Card Operations	▪ Kreditkartenservice [sn_bom_credit_card_service] ▪ Kreditkartenaufgabe [sn_bom_credit_card_task] ▪ Kartenkonflikte Aufgabe [sn_bom_credit_card_disputes_task] ▪ Servicefall für Kartenkonflikte [sn_bom_credit_card_disputes_service]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Tabelle
Financial Services Business Loan Operations	▪ Darlehensservicefall [sn_bom_loan_b2b_service] ▪ Darlehensaufgabe [sn_bom_loan_b2b_task] ▪ Kreditservicefall [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]
Financial Services Personal Loan Operations	▪ Darlehensservicefall [sn_bom_loan_service] ▪ Darlehensaufgabe [sn_bom_loan_task] ▪ Kreditservicefall [sn_bom_credit_asmt_loan_service]
Financial Services Business Lifecycle	▪ Account-Lebenszyklus-Servicefall [sn_bom_clo_b2b_account_service] ▪ Account-Lebenszyklusaufgabe [sn_bom_clo_b2b_account_task] ▪ Kontakt-Lebenszyklus-Servicefall [sn_bom_clo_b2b_contact_service]
Financial Services Client Lifecycle	▪ Kundenlebenszyklus-Servicefall [sn_bom_clo_b2c_service] ▪ Kundenlebenszyklusaufgabe [sn_bom_clo_b2c_task]
Financial Services Know Your Customer	▪ KYC-Kontoaufgabe [sn_bom_kyc_account_task] ▪ KYC: Kontaktaufgabe [sn_bom_kyc_contact_task] ▪ KYC-Kundenaufgabe [sn_bom_kyc_customer_task]
Financial Services Complaint Management	▪ Beschwerdefall [sn_bom_compl_service] ▪ Beschwerdeservice-Aufgabe [sn_bom_compl_task] ▪ Qualitätskontrollaufgabe [sn_bom_compl_qc_task]
Financial Services Treasury Operations	▪ RDC-Servicefall [sn_bom_treasury_rdc_service] ▪ Überweisungsservice-Fall [sn_bom_treasury_wire_service] ▪ Treasury-Aufgabe [sn_bom_treasury_task]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Tabelle
Intelligent Servicing for Fraud	▪ Betrugsfall [sn_bom_fraud_case] ▪ Betrugsaufgabe [sn_bom_fraud_task] ▪ Betrugstransaktion [sn_bom_fraud_transaction]
Einzelversicherungs-Fälle	Anspruch im Todesfall [sn_ins_claim_indl_death_case]
Versicherungsansprüche	▪ Schadensfall [sn_ins_gen_claim_case] ▪ Schadensregulierer – Aufgabe [sn_ins_gen_claim_adj_task]

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Detaillierte Anweisungen und Feldbeschreibungen finden Sie unter SLA-Definition erstellen .
4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die SLA-Definition wird für die von Ihnen angegebene Tabelle erstellt.

Nächste Maßnahme
In Arbeitsbereichkönnen Sie das SLA für einen Fall auf der Registerkarte **Aufgaben-SLAs** im Fallformular nachverfolgen.

Konfigurieren Sie Gruppen

Konfigurieren Sie Anwendergruppen für Financial Services Operations -Anwendungen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können Gruppen Rollen zuweisen, um allen Gruppenmitgliedern Zugriff zu gewähren, oder einzelnen Benutzern Rollen zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Basierend auf der Anwendung, die Sie konfigurieren, benötigen Sie die folgenden Rollen:

- Für Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin und admin
- Für Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin und admin
- Für Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin und admin
- Für Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin und admin
- Für Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin und admin
- Für Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin und admin
- Für Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin und admin
- Für Financial Services Know Your Customer: sn_bom_kyc.admin und admin
- Für Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin und admin
- Einzelversicherungs-Fälle: sn_ins_claim_indl.admin und admin
- Versicherungsansprüche: sn_ins_gen_claim.admin und admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzergruppen werden bei den meisten Prozessen in Now Platform für die Zuweisung von Arbeit an Teams und das Anfordern von Genehmigungen verwendet.

Jede auf eine Gruppe angewendete Regel wird Gruppenmitgliedern automatisch zugewiesen. Beispielsweise werden Gruppenmitgliedern automatisch Rollen und Zuweisungsregeln zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Erstellen Sie eine Gruppe, oder ändern Sie eine vorhandene Gruppe.
   - Klicken Sie zum Erstellen einer Gruppe auf **Neu**.
   - Um eine vorhandene Gruppe zu konfigurieren, öffnen Sie die Gruppe, die Sie konfigurieren möchten.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Detaillierte Anweisungen und Feldbeschreibungen finden Sie unter Benutzergruppen erstellen .
4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

- Weisen Sie der Gruppe Rollen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .

  Konfigurieren Sie bei Bedarf die Rollen „Mitarbeiter-Connector“ und „Beitragender“ für die Gruppe.

  Wichtig: Damit die Rollen „Service Desk-Mitarbeiter“ oder „Beitragender“ funktionieren, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder mit Benutzern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

- Fügen Sie der Gruppe Anwender hinzu.
- Ordnen Sie Gruppen Zuweisungsregeln zu.

Integrieren Sie -Anwendungen

Financial Services Operations (FSO) Integrationen bieten nahtlose Client-Experiences mit automatisierter Verifizierung und Abnahme.

Dieser Abschnitt enthält Informationen zur Integration von FSO mit Spokes und Anwendungen, die mit diesen Integrationen erstellt wurden.

Integration von in -Spokes

Durch die Integration von Spokes in die Financial Services Operations -Anwendungen (FSO) können Flow-Designer die Aktionen in Flow Designer für bestimmte Anwendungen bereitstellen.

Eine Spoke ist eine bereichsbezogene Anwendung, die Flow Designer Inhalt enthält, der für eine bestimmte Anwendung oder einen bestimmten Datensatztyp bestimm ist. Sie können eine ServiceNow -Anwendung mit einer FSO -Banking-Anwendungs-Spoke wie Jack Henry jXchange Socure oder FRISSintegrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

FSO Spoke-Details der Banking-Anwendung

Plugin-Name	Beschreibung	Plugin-Verzeichnis
Equifax Spoke	Über die Equifax-Spoke-Integration können Sie auf wichtige Informationen über die Kredithistorie eines Kunden, Betrugswarnungen, die Verifizierung der digitalen Identität, Transaktionsprüfungen und andere relevante Daten zugreifen.	[com.sn_equifax_spoke]
Ethoca-Spoke	Über die Integration mit dem Ethoca-Spoke können Sie auf detaillierte Händlerinformationen und Abonnementkontrollen zugreifen, digitale Belege anzeigen und Konflikte verwalten.	[com.sn_ethoca_spoke]
Jack Henry jXchange-Spoke	Flow-Designer können mit der Jack Henry jXchange -Spoke auf die Aktionen zugreifen, um die Finanzprozesse in ServiceNowzu automatisieren. Sie können diese Integration für Aufgaben wie Account-Verwaltung, Transaktionsverarbeitung oder Betrugserkennung verwenden.	[com.sn.jha.spoke]
Socure-Spoke	Mit der Socure-Spoke-Integration können Sie das Onboarding von Kunden, Authentifizierungsprozesse und Aufgaben zur Identitätsüberprüfung verbessern. Flow-Designer können diese Prozesse zur Identitätsverifizierung in ihre Workflows integrieren. Zu den Aufgaben gehören die Validierung von Benutzerinformationen, die Durchführung von Risikobewertungen oder die Verhinderung betrügerischer Aktivitäten.	[com.sn_socure_spoke]
Mastercard-Spoke	Mit der Mastercard-Spoke-Integration können Sie Aufgaben wie	[com.sn_mastercard_spoke]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

FSO Spoke-Details der Banking-Anwendung (Fortsetzung)

Plugin-Name	Beschreibung	Plugin-Verzeichnis
	das Durchsuchen von Transaktionen, das Erstellen von Ansprüchen und das Verarbeiten von Ausgleichen ausführen.	
Visa-Spoke	Konfliktbearbeiter können Visa-Spoke verwenden, um Visa APIs unter Visa Resolve Online (VROL) für den Kartenkonfliktprozess Visa nahtlos aufzurufen.	[com.sn_visa_spoke]
Verifi-Spoke	Konfliktbearbeiter können Verifi-Spoke verwenden, um Konflikte in der Phase vor dem Konflikt beizulegen, formale Konflikte und kostspielige Ausgleiche zu verhindern und den Konfliktlösungsprozess effektiver und effizienter zu verwalten.	[com.sn_verifi_spoke]

FSO Spoke-Details für Versicherungsanwendung

Spoke	Beschreibung	Plugin
FRISS Spoke	Mit der FRISS -Spoke können Versicherungsunternehmen ihre Maßnahmen zur Betrugsprävention verbessern und ihre Organisationen vor finanziellen Verlusten schützen. Sie stellt die Aktionen bereit, die für Aufgaben zur Betrugsprävention und Risikobewertung vorgesehen sind. Flow-Designer können die Betrugserkennungsprozesse mithilfe von Aktionen in ihre Workflows integrieren. Zu den Aktionen gehören die Analyse von Kundendaten, die Identifizierung verdächtiger Aktivitäten und das Generieren von Betrugswarnungen.	[com.sn_friss_spoke]
Guidewire Spoke	Die Guidewire -Spoke-Integration bietet Aktionen in Flow Designer zum Verwalten	[com.sn_guidewire_spoke]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

FSO Spoke-Details für Versicherungsanwendung (Fortsetzung)

Spoke	Beschreibung	Plugin
	von versicherungsbezogenen Aufgaben. Zu den Spoke-Aktionen gehören das Erstellen von Richtlinien, das Aktualisieren von Schadeninformationen und das Abrufen von Abrechnungsdaten.	

Integration mit Anwendungen von Drittparteien

Stellt Informationen über die integrierten Spokes und Aufgaben bereit, die ausgeführt oder zu Anforderungen benötigt werden, um die Spoke zu verwenden. Diese Anforderungen gelten spezifisch für die Drittanbieteranwendung.

Financial Services Operations Die integrierten Spokes von umfassen die folgenden -Anwendungen:

Financial Services Operations Integration mit Socure

Durch die ServiceNow® Financial Services Operations -Integration mit Socure können Sie mehr Konten einarbeiten, Risiken reduzieren und die Kosten für die Kundenakquise senken.

Mit der Anwendung ServiceNow® Financial Services Operations Integration with Socure können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Optimieren Sie die Onboarding-Journey Ihres Kunden.
- Verifizieren Sie die Identität und Berechtigung eines Antragstellers mithilfe eines Plugins, das die Anwendung Financial Services Know Your Customer (KYC) verwendet.
- Verbessern Sie die Risikobestimmung eines Kunden, indem Sie Subflows ausführen, die die Betrugsbewertungen eines Kunden suchen.
- Ermöglichen Sie Ihren Clients das Einbetten von Socure-APIs in Workflows, die mit der Financial Services Operations Integration with Socure entwickelt wurden.
- Optimieren Sie Ihre Risikoanalyse- und Dokumentverifizierungsprozesse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Vorteile der Integration von Financial Services Operations Integration mit Socure.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre -Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte (Fortsetzung)

Verwenden	Referenz
	
Arbeiten Sie an der Integration FSO von in die Socure-Anwendung.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

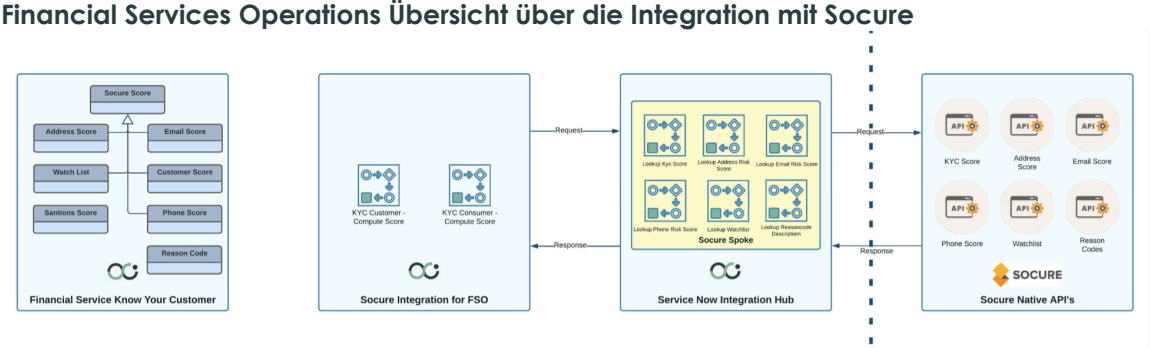
Integration von Financial Services Operations mit Socure erkunden

Financial Services Integration von mit Socure ermöglicht es Ihnen, die Socure-APIs in Workflows einzubetten und Ihre Risikoanalyseprozesse zu optimieren.

Architekturübersicht

Das folgende Diagramm bietet einen allgemeinen Überblick über das Design der Socure-Integration und die Rolle, die die einzelnen Ebenen in Financial Services Operations (FSO) spielen.

Financial Services Operations Übersicht über die Integration mit Socure



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ebenen in der Socure-Integration

Ebene	Beschreibung
Spoke-Layer	Ebene, die das Socure-Spoke-Plugin enthält. Diese Ebene stellt Aktionen bereit, die REST APIs für die Interaktion mit Socure verwenden.
Adapter/MID-Ebene	Ebene, die die Anwendung Financial Services Operations enthält. Diese Ebene bietet: • Subflows, die die Aktionen in der Socure-Spoke verarbeiten. Jede Aktion hat sowohl einzelne Subflows als auch kombinierte Subflows, um alle Aktionen gemeinsam aufzurufen. • Ein geplanter Flow, der die neuesten **Ursachencodes** und Beschreibungen von Socure erhält. **Hinweis:** Wenn Sie Socure zum ersten Mal verwenden, müssen Sie den geplanten Flow aktivieren und die gewünschte Häufigkeit festlegen.
FSO-Ebene	Ebene, die den vorhandenen Service Financial Services Know Your Customer enthält. Diesem Service werden zusätzliche Tabellen und Servicedefinitionen hinzugefügt, um kundenbezogene Daten zur Identitätsverifizierung zu speichern, die von Socure zurückgegeben werden. Die Servicedefinitionen lauten wie folgt: • Socure-CDD–Kunde • Socure-CDD–Kontakt

Financial Services Operations Integration with Socure einrichten

Integrieren Sie Ihren Socure-Account in Ihre Instanz ServiceNow®, damit Sie die erforderlichen Aktivitäten für das Onboarding neuer Kunden ausführen können.

Sie können die Socure-Integration in Ihren Flows für mehrere Anwendungsfälle einrichten und konfigurieren. Angenommen, Sie möchten Informationen aus der Anwendung Financial Services Know Your Customer (KYC) abrufen, wenn Sie neue Kundenkonten einarbeiten oder während Sie die KYC -Informationen für einen vorhandenen Kunden regelmäßig aktualisieren.

Setup der Anwendung

Um Ihre Integration einzurichten, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Fordern Sie ein Integration Hub-Abonnement an. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Integrations-Hub anfordern
2. Aktivieren Sie die Integration Financial Services Operations von mit der Socure-Anwendung von ServiceNow Store, wodurch automatisch die Socure-Spoke aktiviert wird.
3. Richten Sie die Socure-Spoke ein. Wie das geht, erfahren Sie unter Socure-Spoke einrichten .

Aktivieren Sie die Anwendung Financial Services Operations Integration with Socure

Aktivieren Sie die Anwendung Financial Services Operations Integration with Socure (com.sn_fso_intg_socure), um die Socure-APIs in Workflows einzubetten, die mit Financial Services Operationsentwickelt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Geben Sie im Suchfeld `Integration with Socure (Integration mit Socure)` ein.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise im Store ServiceNow® anfordern. Besuchen Sie die Website ServiceNow Store , um sich alle verfügbaren Apps anzusehen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten.

3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Aktivieren Sie die Socure-Spoke aus dem IntegrationHub

Aktivieren Sie das Socure-Spoke-Plugin (com.sn_socure_spoke) unter IntegrationHub. Durch die Aktivierung dieses Plugins können Sie Ihre Flow Designer -Experience mit integrationsspezifischen Inhalten verbessern. Sie können vorgefertigte Flows und Aktionen verwenden, um Ihre Integrationen zu automatisieren, oder Ihre eigene Integrationsautomatisierung erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Um die Socure-Spoke einzurichten, befolgen Sie die Anweisungen unter Socure-Spoke einrichten .

Financial Services Know Your Customer konfigurieren

Financial Services Know Your Customer (KYC) wird automatisch installiert, wenn Sie die Financial Services -Integration mit Socure installieren. Mit diesem Service können Sie die Identität eines Antragstellers überprüfen und seine Berechtigung bewerten.

Weitere Informationen zu KYC finden Sie unter Financial Services Know Your Customer.

Konfigurieren Sie die Integration Financial Services Operations mit Socure

Konfigurieren Sie die Anwendung Financial Services Operations Integration with Socure, um die Identität eines Kunden zu überprüfen und die Risikobestimmung des Kunden zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Suchen Sie im Feld Suchen nach **Flow für Synchronisierungsursachencodes**.
3. Um die Bedingungen und die Häufigkeit für den Flow festzulegen, wählen Sie das Feld **Auslöser**.
4. Suchen Sie den Flow, den Sie aktivieren möchten, in der Liste der gespeicherten Flows, und öffnen Sie ihn.
5. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

> **Hinweis:** Wenn Sie die Financial Services Operations Integration with Socure zum ersten Mal verwenden, müssen Sie den geplanten Flow aktivieren und die gewünschte Häufigkeit festlegen.

6. Konfigurieren Sie die Servicedefinitionen KYC, Socure – CDD – Kunde und Socure – CDD – Kontakt.
   Informationen zum Konfigurieren von Flows und Servicedefinitionen finden Sie unter Flows konfigurieren und Servicedefinitionen für Financial Services Operations-Anwendungen konfigurieren.

Mit Financial Services Operations Integration with Socure installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Financial Services Operations Integration with Socure (com.sn_fso_intg_socure) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen.

Installierte Plugins

Diese Plugins werden mit dem Plugin Financial Services Operations Integration with Socure application (com.sn_fso_intg_socure) installiert:

Plugins für Financial Services Operations Integration with Socure

Plugin	Beschreibung
Financial Services Know Your Customer (com.sn_bom_kyc)	Diese Anwendung wird automatisch installiert, wenn Sie eine der folgenden Financial Services Know Your Customer (KYC)-Anwendungen installieren. Financial Services Know Your Customer verwaltet die KYC-Aufgaben, die in Workflows in Financial Services Operations-Anwendungen verwendet werden.
Socure-Spoke (com.sn_socure_spoke)	Diese Anwendung bietet eine Liste von Aktionen, die Unternehmen bei der Durchführung der erforderlichen Sorgfaltspflichtaktivitäten für das Onboarding neuer Kunden unterstützen.

Rollen

Für den Abschluss des KYC-Prozesses sind mehrere Rollen installiert. Die mit den Anwendungen Financial Services Business Lifecycle, Financial Services Client Lifecycle und Financial Services Know Your Customer installierten Rollen arbeiten asynchron, um alle KYC-Aufgaben abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für einen Geschäftskunden: sn_bom_clo_b2b.admin, sn_bom_clo_b2b.agent_connector, sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent, sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_kyc.b2b_account_agent, sn_bom_kyc.b2b_contact_agent.
- Für einen persönlichen Client: sn_bom_clo_b2c.admin, sn_bom_clo_b2c.manager oder sn_bom_clo_b2c.agent, sn_bom_kyc.admin, sn_bom_kyc.b2c_account_agent oder sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Socure-Punktzahl [sn_bom_kyc_socure]	Speichert Financial Services Know Your Customer Socure-Punktzahlen.
Adressrisiko [sn_bom_kyc_socure_address_risk]	Speichert Financial Services Know Your Customer Adressrisiko-Punktzahlen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle [Socure-Punktzahl].
E-Mail-Risiko [sn_bom_kyc_socure_email_risk]	Speichert Financial Services Know Your Customer Punktzahlen für E-Mail-Risiko. Diese Tabelle erweitert die Tabelle [Socure-Punktzahl].
Kunde Punktzahl [sn_bom_kyc_socure_kyc]	Speichert Financial Services Know Your Customer Kundenpunktzahlen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle [Socure-Punktzahl].
Telefon Risiko [sn_bom_kyc_socure_phone_risk]	Speichert Financial Services Know Your Customer Punktzahlen für Telefonrisiko. Diese Tabelle erweitert die Tabelle [Socure-Punktzahl].
Ursachencode [sn_bom_kyc_socure_reason_code]	Speichert Ursachencodes für Financial Services Know Your Customer.
Sanktion [sn_bom_kyc_socure_sanction]	Speichert die Sanktionsliste Financial Services Know Your Customer.
Beobachtungsliste [sn_bom_kyc_socure_watch_list]	Speichert Beobachtungsliste Financial Services Know Your Customer.
Betrugsbewertungen (sn_bom_kyc_socure_fraud_response)	Speichert Financial Services Know Your Customer Betrugsbewertungen.

Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchange

Mit ServiceNow® Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchange können Ihre Service Desk-Mitarbeiter die Suchfunktion der Core-Banking-Anwendung Jack Henry jXchange SilverLake nutzen. Durch die Integration der Jack Henry jXchange-Spoke mit Financial Services Operations können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Informationen über Ihre Kunden und Finanzkonten abrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Ab Release Utah wurde die Integration von Financial Services Operations mit der Anwendung Jack Henry Associates (JHA) jXchange in Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchange umbenannt.

Übersicht

Mit Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchange können Service Desk-Mitarbeiter alle FSO-Bankanwendungen verwenden, um rasch Informationen über Ihre Kunden und Finanzkonten zu suchen und zu überprüfen.

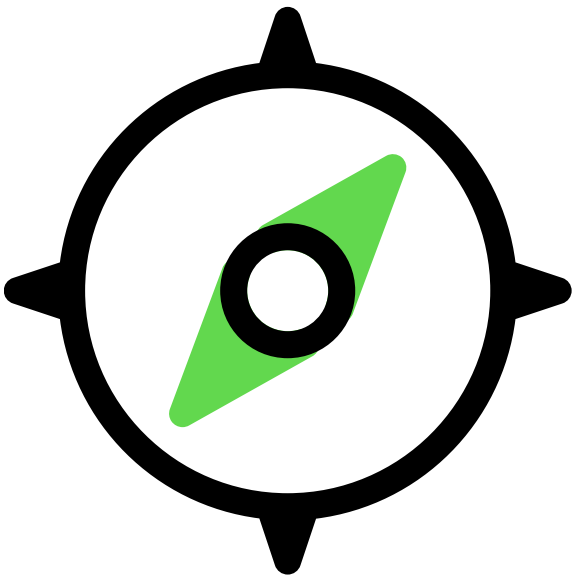
Schlüsselfunktionen der Integration

Mit Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchange können Service Desk-Mitarbeiter die folgenden Aufgaben ausführen:

- Informationen und Finanzkontodaten Ihrer Kunden aus Spar-, Giro- und Darlehenskonten integrieren, damit Ihre Erfüller Fälle einfacher erstellen und verwalten können.
- Kunden einen besseren und schnelleren Service bieten, was zu höherer Kundenzufriedenheit führen kann.
- End-to-End-Prozesse für digitale Finanzdienstleistungen konvertieren.

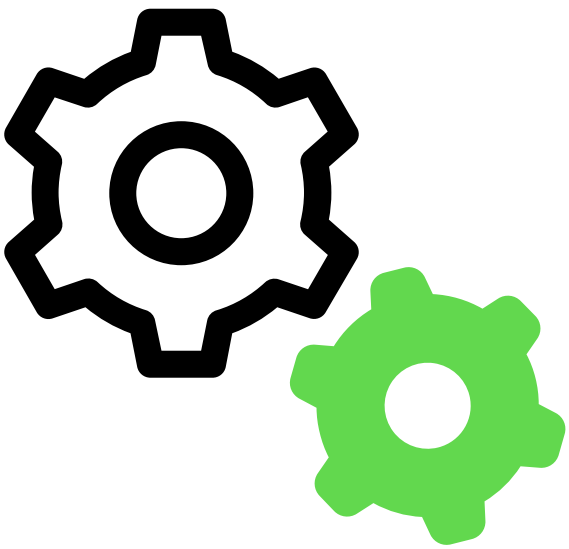
Weitere Informationen zu dieser Integration

Untersuchen



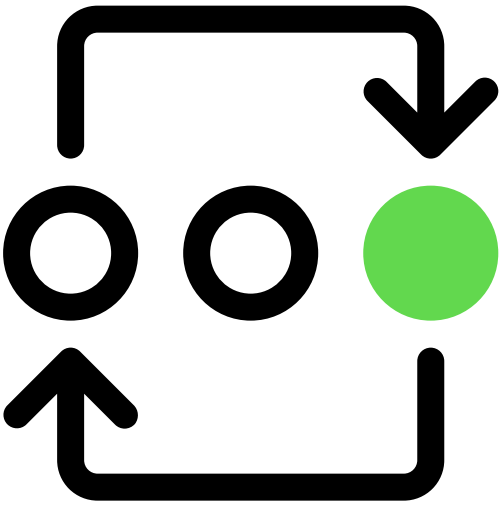
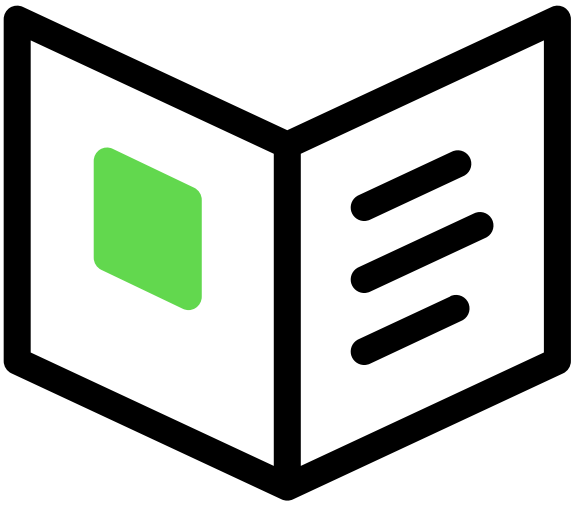
Erfahren Sie mehr über die Vorteile der Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchange.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre -Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Integrieren Sie FSO mit der Anwendung Jack Henry jXchange.	Rufen Sie Details zu den Komponenten wie Felder, Tabellen und Eigenschaften ab.

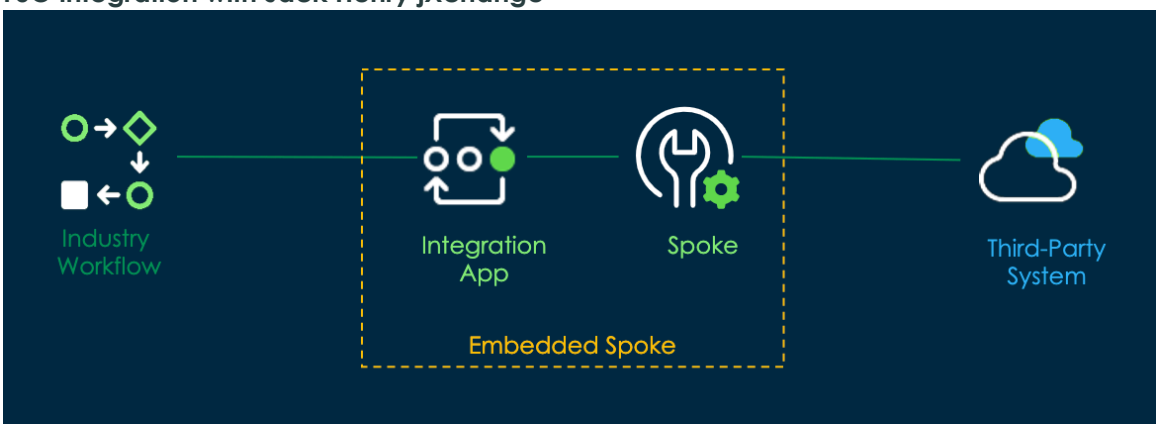
Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchange erkunden

Die Anwendung Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchange ermöglicht Ihren Service Desk-Mitarbeitern den Zugriff auf das erforderliche System von Datensatzinformationen, um die Finanz- und Kontoinformationen Ihrer Kunden schnell zu suchen und zu überprüfen. Mit dieser Integration kann Ihr Unternehmen auch Ihre digitalen End-to-End-Finanzdienstleistungsprozesse umstellen.

Architekturübersicht

Das folgende Diagramm bietet einen allgemeinen Überblick über das Design der Jack Henry jXchange-Integration und die Rolle, die jede Ebene in Financial Services Operations (FSO) spielt. In der Tabelle unter dem Diagramm werden die verschiedenen Ebenen beschrieben.

FSO integration with Jack Henry jXchange



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ebenen in der Jack Henry jXchange-Integration

Ebene	Beschreibung
Branchen-Workflow/FSO-Ebene	Ebene, die die Anwendung Financial Services Operations enthält.
Integrationsebene	Schicht, die bei der Integration in die Anwendung Financial Services Operations hilft und Informationen im Datenmodell speichert. Diese Ebene stellt die folgenden Komponenten bereit: • End-to-End-Integration der FSO -Ebene und der Spoke-Ebene. • Subflows, die die Aktionen in der Jack Henry jXchange-Spoke verarbeiten. Jede Aktion hat sowohl einzelne Subflows als auch kombinierte Subflows, um alle Aktionen gemeinsam aufzurufen. Die kombinierten Subflows lauten wie folgt: ◦ Kundendatenadresse suchen ◦ Kundeninformationsadresse suchen ◦ Sucht nach Finanzkonten für eine Kundenadresse ◦ Finanztransaktionsadresse suchen • Subflow, der aus dem Flow aufgerufen werden kann, indem das Finanzkonto und der Kontotyp als Eingabe übergeben werden, um die Details des Kunden und des Finanzkontos zu suchen.
Spoke-Layer	Ebene, die das Jack Henry jXchange-Spoke-Plugin enthält. Diese Ebene stellt die Aktionen bereit, die REST-Webservices für die Interaktion mit den Jack Henry jXchange-APIs verwenden. Die Jack Henry jXchange-Spoke-Aktionen lauten wie folgt: • Stream mit Kundeninformationen suchen • Kundeninformationen nach ID suchen • Stream mit Finanzkonten suchen • Finanzkonto nach Kontodetails suchen • Stream „Finanztransaktionen suchen“

Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange-Spoke einrichten

Sie können eine Instanz ServiceNow in Ihren Jack Henry jXchange-Account integrieren, um schnell auf Kunden- und Account-Informationen zuzugreifen und diese zu überprüfen.

Sie können die Jack Henry jXchange-Integration in Ihren Flows für mehrere Anwendungsfälle einrichten und konfigurieren. Angenommen, Sie möchten eine Beschwerde über die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

überhöhte Gebühr einer Bank einreichen. Mit dieser Integration können Sie den Beschwerde-Flow verwenden, um eine Beschwerde einzureichen.

Setup der Anwendung

Um Ihre Integration einzurichten, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

1. Fordern Sie ein IntegrationHub -Abonnement an. Weitere Informationen finden Sie unter Integrations-Hub anfordern .
2. Installieren Sie die Anwendung Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange aus ServiceNow Store, wodurch die Jack Henry jXchange-Spoke automatisch aktiviert wird. Weitere Informationen zur Integration und Einrichtung einer ServiceNow -Instanz mit Ihrem Jack Henry jXchange-Account finden Sie unter Jack Henry jXchange-Spoke .

Konfigurieren Sie die Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange

Konfigurieren Sie die Anwendung Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange, indem Sie die Jack Henry jXchange-Verbindung und den Anmeldeinformationsdatensatz verwenden, um ServiceNow -Anforderungen zu authentifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Um die Verbindungskonfiguration anzupassen, greifen Sie auf die Verbindungseinstellungen in zu **Flow Designer** > **Verbindungen** und wählen Sie **JHA**aus. Weitere Informationen zum Aktualisieren der Verbindungskonfiguration finden Sie unter Jack Henry jXchange-Spoke einrichten .
3. Um andere Attribute zu aktualisieren, navigieren Sie zu **Integrations-Hub** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen** und bearbeiten Sie die erforderlichen Informationen.
4. Navigieren zu **Flow Designer** > **Designer** > **Aktionen** und wählen Sie die Aktion **Stream mit Finanzkonten suchen aus**, die Sie testen möchten.
5. Klicken Sie auf **Testen**.
   Das System zeigt das Dialogfeld Testaktion an.
6. Füllen Sie die Felder für die Aktion aus.

   Hinweis: Füllen Sie alle Pflichtfelder im Dialogfeld „Testaktion“ aus.

7. Klicken Sie auf **Test ausführen**.

   Hinweis: Wählen Sie die Option **Test im Hintergrund ausführen** aus, um eine Aktion asynchron im Hintergrund zu testen.

   Wenn Sie die Option **Test im Hintergrund** ausführen auswählen, werden die Ausführungsdetails erst angezeigt, nachdem die Ausführung asynchron im Hintergrund abgeschlossen wurde.

Nächste Maßnahme

Um die Details der Aktionsausführung anzuzeigen, klicken Sie auf **. Die Ausführung des Tests wurde abgeschlossen. Zeigen Sie die Details der Aktionsausführung an.**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange-Spoke installierte Komponenten

Mit der Aktivierung der Spoke Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange (com.sn.jha.spoke) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Plugins und Tabellen.

Installierte Plugins

Die folgende Tabelle enthält die Plugins, die mit dem Plugin Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange application (com.sn_fso_intg_jha) installiert werden.

Mit der Anwendung Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Jack Henry jXchange-Spoke (com.sn.jha.spoke)	Connector zum Jack Henry jXchange-Kernsystem
Financial Services Operations Core (com.sn_bom)	Anwendung, die automatisch installiert wird, wenn Sie eine der Financial Services Operations Banking-Anwendungen installieren.

Installierte Tabellen

Es wurden keine neuen Tabellen zum Speichern der Daten erstellt, jedoch wurden fünf Zuordnungstabellen für die Jack Henry jXchange-Integration erstellt. In der folgenden Tabelle werden die Details der Zuordnungstabelle beschrieben.

Mit der Anwendung Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Account-Zuordnung [sn_fso_intg_jha_account_mapping]	Tabelle, die den eindeutigen Identifikationswert in ihrem ID-Feld speichert. Dieser im Account-Datensatz generierte Wert wurde erstellt.
Verbraucherzuordnung [sn_fso_intg_jha_consumer_mapping]	Tabelle, die den eindeutigen Identifikationswert in ihrem ID-Feld speichert. Dieser Wert wurde bei der Erstellung des Verbraucherdatensatzes generiert.
Kontaktzuordnung [sn_fso_intg_jha_contact_mapping]	Tabelle, die den eindeutigen Identifikationswert in ihrem ID-Feld speichert. Dieser Wert wurde generiert, als der Kontaktdatensatz erstellt wurde.
Finanzkontozuordnung [sn_fso_intg_jha_financial_account_mapping]	Tabelle, die den eindeutigen Identifikationswert in ihrem ID-Feld speichert. Dieser Wert wurde bei der Erstellung des Finanzkonto-Datensatzes generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Financial Services Operations Integration with Jack Henry jXchange installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Produktmodellzuordnung [sn_fso_intg_jha_product_model_mapping]	Tabelle, die den eindeutigen Identifikationswert in ihrem ID-Feld speichert. Dieser Wert wurde generiert, als der Produktmodelldatensatz erstellt wurde.

Integration von Financial Services Operations mit Visa

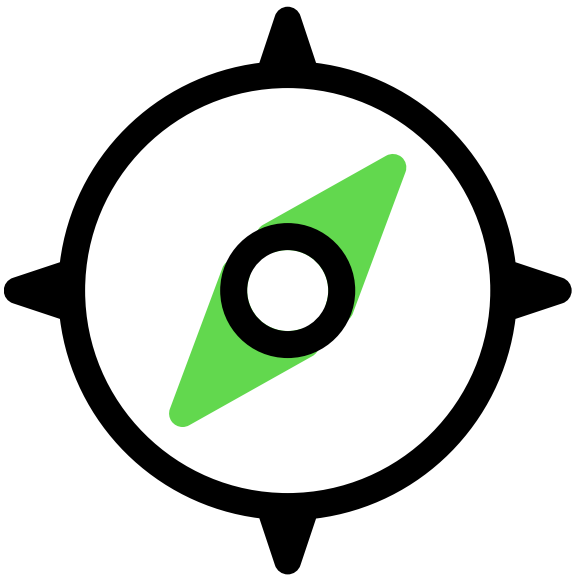
ServiceNow® Integration von Financial Services Operations mit Visa ermöglicht Ihnen die nahtlose Integration in Visa Resolve Online (VROL)-APIs mithilfe der Visa-Spoke-Aktionen, um verschiedene Lebenszyklusereignisse für Konflikte zu verwalten.

Erste Schritte

Integration von Financial Services Operations mit Visa Die Anwendung kann Ihnen bei folgenden Aufgaben helfen:

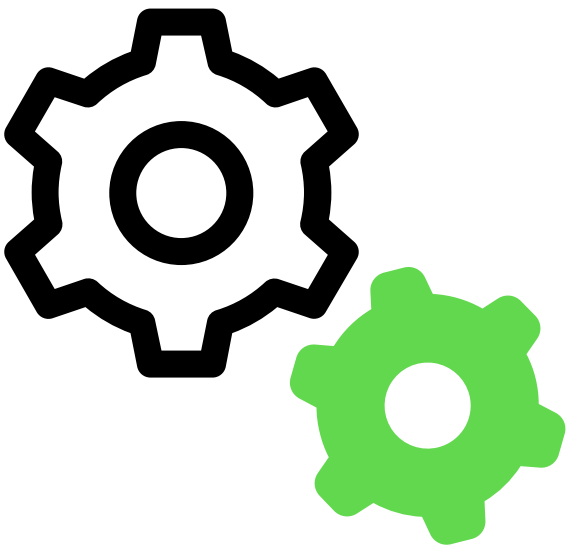
- Verwenden Sie die Integrationsebene mit Subflows und Updates für das Datenmodell, um die Visa-Spokes nahtlos zu verwenden.
- Reduzieren Sie die Arbeitsauslastung von Konfliktbearbeitern, und verbessern Sie die Gesamteffizienz.
- Verwalten Sie den Kartenkonfliktprozess effizient.

Untersuchen



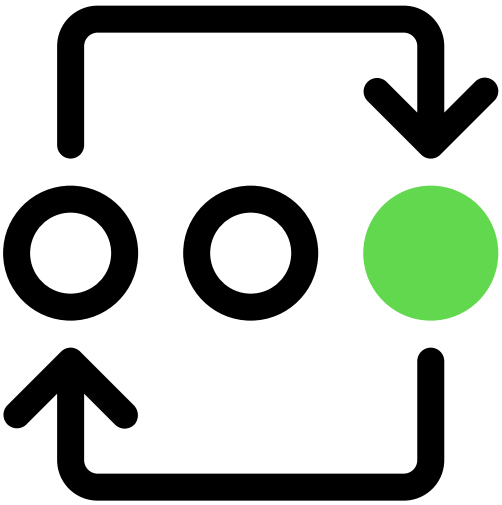
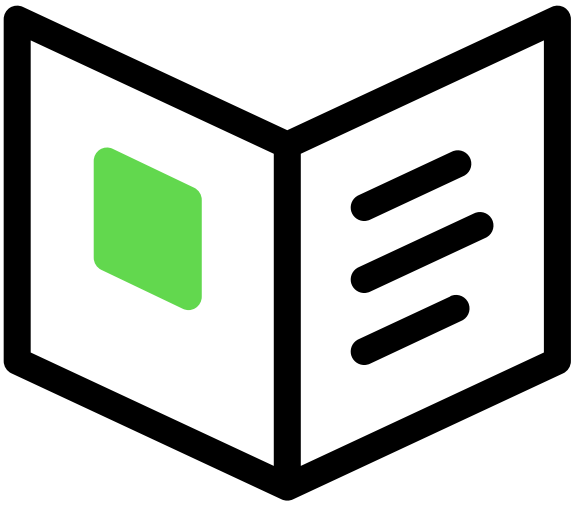
Erfahren Sie mehr über die Vorteile der Integration der Anwendung Integration von Financial Services Operations mit Visa.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre -Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

integrieren	Referenz
	
Arbeiten Sie an der Integration der Anwendung Integration von Financial Services Operations mit Visa .	Rufen Sie Details zu den Komponenten wie Felder, Tabellen und Eigenschaften ab.

Anforderung Integration von Financial Services Operations mit Visa im Store

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Bevor Sie AESverwenden können, müssen Sie es zuerst aus dem ServiceNow Storeherunterladen. Wenn Sie den Download abgeschlossen haben, müssen Sie möglicherweise Ihren lokalen Cache leeren, bevor er in Ihrer Instanz angezeigt wird.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie auf der Developer Site eigene Apps erstellen.
- Kontakt Kundenservice und Support

Integration von Financial Services Operations mit Visa erkunden

Erfahren Sie, wie Sie mit der Anwendung Integration von Financial Services Operations mit Visa eine nahtlose Verbindung zu Konflikt-Workflows herstellen und die Konfliktlösung verwalten können.

Übersicht

Integration von Financial Services Operations mit Visa ermöglicht Finanzinstituten die Integration mit VROL-APIs mithilfe von Visa-Spoke-Aktionen. Diese Integration ermöglicht die Verwaltung verschiedener Konfliktlebenszyklus-Ereignisse, z. B. die Durchführung von Transaktionssuchen, das Erstellen von Konfliktfällen, das Senden von Konfliktfragebögen und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

das Melden von Betrug. Sie stellt die folgenden Subflows bereit, um die Visa-Spoke-Aktionen zu verarbeiten:

- Erstellt einen Fall aus einer Transaktion
- Initiieren Sie einen Konflikt aus einer Transaktion oder einem Fall
- Konfliktfragebogen übermitteln

Workflow

Durch die Integration des Kartenkonflikt-Flows Financial Services Operations mit der Visa-Spoke im VROL-System führen Sie die folgenden Aktionen aus:

1. Erstellen Sie einen Konfliktfall.
2. Einen Konflikt initiieren.
3. Übermitteln Sie einen Visa-Fragebogen.

Schlüsselvorteile für Aussteller

- Verbesserte Endanwender-Experience.
- Kürzere Amortisierungszeit und optimierte Wartung.
- Verwalten Sie den Konfliktlebenszyklus mithilfe von Ereignissen wie Fallerstellung und Fragebogenübermittlung.
- Verwenden Sie die notwendigen Informationen, die in Subflows verwendet werden, indem Sie Datenmodellelemente nutzen.

Integration von Financial Services Operations mit Visa konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre Integration von Financial Services Operations mit Visa-Implementierung.

Konfiguration – Übersicht

Um Integration von Financial Services Operations mit Visa in Ihrer Instanz ServiceNow zu konfigurieren, müssen Sie eine Reihe von Aufgaben einrichten.

1. Fordern Sie ein Integration Hub-Abonnement an .

   Verwenden Sie IntegrationHub, um ein Visa-Konto mit Ihrer -Instanz ServiceNow zu integrieren.

2. Integration von Financial Services Operations mit Visa installieren.

   Sie können die Anwendung Integration von Financial Services Operations mit Visa (com.sn_fso_intg_visa) aus dem ServiceNow Storeinstallieren. Die Anwendung installiert die zugehörigen -Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

3. Visa-Spoke aktivieren.

   IntegrationHub ermöglicht die Ausführung von Drittanbieter-APIs als Teil eines -Flows, wenn ein bestimmtes Ereignis in ServiceNowauftritt. Diese Integrationen werden als Spokes bezeichnet, sind einfach zu konfigurieren und ermöglichen es Ihnen, schnell leistungsstarke Aktionen hinzuzufügen, ohne ein Skript schreiben zu müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Richten Sie die Anmeldeinformationen für die Instanz ein.

   Konfigurieren Sie die Anwendung Integration von Financial Services Operations mit Visa, indem Sie die Visa-Verbindung und den Anmeldeinformationsdatensatz verwenden, um ServiceNow -Anforderungen zu authentifizieren.

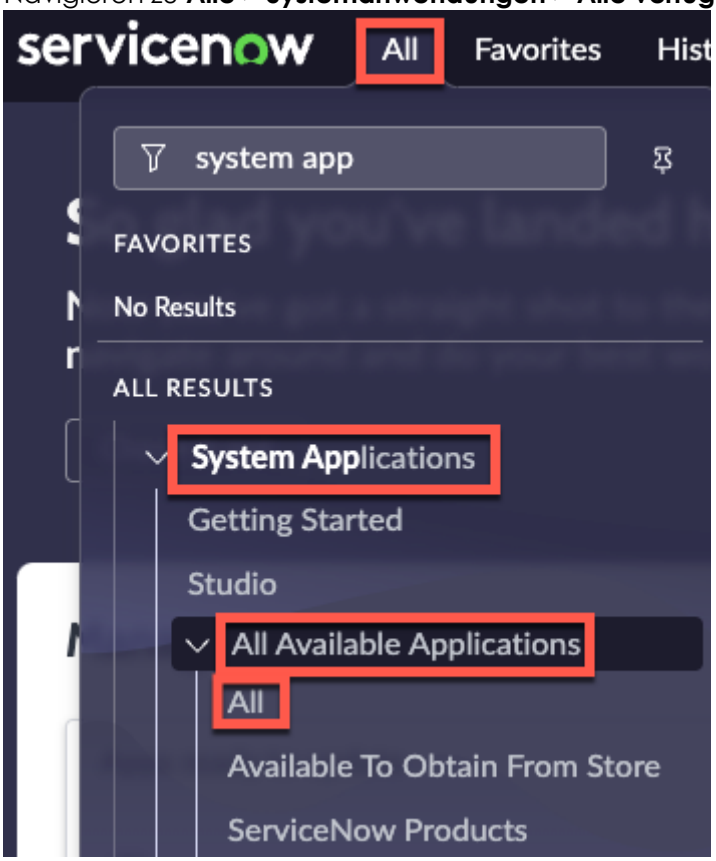
Integration von Financial Services Operations mit Visa installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Integration von Financial Services Operations mit Visa installieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Integration von Financial Services Operations mit Visa (sn_fso_intg_visa).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängige Plugins und Anwendungen werden angezeigt, wenn sie installiert werden, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie diese Installation durchführen, bevor Sie Integration von Financial Services Operations mit Visa installieren können.

4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Visa-Spoke aktivieren

Aktivieren Sie die Visa-Spoke in IntegrationHub unter ServiceNow Store, und ermöglichen Sie den schnellen Zugriff auf Zahlungs- und Sicherheitsdaten. Sie können die -Spoke verwenden, um nach Transaktionen zu suchen, mit Händlern zusammenzuarbeiten, Konflikte zu verwalten und andere Funktionen mit erhöhter Sicherheit auszuführen

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Um die Verbindungskonfiguration anzupassen, greifen Sie auf die Verbindungseinstellungen in zu **Flow Designer** > **Verbindungen** und wählen Sie **Visa**aus.
   Weitere Informationen zum Aktualisieren der Verbindungskonfiguration finden Sie unter Visa-Spoke .

Konfigurieren Sie den Visa-Warteschlangen-Planer-Flow

Verwenden Sie den Visa-Warteschlangen-Planer-Flow, um die Häufigkeit zu steuern, mit der Visa-Batch-Warteschlangen verarbeitet werden. Dieser Flow wird als geplante Aufgabe in einem vordefinierten Zeitintervall ausgeführt und löst den Subflow aus, der eingehende Batch-Warteschlangen verarbeitet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Suchen Sie im Feld Suche nach **Visa-Warteschlangen-Zeitplaner-Flow**.
3. Um die Bedingungen und die Häufigkeit für den Flow festzulegen, wählen Sie das Feld **Auslöser**.
   Suchen Sie den Flow, den Sie aktivieren möchten, in der Liste der gespeicherten Flows, und öffnen Sie ihn.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Aktivieren**.

> **Hinweis:** Wenn Sie Integration von Financial Services Operations mit Visa zum ersten Mal verwenden, müssen Sie den Visa-Warteschlangen-Planer-Flow aktivieren und die gewünschte Häufigkeit festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeitung und Planung von Batch-Warteschlangen.

Integration von Financial Services Operations mit Visa einrichten

Konfigurieren Sie die Anwendung Integration von Financial Services Operations mit Visa, indem Sie die Visa-Verbindung und den Anmeldeinformationsdatensatz verwenden, um ServiceNow -Anforderungen zu authentifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Integrations-Hub** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen** und bearbeiten Sie die erforderlichen Informationen.
2. Navigieren zu **Flow Designer** > **Designer** > **Subflows** Registerkarte, und wählen Sie die Subflows aus, die Sie testen möchten.
3. Klicken Sie auf **Testen**.
   Das System zeigt das Dialogfeld Testaktion an.
4. Füllen Sie die Felder für die Aktion aus.

> **Hinweis:** Füllen Sie alle Pflichtfelder im Dialogfeld „Testaktion“ aus.

5. Klicken Sie auf **Test ausführen**.

> **Hinweis:** Wählen Sie die Option **Test im Hintergrund ausführen** aus, um eine Aktion asynchron im Hintergrund zu testen.
>
> Wenn Sie die Option **Test im Hintergrund** ausführen auswählen, werden die Ausführungsdetails erst angezeigt, nachdem die Ausführung asynchron im Hintergrund abgeschlossen wurde.

Nächste Maßnahme

Um die Details der Aktionsausführung anzuzeigen, klicken Sie auf **. Die Ausführung des Tests wurde abgeschlossen. Zeigen Sie die Details der Aktionsausführung an.**

Integration von Financial Services Operations mit Visa – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den installierten Komponenten und Subflows, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten der Anwendung Integration von Financial Services Operations mit Visa verwenden.

Installierte Plugins

Diese Plugins werden mit der Anwendung Integration von Financial Services Operations mit Visa (com.sn_fso_intg_visa) installiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für Integration von Financial Services Operations mit Visa

Plugin	Beschreibung
Visa-Spoke [com.sn_visa_spoke]	Diese Anwendung bietet eine Liste von Aktionen, mit denen Anwender nach Transaktionen suchen, mit Händlern zusammenarbeiten, Konflikte verwalten und andere Funktionen mit erhöhter Sicherheit ausführen können.
Inhaltspaket mit Konfliktregeln für Visa [com.sn_bom_visa_cp]	Diese Anwendung bietet einen Fragebogen zur Aufnahme von konfliktbezogenen Informationen unter verschiedenen Konfliktkategorien gemäß den Visa-Richtlinien.

Integration von Financial Services Operations mit Visa Subflows

Sie können die folgenden Integration von Financial Services Operations mit Visa -Anwendungs-Subflows verwenden, um den Prozess zur Verwaltung von Kartenkonflikten zu bearbeiten.

Integration von Financial Services Operations mit Visa Subflows

Hinweis: Verwenden Sie die Entscheidungstabelle und die Vorlage „Visa Token Service“, um den ausgewählten Token-Provider mit den Subflows „Visa Integration“ zu integrieren. Diese Integration ermöglicht Ihnen den Zugriff auf Visa-APIs, die vertrauliche Informationen enthalten können. Achten Sie darauf, die Subflow-Vorlage für Ihren Token-Provider zu verwenden. Dadurch wird bestätigt, dass Sie Daten detokenisieren, bevor Sie Anforderungen an Visa senden, und Daten nach dem Empfangen von Antworten tokenisieren, um eine reibungslose Integration mit ServiceNowzu gewährleisten.

Subflow	Beschreibung
Fall aus einer Transaktion erstellen	Ermöglicht das Erstellen eines Falls in Visa Resolve Online (VROL) aus einer Transaktion.
Change-Konfliktstatus	Ermöglicht das Zurückrufen eines übermittelten Konfliktelements oder das Löschen eines gespeicherten Konfliktelements.
Konflikt aus Transaktion oder Fall initiieren	Ermöglicht das Initiieren eines Konflikts in VROL aus einer Transaktion oder einem vorhandenen Visa-Fall.
Konfliktfragebogen übermitteln	Ermöglicht das Senden oder Speichern des Konfliktfragebogens in VROL.
Sucht nach zugeordneten Transaktionen	Ermöglicht das Abrufen einer Liste zugeordneter Transaktionen für die beanstandete Transaktion in der Konfliktphase.
Zugeordnete Transaktionen auswählen	Ermöglicht es Ihnen, der beanstandeten Transaktion zugehörige Transaktionen zuzuordnen.
Transaktionsanfrage übermitteln	Ermöglicht die Suche nach Transaktionen anhand bestimmter Kriterien. Um eine nahtlose Integration zu bestätigen, muss eine Tokenisierungslösung vorhanden sein. Zum Erstellen eines Subflows, der mit dem Tokenisierungsmechanismus übereinstimmt, und Verwenden der empfohlenen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Subflow	Beschreibung
	Visa Token Service-Vorlage durch Konfiguration in einer Entscheidungstabelle.
Sucht nach Ergebnissen von Transaktionsabfragen	Ermöglicht die Suche nach Transaktionsinformationen mithilfe der TIEventID. Wenn beim Senden der Transaktionsanfrage eine asynchrone Antwort angezeigt wird, wird eine TIEventID generiert. Diese ID wird dann verwendet, um den Subflow aufzurufen und die ursprünglichen Transaktionsdetails abzurufen.
Konflikt akzeptieren	Akzeptiert die Konfliktverbindlichkeit oder die Entscheidung der anderen Seite und entfernt die Konflikttransaktion aus der Warteschlange.
Anfrage des Karteninhabers an	Ermöglicht das Anfordern von Kaufinformationen und zusätzlichen Händlerinformationen zu einer Transaktion durch Angabe der TransactionID.
Sucht Transaktionsdetails	Ermöglicht das Abrufen detaillierter Transaktionsdaten mithilfe der RolTransactionId.
Sucht nach Konfliktantwortdetails	Ermöglicht das Abrufen der Details einer übermittelten oder empfangenen Konfliktantwort.
Konflikt vor der Arbitration erstellen	Ermöglicht Ihnen das Erstellen einer Vor-Arbitration in VROL.
Antwort zum Konflikt vor der Arbitration erstellen	Ermöglicht Ihnen das Erstellen einer Vor-Arbitrationsantwort in Zuteilung für die vom Erwerber initiierte Vor-Arbitration.
Nach Details zum Konflikt vor der Arbitration suchen	Ermöglicht Ihnen das Abrufen der Details der Vor-Arbitration.
Sucht nach Details zur Antwort zum Konflikt vor der Arbitration	Ermöglicht das Abrufen von Details einer übermittelten oder empfangenen Vor-Arbitrationsantwort.
Konflikt einreichen	Ermöglicht Ihnen, einen Konflikt zur Schlichtung zu übermitteln oder in VROL Rechtsmittel gegen die Schlichtung einzulegen oder sie zurückzuziehen.
Sucht nach Details zur Konflikteinreichung	Ermöglicht Ihnen das Abrufen der Details einer Anforderung zur Einreichung eines Konfliktfalls, einer Beschwerde oder einer Zurücknahmeanforderung.
Adapter für Flows für Batch-Warteschlangen	Schließt alle Batch-Warteschlangenprozesse ein.
Batch-Warteschlangenelement als gelesen markieren	Markiert Transaktionen als gelesen und entfernt sie aus der Batch-Warteschlange von Real-time Systems Interface (RTSI).

Verarbeitung und Planung von Batch-Warteschlangen

Batch-Warteschlangen sind regelmäßige Aufgaben. Sie werden nicht basierend auf Benutzeraktionen ausgeführt. Stattdessen werden sie in vordefinierten Zeitintervallen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ausgeführt. Der **Visa-Warteschlangen-Planer-Flow** verwaltet, wann die Ausführung dieses Auftrags geplant ist. Standardmäßig ist der Visa-Warteschlangen-Planer-Flow inaktiv. Sie müssen diesen Flow aktivieren, damit die Subflows der Batch-Warteschlangen in den geplanten Intervallen ausgeführt werden können.

Batch-Warteschlange	Beschreibung
Warten auf Aktionskonflikte in Batch-Warteschlange	Der Erwerber gibt eine Konfliktantwort, die den Visa-Fall in diese Warteschlange platziert. Bei der Verarbeitung dieser Batch-Warteschlange wird der FSO-Fall mit der empfangenen Antwort benachrichtigt.
Eingehende Batch-Warteschlange für Vor-Arbitration verarbeiten	Der Erwerber übermittelt eine Vor-Arbitrationsanforderung oder -antwort, die den Visa-Fall in diese Warteschlange platziert. Bei der Verarbeitung dieser Batch-Warteschlange wird der FSO-Fall mit der empfangenen Antwort benachrichtigt.
Eingehende Arbitrations-Batch-Warteschlange verarbeiten	Der Erwerber initiiert eine Arbitrationsanforderung, oder der Aussteller übermittelt eine Arbitration und erhält eine Bestätigung oder Entscheidung von VISA, die den Fall in diese Warteschlange platziert.
Verarbeitet eingehende Rückruf-Batch-Warteschlange	Der Erwerber verarbeitet Rückrufe in verschiedenen Phasen, einschließlich Konfliktantwort, Vor-Arbitration und Vor-Arbitrationsantwort, wodurch der VISA-Fall in diese Warteschlange gestellt wird. Bei der Verarbeitung dieser Batch-Warteschlange wird der FSO-Fall mit der empfangenen Antwort benachrichtigt.

Integration von Financial Services Operations mit FRISS

Mit der Anwendung ServiceNow® Integration von Financial Services Operations mit FRISS können Schaden- und Unfallversicherer (auch bekannt als P&C) Trust Automation in ihre Lösungen integrieren. Diese Anwendung bietet eine Lösung, die mühelos in jeden Versicherungs-Workflow integriert werden kann.

Erste Schritte

Untersuchen	Einrichten
Erfahren Sie mehr über die Vorteile der Integration von Financial Services Operations mit FRISS für Ihre Organisation.	Planen und konfigurieren Sie Ihre -Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte (Fortsetzung)

Konfigurieren	Referenz
Konfigurieren Integration von Financial Services Operations mit FRISS	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Integration von Financial Services Operations mit FRISS erkunden

Mit Integration von Financial Services Operations mit FRISSkann Ihr Versicherungsunternehmen die FRISS API for Claims in -Workflows einbetten, Betrug erkennen und verhindern und Ihre Versicherungs- und Schadenprozesse verbessern.

FRISS – Übersicht

Mit FRISSkönnen Sie Betrug erkennen, Ihre Risiken bewerten und Compliance-Management durchführen. Sie können auch Ihre Rentabilität, Kundenzufriedenheit und betriebliche Effizienz verbessern.

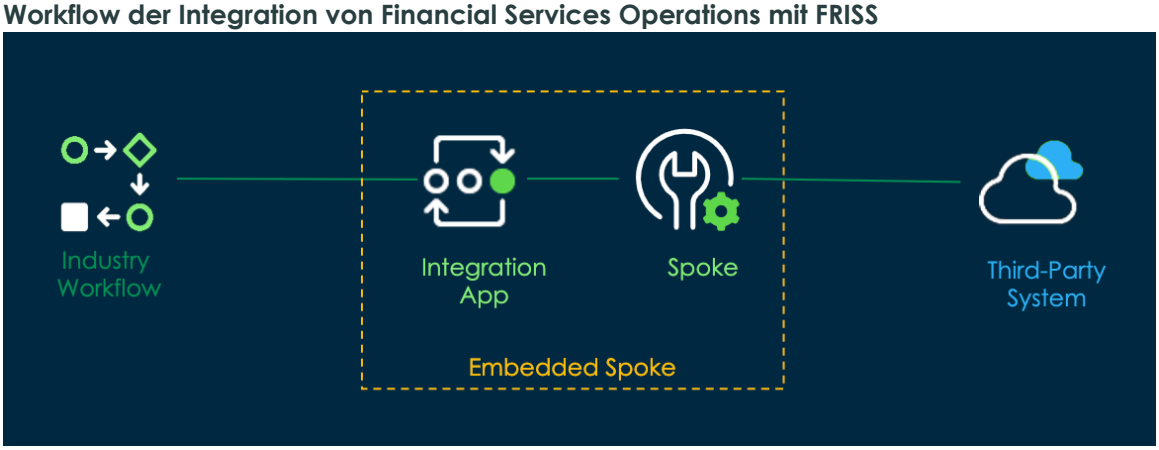
Mit der Anwendung Integration von Financial Services Operations mit FRISS können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Integrieren Sie mit der FRISS -API für Ansprüche, um die von FRISS zurückgegebenen Punktzahlen im entsprechenden Anspruchsdatenobjekt zu speichern.
- Erkennen Sie Betrug, während Sie Ihre Schadensfälle verwalten.
- Rufen Sie Echtzeit-Punktzahlen Ihrer Anspruchsdaten in verschiedenen Phasen des Anspruchsprozesses ab.
- Verwenden Sie die Anwenderoberfläche für die Portfolio-Überwachung.

FRISS – Workflow

Das folgende Diagramm ist ein Workflow der -Integration FRISS. Das Diagramm zeigt die Rolle, die jede Schicht in der Anwendung Financial Services Operations spielt.

Workflow der Integration von Financial Services Operations mit FRISS



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ebenen im FRISS-Integrations-Workflow

Ebene	Beschreibung
Workflow-Ebene	Ebene, die die Anwendungen Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen und Schadensfälle bei Privatversicherungen zum Auslösen und Speichern von Betrugsbewertungen enthält.
Adapter-/Integrationsebene	Ebene, die den Subflow Integration von Financial Services Operations mit FRISS enthält, um die FRISS-Spoke-Aktionen auszuführen und eine Betrugsbewertung bereitzustellen. Diesem Service werden zusätzliche Tabellen hinzugefügt, um die Betrugsbewertung zu speichern.
Spoke-Layer	Ebene, die die FRISS -Spoke-Aktionen enthält, die REST APIs für die Interaktion mit FRISSverwenden. Weitere Informationen zu den FRISS -Spoke-Aktionen finden Sie unterFRISS Spoke .

Integration von Financial Services Operations mit FRISS – Vorteile

FRISS kann Ihnen helfen, betrügerische Aktivitäten in der Versicherungsbranche aufzuklären, z. B. falsche Meldung von Schäden, inszenierte Unfälle und die Erhöhung von Schäden. Derzeit werden Untersuchungen zu diesen Aktivitäten häufig manuell durchgeführt, was zu einem langsamen und ineffizienten Schadenprozess führt. Dieser ineffiziente Prozess erhöht das Risiko menschlicher Fehler und ermöglicht es, dass betrügerische Aktivitäten unentdeckt bleiben.

FRISS bietet datengesteuerte Punktzahlen und Einblicke in Echtzeit, mit denen Sie die inhärenten Risiken Ihrer Kunden und Interaktionen schnell bewerten können. Da sich Ihre Services in erster Linie auf Schadensfälle in den Bereichen Kfz, Sachwert und allgemeine Haftung konzentrieren, können Sie mit FRISSdie automatisierte Betrugserkennung in Ihre Schadensprozesse integrieren. Durch die Bewertung der Schadenfälle in Echtzeit hilft Integration von Financial Services Operations mit FRISS Ihrem Unternehmen, die Anzahl der Falschmeldungen zu reduzieren, die Anzahl der vermiedenen Schadenfälle zu erhöhen und die echten Schadenfälle sofort zu bearbeiten.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften Integration von Financial Services Operations mit FRISS

Wählen und konfigurieren Sie die Subflows Integration von Financial Services Operations mit FRISS, um die Betrugsbewertung für Ihre Organisation zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In diesem Verfahren können Sie entweder die Subflow-Option **„Betrugsbewertung des Anspruchs über Spoke-Auswahl nachschlagen“** oder **„Nach Betrugsbewertung des Anspruchs suchen“** auswählen.

Tipp: Die Option **„Betrugsbewertung des Anspruchs über Spoke-Auswahl suchen“** erfordert nur eine minimale Konfiguration und ermöglicht Ihnen die Konfiguration mehrerer Adaptersysteme von Drittparteien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Subflows** aus.
3. Je nachdem, welche Subflow-Option Sie auswählen, führen Sie die folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Sucht nach der Betrugsbewertung des Anspruchs	**a.** Suchen Sie im Feld **Anwendungssuche** nach **Financial Services Operations Integration with FRISS**. **b.** Suchen Sie in der Liste der gespeicherten Subflows nach der Option **„Betrugsbewertung des Anspruchs suchen“**, und öffnen Sie sie.
Betrugsbewertung des Anspruchs über Spoke-Auswahl suchen	**a.** Suchen Sie im Feld **Anwendungssuche** nach **Financial Services Operations Core**. **b.** Suchen Sie im Feld **Namenssuchenach der Option Betrugsbewertung des Anspruchs über Spoke-Auswahl suchen,** und öffnen Sie sie.

4. Wählen Sie **Test**aus.
   Das Dialogfeld "Subflow testen" wird geöffnet.
   Definieren Sie die Eingabewerte, die der Subflow in seinen Aktionen verwenden soll. Die von Ihnen definierten Werte werden bei zukünftigen Testläufen automatisch eingetragen.
5. Wählen Sie **Test ausführen**.

   Hinweis: Wählen Sie die Option **Test im Hintergrund ausführen** aus, um einen Subflow asynchron im Hintergrund zu testen. Wenn Sie die Option auswählen, werden die Ausführungsdetails erst angezeigt, nachdem die Ausführung asynchron im Hintergrund abgeschlossen wurde. Außerdem werden die Ausführungsdetails dem Subflow erst zugeordnet, nachdem die Ausführung abgeschlossen ist.

6. Nachdem der Flow ausgeführt wurde, wählen Sie **Subflow wurde ausgeführt aus. Klicken Sie hier**, um den Subflow anzuzeigen.
   Die Ausführungsdetails werden geöffnet.

Integration von Financial Services Operations mit FRISS einrichten

Integrieren Sie Ihren Account FRISS mit Ihrer Instanz ServiceNow®, damit Sie bestimmen können, ob der Anspruch berechtigt oder betrügerisch ist.

Setup der Anwendung

Richten Sie Ihre Integration ein:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Fordern Sie ein Integration Hub-Abonnement an. Weitere Informationen finden Sie unter Integrations-Hub anfordern .
2. Aktivieren Sie Integration von Financial Services Operations mit FRISS über ServiceNow Store, wodurch die FRISS -Spoke automatisch aktiviert wird.
3. Richten Sie den FRISS-Spoke ein. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die FRISS -Spoke ein .

Mit dem Integration von Financial Services Operations mit FRISS installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Integration von Financial Services Operations mit FRISS (com.sn_fso_intg_friss) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen.

Installierte Rollen

Mit dem Plugin Integration von Financial Services Operations mit FRISS installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
FRISS-Integrationsadministrator [sn_fso_intg_friss.admin]	Administratorrolle zum Verwalten der Flows für die FRISS-Integration.
FRISS-Integrationsbetrachter [sn_fso_intg_friss.viewer]	Betrachterrolle, die Lesezugriff auf die Tabelle „Anspruchsbetrugsindikator“ gewährt.

Installierte Plugins

Das Plugin ServiceNow IntegrationHub Starter Pack Installer [com.glide.hub.integrations] ist erforderlich, um Integration von Financial Services Operations mit FRISSzu unterstützen.

Plugins, die mit dem Plugin Integration von Financial Services Operations mit FRISS installiert werden

Plugin	Beschreibung
FRISS-Spoke (com.sn_friss_spoke)	Stellt eine Liste der Aktionen zur Lösung der betrügerischen Aktivität in der Versicherungsbranche bereit. Die Aktionen umfassen die Reduzierung der Anzahl der falschen Meldungen von Schäden, die Erhöhung der Anzahl der vermiedenen Schadenfälle und die sofortige Bearbeitung der echten Schadenfälle.
Financial Services Operations Core (sn_bom)	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Schadensanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter .

Installierte Tabellen

Integration von Financial Services Operations mit FRISS referenziert Informationen aus den folgenden Tabellen, um Daten zu speichern:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Financial Services Operations Tabellen, die installiert werden, wenn die Anwendungen Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen und Schadensfälle bei Privatversicherungen installiert werden.
- Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management (CSM).
- Die Now Platform -Tabellen.

Mit dem Plugin Integration von Financial Services Operations mit FRISS installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Betrugsindikator des Anspruchs [sn_fso_intg_friss_indicator]	Speichert Details zu den Indikatoren, die zur Betrugsbewertung beitragen.

Integration von Financial Services Operations mit Guidewire

Die Anwendung Financial Services Operations Integration with Guidewire ermöglicht Versicherern die Integration mit der Cloud-Version der Guidewire InsuranceSuite, um verschiedene Geschäftsanwendungsfälle in Bezug auf Policenservice, Schadenservice oder Abrechnung zu unterstützen.

Übersicht

Durch die nahtlose Integration von Guidewiremit der Anwendung Financial Services Operations Integration with Guidewire können Ihre Service Desk-Mitarbeiter FSO -Anwendungen verwenden, um versicherungsbezogene Fälle und Aufgaben zu verwalten.

Schlüsselfunktionen der Integration

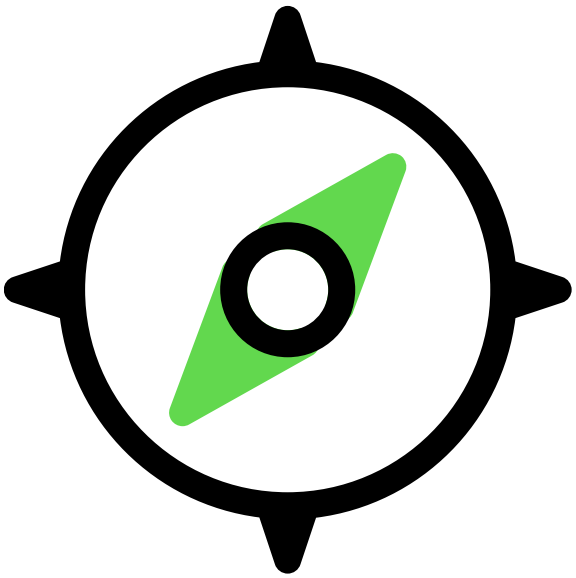
Financial Services Operations Integration with Guidewirebietet folgende Möglichkeiten:

- Integrieren Sie Ihren Guidewire Cloud-Account, um Funktionen für Schadenfälle, Police-Servicing und Underwriting auf dem Now Platformzu aktivieren.
- Ermöglichen Sie Ihren Erfüllern das Erstellen und Verwalten von Fällen.
- Kunden einen besseren und schnelleren Service bieten, was zu höherer Kundenzufriedenheit führen kann.
- Ermöglichen Sie Ihrem Unternehmen, die digitalen End-to-End-Versicherungsprozesse zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

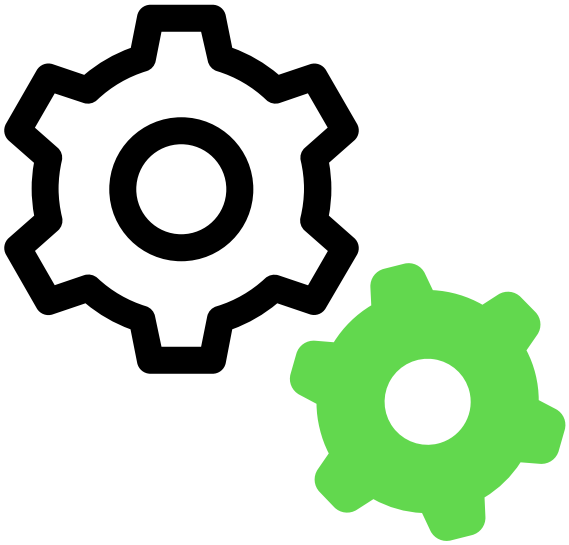
Weitere Informationen zu dieser Integration

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Vorteile der Integration von Financial Services Operations mit Guidewire.

Einrichten



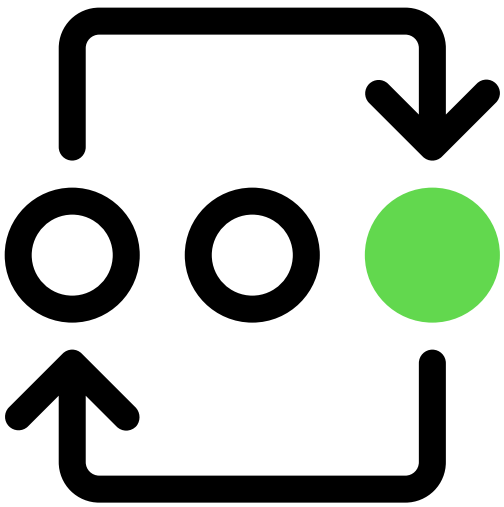
Planen und konfigurieren Sie Ihre -Integration.

Konfigurieren



Planen Sie Ihre Konfiguration.

integrieren



Arbeiten Sie an der Integration von Financial Services Operations mit der Anwendung Guidewire .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Operations Integration with Guidewire erkunden

Mit der Anwendung „Financial Services Operations Integration with Guidewire“ können Versicherer die cloudbasierten Guidewire -APIs in die FSO -Workflows einbetten, um die täglichen Geschäftsvorgänge für Policenservices, Schadenservices und Abrechnungsservices abzuwickeln.

Ebenen in der Guidewire -Integration

In der folgenden Tabelle werden die verschiedenen Ebenen in der Guidewire -Integration beschrieben.

Ebene	Beschreibung
Branchen-Workflow/FSO-Ebene	Ebene, die die Anwendung Financial Services Operations enthält.
Integrationsebene	Schicht, die bei der Integration in die Anwendung Financial Services Operations hilft und Informationen im Datenmodell speichert. Diese Ebene stellt die folgenden Komponenten bereit: • End-to-End-Integration der FSO -Ebene und der Spoke-Ebene. • Subflows, die die Aktionen in der Spoke Guidewire verbrauchen. Jede Aktion hat sowohl einzelne Subflows als auch kombinierte Subflows, um alle Aktionen gemeinsam aufzurufen. Die kombinierten Subflows lauten wie folgt: ◦ Privaten Kfz-Schaden abrufen ◦ Gewerblichen Kfz-Schaden abrufen
Spoke-Layer	Ebene, die das Spoke-Plugin Guidewire enthält. Diese Ebene stellt die Aktionen bereit, die REST-Webservices für die Interaktion mit den Guidewire APIs verwenden. Informationen zum Anzeigen von Guidewire -Spoke-Aktionen finden Sie unter Guidewire Spoke -Aktionen.

Einrichten der Financial Services Operations-Integration mit Guidewire

Sie können eine ServiceNow -Instanz mit Ihrem Guidewire -Account integrieren, um auf Police- und Schadensinformationen im Insurance Core-System zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Führen Sie zum Einrichten Ihrer Integration die folgenden Setup-Aktionen für die Anwendung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Installieren Sie die Plugins Schadensfälle bei Privatversicherungen oder Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen nach Bedarf.

   Weitere Informationen zur Installation von Schadensfälle bei Privatversicherungenfinden Sie unter Schadensfälle bei Privatversicherungen installieren.

   Weitere Informationen zur Installation von Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungenfinden Sie unter Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installieren.

2. Fordern Sie ein IntegrationHub -Abonnement an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Integrations-Hub anfordern .
3. Installieren Sie die Anwendung Financial Services Operations Integration with Guidewire (Integration mit []) aus ServiceNow Store, wodurch die Guidewire -Spoke automatisch aktiviert wird.
   Weitere Informationen zur Integration und Einrichtung einer ServiceNow -Instanz mit Ihrem Guidewire -Account finden Sie unter Guidewire Spoke .

Konfigurieren Sie die Integration von Financial Services Operations mit Guidewire

Verwenden Sie dieses Verfahren, um die Anwendung Financial Services Operations Integration with Guidewire auszuwählen und zu konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Um die Verbindungskonfiguration anzupassen, navigieren Sie zu **Flow Designer** > **Verbindungen**.
   Es gibt drei Verbindungen für Guidewire:
   - Guidewire ClaimCenter
   - Guidewire PolicyCenter
   - Guidewire ContactManager

   Wählen Sie eine dieser Verbindungen aus, und befolgen Sie die Anweisungen unter Richten Sie die Guidewire -Spoke ein , um die Verbindungskonfiguration zu aktualisieren.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Subflows** aus.
4. Wenn Sie installiert haben:
   - Schadensfälle bei Privatversicherungen, suchen Sie im Feld Name **nach Get Private Kfz-Schaden**.
   - Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen: Suchen Sie im Feld Name **nach Get Gewerblichen Kfz-Schaden**.
5. Suchen Sie den Flow in der Liste, und öffnen Sie ihn.
   Informationen zu Subflows finden Sie unter Integration von Financial Services Operations mit Guidewire Subflows.
6. Wählen Sie **Test**aus.
   Das Dialogfeld "Subflow testen" wird geöffnet.
   Definieren Sie die Eingabewerte, die der Subflow in seinen Aktionen verwenden soll. Die von Ihnen definierten Werte werden bei zukünftigen Testläufen automatisch eingetragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie **Test ausführen**.

   Hinweis: Wählen Sie die Option **Test im Hintergrund ausführen** aus, um einen Subflow asynchron im Hintergrund zu testen. Wenn Sie die Option auswählen, werden die Ausführungsdetails erst angezeigt, nachdem die Ausführung asynchron im Hintergrund abgeschlossen wurde. Außerdem werden die Ausführungsdetails dem Subflow erst zugeordnet, nachdem die Ausführung abgeschlossen ist.

8. Wählen Sie nach der Ausführung des Flow **aus. Die Ausführung des Tests wurde abgeschlossen. Zeigen Sie die Subflow-Ausführungsdetails an.**.
   Die Ausführungsdetails werden geöffnet.

Integration von Financial Services Operations mit Guidewire Subflows

Integration von Financial Services Operations mit Guidewire stellt diese Subflows bereit, um Guidewire -Aufgaben zu automatisieren. Diese Subflows können an die Geschäftsanforderungen angepasst werden.

Subflows

Nachfolgend finden Sie eine Beispielliste für Subflows:

Kategorie	Name	Beschreibung
Policen-Snapshot für Schadensfall	Erstellt ein versichertes Fahrzeug für einen Snapshot der Police	Erstellt ein versichertes Fahrzeug für den Police-Snapshot.
	Erstellt eine Policenabdeckung für einen Policen-Snapshot	Erstellt Police und Fahrzeugabdeckung für eine Police.
	Erstellt einen Versicherungsnehmer für einen Policen-Snapshot	Erstellt Police-Teilnehmer für versicherte Kontakte in einer Police.
	Erstellt Versicherungsnehmer für Policen-Snapshot	Gehen Sie die Liste „IDs der eingegebenen Schadenfallkontakte“ durch, suchen Sie die Kontaktdetails unter Guidewire, und erstellen Sie Versicherungsnehmer-Datensätze.
	Erstellen Sie bereichsbezogene Abdeckungen für Policen-Snapshot	Gehen Sie die Abdeckungen der Police für diesen Anspruch durch, und erstellen Sie Police-Abdeckungsdatensätze für jeden Teilnehmer.
	Policen-Snapshot erstellen	Erstellt einen Datensatz für einen Richtlinien-Snapshot-Header und leitet ihn an relevante granulare Subflows weiter, um Folgendes zu erstellen: • Abdeckung im Zusammenhang mit der Versicherungspolice • Versicherungseigenschaften

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kategorie	Name	Beschreibung
		• Versicherungsnehmer • Zugehörige Tabellen
	Erstellt Fahrzeuge und Fahrzeugdeckungen für Policen-Snapshot	Gehen Sie die Fahrzeuge durch, die von der Police für diesen Anspruch abgedeckt werden, und erstellen Sie für jedes Fahrzeug Kundeneigentum, versichertes Eigentum und Police-Abdeckungen.
	Verbraucher oder Account für Teilnehmer abgleichen	Suchen Sie anhand der Policensystem-ID Guidewire nach einem vorhandenen Verbraucher oder Account.
	Verbraucher oder Account für Teilnehmer nach ID abgleichen	Suchen Sie anhand der Policensystem-ID Guidewire nach einem vorhandenen Verbraucher oder Account.
Anspruch senden	Minimalen Anspruchsentwurf erstellen	Erstellt einen neuen Anspruchsentwurf in Guidewire unter Verwendung des Incident-Datums und der Policennummer aus dem Schadensfall.
Anspruch abrufen	Erstellen Sie Schadensabdeckungen	Ruft alle Risiken von Guidewire ab und ordnet sie der Tabelle „Anspruchsabdeckungen“ zu.
	Erstellen Sie Schadendokumente	Laden Sie die Schadendokumente herunter, und hängen Sie sie an den Falldatensatz an.
	Erstellt einen Anspruchsbeteiligten für den Anspruch	Erstellt einen Anspruchsbeteiligten für einen bestimmten Anspruchskontakt
	Erstellen Sie Anspruchsbeteiligte für den Anspruch	Erstellt neue Anspruchsbeteiligten-Datensätze für einen bestimmten Anspruch.
	Fall für gewerblichen Kfz-Schaden erstellen	Wird verwendet, um einen Fall für einen gewerblichen Kfz-Schaden zu erstellen.
	Erstellen Sie Verletzungs-Incidents für Schadenfall	Erstellt Verletzungs-Incidents und Anspruchsbeteiligte.
	Andere Sachwert-Incidents für Commercial Autos erstellen	Ruft alle Incidents für feste Sachwerte ab, die dem Schadensfall zugeordnet sind. Es erstellt den Kfz-Sachwertdatensatz für den gewerblichen Kfz-Fall für jeden der Incidents für feste Sachwerte.
	Andere Sachwert-Incidents für Private Autos erstellen	Ruft alle Incidents für feste Sachwerte ab, die dem Schadenfall zugeordnet sind, und erstellt den entsprechenden Kfz-Sachwertdatensatz.
	Fall für privaten Kfz-Schaden erstellen	Hilft beim Erstellen eines Falls für einen privaten Kfz-Schaden.
	Erstellt eine Rolle für den Anspruchsbeteiligten	Erstellt einen Teilnehmerrollen-Datensatz, indem einem Anspruchsbeteiligten in einem Fall eine Rolle zugeordnet wird.
	Schadensfälle für Fahrzeugsachwerte	Ruft alle Fahrzeugschäden aus einem bestimmten Schadensfall ab und erstellt entsprechende Sachwert-Incidents für gewerbliche Kfz-Schäden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kategorie	Name	Beschreibung
	für gewerbliche Kfz erstellen	
	Erstellen Sie Schadensfälle für Fahrzeugsachwerte für Private Autos	Ruft alle Fahrzeugschäden aus einem bestimmten Schadensfall ab und erstellt entsprechende Sachwert-Incidents für private Kfz-Schäden.
	Arbeitsnotizen für Anspruch erstellen	Ruft alle Notizen aus dem Anspruch ab und fügt sie dem Fall als Arbeitsnotizen hinzu.
	Extrahieren Sie den Namen aus dem Schadenfallkontakt	Extrahiert den Vornamen, Nachnamen für eine Person oder Unternehmensnamen für ein Unternehmen.
	Gewerblichen Kfz-Schaden abrufen	Basierend auf der Anspruchs-ID ruft dieser Subflow einen bestimmten gewerblichen Anspruch von Guidewireab.
	Privaten Kfz-Schaden abrufen	Basierend auf der Anspruchs-ID ruft dieser Subflow einen bestimmten persönlichen Anspruch von Guidewireab.

Integration mit anderen ServiceNow -Anwendungen

Enthält gemeinsam genutzte Anwendungen, die vollständig und zur Verwendung in anderen Instanzen bereit sind. Sie können die Fähigkeiten von Financial Services Operations erweitern und in andere ServiceNow -Anwendungen integrieren.

Die IntegrationFinancial Services Operations von mit anderen ServiceNow -Anwendungen umfasst Folgendes:

Integration mit Außendienst-Management

Durch die Integration von Financial Services Operations mit Außendienst-Management können Sie alle Arbeitsaufträge und Termine in Bezug auf Ihren Fall entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen erstellen und anzeigen.

Benutzer vonAußendienst-Management können Account- und Kontaktinformationen für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben in der Anwendung Außendienst-Management anzeigen.

In dieser Anwendung enthaltene Produktnutzungsrechte

Wenn Sie ein Abonnement für die Anwendung Financial Services Operations (FSO) und die Anwendung Außendienst-Management (FSM) erworben haben, können FSO-Mitarbeiter alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit ihren FSO-Fällen erstellen und anzeigen, während FSM-Außendienstmitarbeiter relevante FSOs anzeigen können Daten aus Arbeitsaufträgen. Externe Benutzer mit der Rolle snc_external und anderen relevanten FSO- und CSM-Rollen können alle fallbezogenen Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit ihren Accounts anzeigen.

-Integration in konfigurieren Außendienst-Management

Zur Durchführung dieser Erstkonfigurationsschritte wird empfohlen, die Anwendungsintegration Financial Services Operations mit Außendienst-Management zu implementieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Plugin „Customer Service with Außendienst-Management “ (com.snc.csm_fsm_integration) aktivieren
- Fügen Sie den Falltyptabellen FSO bei Bedarf UI-Aktionen hinzu. Abhängig von Ihrer gewünschten Experience können Sie relevanten Playbooks auch Aktionen hinzufügen.
- Fügen Sie die zugehörige Liste „Arbeitsaufträge“ zu den Falltyptabellen FSO für alle relevanten Ansichten hinzu, z. B. einen Arbeitsbereich.
- Wenn FSM-Außendienstmitarbeiter auf zentrale FSO -Datenmodellobjekte zugreifen müssen, z. B. Versicherungspolicen, fügen Sie das Referenzfeld „sold_product“ der Tabelle „Arbeitsauftrag“ [wm_order] hinzu.
- Weisen Sie FSM-Außendienstmitarbeitern FSO -Betrachterrollen für die Erweiterungstabellen „sold_product“ und FSO -Falltyptabellen zu.

Hinweis: Financial Services Operations -Anwendungen verfügen für alle -Objekte über schreibgeschützte Rollen, z. B. „sn_bom.auto_ins_policy_viewer“ und „sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer“.

Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Branchenprodukten .

Integration mit Document Intelligence

Die Integration mit Document Intelligence ermöglicht maschinelles Lernen (ML), um die Dokumentverarbeitung schnell zu automatisieren und Informationen aus Dokumenten für die Now Platform genau zu extrahieren.

Wenn ein Dokumenttyp erstellt wird, kann Document Intelligence die angegebenen Felder aus jedem Dokumenttyp extrahieren. Document Intelligence benachrichtigt Sie dann, wenn die Daten extrahiert wurden und zur Überprüfung verfügbar sind.

Wenn Sie Document Intelligence integriert haben, wird, sobald eine Dokumentverifizierungsaufgabe erstellt wird, auch eine Document Intelligence -Aufgabe erstellt.

Informationen zur Aktivierung von Document Intelligencefinden Sie unter Document Intelligence installieren .

Informationen zum Hochladen von und Extrahieren von Daten aus Dokumenten sowie Informationen zur Verwendung des Arbeitsbereichs Document Intelligence und des Dashboards finden Sie unter Dokumente mit Document Intelligence verarbeiten

Document Intelligence für FSOaktivieren

Aktivieren Sie Document Intelligence für FSO Dokumentbearbeitung, indem Sie die erforderlichen Plugins installieren und aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zum Aktivieren von Document Intelligence für FSO sind die folgenden Plugins erforderlich:

- Financial Services Operations Core (sn_bom):
- Financial Services Document Processor (sn_doc_processor)
- Document Intelligence (sn_docintel): Installieren Sie Document Intelligence
- Komponente für Document Intelligence UIB (com.sn_docintel_iframe)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

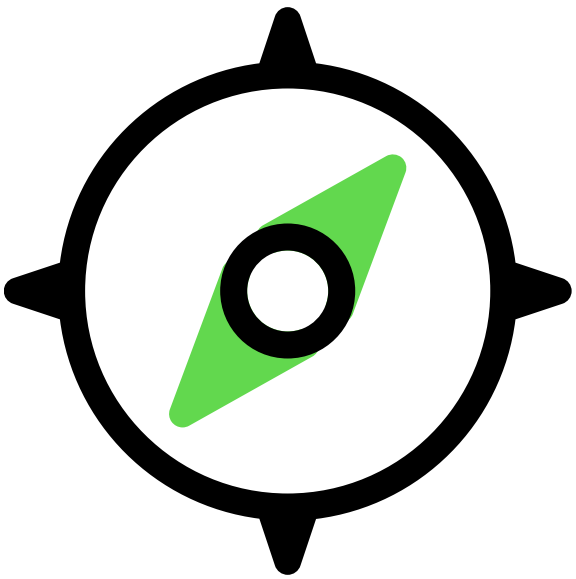
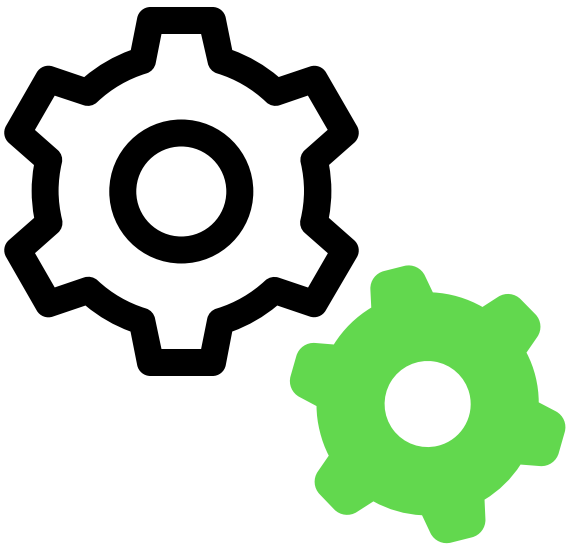
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Installieren Sie die erforderlichen Anwendungen und Plugins.

> **Hinweis:** Anwendungen und Plugins erfordern möglicherweise zusätzliche Lizenzen oder müssen über ServiceNow Storeerworben werden.

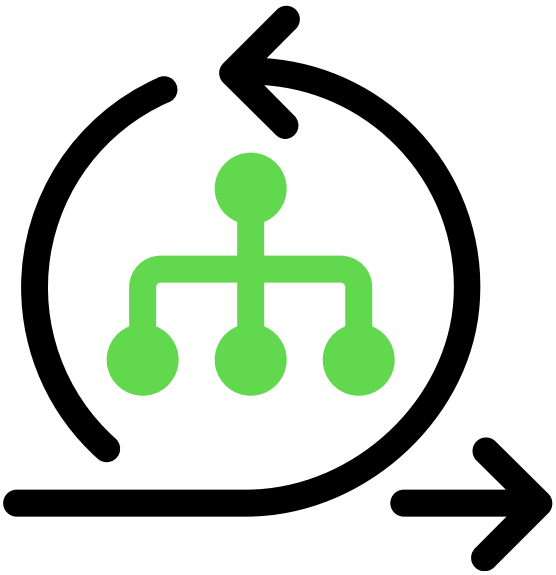
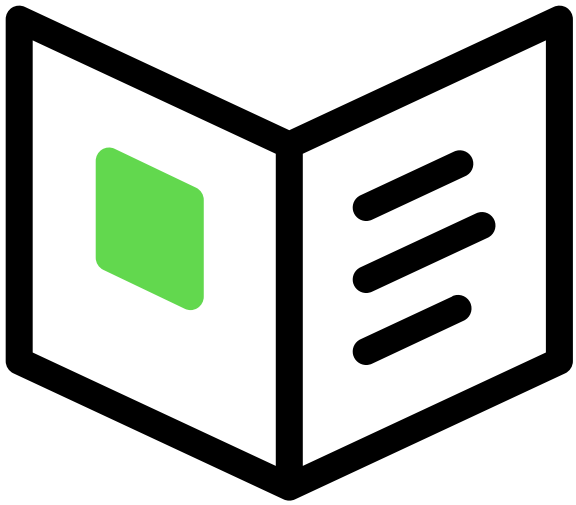
Integration in die Dokumentbearbeitung

ServiceNow® Financial Services Document Processor ermöglicht anderen Financial Services Operations -Anwendungen das Sammeln und Überprüfen von Dokumenten, die in Workflows in diesen Anwendungen verwendet werden. Sie können Dokumente zur Verifizierung einreichen und eine Zurückstellung oder Ausnahme anfordern.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
	
Weitere Informationen zur Dokumentbearbeitung	Richten Sie die Dokumentbearbeitung ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Senden und verwalten Sie dokumentbezogene Anforderungen	Ruft Details zu installierten Komponenten ab

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow -Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partner

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

Unterstützung

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentbearbeitung erkunden

Mit der Anwendung ServiceNow® Document Processor können Sie Standardschreiben oder -dokumente generieren.

Diese Anwendung wird automatisch installiert, wenn Sie eine Anwendung Financial Services Operations oder Financial Services Operations Coreinstallieren.

Ein Administrator kann mithilfe von Dokumentvorlagen HTML- und PDF-Dokumentvorlagen erstellen, die zum Generieren von Standardschreiben oder -dokumenten verwendet werden können. Die Vorlagen können verwendet werden, um den Prozess des Online-Ausfüllens, Signierens und Überprüfens von Dokumenten zu automatisieren und zu vereinfachen. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentvorlagen .

Administratoren können auch Dokumente mit E-Signatur-Drittanbietern wie DocuSign und Adobe Sign integrieren. Weitere Informationen finden Sie unter Document Template integration with DocuSign oder Document Template integration with AdobeSign .

Funktionen

- Integration von F#inancial Services Operations mit Document Intelligence
- Financial Services Document Processor konfigurieren

Financial Services Document Processor konfigurieren

Ein Administrator kann die Metadaten von Dokumenten konfigurieren und verwalten, z. B. Kategorien, Typen, Listendefinitionen und Listenelementdefinitionen. Diese Konfigurationen bestimmen die Dokumente, die in Anwendungs-Workflows Financial Services Operations von für Dokumentverifizierungsaufgaben erforderlich sind.

Definieren Sie eine Dokumentkategorie

Definieren Sie Dokumentkategorien, um die verschiedenen Dokumenttypen zu kategorisieren, die in Anwendungen Financial Services Operations von verwendet werden. Ein Beispiel für eine Dokumentkategorie könnte „Identitätsnachweis“ sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_doc_processor.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumentbearbeitung** > **Administration** > **Dokumentkategorien**.
2. Klicken Sie in der Liste auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Auszufüllende Formularfelder für die Dokumentkategorie

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kategorie.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Kategorie.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie Dokumenttypen einer Dokumentkategorie zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ordnen Sie Dokumenttypen einer Dokumentkategorie zu

Ordnen Sie die relevanten Dokumenttypen einer Dokumentkategorie zu. Für die Dokumentkategorie „Identitätsnachweis“ könnten die Dokumenttypen beispielsweise Führerschein und Reisepass sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_doc_processor.admin

Sie können einer Dokumentkategorie einen oder mehrere Dokumenttypen zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumentbearbeitung** > **Administration** > **Dokumentkategorien**.
2. Klicken Sie in der Liste auf die Dokumentkategorie, der Sie einen Dokumenttyp hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Dokumenttyp“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Auszufüllende Formularfelder für die Dokumentkategorie

Feld	Beschreibung
Name	Name des Dokumenttyps, der in Dokumentserviceaufgaben angezeigt wird. Ein Beispiel ist Reisepass.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Dokumenttyps für die Verwendung in Dokumentserviceaufgaben.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Dokumentlistendefinition

Erstellen Sie eine Dokumentlistendefinition

Erstellen Sie eine Dokumentlistendefinition, der später Dokumentlistenelemente zugeordnet werden sollen. Erstellen Sie beispielsweise eine Listendefinition für das Onboarding-Dokument für Kontakte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_doc_processor.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumentbearbeitung** > **Administration** > **Dokumentlistendefinitionen**.
2. Klicken Sie in der Liste auf die Dokumentliste, für die Sie ein Dokumentlistenelement definieren möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Definitionen von Dokumentlistenelementen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder des Formulars „Dokumentlistenelementdefinitionen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Dokumentlistendefinition.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Dokumentlistendefinition.
Beschreibung	Beschreibung der Dokumentlistendefinition.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Dokumentlisten-Elementdefinitionen für eine Dokumentlistendefinition

Erstellen Sie Dokumentlisten-Elementdefinitionen für eine Dokumentlistendefinition

Erstellen Sie Dokumentlisten-Elementdefinitionen für eine Dokumentlistendefinition. Für die Dokumentkategorie „Namensnachweis“ könnte das Dokumentlistenelement beispielsweise Namensänderung des Kunden lauten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_doc_processor.admin

Sie können einer Dokumentlistendefinition eine oder mehrere Dokumentlistenelementdefinitionen zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumentbearbeitung** > **Administration** > **Dokumentlistendefinitionen**.
2. Klicken Sie in der Liste auf die Dokumentliste, der Sie ein Dokumentlistenelement hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Definitionen von Dokumentlistenelementen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder des Formulars „Dokumentlistenelementdefinitionen“.

Feld	Beschreibung
Dokumentliste	Name des Dokumenttyps, der in Dokumentserviceaufgaben angezeigt wird. Ein Beispiel ist Reisepass.
Dokumentkategorie	Option zum Aktivieren dieses Dokumenttyps für die Verwendung in Dokumentserviceaufgaben.
Vorhandenes Dokument verwenden	Option zum Aktivieren, um die Verwendung eines zuvor übermittelten Dokuments anzufordern, das derzeit im System vorhanden ist.
Kann Ausnahme anfordern	Option zum Aktivieren der Anforderung einer Befreiung von der Übermittlung dieses Dokumentlistenelements.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kann Aufschub anfordern	Option zum Aktivieren, um die Zurückstellung dieses Dokumentlistenelements für die Übermittlung zu einem zukünftigen Zeitpunkt anzufordern.
Anzahl der Dokumente	Die Anzahl der für jede Kategorie erforderlichen Dokumente.
Obligatorisch	Legen Sie das Dokumentlistenelement bei Bedarf als obligatorisch fest. **Hinweis:** Wenn ein Dokumentlistenelement als obligatorisch festgelegt ist, kann die Dokumentverifizierungsaufgabe in einem Workflow nicht geschlossen werden, ohne die Dokumente dieser Kategorie zu überprüfen.
OCR-Verarbeitung erforderlich	Option, um festzulegen, dass Text oder Daten automatisch mithilfe der visuellen Zeichenerkennung aus der Dokumentlistenelementdefinition extrahiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Document Intelligence.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Verwenden der Dokumentbearbeitung

Erfahren Sie, wie Dokumentsammler und Dokumentsachbearbeiter die Anwendung Financial Services Document Processor verwenden, um Dokumente zur Verifizierung zu übermitteln und zu genehmigen oder abzulehnen.

Dokumentsammler und Dokumentsachbearbeiter verwenden ein personalisiertes Arbeitsbereich, um an den folgenden Aspekten der Dokumentverarbeitung zu arbeiten.

- Dokumente sammeln und zur Überprüfung einreichen
- Verwenden Sie Document Intelligence, um Dokumentinformationen schnell und genau zu extrahieren und zu verarbeiten
- Genehmigen Sie Dokumente, die verifiziert werden müssen, und lehnen Sie sie ab

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich -Benutzer für die Dokumentverarbeitung

Anwender	Beschreibung
Dokumentensammler	Erfasst und übermittelt ein Dokument zur Verifizierung. erstellt dann eine Dokumentverifizierungsaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich -Benutzer für die Dokumentverarbeitung (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
Dokument-Agent	Genehmigt ein Dokument zur Verifizierung oder lehnt es ab.

Workflows

Mit der Anwendung sind mehrere vordefinierte Workflows für die Dokumentbearbeitung verfügbar.

Wenn ein Kunde eine Finanzdienstleistung anfordert, wird ein Servicefall erstellt und einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Falldetails aktualisiert hat, wird ein Workflow ausgelöst. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus und leitet diese Aufgaben an den Dokumentservice weiter.

Weitere Informationen finden Sie unter Workflows der Dokumentbearbeitung.

Workflows der Dokumentbearbeitung

Die Anwendung Financial Services Document Processor installiert automatisierte Workflows, um das Sammeln und Verifizieren von Dokumenten zu ermöglichen.

Mit der Anwendung verfügbare Workflows

Die folgenden vordefinierten Workflows für die Dokumentbearbeitung sind mit der Anwendung verfügbar.

Vordefinierte Workflows für die Dokumentbearbeitung

Workflows der Dokumentbearbeitung
Aufgeschobene Nachverfolgung des Dokuments
Ausnahmedokument-Genehmigung
DocIntel-Feld generieren
Generieren Sie die Aufgabe „DocIntel-Dokument“.
Generieren Sie einen DocIntel-Anwendungsfall

Diese Workflows werden mit Flow Designer erstellt. Der Anwendungsadministrator kann diese vordefinierten Flows überprüfen und anpassen, die auf den Geschäftsanforderungen eines Unternehmens basieren.

Allgemeiner Workflow für die Dokumentbearbeitung

Die Dokumentbearbeitung bestimmt die Dokumente, die in einem Workflow in einer Anwendung Financial Services Operations (FSO) erforderlich sind. Wenn Dokumente verifiziert werden müssen, wird automatisch eine Dokumentverifizierungsaufgabe für einen Dokumenten-Agent generiert.

Im Folgenden finden Sie einen typischen Darlehens-Workflow in der Anwendung Financial Services Loan Operations.

Hinweis: Je nach Anforderungstyp haben einzelne Workflows zusätzliche oder weniger Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Der Dokumentprozessor bestimmt die erforderlichen Dokumente. Wenn Dokumente verifiziert werden müssen, wird eine Dokumentverifizierungsaufgabe für den Dokumentensammler oder Service Desk-Mitarbeiter generiert.
2. Der Dokumentprozessor sucht nach vorhandenen Dokumenten, die bereits verifiziert wurden.
3. Ein Dokumentensammler sammelt die erforderlichen Kundendokumente und übermittelt die Dokumente zur Verifizierung oder fordert eine Ausnahme oder Zurückstellung für bestimmte Dokumente an.
4. Eine Dokumentverifizierungsaufgabe wird generiert.
5. Ein Dokument-Agent überprüft das Dokument manuell, oder lehnt es ab, oder genehmigt eine Ausnahme- oder Zurückstellungsanforderung, oder genehmigt sie.

Hinweis: Für Dokumente, die für die erforderliche OCR-Verarbeitung angegeben sind, kann Document Intelligence automatisch Daten extrahieren und ein Dokument verifizieren, wenn die extrahierten Datenattribute ausreichend angegeben sind. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Document Intelligence.

Senden Sie ein Dokument zur Verifizierung

Ein Dokumentensammler kann ein Dokument sammeln und zur Verifizierung einreichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Dokumentverifizierung**die Aufgabenliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Dokumentverifizierungsaufgaben **Alle**aus.
4. Wählen Sie in der Liste die Dokumentverifizierungsaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Wenn Sie an einer Verifizierungsaufgabe arbeiten möchten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Führen Sie diese Schritte je nach Bedarf aus:
   - Geben Sie unter „Dokumentinformationen“ Informationen in die entsprechenden Felder ein.
   - Fügen Sie alle Dokumente an, die zur Verifizierung eingereicht werden sollen.
6. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
7. Wählen Sie **Dokument übermitteln**aus.

Ergebnisse

Eine Dokumentverifizierungsaufgabe wird erstellt.

Wenn Document Intelligence integriert ist, wird nach dem Erstellen einer Dokumentverifizierungsaufgabe auch ein Datensatz für eine Document Intelligence -Aufgabe erstellt, wenn die folgenden Kriterien erfüllt sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Kontrollkästchen OCR-Verarbeitung erforderlich ist aktiviert.
- Der Dokumentverifizierungsaufgabe ist ein Dokument angehängt.
- Die Dokumentverifizierungsaufgabe zeigt derzeit den Status „Eingereicht“ an.

Nächste Maßnahme

Ein Dokumentsachbearbeiter kann An einer Dokumentverifizierungsaufgabe arbeiten.

An einer Dokumentverifizierungsaufgabe arbeiten

Ein Dokument-Agent kann ein zur Verifizierung über -Anwendungen Financial Services Operations eingereichtes Dokument überprüfen und genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Hinweis: Ein OCR-verarbeitetes Dokument kann automatisch überprüft und genehmigt werden. Informationen zu mit OCR verarbeiteten Dokumenten finden Sie unter Integration mit Document Intelligence.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Dokumentverifizierung**die Aufgabenliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Dokumentverifizierungsaufgaben **Alle**aus.
4. Wählen Sie in der Liste die Dokumentverifizierungsaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Wenn Sie an einer Verifizierungsaufgabe arbeiten möchten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Verifiziert die Vollständigkeit aller übermittelten Dokumente.
   Wenn ein Dokument über OCR verarbeitet wurde, können Sie **In DocIntel öffnen** auswählen, um das Dokument zu überprüfen und die Dokumentfeldwerte zu aktualisieren, oder auf die Registerkarte **Feldwerte** wechseln, um extrahierte Dokumentfeldwerte zu überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Document Intelligence.
6. Wahlweise: Geben Sie auf den Registerkarten **Notizen und Aktivität** im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
7. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Aufgabe	Aktion
Überprüfen	Wählen Sie **Überprüfen** aus, ob die Dokumentdetails ausreichend sind.
Ablehnen	Sie können eine Dokumentverifizierungsaufgabe ablehnen, wenn die Details unzureichend sind. **a.** Wählen Sie im Feld **Ablehnungsgrund** den Grund aus den folgenden Optionen aus. ▪ Informationskonflikt ▪ Falsches Dokument

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
	▪ Abgelaufenes Dokument ▪ Probleme beim Scannen ▪ Betrügerisches Dokument **b.** Wählen Sie **Ablehnen**.

Ergebnisse

Wenn die Aufgabe verifiziert wird, wird der Status der Dokumentverifizierungsaufgabe als **Verifiziert**angezeigt. Wenn die Aufgabe zur Verifizierung abgelehnt wird, wird der Status der Dokumentverifizierungsaufgabe als **Not Submitted (Nicht übermittelt)**angezeigt.

Referenz für Financial Services Document Processors

Erfahren Sie mehr über die Komponenten und Eigenschaften, die mit der Anwendung Financial Services Document Processor installiert werden.

Mit Financial Services Dokumentbearbeitung installierte Komponenten

Zusammen mit der Anwendung Document Processor werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Mit Financial Services Dokumentbearbeitung installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Dokumentsachbearbeiter-Administrator [sn_doc_processor.admin]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf alle Dokumententitäten und gewährt Administratorrechte. Diese anwendungsspezifische Systemadministratorrolle kann: • Erteilen Sie Dokumentprozessorrollen • Löschen Sie Dokumentverifizierungsaufgaben	sn_doc_processor.agent
Dokumentbearbeitungs-Agent [sn_doc_processor.agent]	• Kann Dokumentverifizierungsaufgaben anzeigen, wenn sie Zugriff auf die Dokumentverifizierungsaufgaben des übergeordneten Datensatzes haben. • Kann Dokumentverifizierungsaufgaben übermitteln, verifizieren und ablehnen.	• canvas_user • sn_docintel.extraction_agent • sn_docintel.creation_agent
Dokumentbearbeitungssammler [sn_doc_processor.collector]	• Kann Dokumentverifizierungsaufgaben anzeigen, wenn	canvas_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Financial Services Dokumentbearbeitung installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	sie Zugriff auf die Dokumentverifizierungsaufgaben des übergeordneten Datensatzes haben. • Kann Dokumentverifizierungsaufgaben übermitteln. • Kann Zurückstellung von und Ausnahme für Dokumentverifizierungsaufgaben anfordern.	
Dokumentbearbeitungsbetrachter [sn_doc_processor.viewer]	Kann Dokumentverifizierungsaufgaben anzeigen, wenn sie Zugriff auf die Dokumentverifizierungsaufgaben des übergeordneten Datensatzes haben.	

Installierte Tabellen

Mit der Dokumentbearbeitung Financial Services installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Dokumentkategorie [sn_doc_processor_category]	Speichert alle Dokumentkategorien, die für alle Workflows in Financial Services Operations Anwendungen konfiguriert sind.
Dokumenttyp sn_doc_processor_type	Speichert alle definierten Dokumenttypen.
Kategorietyp [sn_doc_processor_m2m_category_type]	Speichert alle definierten Dokumentkategorietypen.
Attribut sn_doc_processor_attribute	Speichert alle definierten Dokumentattribute.
Dokumentlistendefinition sn_doc_processor_list	Speichert alle Dokumentlisten.
Dokumentlistenelement Definition [sn_doc_processor_list_item]	Speichert alle definierten Dokumentlistenelemente.
Dokumentverifizierung	Speichert alle Aufgaben für Dokumentverifizierungsanforderungen für alle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Dokumentbearbeitung Financial Services installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_doc_processor_verification_task]	Financial Services Operations -Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Aufgabentabelle [task].
Extrahierter Wert [sn_doc_processor_extracted_value]	Speichert alle extrahierten Werte für Dokumente, die über OCR verarbeitet wurden.
Dokument [sn_doc_processor_document]	Speichert alle Dokumente.

Domain Separation und Financial Services Document Processor

Domänentrennung wird für die Financial Services Dokumentbearbeitung unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Funktionsweise der Domänentrennung in der Financial Services -Dokumentbearbeitung

Alle Financial Services Operations (FSO) -Anwendungen basieren auf Kundenservice-Management (CSM) und verwenden viele CSM -Tabellen. Die wichtigsten Referenztabellen sind die Kundentabellen wie „Verbraucher“, „Account“ und „Kontakt“. Diese Tabellen sind domänengetrennt.

Tabellen

Alle neuen Tabellen, die in der Dokumentbearbeitung hinzugefügt werden, sind domänengetrennt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- ◦ 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

Anwendungsfälle

- Fähigkeit, in jedem Workflow in Financial Services Operations -Anwendungen zu verwenden, um Kundendokumente zu sammeln und zu validieren
- Möglichkeit, die Zurückstellung oder Ausnahme eines Dokuments anzufordern.
- Bei Integration mit Document Intelligencekönnen Dokumentdatenattribute extrahiert und gespeichert werden.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Integration mit Service Bridge

Durch die Integration Financial Services Operations von (FSO) mit Service Bridge können Sie Instanzen ServiceNow von verbinden, um nahtlose Support- und Service-Experiences zu bieten.

Service Bridge Die -Integration ist als Add-on in FSO Professional und FSO Enterprise verfügbar.

Vorteile der Integration von in Service Bridge

Die folgende Liste von Beispielen zeigt, wie Service Bridge Ihren Workflow und Ihre Geschäftsprozesse verbessern kann:

- Tauschen Sie Informationen zur Kreditverwaltung zwischen Ihrer Organisation sowie Banken und Behörden aus
- Lagern Sie Geschäftsprozesse wie Kundenservice und Support der Stufe 2 aus
- Warnen Sie Netzwerkteilnehmer (z. B. Banken und Kartenaussteller) vor betrügerischen Aktivitäten, und ermöglichen Sie Netzwerkteilnehmern, auch Kartennetzwerke (Visa, Mastercard) zu warnen, ohne auf E-Mails und manuelle Prozesse angewiesen zu sein
- Reduzieren Sie den manuellen Aufwand beim gewerblichen Underwriting, wenn mehrere Versicherer auf das gewerbliche Geschäft bieten
- Kommunikation bei der Schadensbearbeitung mit Drittparteiadministratoren (TPAs) verwalten
- Ermöglichen Sie eine effizientere Interbank-Kommunikation bei Zahlungsuntersuchungen

Weitere Informationen finden Sie unter Service Bridge .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bankanwendungen verwenden

Verwenden Sie die Banking-Anwendungssuite Financial Services Operations, um die Produktivität zu verbessern, indem Sie manuelle Prozesse, Informationssilos und Kommunikationsfehler vermeiden.

Finden Sie die Anwendung, die Ihren Anforderungen am besten entspricht

Konfliktmanagement

ServiceNow® Konfliktmanagement sorgt für eine schnellere Lösung von Konflikten bei Kartentransaktionen, verbesserte Compliance und eine bessere Experience für Karteninhaber.

Über Konfliktmanagement

ServiceNow Konfliktmanagement ermöglicht es ausstellenden Banken, Kartenkonflikte abzuwehren, die Datenerfassung zu optimieren und die Abläufe bei Zahlungsausnahmen zu vereinfachen.

Was ist Konfliktmanagement?

Konfliktmanagement ist ein System, das ausstellende Banken bei der Bearbeitung von Kundenbeschwerden über Kartentransaktionen unterstützt. Es stellt sicher, dass Konflikte effizient gelöst werden, und verbessert die Gesamt-Experience für Karteninhaber.

Warum ist das wichtig?

Konfliktmanagement ist aus folgenden Gründen wichtig:

- Verhindert Probleme, bevor sie eskalieren.
- Erleichtert Banken das Sammeln und Verwalten von Informationen.
- Verbessert die Meinung von Kunden über den Service durch die schnelle Lösung von Konflikten

Wie funktioniert es?

- Wenn ein Konflikt gemeldet wird, werden im Voraus alle erforderlichen Informationen gesammelt, um die Situation besser zu verstehen.
- Konflikte werden kategorisiert, um zu bestimmen, wie sie am besten gelöst werden können, ob es sich dabei um Betrug, Abrechnungsfehler oder andere Probleme handelt.
- Mit vorgefertigten Integrationen für Visa und Mastercard können ausstellende Banken zusätzliche Transaktionsdetails bereitstellen, um potenzielle Konflikte abzuwehren. Wenn ein Konflikt initiiert wird, können Banken mit diesen Integrationen den Lösungsprozess effektiv verwalten.
- Das System unterstützt eine effiziente Entscheidungsfindung bei Konflikten ohne Betrug und Betrug. Banken können mit minimalem Aufwand Ansprüche bearbeiten und Ausgleiche automatisch an die entsprechenden Kartennetzwerke übermitteln, um einen reibungslosen und schnellen Prozess zu gewährleisten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile

- Kunden erhalten schneller Antworten, was ihre Gesamtzufriedenheit verbessert.
- Effiziente Prozesse tragen dazu bei, Strafen und finanzielle Verluste im Zusammenhang mit Konflikten zu minimieren.
- Das System kann Konflikte für mehrere Kartennetzwerke bearbeiten, darunter Visa und Mastercard, und bietet Banken Skalierbarkeit und Anpassungsfähigkeit.

Konflikt-Workflows

Als Kartenkonflikt-Mitarbeiter oder Agent Connector können Sie an einem Kredit- oder Debitkartenkonfliktfall arbeiten, indem Sie Konfliktanforderungen für Karteninhaber untersuchen und lösen.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Transaktion im Namen eines Kunden beanstandet, initiiert er einen Konfliktservicefall und löst den Konflikttransaktions-Flow aus. Dieser Flow enthält verschiedene Aufgaben, die für die Falldetails spezifisch sind.

Für Fälle zur Verwaltung von Kredit- oder Debitkartenkonflikten werden Aufgaben für jede Transaktion generiert, die eine Konfliktanforderung enthält. Das Playbook führt Sie durch diese Aufgaben und stellt sicher, dass Sie sie basierend auf Untersuchungen und Entscheidungen von beteiligten Parteien wie Karteninhaber, Kartennetzwerk oder Händler effektiv verwalten und erfüllen. Mit Eingaben oder Entscheidungen dieser Parteien schließen Sie als Konfliktbearbeiter Aktivitäten und Aufgaben in den Phasen „Initiieren“, „Prüfung“, „Verarbeitung“, „Untersuchen“, „Ausgleich“ und „Abschluss“ eines Konfliktfalls ab.

Initiiert

Wenn ein Konflikt-Agent einen Fall initiiert, beginnt der Fall in der Phase „Initiieren“. Konfliktfälle, die mit Now Assist für Financial Services Operations (FSO) mit der Kompetenz „Konfliktaufnahmen über Virtual Agent“ erstellt wurden, beginnen ebenfalls in der Phase „Initiieren“.

In dieser Phase können Sie die strittige Transaktion identifizieren, weitere Transaktionen hinzufügen (wenn die Konfliktkategorie Betrug ist), zugehörige Transaktionen auswählen, den Konfliktfragebogen ausfüllen und ergänzende Dokumentation hochladen. Mit Now Assist für FSO erstellte Konfliktfälle werden mit Informationen gefüllt, die aus den Antworten des Kunden im Virtual Agent-Chat gesammelt und abgeleitet werden.

Wenn eine Transaktion für einen Konflikt ausgewählt wird, können Sie mit einer Integration zusätzliche Informationen zur Transaktion erhalten, z. B. Ethoca Consumer Clarity und Order Insight Digital Management .

Das System wertet Entscheidungsregeln aus und bestimmt Richtlinienregeln für jede Transaktion in dem Fall (z. B. welche Transaktion für eine vorläufige und für eine endgültige Gutschrift geeignet ist).

Das System generiert Aufgaben basierend auf den Richtlinienregeln, die bei der Übermittlung eines Falls ausgewertet werden. Wenn ein Fall beispielsweise die Konfliktkategorie „Betrug“ aufweist, erstellt das System eine Aufgabe zum Sperren und erneuten Ausstellen der Karte.

Informationen zum Konfigurieren von -Geschäftsregeln finden Sie unter Entscheidungstabellen erkunden .

Informationen zu Now Assist für FSO finden Sie unter Now Assist für Financial Services Operations (FSO).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prüfung

Wenn ein Konfliktfall von einem Kunden über ein Serviceportal übermittelt wurde, beginnt der Fall mit der Phase Überprüfen. Wenn der Fall von einem Service Desk-Mitarbeiter initiiert wurde, wird diese Phase übersprungen.

Der Konfliktbearbeiter überprüft die Konfliktaufnahme, einschließlich der beanstandeten Transaktionen, des Konfliktbetrags und der Gründe für den Konflikt.

Der Service Desk-Mitarbeiter beantwortet alle zusätzlichen Fragen, die der Karteninhaber nicht beantwortet hat, und beantwortet alle Fragen, die der Karteninhaber voraussichtlich beantworten wird. Wenn sich die Konfliktkategorie ändert, erstellt das System einen Fragebogen für die neu ausgewählte Kategorie, der dann vom Service Desk-Mitarbeiter ausgefüllt wird.

Nach der Überprüfung übermittelt der Service Desk-Mitarbeiter den Fall und fährt mit den nachfolgenden Spuren und Aktivitäten im Fall fort.

Das System generiert Aufgaben basierend auf den Richtlinienregeln, die bei der Übermittlung eines Falls ausgewertet werden. Wenn ein Fall beispielsweise die Konfliktkategorie „Betrug“ aufweist, erstellt das System eine Aufgabe zum Sperren und erneuten Ausstellen der Karte.

In Verarbeitung

Nachdem der Fall übermittelt wurde, kann ein Service Desk-Mitarbeiter die strittigen Transaktionen in der Phase Verarbeitung überwachen und bearbeiten. Diese Phase bietet einen Überblick über den Gesamtfall und verfolgt den Status jeder Transaktion und die zugehörigen Aufgaben.

Jede beanstandete Transaktion im Fall wird in dieser Ansicht als separate Karte angezeigt. Jede Karte enthält die folgenden Informationen:

- Transaktionsnummer von Kartenkonflikten
- Die Phase, in der sich die beanstandete Transaktion befindet (Untersuchen, Ausgleich oder Abgeschlossen)
- Gibt an, ob es sich bei der Transaktion um „Karte vorhanden“ oder „Karte nicht vorhanden“ handelt
- Konfliktbetrag
- Transaktionsdatum
- Händlertyp
- Transaktionsstatus
- Aktuelle Aktivität
- Aktivitäts-SLA

Untersuchen

Diese Phase gilt für jede beanstandete Transaktion in einem Fall. Sie können auf diese Phase zugreifen, indem Sie eine strittige Transaktion in der Phase „Verarbeitung“ des Playbooks öffnen.

In dieser Phase interagieren das Kartennetzwerk, die kartenausstellende Bank, die Handelsbank oder der Erwerber und der Händler miteinander, um endgültige Entscheidungen für jede Transaktion zu treffen. In dieser Phase können Sie den Händler auf einen Konflikt bei einer Kartentransaktion warnen. Wenn ein Händler eine beanstandete Transaktion ablehnt, wird eine Aufgabe für Transaktionen untersuchen erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Kartenkonfliktregeln für die Entscheidungstabelle der internen Richtlinie automatisieren Entscheidungen für die Transaktion, z. B.:

- Ablehnen: Der Konflikt für die Transaktion wird abgelehnt.
- Sofortige endgültige Gutschrift: Diese Entscheidung stellt dem Karteninhaber sofort eine endgültige Gutschrift bereit. Wenn beispielsweise der beanstandete Transaktionsbetrag unter 25 USD liegt, kann die Geschäftsregel einer Bank beschließen, eine sofortige endgültige Gutschrift zu veranlassen. Wenn über eine sofortige endgültige Gutschrift entschieden wird, durchläuft der Konfliktfall den Workflow, um zu bestimmen, ob ein Ausgleich initiiert, der Betrag abgeschrieben oder die Gutschrift verweigert und der Ausgleich rückgängig gemacht und die Gutschrift an den Karteninhaber zurückgegeben wird.
- Vorläufige Gutschrift: Diese Entscheidung stellt dem Karteninhaber eine temporäre Gutschrift zur Verfügung. Wenn der Händler den Konflikt ablehnt, wird der Fall einer manuellen Untersuchung unterzogen.
- Keine Gutschrift: Diese Entscheidung enthält keine Gutschrift. Wenn der Händler den Konflikt ablehnt, wird der Fall einer manuellen Untersuchung unterzogen.

Ausgleich

Diese Phase gilt für jede beanstandete Transaktion in einem Fall. Sie können auf diese Phase zugreifen, indem Sie eine strittige Transaktion in der Phase „Verarbeitung“ des Playbooks öffnen.

Während der Ausgleichsphase wird der Konflikt an das Kartennetzwerk weitergeleitet. Das Kartennetzwerk leitet den Konflikt dann an den Erwerber weiter.

In dieser Phase finden die folgenden Aktionen statt:

- Die betrügerische Transaktion wird dem Kartennetzwerk gemeldet.
- Ein Ausgleich wird initiiert. Es gibt eine Wartezeit, um zu sehen, ob eine Wiedervorlage vorhanden ist. Bei der Aufgabe „Repräsentation überprüfen“ bestimmt der Service Desk-Mitarbeiter, ob der Nachweis ausreichend ist, und akzeptiert die Repräsentation oder lehnt sie ab.
- Wenn der Agent die Wiedervorlage akzeptiert und eine vorläufige Gutschrift ausgestellt wurde, stornieren Sie die vorläufige Gutschrift, um den Händler zurückzuerstatten, wenn bei der erwerbenden Bank ein Ausgleich initiiert wurde.
- In mit Visa integrierten Playbooks für Kartenkonflikte können Service Desk-Mitarbeiter eine strittige Transaktion auch durch Vor-Arbitration, Arbitration und Rechtsmittel in der Phase „Ausgleich“ durchführen. Sie können die Antworten auf jede dieser Fragen überprüfen und nach Bedarf Einreichungen als Antwort erstellen.

Die Flows zum Sperren von Karten oder zum erneuten Ausstellen von Karten werden parallel zum Rest des Konfliktmanagement-Flows für die verschiedenen beanstandeten Transaktionen ausgeführt.

Abschluss

Nachdem ein Fall gemäß den endgültigen Entscheidungen für alle mit dem Fall verknüpften Konflikttransaktionen verarbeitet wurde, geht der Fall zum Abschluss über.

Wenn die ausgewerteten Richtlinienregeln die Transaktion ablehnen, wird sie direkt in den Abschluss verschoben.

Service Desk-Mitarbeiter können den Lösungscode und Lösungshinweise eingeben, bevor der Fall in den Status Geschlossen versetzt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook beanstanden

Konflikt-Service Desk-Mitarbeiter verwenden das Playbook für Konflikte, um ihre Fälle und Aufgaben zu überprüfen und zu bearbeiten. Das Playbook stellt den End-to-End-Lebenszyklus für die während des Konfliktbearbeitungsprozesses ausgeführten Aufgaben bereit – von der Protokollierung eines Konflikts bis zur endgültigen Lösung und Kommunikation mit dem Kunden.

Arbeitsbereiche für das Konfliktmanagement

Der Financial Services Operations -Arbeitsbereich für Konfliktmanagement verbessert die Verwaltung von Konfliktlösungsprozessen und besteht aus einer Zielseite für Kartenkonflikte und einer Konfliktmanager-Zielseite.

Beide Arbeitsbereiche können in UI Builder unter konfiguriert werden **Erfahrungen** > **Erweiterte Dashboards**.

Zielseite von Kartenkonflikten

Die Zielseite für Kartenkonflikte bietet einen zentralen Ort für einen Konflikt-Service Desk-Mitarbeiter zur Bearbeitung von Fällen und Aufgaben. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann diesen Arbeitsbereich verwenden, um auf alle Aufgabentypen zu antworten und den vollständigen Kontext eines Konfliktfalls anzuzeigen.

Wenn Sie ein Benutzer mit der Rolle `sn_bom_credit_card.admin` oder `sn_bom_credit_card.dispute_agent` sind, können Sie auf den Arbeitsbereich für Kartenkonflikte zugreifen.

Der Arbeitsbereich bietet den Benutzern die folgenden Ansichten.

- Der Arbeitsbereich wird durch die Implementierung eines prozessbasierten horizontalen Layouts vereinfacht, wodurch Registerkarten und unnötige Aktivitäten reduziert werden. Dadurch können Konfliktbearbeiter sich auf relevante Aufgaben in jeder Phase des Konflikts konzentrieren.
- Der -Arbeitsbereich enthält Widgets, die Fallinformationen und den Status von Transaktionen anzeigen.
- Das Widget mit Fallinformationen bietet eine Zusammenfassung aller Transaktionen, die beanstandet werden, und enthält eine E-Mail-Funktion, mit der Service Desk-Mitarbeiter schnell Nachrichten an Kunden senden können.
- Das Widget „Transaktionen – Status“ zeigt eine Liste aller beanstandeten Transaktionen, einschließlich Betrag und aktuellem Status. Außerdem wird eine Liste der gelösten Fälle angezeigt. Nachdem die Ausgleichsberechtigung bestimmt wurde, klicken Sie auf das Symbol, um einen Tooltip anzuzeigen, der die Entscheidung zur Ausgleichsberechtigung zusammenfasst.
- Um nicht mehrere Registerkarten öffnen zu müssen, ist eine geteilte Ansicht für Aufgaben integriert. Die Liste und die Formularaufgabe werden im Aktivitätsabschnitt des Playbooks platziert. Um die vollständige Ansicht der Kartenkonflikttransaktion anzuzeigen, klicken Sie auf **In neuer Registerkarte öffnen**.

Hinweis: Die Widgets und die Daten, die in den Widgets angezeigt werden, hängen von Ihrer Rolle ab.

Zielseite für Manager bei Konflikten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Zielseite Konfliktmanager bietet einem Konfliktmanager einen zentralen Ort, um Fälle und Aufgaben zu verarbeiten und Echtzeitaktualisierungen für die Fälle des Teams zu koordinieren.

Als Konfliktmanager können Sie an den Ihnen zugewiesenen Fällen arbeiten und über die Zielseite des Konfliktmanagers Echtzeitaktualisierungen für die Fälle Ihres Teams koordinieren.

Der -Arbeitsbereich verfügt über eine einfache Oberfläche, die Ihnen eine Liste von Zusammenfassungskacheln und zugehörigen Listen bereitstellt, einschließlich Ausstehende Genehmigungsaufgaben, Offene Fälle des Teams, SLA verletzt und SLA gefährdet.

Hinweis: Als Konfliktmanager können Sie auch als Erfüller fungieren, um Genehmigungsaufgaben zu genehmigen oder abzulehnen.

Konfliktentscheidungstabellen

Entscheidungstabellen in Konfliktmanagement stellen Entscheidungslogik für die Verarbeitung von Kartenkonflikten bereit.

In der folgenden Tabelle sind die in Konfliktmanagementverwendeten Entscheidungstabellen aufgeführt.

Hinweis: Die hier gezeigten Regeln dienen als Beispielregeln. Überprüfen und konfigurieren Sie entsprechend Ihrer eigenen Verarbeitungsrichtlinie.

Konfliktmanagement Entscheidungstabellen

Entscheidungstabelle	Beschreibung
Kartenkonfliktregeln für interne Richtlinie	Bestimmt die entsprechende finanzielle Aktion basierend auf den Details eines Konfliktfalls. Die Ergebnisse können sein: • Sofortige vorläufige Gutschrift • Sofortige endgültige Gutschrift • Ablehnen • Keine Gutschrift **Hinweis:** Benutzer können die sofort einsatzbereiten Regeln basierend auf ihren eigenen Richtlinien erweitern.
Bestimmen Sie den Ursachencode für den Ausgleichskonflikt	Bestimmt den Code für den Ausgleichsgrund für Visa-Konflikte basierend auf der Fallkategorisierung und den Antworten auf die folgenden Fragen: • Was ist an dieser Transaktion falsch? • Worauf ist dieser Konflikt zurückzuführen?
Bestimmen Sie den Ursachencode für den Mastercard-Ausgleichskonflikt	Bestimmt den Ausgleichsursachencode.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfliktmanagement Entscheidungstabellen (Fortsetzung)

Entscheidungstabelle	Beschreibung
Bestimmen Sie den Ausgleichs-Subflow nach Kartennetzwerk	Bestimmt, ob der Ursachencode für den Ausgleichskonflikt aktualisiert werden soll.
Bestimmen Sie die Konfliktkategorie	Bestimmt die Konfliktfallkategorie basierend auf den Antworten auf die folgenden Fragen: • Erkennen Sie den Händler und den Kauf? • Haben Sie die Autorisierung für die Transaktion bereitgestellt? • Welches Problem haben Sie?
Bestimmen Sie die Fragebogentabelle und -ansicht	Wird verwendet, um den Konfliktfallfragebogen basierend auf Persona, Kartennetzwerk und Kategorie zu bestimmen.
Reguläre E-Lösungstage	Bestimmt die regulären E-Lösungstage für einen Fall. Die Standarddauer ist auf 45 Tage festgelegt.

Zugehörige Informationen

Entscheidungstabellen

Konfliktaufnahme

Der Konfliktaufnahmeprozess ist so konzipiert, dass er die relevanten Informationen erfasst, die für die Erfassung der Kartenkonfliktdetails erforderlich sind.

Über Konfliktaufnahme

Das Formular zur Aufnahme von Konflikten dient dazu, alle erforderlichen Informationen zu sammeln, bevor ein Anspruch an das Kartennetzwerk übermittelt wird. Dieses Formular enthält eine Reihe von Fragen zum Identifizieren des Konfliktgrunds basierend auf dem Falltyp und Antworten auf bestimmte Fragen wie z. B. „Was ist an dieser Transaktion falsch?“ oder „Haben Sie die Transaktion autorisiert?“.

Die Anwendung Event Inquiry bietet eine umfassende Übersicht über die Ereignisse, die zu dem Konflikt geführt haben. Informationen zur Funktionsweise der Anwendung Ereignisabfrage und zur Anpassung des Formulars zur Aufnahme von Konflikten finden Sie unter Zusätzliche Fragen für die Konfliktaufnahme konfigurieren.

Der Aufnahmeprozess vereinfacht die Datenerfassung, sodass Konfliktbearbeiter die Aufnahme abschließen, Ursachencodes zuordnen und die Ausgleichsberechtigung bewerten können. Dieser optimierte Ansatz stellt sicher, dass alle relevanten Informationen effizient erfasst werden, und verbessert den gesamten Konfliktlösungsprozess.

Über die Anwendung „Ereignisanfrage“.

Die Anwendung Event Inquiry speichert alle Fragen und automatisiert den Aufnahmeprozess, wodurch detaillierte Informationen für jeden Konflikt gesammelt werden können. Dies rationalisiert die Verarbeitung und verbessert die Effizienz.

Zu den wichtigsten Tabellen in der Ereignisabfrage gehören:

Aufnahmeformular [sn_evnt_inq_qtn]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dient als Basistabelle für die Konfliktaufnahmetabellen in FSO Card Operations.

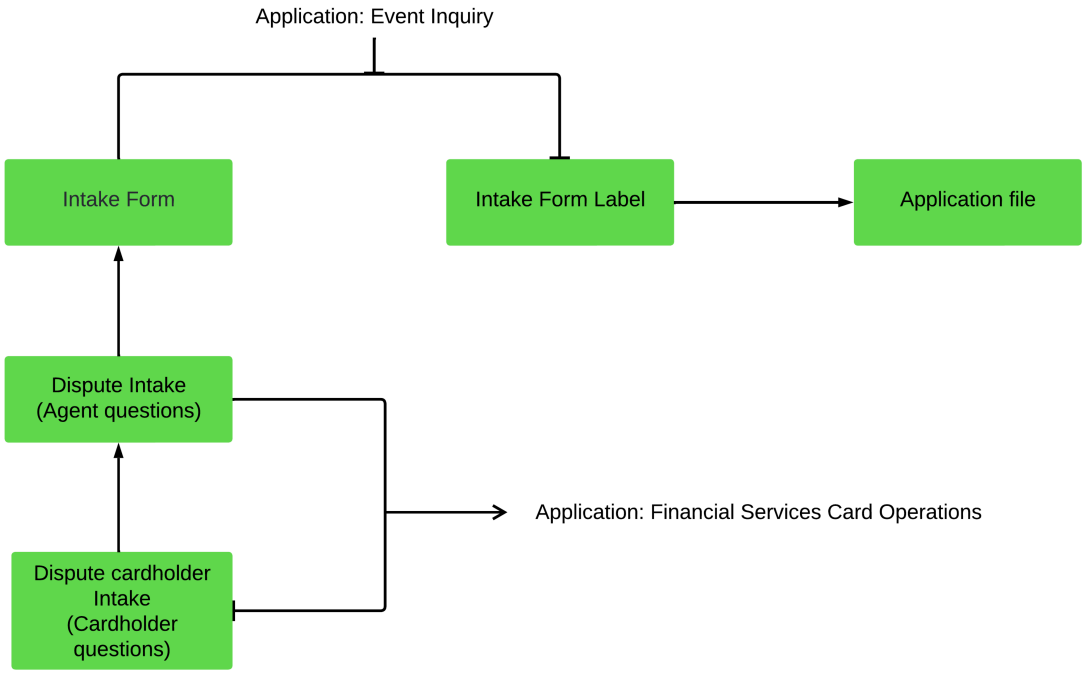
Aufnahmeformularbezeichnung [sn_evnt_inq_question]

Stellt die Bezeichnungen für ein bestimmtes Feld in einer bestimmten Tabelle bereit; Administratoren können diese Zuordnung vornehmen.

Fragebogen-Datenmodell

Das Formular „Konfliktaufnahme“ wurde zur Tabelle „Konfliktaufnahme“ erweitert. Die Tabelle enthält Fragen zu Karteninhabern und Service Desk-Mitarbeitern, während die Tabelle „Konfliktkarteninhaber – Aufnahme“ Fragen zu Karteninhabern behandelt. Zuvor waren diese Tabellen Teil von Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa, diese Abhängigkeit wurde jedoch jetzt entfernt. Sie sind jetzt unter Financial Services Card Operationsverfügbar, sodass jeder Kunde, der diese Anwendung installiert, automatisch Zugriff auf den Fragebogen hat.

Fragebogen-Datenmodell



Vorteile eines generischen Fragebogendesigns

Die Verwendung eines generischen Fragebogendesigns optimiert den Konfliktlösungsprozess über verschiedene Kartennetzwerke hinweg. Jedes Kartennetzwerk hat eindeutige Fragen für bestimmte Transaktionen. Wenn ein Kunde einen Konflikt initiiert und seine Transaktionen auswählt, löst das System im Fall-Playbook eine Reihe allgemeiner Fragen aus. Bei Konflikten, die mehrere Transaktionen in einem einzigen Fall betreffen, bietet ein generischer Fragebogen einen einheitlichen Ansatz zum Sammeln von Einblicken in den Konflikt. Bei mehreren Transaktionskonflikten aktualisiert das System diesen Satz mit transaktionsspezifischen Fragen, um sicherzustellen, dass nur relevante Fragen für die entsprechende Netzwerk-ID der Transaktion gestellt werden. Ursprünglich gab es nur bei Visa einen Fragebogenprozess, aber wir haben ihn für andere Kartennetzwerke umfunktioniert.

Ein generisches Fragebogendesign:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verbessert die Experience für Kunden und Service Desk-Mitarbeiter, indem nur die notwendigen Fragen gestellt werden, die für die Netzwerk-ID der Transaktion relevant sind
- Ermöglicht die nahtlose Erfassung standardisierter Fragen über verschiedene Transaktionsnetzwerke hinweg mit einfachen Updates nach Bedarf für jedes Netzwerk.
- Vereinfacht das Datenmodell über mehrere Transaktionsnetzwerke hinweg und optimiert die Konfliktverarbeitung unabhängig vom beteiligten Netzwerk.

Zusätzliche Fragen für die Konfliktaufnahme konfigurieren

Konfigurieren Sie den Fragebogen, der für Konfliktbearbeiter oder Karteninhaber angezeigt wird, wenn sie einen Konflikt initiieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `admin` und `sn_bom_credit_card.admin`.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Suchen Sie nach der Anwendung **Ereignisabfrage**.
   Die Anwendung Event Inquiry speichert alle Fragen und automatisiert den Aufnahmeprozess, wodurch detaillierte Informationen für bestimmte Anforderungen gesammelt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Konfliktaufnahme.
   Diese Anwendung enthält zwei Tabellen:
   - Aufnahmeformular [sn_evnt_inq_qtn]
   - Aufnahmeformularbezeichnung [sn_evnt_inq_question]
3. Wählen Sie die Tabelle **Aufnahmeformularbezeichnung** aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt **„Zugehörige Links“** die **Option Liste anzeigen** aus.
5. Suchen Sie im Feld **Spaltenname nach**`is_cardholder_denies_authorization_ind`, um die Funktionsweise der Tabelle zu demonstrieren.
   In der Tabelle „Aufnahmeformularbezeichnung“ werden zwei Tabellennameneinträge angezeigt:
   - Die an die Tabelle **„Konfliktaufnahme“** gebundene Bezeichnung wird dem Konfliktsachbearbeiter im Financial Services Workspace angezeigt.
   - Die mit der Tabelle **„Karteninhaberkonflikt – Aufnahme“** verknüpfte Bezeichnung wird dem Karteninhaber während der Aufnahme im Portal angezeigt.

   In diesem Beispiel können Sie den Wortlaut für verschiedene Anwender ändern, aber beide Bezeichnungen bleiben mit derselben Spalte verbunden, in diesem Fall `is_cardholder_denies_authorization_ind`.
6. Wählen Sie **Neu** aus, um neue Bezeichnungen für den Fragebogen hinzuzufügen.
7. Füllen Sie die erforderlichen Felder für die neue Bezeichnung aus, und wählen Sie **Absenden**aus.

Konfliktmanagement einrichten

Richten Sie Ihre Konfliktmanagement -Implementierung ein, indem Sie die erforderlichen Plugins installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

- Financial Services Card Operations installieren

  Richten Sie Ihre -Implementierung für Financial Services Card Operations ein, indem Sie die Anwendung installieren, Finanzdienstleistungsdaten importieren und die Komponenten der Anwendung überprüfen und konfigurieren.

- Visa-Spoke einrichten

  Installieren Sie Visa-Spoke, wenn Visa der Anbieter Ihres Kartenzahlungsnetzwerks ist. Verwenden Sie die -Spoke, um Kartenkonflikte mit Visa Resolve Online (VROL)zu verwalten. Nutzen Sie Visa-Spoke -Aktionen, um Transaktionsanfragen durchzuführen, Einblicke in digitale Bestellungen zu erhalten, mit Händlern zusammenzuarbeiten und andere Funktionen mit erhöhter Sicherheit auszuführen.

- Integration von Financial Services Operations mit Visa installieren

  Installieren Sie das Visa Integrations-Plugin, wenn Visa der Anbieter Ihres Kartenzahlungsnetzwerks ist. Dieses Plugin installiert Visa-Spoke, ein abhängiges Plugin, wenn es noch nicht installiert ist. Verwalten Sie den Konfliktlebenszyklus unter anderem mit Ereignissen wie Fallerstellung und dem Senden von Fragebogen. Datenmodellelemente zum Erfassen der in Subflows verwendeten Informationen.

- Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa installieren

  Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa stellt den Fragebogen für die Aufnahme von Konflikten und Konfliktkategorisierungsregeln gemäß den Richtlinien Visa von bereit. Führen Sie Ausgleichsberechtigungsregeln basierend auf Visa den Kernregeln und Visa den Produkt- und Serviceregeln aus.

- Verifi-Spoke einrichten

  Verwenden Sie Verifi-Spoke für die Integration in die Verifi CDRN API-Suite und die Durchführung von API-Aufrufen für eine frühzeitige Konfliktlösung.

- Richten Sie die Mastercard-Spoke ein

  Installieren Sie Mastercard-Spoke, wenn Mastercard der Anbieter Ihres Kartenzahlungsnetzwerks ist. Verwenden Sie die -Spoke, um Kartenkonflikte mit Mastercardzu verwalten. Nutzen Sie die Spoke-Aktionen Mastercard, um Transaktionsanfragen durchzuführen, Einblicke in digitale Bestellungen zu erhalten, mit Händlern zusammenzuarbeiten und andere Funktionen mit erhöhter Sicherheit auszuführen.

- Richten Sie die Ethoca-Spoke ein

  Verwenden Sie die Ethoca-Spoke zur Integration mit Ethoca Consumer Clarity APIs.

- Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard installieren

  Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard stellt den Fragebogen für die Aufnahme von Konflikten und Konfliktkategorisierungsregeln gemäß den Richtlinien Mastercard von bereit. Führen Sie Ausgleichsberechtigungsregeln basierend auf Mastercard den -Regeln aus.

- Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen installieren

  Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen wurde entwickelt, um die Überwachung von Konfliktfällen effektiv zu unterstützen und die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen. Diese Anwendung bietet SLA-Definitionen für Vorschrift E (Reg E) und Vorschrift Z (Reg

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Z) und verfolgt die Konfliktfälle während des Lebenszyklus. Stellt SLA-Definitionen für Konfliktmanagementanwendungen und Zielseitenmetriken bereit, um Konfliktfälle nachzuverfolgen, die gefährdet sind oder gegen die verstoßen wird.

- Installieren Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

  Installieren Sie Now Assist für Financial Services Operations (FSO), um generative KI-Fähigkeiten zu nutzen.

  - Fallzusammenfassung in konfigurieren Now Assist für Financial Services Operations (FSO)
  - Erfassung von Konflikten über Virtual Agent in Now Assist für Financial Services Operations (FSO) konfigurieren

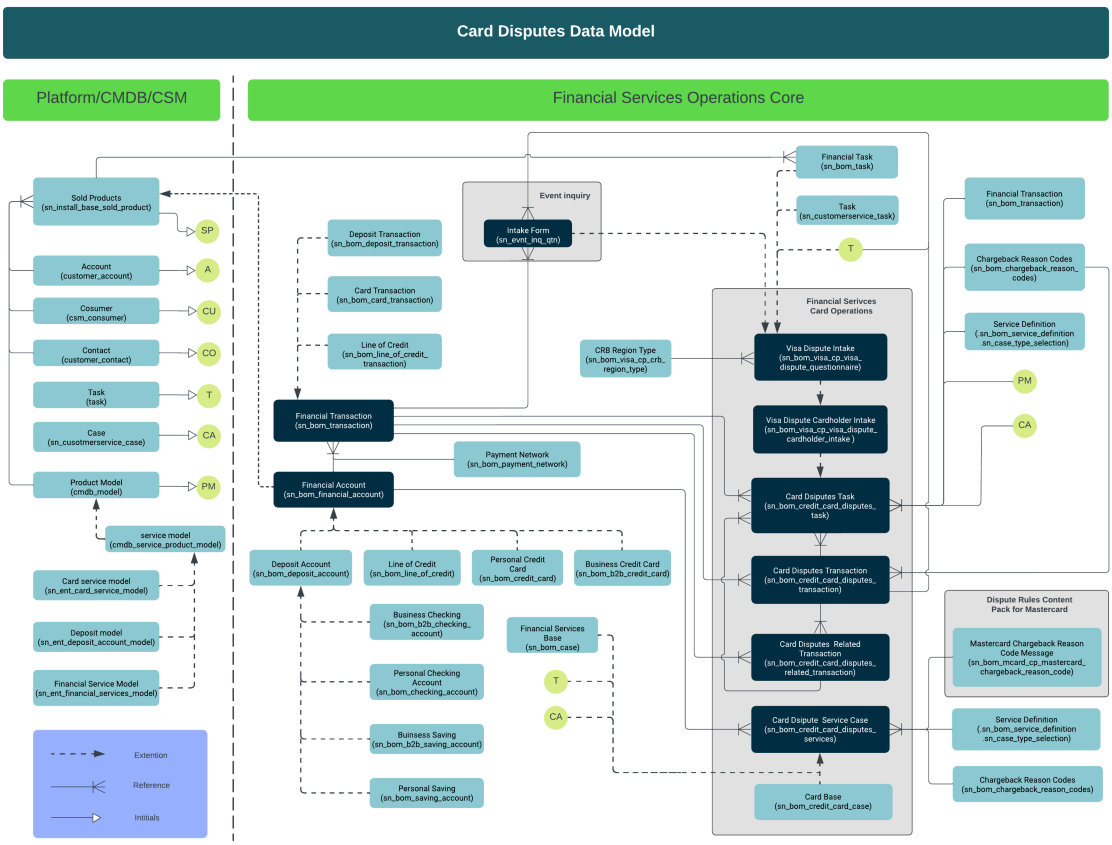
Konfliktdatenmodell

In diesem Abschnitt werden das Datenmodell für Kartenkonflikte und die mit der Konfliktanwendung installierten Tabellen beschrieben.

Konfliktdatenmodell

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen innerhalb des Datenmodells für Kartenkonflikte.

Konfliktdatenmodell



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartenkonflikttabellen

Entität	Tabellenname	Beschreibung
Aufgabe anfechten	sn_bom_credit_card_disputes_task	Speichert alle Konfliktaufgaben. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].
Konflikttransaktion	sn_bom_credit_card_disputes_transaction	Speichert alle Konflikttransaktionen.
Geschäftsgirokonto	sn_bom_b2b_checking_account	Speichert alle Girokontodatensätze für Verbraucher. Erweitert die Tabelle „Einlagenkonto“ [sn_bom_deposit_account].
Geschäftssparkonto	sn_bom_b2b_saving_account	Speichert alle Sparkontodatensätze für Geschäftskunden. Erweitert die Tabelle „Einlagenkonto“ [sn_bom_deposit_account].
Einlagenkonto	sn_bom_deposit_account	Speichert alle Einlagenkonten – Giro- und Spardatensätze. Erweitert die Tabelle „Finanzkonto“ [sn_bom_financial_account].
Finanzkonto	sn_bom_financial_account	Speichert alle Finanzkonten – Einlagenkonten, Darlehenskonten, Kreditkartenkonten, Kreditlinienkonten und Versicherungspolicenkonten. Erweitert die Tabelle „Verkaufte Produkte“ [sn_install_base_sold_product].
Finanzaufgabe	sn_bom_task	Speichert alle Finanzaufgaben wie Anfrageaufgaben, Forderungsaufgaben, Kreditaufgaben und Darlehensaufgaben. Erweitert die Tabelle „Branchenaufgabe“ [sn_ind_task].
Finanztransaktion	sn_bom_transaction	Speichert alle Finanztransaktionen für Einlagen-, Darlehens- und Kreditkartenkonten.
Kreditlinie	sn_bom_line_of_credit	Speichert alle Kreditlinien-Account-Datensätze. Erweitert die Tabelle „Finanzkonto“ [sn_bom_financial_account].

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entität	Tabellenname	Beschreibung
Privates Girokonto	sn_bom_checking_account	Speichert alle Girokontodatensätze für Verbraucher. Erweitert die Tabelle „Einlagenkonto“ [sn_bom_deposit_account].
Servicedefinition	sn_bom_service_definition	Speichert alle Servicedefinitionen, die für alle Workflows in allen Financial Services Operations-Anwendungen konfiguriert sind, und erweitert die Servicedefinitionstabelle [sn_case_type_selection].
Kartentransaktion	sn_bom_card_transaction	Speichert alle Datensätze für Kartentransaktionen. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktionen“ [sn_bom_transaction].
Einzahlungstransaktion	sn_bom_deposit_transaction	Speichert alle Datensätze der Einzahlungstransaktion. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktionen“ [sn_bom_transaction].
Gutschrifttransaktion	sn_bom_line_of_credit_transaction	Speichert alle Kreditlinien-Transaktionsdatensätze. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktionen“ [sn_bom_transaction].
Visa-Konflikt – Aufnahme	sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire	Speichert alle Fragen und Antworten im Fragebogen zu Visa-Konflikten. Erweitert die Tabelle „Aufnahmeformular“ [sn_evnt_inq_qtn].
Karteninhaber – Aufnahme des Visa-Konflikts	sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_inquiry	Speichert alle Fragen und Antworten zu Visa-Konflikten, die von Verbrauchern eingereicht wurden, z. B. ein Playbook für Konflikte in einem Serviceportal. Erweitert die Tabelle zur Aufnahme von Visa-Konflikten [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire]
CRB-Regionstyp	sn_bom_visa_cp_crb_region_type	Speichert alle CRB-Regionen (Visa Card Recovery Bulletin).
Nachricht zum Mastercard-Ausgleichsursachencode	sn_bom_mcard_cp_mastercard_chargeback_reason_codes	Enthält die Codes der Mastercard-Ausgleichsursache und zugehörige Nachrichten.
Verkaufte Produkte	sn_install_base_sold_product	Diese Tabelle wird verwendet, um die Produkte und Services zu importieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entität	Tabellenname	Beschreibung
		und anzuzeigen, die an ein Konto oder einen Verbraucher verkauft wurden. Sie hilft Kunden, Verbrauchern und Kundenservice-Mitarbeitern, auf Details zu verkauften Produkten zuzugreifen.
Produktmodell	cmdb_model	Diese Tabelle wird verwendet, um Produktmodelle zu konfigurieren, z. B. Services, Hardware, Software oder Verbrauchsgüter, die das Unternehmen verkauft und unterstützt.
Kartenkonflikte Servicefall	sn_bom_credit_card_disputes_service	Diese Tabelle wird von Service Desk-Mitarbeitern verwendet, um den Kartenkonfliktprozess zu starten oder einen Konflikt zu melden, indem sie im Namen eines Kunden einen Konfliktfall erstellen.
Kartenservicemodell	sn_ent_card_service_model	Modelltabelle zum Speichern von Kartenproduktinformationen
Einzahlungsmodell	sn_ent_deposit_account_model	Modelltabelle zum Speichern von Einlagenprodukten wie Sparkonto, Girokonto usw.
Fall	sn_customerservice_case	Ein Falldatensatz enthält detaillierte Informationen zu Kunden, den von ihnen gemeldeten Fragen oder Problemen und der durchgeführten Arbeiten, um Fragen zu beantworten und Probleme zu lösen. Beispiel: Tabelle für Servicefälle für Kartenkonflikte.
Aufgabe	Aufgabe	Die Aufgabentabelle wird verwendet, um den Fortschritt verschiedener Arbeitszuweisungen in einem Fall zu speichern und nachzuverfolgen.
Aufgabe	sn_customerservice_task	Die Tabelle sn_customerservice_task in ServiceNow wurde entwickelt, um alle Kundenserviceaufgaben zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entität	Tabellenname	Beschreibung
		zentralisieren. Diese Tabelle hilft bei der effizienten Organisation und Verwaltung von Kundenserviceaufgaben und stellt sicher, dass alle relevanten Informationen leicht zugänglich und verwaltbar sind.
Zugehörige Transaktion von Kartenkonflikten	sn_bom_credit_card_disputes_related_transaction	Dient zum Speichern von Details zu zugehörigen Transaktionen im Kontext eines Kartenkonflikts, z. B. zugehörige Transaktionen in Bezug auf einen Visa-Konflikt.
Servicedefinition	sn_case_type_selection	Servicedefinitionen werden verwendet, um Verbindungen zwischen Produkten, Services und Falltypen herzustellen. Servicedefinitionen arbeiten mit Falltypen, um verschiedene Arten von Serviceanforderungen bereitzustellen, z. B. Endgültige Gutschrift ausstellen.
Aufnahmeformular	sn_event_inq_qtn	In der Tabelle werden Fragen gespeichert, die während der Verarbeitung verschiedener Arten von Anforderungen gestellt werden. Diese Tabelle dient als generisches Repository für die Dokumentation von Interaktionen im Zusammenhang mit verschiedenen Arten von Anforderungen. Stellt sicher, dass alle erforderlichen Fragen gestellt und die Antworten aufgezeichnet werden.
Privates Sparkonto	sn_bom_saving_account	Tabelle zum Speichern von Details eines Bankkontotyps, mit der Kunden Geld einzahlen und Zinsen dafür verdienen können.
Zahlungsnetzwerk	sn_bom_payment_network	Tabelle zum Speichern von Informationen über die Zahlungsverarbeitungsnetzwerke im Kontext von Karten. Beispiel: Visa-Interlink, Pulse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entität	Tabellenname	Beschreibung
Geschäftskreditkarte	sn_bom_b2b_credit_card	Tabelle zum Speichern von Details eines Kreditkartentyps, mit der Unternehmen Waren oder Services auf Kredit mit auf ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Vorteilen kaufen können.
Persönliche Kreditkarte	sn_bom_credit_card	Tabelle zum Speichern von Details eines Kreditkartentyps, mit dem Personen Waren oder Services auf Kredit kaufen können.
Ausgleichsgrund Codes	sn_bom_chargeback_reason_codes	Ausgleichsursachencodes sind numerische Codes, die verwendet werden, um die Gründe zu kategorisieren, warum ein Karteninhaber eine Transaktion beanstandet. Diese werden von Kartennetzwerken wie Visa, Mastercard, American Express bereitgestellt. Die Tabelle enthält Details zu diesen Ursachencodes.
Finanzdienstleistungsbasis	sn_bom_case	Die Tabelle „Finanzdienstleistungsbasis“ dient als übergeordnete Tabelle für alle Arten von Finanzfalldatensätzen in einem System. Es fungiert als zentrales Repository, das eine einheitliche Struktur für die Verwaltung verschiedener finanzieller Fälle bietet, z. B. Streitigkeiten, Betrugsuntersuchungen, Kreditanträge und andere finanzielle Anfragen oder Probleme. Jeder Datensatz in dieser Tabelle stellt einen eindeutigen Finanzfall mit zugehörigen Metadaten dar, die mit spezifischeren Falldetails verknüpft sind, die in zugehörigen untergeordneten Tabellen gespeichert sind.
Account	Customer_Account	Die Tabelle in ServiceNow dient zum Definieren und Verwalten von Kunden-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entität	Tabellenname	Beschreibung
		Accounts. Diese Tabelle hilft beim Organisieren und Verwalten von Kundeninformationen und stellt sicher, dass alle relevanten Details leicht zugänglich und verwaltbar sind
Verbraucher	csm_consumer	Die Tabelle in ServiceNow repräsentiert einen B2C-Kunden. Diese Tabelle hilft beim Organisieren und Verwalten von Verbraucherinformationen und stellt sicher, dass alle relevanten Details leicht zugänglich und verwaltbar sind
Kontakt	Customer_contact	Diese Tabelle hilft beim Organisieren und Verwalten von Kontaktdetails und stellt sicher, dass alle relevanten Informationen leicht zugänglich und verwaltbar sind.

Konfliktaufnahme im Portal

Mit der Aufnahme von Kartenkonflikten Financial Services Operations (FSO) im Portal erhalten Sie die Schritt-für-Schritt-Anleitung für den Fall-Flow-Prozess. Sie enthält alle Informationen, die Sie benötigen, um die einzelnen Phasen und die zugehörigen Aufgaben erfolgreich abzuschließen.

Übersicht

Mit dem Playbook für FSO-Kartenkonflikte können Karteninhaber direkt über das Portal einen Konfliktfall erstellen. Dieses Playbook bietet eine detaillierte Schritt-für-Schritt-Anleitung, die Sie durch den Konfliktprozess führt.

Die wichtigsten Vorteile der Verwendung eines Playbooks für Kartenkonflikte für das Portal:

- Optimieren Sie die Karteninhaber-Experience mit einem Schritt-für-Schritt-Prozess, der bei der Auswahl beanstandeter Transaktionen, dem Ausfüllen von Fragebögen, dem Hochladen von Begleitdokumenten und der nahtlosen Nachverfolgung des Konfliktfortschritts hilft. Das System wählt automatisch den relevanten Fragebogen basierend auf der Konfliktkategorie aus.
- Ermöglichen Sie Karteninhabern, die neuesten Aktualisierungen des Status ihrer strittigen Fälle zu überwachen und mithilfe des Konflikt-Trackers Aktualisierungen auf Gesamtfallebene bereitzustellen.
- Reduzieren Sie die Lösungszeiten für Fälle, indem Sie Karteninhaber unterstützen, angeforderte Aufgaben schnell und genau nachzuverfolgen und abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen eines Kartenkonfliktfalls mit der Konfliktaufnahme im Portal

Unabhängig davon, ob Sie ein Kontakt oder ein Verbraucher sind, können Sie einen Kartenkonfliktfall entweder im Kundenserviceportal oder im Verbraucherserviceportal erstellen.

Übersicht

Das Playbook für Kartenkonflikte führt Sie durch einen Flow, der die nächsten Schritte angibt, Ihren Fortschritt beim Übermittlungsprozess zeigt und die verbleibenden Schritte beschreibt, die Sie abschließen müssen. Es bietet Optionen, mit denen Sie Ihre Informationen schnell und genau eingeben können. Sie können einen Fall vor der Übermittlung auch zeitweise speichern und die Bearbeitung fortsetzen, indem Sie über den Tracker auf den Fall zugreifen. Nach dem Senden des Falls können Sie über die Falllisten auf das Playbook zugreifen, indem Sie zu navigieren **Anforderungen** > **Alle Anforderungen**.

Workflow-Schritte

Sehen wir uns an, wie ein Karteninhaber einen Kartenkonfliktfall aus der Konfliktaufnahme im Portal erstellt. Der Karteninhaber führt die folgenden Aktionen aus:

1. Erstellt einen Kartenkonfliktfall.

   Der Karteninhaber erstellt eine Anforderung, indem er entweder zur Zielseite des Portals oder zum Header des Portalmenüs navigiert. Weitere Informationen zum Erstellen von Anforderungen finden Sie unter Erstellen einer Fallanforderung für Kartenkonflikte aus dem Servicekatalog

2. Einen Konflikt initiieren.

   Der Karteninhaber wählt das Finanzkonto aus, um einen Konflikt zu initiieren. Anschließend wählen sie die beanstandete Transaktion aus der Liste der Transaktionen unter dem Finanzkonto aus und geben durch Beantwortung der Fragen zusätzliche Informationen an, um die Konfliktkategorie zu bestimmen. Weitere Informationen zu den verschiedenen Phasen von Aktivitäten finden Sie unter Einen Konflikt initiieren.

   Hinweis: Wenn die Konfliktkategorie „Betrug“ lautet, kann der Karteninhaber zusätzliche Transaktionen aus der Transaktionsliste auswählen, wenn mehr als eine Transaktion beanstandet wird.

3. Füllen Sie den Konfliktfragebogen aus.

   Der Karteninhaber füllt den Konfliktfragebogen aus, indem er die Fragen beantwortet.

4. Laden Sie Dokumente hoch.

   Der Karteninhaber lädt bei diesem Schritt alle unterstützenden Dokumente hoch, z. B. Bestelldetails, Rechnungen und Konversationen zwischen Parteien.

5. Senden Sie den Fall zur Überprüfung.

   Der Karteninhaber überprüft den Konfliktbetrag, fügt zusätzliche Kommentare zu den strittigen Transaktionen hinzu und übermittelt dann den Fall zur Überprüfung. Weitere Informationen finden Sie unter Es wird ein Konflikt untersucht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Bevor Sie einen Antrag übermitteln, können Sie ihn als Entwurf speichern, um ihn später zurückzugeben und abzuschließen. Nach dem Speichern finden Sie Ihre Entwürfe in der Fallliste unten **Anforderungen** > **Alle Anforderungen**. Nach der Übermittlung können Sie im Konflikt-Tracker Aktualisierungen für den Fall anzeigen. Weitere Informationen zum Konflikt-Tracker finden Sie unter Anzeigen des Status einer Anforderung mit dem Konflikt-Tracker

Erstellen einer Fallanforderung für Kartenkonflikte aus dem Servicekatalog

Erstellen Sie eine Fallanforderung für Kartenkonflikte aus dem Kunden- oder Verbraucherserviceportal, indem Sie durch den Servicekatalog navigieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer oder sn_customerservice.customer

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Anforderung, indem Sie entweder zur Portalzielseite oder zum Portalmenü-Header wechseln und dann eine der folgenden Aktionen ausführen.

Option	Bezeichnung
Etwas anfordern	Wählen Sie auf der Zielseite des Portals den Link **Etwas anfordern** aus.
Bestellungen	Navigieren Sie im Header des Portalmenüs zu **Anforderungen** > **Etwas anfordern**.

2. Durchsuchen Sie den Servicekatalog, und wählen Sie **Support** > **Konflikt melden**. Sie können auch die Kategoriefilter verwenden, um die verfügbaren Elemente zu filtern oder den Katalog zu durchsuchen.
3. Füllen Sie auf der Fallaufnahmeseite für Kartenkonflikte die Informationen aus, die sich auf die Anforderung beziehen. Weitere Informationen zu den verschiedenen Phasen des Kartenkonfliktfalls im Playbook finden Sie unter Konflikt-Workflows
4. Wählen Sie **Absenden**.

Anzeigen des Status einer Anforderung mit dem Konflikt-Tracker

Verfolgen Sie den Fortschritt von Fallanforderungen für Kartenkonflikte mit dem Konflikt-Tracker.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.consumer oder sn_customerservice.customer

Prozedur

1. Klicken Sie im Header des Kunden- oder Verbraucherserviceportals auf **Anforderungen** > **Alle Anforderungen**.
2. Klicken Sie im Filter Meine Listen auf **Meine Anforderungen**.
3. Klicken Sie in der Liste „Fälle“ auf einen Fall.
4. Überprüfen Sie den Status des Konfliktfalls, zeigen Sie die Liste der Transaktionen an, und überprüfen Sie die übermittelten Dokumente im Konflikt-Tracker.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konflikt-Workflows

Als Kartenkonflikt-Mitarbeiter oder Agent Connector können Sie an einem Kredit- oder Debitkartenkonfliktfall arbeiten, indem Sie Konfliktanforderungen für Karteninhaber untersuchen und lösen.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Transaktion im Namen eines Kunden beanstandet, initiiert er einen Konfliktservicefall und löst den Konflikttransaktions-Flow aus. Dieser Flow enthält verschiedene Aufgaben, die für die Falldetails spezifisch sind.

Für Fälle zur Verwaltung von Kredit- oder Debitkartenkonflikten werden Aufgaben für jede Transaktion generiert, die eine Konfliktanforderung enthält. Das Playbook führt Sie durch diese Aufgaben und stellt sicher, dass Sie sie basierend auf Untersuchungen und Entscheidungen von beteiligten Parteien wie Karteninhaber, Kartennetzwerk oder Händler effektiv verwalten und erfüllen. Mit Eingaben oder Entscheidungen dieser Parteien schließen Sie als Konfliktbearbeiter Aktivitäten und Aufgaben in den Phasen „Initiieren“, „Prüfung“, „Verarbeitung“, „Untersuchen“, „Ausgleich“ und „Abschluss“ eines Konfliktfalls ab.

Initiiert

Wenn ein Konflikt-Agent einen Fall initiiert, beginnt der Fall in der Phase „Initiieren“. Konfliktfälle, die mit Now Assist für Financial Services Operations (FSO) mit der Kompetenz „Konfliktaufnahmen über Virtual Agent“ erstellt wurden, beginnen ebenfalls in der Phase „Initiieren“.

In dieser Phase können Sie die strittige Transaktion identifizieren, weitere Transaktionen hinzufügen (wenn die Konfliktkategorie Betrug ist), zugehörige Transaktionen auswählen, den Konfliktfragebogen ausfüllen und ergänzende Dokumentation hochladen. Mit Now Assist für FSO erstellte Konfliktfälle werden mit Informationen gefüllt, die aus den Antworten des Kunden im Virtual Agent-Chat gesammelt und abgeleitet werden.

Wenn eine Transaktion für einen Konflikt ausgewählt wird, können Sie mit einer Integration zusätzliche Informationen zur Transaktion erhalten, z. B. Ethoca Consumer Clarity und Order Insight Digital Management .

Das System wertet Entscheidungsregeln aus und bestimmt Richtlinienregeln für jede Transaktion in dem Fall (z. B. welche Transaktion für eine vorläufige und für eine endgültige Gutschrift geeignet ist).

Das System generiert Aufgaben basierend auf den Richtlinienregeln, die bei der Übermittlung eines Falls ausgewertet werden. Wenn ein Fall beispielsweise die Konfliktkategorie „Betrug“ aufweist, erstellt das System eine Aufgabe zum Sperren und erneuten Ausstellen der Karte.

Informationen zum Konfigurieren von -Geschäftsregeln finden Sie unter Entscheidungstabellen erkunden .

Informationen zu Now Assist für FSO finden Sie unter Now Assist für Financial Services Operations (FSO).

Prüfung

Wenn ein Konfliktfall von einem Kunden über ein Serviceportal übermittelt wurde, beginnt der Fall mit der Phase Überprüfen. Wenn der Fall von einem Service Desk-Mitarbeiter initiiert wurde, wird diese Phase übersprungen.

Der Konfliktbearbeiter überprüft die Konfliktaufnahme, einschließlich der beanstandeten Transaktionen, des Konfliktbetrags und der Gründe für den Konflikt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Service Desk-Mitarbeiter beantwortet alle zusätzlichen Fragen, die der Karteninhaber nicht beantwortet hat, und beantwortet alle Fragen, die der Karteninhaber voraussichtlich beantworten wird. Wenn sich die Konfliktkategorie ändert, erstellt das System einen Fragebogen für die neu ausgewählte Kategorie, der dann vom Service Desk-Mitarbeiter ausgefüllt wird.

Nach der Überprüfung übermittelt der Service Desk-Mitarbeiter den Fall und fährt mit den nachfolgenden Spuren und Aktivitäten im Fall fort.

Das System generiert Aufgaben basierend auf den Richtlinienregeln, die bei der Übermittlung eines Falls ausgewertet werden. Wenn ein Fall beispielsweise die Konfliktkategorie „Betrug“ aufweist, erstellt das System eine Aufgabe zum Sperren und erneuten Ausstellen der Karte.

In Verarbeitung

Nachdem der Fall übermittelt wurde, kann ein Service Desk-Mitarbeiter die strittigen Transaktionen in der Phase Verarbeitung überwachen und bearbeiten. Diese Phase bietet einen Überblick über den Gesamtfall und verfolgt den Status jeder Transaktion und die zugehörigen Aufgaben.

Jede beanstandete Transaktion im Fall wird in dieser Ansicht als separate Karte angezeigt. Jede Karte enthält die folgenden Informationen:

- Transaktionsnummer von Kartenkonflikten
- Die Phase, in der sich die beanstandete Transaktion befindet (Untersuchen, Ausgleich oder Abgeschlossen)
- Gibt an, ob es sich bei der Transaktion um „Karte vorhanden“ oder „Karte nicht vorhanden“ handelt
- Konfliktbetrag
- Transaktionsdatum
- Händlertyp
- Transaktionsstatus
- Aktuelle Aktivität
- Aktivitäts-SLA

Untersuchen

Diese Phase gilt für jede beanstandete Transaktion in einem Fall. Sie können auf diese Phase zugreifen, indem Sie eine strittige Transaktion in der Phase „Verarbeitung“ des Playbooks öffnen.

In dieser Phase interagieren das Kartennetzwerk, die kartenausstellende Bank, die Handelsbank oder der Erwerber und der Händler miteinander, um endgültige Entscheidungen für jede Transaktion zu treffen. In dieser Phase können Sie den Händler auf einen Konflikt bei einer Kartentransaktion warnen. Wenn ein Händler eine beanstandete Transaktion ablehnt, wird eine Aufgabe für Transaktionen untersuchen erstellt.

Die Kartenkonfliktregeln für die Entscheidungstabelle der internen Richtlinie automatisieren Entscheidungen für die Transaktion, z. B.:

- Ablehnen: Der Konflikt für die Transaktion wird abgelehnt.
- Sofortige endgültige Gutschrift: Diese Entscheidung stellt dem Karteninhaber sofort eine endgültige Gutschrift bereit. Wenn beispielsweise der beanstandete Transaktionsbetrag unter 25 USD liegt, kann die Geschäftsregel einer Bank beschließen, eine sofortige endgültige Gutschrift zu veranlassen. Wenn über eine sofortige endgültige Gutschrift

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

entschieden wird, durchläuft der Konfliktfall den Workflow, um zu bestimmen, ob ein Ausgleich initiiert, der Betrag abgeschrieben oder die Gutschrift verweigert und der Ausgleich rückgängig gemacht und die Gutschrift an den Karteninhaber zurückgegeben wird.

- Vorläufige Gutschrift: Diese Entscheidung stellt dem Karteninhaber eine temporäre Gutschrift zur Verfügung. Wenn der Händler den Konflikt ablehnt, wird der Fall einer manuellen Untersuchung unterzogen.
- Keine Gutschrift: Diese Entscheidung enthält keine Gutschrift. Wenn der Händler den Konflikt ablehnt, wird der Fall einer manuellen Untersuchung unterzogen.

Ausgleich

Diese Phase gilt für jede beanstandete Transaktion in einem Fall. Sie können auf diese Phase zugreifen, indem Sie eine strittige Transaktion in der Phase „Verarbeitung“ des Playbooks öffnen.

Während der Ausgleichsphase wird der Konflikt an das Kartennetzwerk weitergeleitet. Das Kartennetzwerk leitet den Konflikt dann an den Erwerber weiter.

In dieser Phase finden die folgenden Aktionen statt:

- Die betrügerische Transaktion wird dem Kartennetzwerk gemeldet.
- Ein Ausgleich wird initiiert. Es gibt eine Wartezeit, um zu sehen, ob eine Wiedervorlage vorhanden ist. Bei der Aufgabe „Repräsentation überprüfen“ bestimmt der Service Desk-Mitarbeiter, ob der Nachweis ausreichend ist, und akzeptiert die Repräsentation oder lehnt sie ab.
- Wenn der Agent die Wiedervorlage akzeptiert und eine vorläufige Gutschrift ausgestellt wurde, stornieren Sie die vorläufige Gutschrift, um den Händler zurückzuerstatten, wenn bei der erwerbenden Bank ein Ausgleich initiiert wurde.
- In mit Visa integrierten Playbooks für Kartenkonflikte können Service Desk-Mitarbeiter eine strittige Transaktion auch durch Vor-Arbitration, Arbitration und Rechtsmittel in der Phase „Ausgleich“ durchführen. Sie können die Antworten auf jede dieser Fragen überprüfen und nach Bedarf Einreichungen als Antwort erstellen.

Die Flows zum Sperren von Karten oder zum erneuten Ausstellen von Karten werden parallel zum Rest des Konfliktmanagement-Flows für die verschiedenen beanstandeten Transaktionen ausgeführt.

Abschluss

Nachdem ein Fall gemäß den endgültigen Entscheidungen für alle mit dem Fall verknüpften Konflikttransaktionen verarbeitet wurde, geht der Fall zum Abschluss über.

Wenn die ausgewerteten Richtlinienregeln die Transaktion ablehnen, wird sie direkt in den Abschluss verschoben.

Service Desk-Mitarbeiter können den Lösungscode und Lösungshinweise eingeben, bevor der Fall in den Status Geschlossen versetzt wird.

Verwalten von Konfliktserviceanforderungen

Das Konfliktmanagement ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Konfliktfälle für private und geschäftliche Debit- und Kreditkartenkonten zu erstellen und den Prozess der Konfliktweiterleitung und betrügerischer Aktivitäten zu automatisieren. Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter Konfliktfälle für private und geschäftliche Kunden initiieren, untersuchen und lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Konfliktservicefall und den zugehörigen Aufgaben können Sie Konfliktfälle für Ihre Kunden verwalten. Kunden können eine Transaktion für ihr Kartenkonto aus mehreren Gründen anfechten, z. B.:

- Nicht autorisierte Transaktionen
- Betrügerische Aktivitäten
- Abrechnungsfehler
- Empfang von beschädigten, unbefriedigenden oder zurückgegebenen Waren
- Alle anderen gültigen Gründe für den Konflikt

Automatisierter Workflow

Das Konfliktmanagement umfasst vordefinierte Workflows, die den Prozess optimieren. Wenn ein Konfliktfall eingeleitet wird, wird basierend auf den spezifischen Fallanforderungen automatisch ein Konfliktanforderungs-Flow generiert. Dieser Workflow basiert auf folgenden Faktoren:

- Informationen, die während der Initiierungsphase des Falls bereitgestellt wurden.
- Entscheidungen, die gemäß vordefinierten Business-Regeln getroffen werden.
- Eingaben aus vorherigen Aufgaben.

Die einem Konfliktfall zugewiesenen Aufgaben werden durch die Informationen oder Entscheidungen bestimmt, die innerhalb des Falls aktualisiert werden. Diese Konfliktaufgaben werden dann dedizierten Konfliktmitarbeitern zugewiesen, die aufgefordert werden, Folgemaßnahmen durchzuführen, z. B. die Benachrichtigung des Händlers und die Ausstellung einer vorläufigen oder endgültigen Gutschrift.

Um Fälle zu lösen, führen Service Desk-Mitarbeiter verschiedene Aktivitäten aus, z. B. führen sie Untersuchungen durch und initiieren sie Ausgleiche für die ihnen zugewiesenen Aufgaben. Sowohl der Fall als auch die zugehörigen Aufgaben werden den Zuweisungsgruppen oder Service Desk-Mitarbeitern mithilfe von Zuweisungsregeln zugewiesen.

Weitere Informationen finden Sie unter Konflikt-Workflows.

Dashboards

ServiceNow® Performance Analytics gewähren Serviceverantwortlichen Einblicke in die Leistung des Teams und des Unternehmens. Für das Konfliktmanagement bei Kartenvorgängen ist ein Dashboard mit anpassbaren Ansichten verfügbar.

Erstellt einen Kartenkonfliktfall

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann den Kartenkonflikt beginnen oder einen Konflikt melden, indem er im Namen von einen -Kunden einen Konfliktfall erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector oder sn_bom_credit_card.contributor

Hinweis: Die entsprechende Rolle des universellen Beitragenden kann auch zum Erstellen eines Falls zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderrollen und FSO-Geschäftsregeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Damit die Rollen „Service Desk-Mitarbeiter“ oder „Beitragender“ funktionieren, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder mit Benutzern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Erstellen Sie einen Fall aus der Liste der Konfliktservicefälle oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Konfliktfall aus der Konfliktfallliste	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälleauf Alle**. **b.** Wählen Sie **Neu**.
Konfliktfall aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Interaktionen**auf **Meine Interaktionen**. **b.** Öffnen Sie den erforderlichen Interaktionsdatensatz für den Kunden. **c.** Wählen Sie **Fall erstellen** aus. Informationen zum Erstellen von Interaktionen finden Sie unter Interaktionen erstellen .

4. Wählen Sie im Dialogfeld „Neuen Fall erstellen“ in der Kategorieliste **Services für Kartenkonflikte** aus.
5. Wählen Sie in der Liste Service auswählen die **Option Konfliktkartentransaktionen**aus.
6. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnisse

- Ein Konfliktservicefall wird im Status Neu erstellt.
- Der Konflikt-Sachbearbeiter kann während der Phase Initiate (Initiieren) des Falls weiterarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Konflikt initiieren.

An einem Konfliktfall arbeiten

Arbeiten Sie an einem Kartenkonfliktfall, um Fallinformationen zu überprüfen, sicherzustellen, dass alle ausstehenden Aufgaben abgeschlossen werden, und lösen Sie die Serviceanfrage.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kunde einen Konflikt lösen muss, gibt es zwei Möglichkeiten, einen Fall zu erstellen:

- Ein Service Desk-Mitarbeiter initiiert einen Fall, stellt Konflikttransaktionsdetails bereit und löst einen Workflow für die Transaktion aus.
- Ein Kunde reicht einen Konflikt über das Kundenportal seines Finanzinstituts ein. (Weitere Informationen finden Sie unter Konfliktaufnahme im Portal.) Der dem Fall zugewiesene Konflikt-Sachbearbeiter prüft dann die übermittelten Details, nimmt bei Bedarf Aktualisierungen vor und übermittelt den Fall dann zur Untersuchung.

Während des gesamten Workflows schließen Konfliktbearbeiter die ihnen zugewiesenen Aufgaben ab, und die Status der Aufgaben, die mit der Fallaktualisierung verknüpft sind. Abhängig von den Aufgabenaktualisierungen kann ein Workflow zusätzliche oder weniger Aufgaben haben. Wenn einem Fall mehrere strittige Transaktionen zugeordnet sind, bleibt der Fall offen, bis die Workflows für jede Transaktion abgeschlossen und geschlossen sind.

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die zum Recherchieren und Abschließen der Anforderung erforderlich sind. Aufgaben in Playbook-Aktivitäten sind auch auf der Registerkarte Aufgaben des Falls verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol (☰).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Lösung eines Falls erforderlich sind.
6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben unter den folgenden Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen:
   - **Initiieren** – Wenn dieser Fall von einem Konflikt-Agent erstellt wurde, ist diese Phase aktiv. Wenn der Fall über ein Kundenkonfliktportal übermittelt wurde, werden die vom Kunden angegebenen Details angezeigt, und alle Aktivitäten werden abgeschlossen.

     In dieser Phase können Sie Konfliktinformationen eingeben, Dokumente hochladen, den Konfliktfragebogen ausfüllen und den Fall übermitteln.

   - **Überprüfung** – Wenn dieser Fall über ein Kundenkonfliktportal übermittelt wurde, ist diese Phase aktiv. Wenn der Fall von einem Konflikt-Agent erstellt wurde, wird er übersprungen.

     Diese Phase umfasst Aktivitäten zur Überprüfung von Details zu einem eingereichten Fall, einschließlich der ausgewählten Transaktionen und Gründe für den Konflikt. Sie können auch zusätzliche Fragen beantworten, um mehr Informationen bereitzustellen, und die Antworten ändern, um sie zu korrigieren.

   - **Untersuchung** – In dieser Phase können Sie die Einziehungsoption bestimmen, einen Transaktionsbetrag abschreiben, eine sofortige endgültige Gutschrift bereitstellen, eine Zusammenarbeit vor einem Konflikt auslösen, eine vorläufige Gutschrift initiieren, eine zurückgebuchte vorläufige Gutschrift feststellen und die Transaktion untersuchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Ausgleich** – In dieser Phase können Sie Betrug melden, Ausgleich initiieren und die Darstellungsnachweise des Händlers überprüfen.
- **Abschluss** : Sobald sich der Fall im Status „Schließen“ befindet, können Sie den Lösungscode und Lösungshinweise auswählen, bevor Sie den Fall schließen.

Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden auf der Registerkarte **Aufgaben** des Falls angezeigt.

7. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
8. Schließen Sie die Aufgabe über das Aufgabenformular.

Fall-/Konfliktaktivität	Aktion
Dient zum Übermitteln eines Konfliktfalls	Wählen Sie im Fall-Playbook **Absenden aus**.
◦ Dient zum Schließen von Untersuchungsaufgaben ◦ Dient zum Schließen von Ausgleichsaufgaben	Wählen Sie im Aufgabenformular **Schließen aus**, um die Aufgabe zu schließen.

Ergebnisse

Die Aufgaben werden auf Geschlossen – vollständig aktualisiert.

Einen Konflikt initiieren

Beginnen Sie einen Konfliktfall in Financial Services Card Operations für eine Transaktion, die einem Karten-Account zugeordnet ist. Sie können Konfliktinformationen eingeben, den Konfliktfragebogen ausfüllen, Begleitdokumentation hochladen und den Fall zur Untersuchung einreichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine oder mehrere Transaktionen, die einem Karten-Account zugeordnet sind, anfechten, indem Sie einen Konfliktfall erstellen.

Um einen neuen Konfliktservicefall zu erstellen, rufen Sie Erstellt einen Kartenkonfliktfallauf und setzen Sie dieses Verfahren ab Schritt 6 fort, um den Fall zu initiieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Fall-Playbook führt Erfüller durch die Schritte zum Lösen eines Falls.

6. Füllen Sie unter der Phase „Playbook **initiieren**“ die erforderlichen Felder und alle anderen zugehörigen Informationen aus.

Aktivität	Beschreibung
Transaktion auswählen	Geben Sie Informationen zum Karteninhaber und zum Konflikt an, z. B.: ◦ Der Account- oder Verbrauchername ◦ Die Kategorie des Konflikts ◦ Das Kartenkonto, das für die beanstandete Transaktion verwendet wurde ◦ Die beanstandete Transaktion
Weitere Transaktionen hinzufügen	Wenn die Konfliktkategorie Betrug ist, wird diese Aktivität angezeigt. Sie können zusätzliche Transaktionen in der Transaktionsliste auswählen, wenn mehr als eine beanstandete Transaktion vorliegt. Wenn Transaktionen hinzugefügt werden, werden sie im Bereich **Status der Transaktionen** aktualisiert.
Konfliktfall fortsetzen	Diese Aktivität wird angezeigt, wenn der Fall mithilfe von Now Assist für Financial Services Operations (FSO) mit der Kompetenz „Konfliktaufnahme durch Virtual Agent“ erstellt wurde. Wenn ein Kunde eine Konversation mit dem Chatbot Virtual Agent initiiert und Konflikt melden auswählt, wird ein Konfliktfall erstellt. Wenn die Konversation endet, bevor der Fall übermittelt wird, kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Aufnahme fortsetzen und in dieser Aktivität die Account- und Transaktionsdetails des Konflikts überprüfen oder auswählen.
Konfliktfragebogen ausfüllen	Füllen Sie den Konfliktfragebogen aus, indem Sie die Fragen beantworten. **Hinweis:** Dieser Schritt erscheint, wenn Sie Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa oder Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard installiert haben und die beanstandete Transaktion im entsprechenden Kartennetzwerk stattgefunden hat.
Hochladen von Dokumenten	Laden Sie alle unterstützenden Dokumente zu diesem Schritt hoch, z. B. Bestelldetails,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
	Rechnungen und Konversationen zwischen Parteien.
Konflikt einreichen	Bestätigen Sie den Konfliktbetrag, und fügen Sie weitere Kommentare zur beanstandeten Transaktion hinzu. Wenn Sie ein Inhaltspaket für Konflikte verwenden, wird möglicherweise auch das Feld „Ursachencode“ basierend auf den übermittelten Antworten angezeigt. Für Benutzer, die ein Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen -Paket verwenden, gibt es möglicherweise eine Option, um anzugeben, ob es sich um einen neuen Finanzaccount handelt, was sich auf die Anwendbarkeit der Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) auswirkt. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu bestätigen, dass Sie den Haftungsausschluss gelesen und verstanden haben.

7. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Aktion	Konfliktaktivität
Änderungen speichern	Speichern Sie die Konfliktinformationsaufgabe.
Absenden	Wenn Sie **Absenden**wählen, führt das System die Regeln für Ausgleichsberechtigung im Hintergrund aus. Diese Regeln bestimmen, ob die Transaktion für einen Ausgleich in Frage kommt, basierend auf den Antworten im Fragebogen und dem Ursachencode. Die Informationen zur Ausgleichsberechtigung werden in der Transaktion für Kartenkonflikte aufgezeichnet.

Sperren und erneutes Ausstellen einer neuen Karte

Die Aufgabe „Neue Karte sperren und neu ausstellen“ wird automatisch ausgelöst, wenn die Konfliktkategorie eines Falls Betrug ist.

Nachdem die Aufgabe für die Aktivität „Konfliktinformationen“ in der Phase „Initiieren“ des Playbooks abgeschlossen wurde, wird die Aufgabe „Neue Karte blockieren und neu ausstellen“ automatisch ausgelöst, wenn die Konfliktkategorie des Falls Betrug lautet.

Sie können die generierte Aufgabe auf der Registerkarte Aufgaben des Falls anzeigen.

Überprüfen Sie einen Konflikt aus der Karteninhaber-Aufnahme

Überprüfen Sie Konfliktfälle in Financial Services Operations, die von Kunden über ein Konfliktaufnahmeportal übermittelt wurden. Sie können die beanstandeten Transaktionen verifizieren, den Konfliktgrund aktualisieren und sie nach der Überprüfung zur Untersuchung einreichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Erfüller durch die Schritte zum Lösen eines Falls.
6. **Überprüfen Sie** unter der Phase Playbook überprüfen die übermittelten Informationen, und nehmen Sie die erforderlichen Anpassungen vor.

Aktivität	Beschreibung
Überprüfung der Aufnahme	Überprüfen Sie die beanstandeten Transaktionen und den Grund für den Konflikt. Um die beanstandeten Transaktionen zu ändern, wählen Sie **Alle Transaktionen anzeigen aus**. Wählen Sie die Transaktionen aus oder ab, und schließen Sie das Fenster, um Ihre Änderungen zu speichern. Um die Konfliktkategorie zu ändern, wählen Sie **Grund für Konflikt ändern aus**. Beantworten Sie die gestellten Fragen, und wählen Sie **Grund für Konflikt aktualisieren**aus.
Zusätzliche Fragen	Geben Sie Antworten auf alle zusätzlichen Fragen, die der Karteninhaber nicht beantwortet hat, und beantworten Sie zusätzliche Fragen nach Bedarf. Wenn sich die Konfliktkategorie ändert, erstellt das System einen Fragebogen für die neu ausgewählte Kategorie, den Sie ausfüllen müssen. Wählen Sie **„Fortsetzen“**, wenn Sie den Fragebogen fertiggestellt haben.
Zur Untersuchung einreichen	Überprüfen Sie den Konfliktbetrag und den Ursachencode für den Konflikt. Fügen Sie Kommentare oder Beschreibungen für die Konflikttransaktionen hinzu, und wählen Sie **Absenden**aus.

Es wird ein Konflikt untersucht

Führen Sie Aufgaben aus, z. B. die Bestimmung einer Wiederherstellungsoption, die Abschreibung eines strittigen Transaktionsbetrags und die sofortige Bereitstellung einer endgültigen Gutschrift, die Benachrichtigung des Händlers, die Initiierung einer vorläufigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gutschrift, die Bestimmung der Stornierung der vorläufigen Gutschrift vonund die Untersuchung der Transaktion.

Bestimmen Sie die Wiederherstellungsoption für die Bereitstellung der endgültigen Gutschrift

Schließen Sie die Aufgabe „Wiederherstellungsoption“ ab, um zu wählen, ob der Ausgleich für eine Transaktion verfolgt werden soll, bei der dem Kartenkunden eine endgültige Gutschrift bereitgestellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Ausgleich wird von der Bank initiiert und verfolgt, wenn ein Kartenanbieter vom Händler die Rückgabe verlorener Mittel an den Kunden bei einer betrügerischen oder strittigen Transaktion anfordert. Wenn der Ausgleich nicht verfolgt wird, wählt der Service Desk-Mitarbeiter aus, ob die Transaktion verweigert oder abgeschrieben werden soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie die Aktivität **„Wiederherstellungsoption“** unter der Phase „Investigation Playbook“.
7. Wählen Sie die Wiederherstellungsaufgabe aus, die Sie abschließen möchten.
8. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.

   - Wählen Sie im Feld **Ausgleich verfolgen** aus, ob die Bestimmung darin besteht, den Ausgleich vom Händler zu verfolgen.
   - Wählen Sie im Feld **Konflikt ablehnen** aus, ob der Konflikt abgelehnt werden soll.

9. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
10. Nachdem Sie die Details in die Aufgabe eingegeben haben, wählen Sie **Aktualisieren**aus.
11. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Zum Schließen der Aufgabe „Wiederherstellungsoption“	Wählen Sie **Schließen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

- Wenn der Konflikt abgelehnt wurde, wird der Status der Transaktionsaufgabe in Geschlossen – vollständig geändert.
- Wenn festgestellt wurde, dass der Ausgleich verfolgt wird, werden die relevanten Aufgaben für die Transaktion für die Ausgleichsphase ausgelöst.

Beanstandeten Transaktionsbetrag abschreiben

Einen nicht einforderbaren, beanstandeten Transaktionsbetrag abschreiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der Ausgleich nicht mit dem Händler angestrebt wird und der Agent beschließt, den beanstandeten Transaktionsbetrag abzuschreiben, wird die Transaktion in die Aufgabe Gelder abschreiben verschoben, um den Verlust zu berücksichtigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie die Aktivität **Gelder abschreiben** unter der Phase „Playbook für Ermittlungen“ aus.
7. Wählen Sie die Abschreibungsaufgabe aus, die Sie abschließen möchten.
8. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
9. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
10. Nachdem Sie die Details in die Aufgabe eingegeben haben, wählen Sie **Aktualisieren**aus.
11. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Dient zum Schließen der Optionsaufgabe „Mittel abschreiben“.	Wählen Sie **Schließen**.

Geben Sie eine sofortige endgültige Gutschrift an

Stellen Sie dem Karteninhaber eine sofortige endgültige Gutschrift aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf Grundlage von Geschäftsregeln kann die Bank festlegen, dass dem Karteninhaber sofort eine endgültige Gutschrift ausstellt. Während der Ermittlungsphase kann eine sofortige endgültige Gutschrift ausgestellt werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie die Aktivität **„Sofortige endgültige Gutschrift“** unter der Phase „Playbook für Ermittlungen“ aus.
7. Wählen Sie die Aufgabe für die sofortige endgültige Gutschrift aus, die Sie abschließen möchten.
8. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
9. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
10. Nachdem Sie die Details in die Aufgabe eingegeben haben, wählen Sie **Aktualisieren**aus.
11. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Dient zum Schließen der Aufgabe „Sofort endgültige Gutschrift“.	Wählen Sie **Schließen**.

Ergebnisse
Der Aufgabenstatus wird auf Geschlossen – vollständig aktualisiert. Die Konflikttransaktion wird in die Ausgleichsphase verschoben.

Warnungen teilnehmender Händler überprüfen

Den Händler über einen Konflikt bei einer Kartentransaktion warnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während der Untersuchungsphase eines Transaktionskonflikts benachrichtigt diese Aufgabe den Händler über die strittige Transaktion. Der Händler kann die beanstandete Transaktion direkt mit dem Kunden beilegen oder die Beilegung des Konflikts mit dem Kunden ablehnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Erfüller durch die Schritte zum Lösen eines Falls.
6. Wahlweise: Wenn das Playbook in Visa integriert ist, wählen Sie die Registerkarte **Verarbeitung** und anschließend die Transaktions-ID aus.
7. Wählen Sie unter der Phase „Nachverfolgungs-Playbook“ die Aktivität **„Teilnehmende Händler überprüfen“** aus.
8. Wählen Sie die Händlerwarnungsaufgabe aus, die Sie abschließen möchten.
9. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
   Wählen Sie im Feld **Händlerantwort** eine der folgenden Optionen aus:
   - **Akzeptierter Konflikt**: Wählen Sie diese Option aus, wenn der Händler den Konflikt mit dem Kunden beigelegt hat.
   - **Abgelehnter Konflikt**: Wählen Sie diese Option aus, wenn der Händler die Beilegung des Konflikts mit dem Kunden ablehnt.
10. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Anmerkungen** beliebige Kommentare ein.
11. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Konfliktaktivität	Aktion
Zum Speichern von Änderungen an der Aktivität	Wählen Sie **Aktualisieren**.
Zum Schließen der Aktivität „Warnungen von teilnehmenden Händlern überprüfen“	Wählen Sie **Abschlussaufgabe**aus.

Ergebnisse

Der Aufgabenstatus wird auf Geschlossen – vollständig aktualisiert. Das Ergebnis der Transaktion hängt von der Entscheidung des Händlers ab:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Händler die Transaktion mit dem Kunden direkt abschließt, wird die Transaktion zu einem Ergebnis mit dem Ergebnis Geschlossen – vollständig übergehen.
- Wenn der Händler die Lösung der Transaktion mit dem Kunden abgelehnt hat, bleibt der Transaktionskonflikt im Status In Arbeit und wird durch die Workflow-Phasen des Konfliktprozesses fortgesetzt.

Dem Kunden eine vorläufige Gutschrift ausstellen

Initiieren Sie eine temporäre vorläufige Gutschrift für den Karteninhaber.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der Bereitstellung einer temporären Gutschrift wird der Kunde darüber informiert, dass der Fall untersucht wird und dass das Ergebnis der Untersuchung über die Stornierung oder dauerhafte Bereitstellung der Gutschrift entscheiden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie im Playbook auf Transaktionsebene der Registerkarte **Verarbeitung** die Transaktions-ID aus.
   Die Phase **„Untersuchen“** wird für die Transaktion initiiert.
7. Nehmen Sie in der **Aktivität Vorläufige Gutschrift** ausstellen die erforderlichen Änderungen vor
8. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Anmerkungen** beliebige Kommentare ein.
9. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Zum Speichern von Änderungen an der Aktivität	Wählen Sie **Aktualisieren**.
Dient zur Ausstellung einer vorläufigen Gutschrift an den Kunden	Wählen Sie **Abschlussaufgabe**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Transaktionen untersuchen

Wenn ein Händler einen Transaktionskonflikt ablehnt, kann der Fall zur manuellen Untersuchungsaufgabe verschoben werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wahlweise: Wählen Sie im Playbook auf Transaktionsebene c der Registerkarte **Verarbeitung** die Transaktions-ID aus.
7. Wählen Sie die Aktivität **Transaktionen** untersuchen unter der Phase „Playbook für Ermittlungen“ aus.
8. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Ausgleich verfolgen**aus, ob eine Ausgleichsanforderung erstellt werden soll.
   - `Ja`– Auswählen, um einen Ausgleich vom Händler zu verfolgen.
   - `Nein`– Wählen Sie diese Option aus, um keinen Ausgleich vom Händler zu verfolgen.
9. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
10. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Anmerkungen** beliebige Kommentare ein.
11. Wahlweise: Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.
12. Wählen Sie **Fortsetzen**.
    Der Fall wird zur Überprüfung und Genehmigung an den Konfliktmanager übermittelt, wenn die Ausgleichsberechtigung auf `Nein` festgelegt ist und der Service Desk-Mitarbeiter den Wert **für Ausgleich verfolgen** auf `Ja`festlegt. Nachdem der Manager die Aufgabe genehmigt hat, kann der Benutzeragent mit dem Konflikt fortfahren.
13. Wählen Sie **Konflikt initiieren**aus.
    In wird ein Konflikt mit dem Visa-System initiiert. Der Aktivitätenstrom gibt an, ob die Anforderung an Visa erfolgreich gesendet wurde.

Ausgleich wird initiiert

Führen Sie Aufgaben wie das Melden von Betrug, das Initiieren eines Ausgleichs und die Erstattung eines Händlers aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Melden Sie Betrug an ein Kartennetzwerk

Melden Sie potenziellen Betrug bei einer Transaktion an ein Kartennetzwerk.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Transaktion enthält die Betrugsmeldungsaufgabe im Workflow, wenn bei der manuellen Untersuchung potenzieller Betrug für eine Transaktion gekennzeichnet wurde.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie die Aktivität **„Betrugsmeldung“** unter der Phase „Ausgleichs-Playbook“ aus.
7. Wählen Sie die Betrugs-Reporting-Aufgabe aus, die Sie abschließen möchten.
8. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
9. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
10. Schließen Sie die Aufgabe über das Aufgabenformular.

Konfliktaktivität	Aktion
Um die Betrugsberichtsaufgabe zu schließen	Wählen Sie **Schließen**.

Ergebnisse
Wenn ein Betrug gekennzeichnet wurde und nicht zuvor ausgelöst wurde, wird die Aufgabe „Karte sperren und neu ausstellen“ ausgelöst. Die Transaktion wechselt in die Phase Ausgleich initiieren.

Ausgleich initiieren und Gelder vom Händler zurückziehen

Initiieren Sie eine Anforderung für den Aussteller des Kartennetzwerks, um dem Kunden eine Gutschrift zu geben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine manuelle Untersuchung kann dazu führen, dass ein Ausgleich initiiert und eine Aufgabe erstellt wird, um Transaktionsgelder vom Händler wiederzuerlangen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie die Aktivität **Ausgleich initiieren** unter der Phase Ausgleichs-Playbook aus.
7. Wählen Sie die Aufgabe „Ausgleich initiieren“ aus, die Sie abschließen möchten.
8. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
   - Wählen Sie im Feld **Ausgleichsdetails** den Ausgleichscode aus.

     Hinweis: Um Ausgleichsursachencodes zu konfigurieren, kann ein Administrator zu navigieren **Financial Services Operations** > **Referenzdaten** > **Ausgleichsgrund Codes**.

   - Wählen Sie im Feld **Vertreten durch Händler** aus, ob der Händler eine Vertretung bereitstellt, um die Ausgleichsanforderung anzufechten.
9. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
10. Nachdem Sie die Details in die Aufgabe eingegeben haben, wählen Sie **Aktualisieren**aus.
11. Um die Anforderung zu senden, wählen Sie **Ausgleich initiieren**aus.
12. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Zum Schließen der Aufgabe „Ausgleich initiieren“.	Wählen Sie **Schließen**.

Ergebnisse

Der Aufgabenstatus wechselt in den Status Geschlossen – vollständig. Zusätzlich:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Bank des Händlers entscheidet, ob der ausstellenden Bank die Gutschrift zur Verfügung gestellt werden soll.

  Hinweis: Die Nachverfolgung von Mitteln, die von der Bank des Händlers gutgeschrieben wurden, erfolgt außerhalb der Anwendung Financial Services Card Operations. Die Anwendung erfordert die Integration in das entsprechende Kartennetzwerk.

- Der Händler kann Nachweise für die Transaktion vorlegen undden Ausgleich ablehnen, oder der Händler kann den Ausgleich akzeptieren, was dazu führt, dass dem Kunden das Geld wieder gutgeschrieben wird.

Nächste Maßnahme
Wiedervorlage überprüfen

Wiedervorlage überprüfen

Überprüfen Sie die von einem Händler während einer Ausgleichsanforderung bereitgestellten Darstellungsnachweise. Eine Zusicherung ist der Prozess, bei dem ein Unternehmen nachweisen kann, dass eine in Frage gestellte Gebühr gültig ist und die Zahlung des Verbrauchers nicht rückgängig gemacht werden darf.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Händler mit einem Ausgleich nicht einverstanden ist, kann er Darstellungsnachweise einreichen, um den Ausgleich anzufechten und seine Behauptung, dass eine Transaktion gegenüber seiner erwerbenden Bank gültig ist, durch eine Zusicherung zu stützen. Die ausstellende Bank prüft die Nachweise und bestimmt weitere Maßnahmen für die strittige Transaktion.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie die Aktivität **„Repräsentation überprüfen“** unter der Phase „Ausgleichs-Playbook“ aus.
7. Wählen Sie die Aufgabe zur Überprüfung der Darstellung aus, die Sie abschließen möchten.
8. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
10. Wahlweise: Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.
11. Wählen Sie **Zur Genehmigung senden aus**.
    Der Fall wird zur Überprüfung und Genehmigung an den Konfliktmanager übermittelt.
12. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Zum Schließen der Aufgabe „Darstellung überprüfen“	Wählen Sie **Schließen**.

Ergebnisse
Der Aufgabenstatus wechselt in den Status Geschlossen – vollständig.

Die Darstellungsnachweise des Händlers werden an die erwerbende Bank übermittelt, die die Informationen dann zur Auswertung an die ausstellende Bank übermittelt.

- Wenn die ausstellende Bank beschließt, den Ausgleich aufrechtzuerhalten, wird der Fall entweder zur Aufgabe Endgültige Gutschrift bereitstellen oder Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln verschoben.
- Wenn die ausstellende Bank beschließt, den Ausgleich rückgängig zu machen, wird der Fall zur Aufgabe Gelder an Händler zurückgeben verschoben. Wenn dem Kunden zuvor eine vorläufige Gutschrift gewährt wurde, wird der Fall zur Aufgabe „Vorläufige Gutschrift zurückbuchen“ verschoben, bevor zur Aufgabe „Mittel an Händler zurückgeben“ verschoben wird.

Stellen Sie dem Kunden eine endgültige Gutschrift bereit

Wenn die Zusicherung des Händlers nicht als ausreichender Nachweis von der ausstellenden Bank genehmigt wurde, behält die ausstellende Bank den Ausgleich bei.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die Zusicherung des Händlers nicht als ausreichender Nachweis von der ausstellenden Bank genehmigt wurde, behält die ausstellende Bank den Ausgleich bei, und die endgültige Gutschrift wird dem Kunden zur Verfügung gestellt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie die Aktivität **Endgültige Gutschrift angeben** unter der Phase Ausgleichs-Playbook aus.
7. Wählen Sie die Aufgabe Endgültige Gutschrift angeben aus, die Sie abschließen möchten.
8. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
9. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
10. Nachdem Sie die Details in die Aufgabe eingegeben haben, wählen Sie **Aktualisieren**aus.
11. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Zum Schließen der Aufgabe „Endgültige Gutschrift angeben“	Wählen Sie **Schließen**.

Ergebnisse
Sobald die endgültige Gutschrift an den Kunden übermittelt wurde, wird der Status der Transaktionsaufgabe in Geschlossen – vollständig geändert.

Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln

Wandelt eine zuvor an einen Kunden ausgegebene vorläufige Gutschrift in eine endgültige Gutschrift um.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die unterstützenden Darstellungsnachweise des Händlers von der ausstellenden Bank nicht vorgelegt oder als ausreichend genehmigt wurden, behält die ausstellende Bank den Ausgleich bei, und eine vorläufige Gutschrift, die zuvor einem Kunden gewährt wurde , wird in eine endgültige Gutschrift an den Kunden umgewandelt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie unter der Phase „Playbook für Ausgleich“ die Aktivität **„Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln“** aus.
7. Wählen Sie die Aufgabe „Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln“ aus, die Sie abschließen möchten.
8. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
9. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
10. Nachdem Sie die Details in die Aufgabe eingegeben haben, wählen Sie **Aktualisieren**aus.
11. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Zum Schließen der Aufgabe „Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln“	Wählen Sie **Schließen**.

Ergebnisse
Sobald die endgültige Gutschrift an den Kunden übermittelt wurde, wird der Status der Transaktionsaufgabe in Geschlossen – vollständig geändert.

Vorläufige Gutschrift zurückbuchen

Die von der Bank an den Karteninhaber ausgegebene temporäre Gutschrift stornieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Option zum Stornieren einer vorläufigen Gutschrift besteht, wenn einem Kunden eine vorläufige Gutschrift ausgestellt wurde, z. B. in folgenden Szenarien:

- Während der Ermittlungsphase: Während der manuellen Ermittlungsaufgabe eine Feststellung, dass eine Transaktion kein Betrug war.
- Während der Ausgleichsphase: Eine ausstellende Bank wertet die Darstellungsnachweise des Händlers aus, nachdem ein Ausgleich stattgefunden hat, und trifft den Entschluss, den Ausgleich rückgängig zu machen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie unter der Phase „Playbook für Ausgleich“ die Aktivität **„Vorläufige Gutschrift zurückbuchen“** aus.
7. Wählen Sie die Aufgabe „Vorläufige Gutschrift zurückbuchen“ aus, die Sie abschließen möchten.
8. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
9. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
10. Nachdem Sie die Details in die Aufgabe eingegeben haben, wählen Sie **Aktualisieren**aus.
11. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Dient zum Schließen der Aufgabe „Vorläufige Gutschrift zurückbuchen“.	Wählen Sie **Schließen**.

Nächste Maßnahme
Erstattung eines Händlers

Erstattung eines Händlers

Ein Händler kann eine Erstattung erhalten, wenn sein Repräsentationsnachweis genehmigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

> **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn während der Aufgabe „Darstellung überprüfen“ eine Entscheidung zur Rückerstattung an den Händler ausgewählt wurde, wird im Workflow die Aufgabe Gelder an Händler zurückgeben ausgelöst. Nachdem die ausstellende Bank nach einem Ausgleich die Darstellungsnachweise des Händlers ausgewertet und entschieden hat, den Ausgleich rückgängig zu machen, gibt die ausstellende Bank die mit der Transaktion verknüpften Mittel an den Händler zurück.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie die Aktivität **Gelder an Händler zurückgeben** in der Phase Ausgleichs-Playbook aus.
7. Wählen Sie die Aufgabe Gelder an Händler zurückzahlen aus, die Sie abschließen möchten.
8. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
9. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
10. Nachdem Sie die Details in die Aufgabe eingegeben haben, wählen Sie **Aktualisieren**aus.
11. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Zum Schließen der Aufgabe „Mittel an Händler zurückzahlen“	Wählen Sie **Schließen**.

Ergebnisse

Die Aufgabe wird auf den Status Geschlossen – abgeschlossen aktualisiert. Wenn die Transaktion die einzige oder letzte zu lösende Transaktion für den Fall war, wird der Fall in den Status Geschlossen – vollständig versetzt.

Schließen Sie einen Kartenkonflikt

Nachdem Sie alle Aufgaben in einem Kartenkonfliktfall abgeschlossen haben, können Sie in der Playbook-Phase „Abschluss“ letzte Details hinzufügen und den Fall schließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle **Alle aus**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
5. Klicken Sie auf die Phase **„Abschluss** -Playbook“, um die Ansicht „Fall schließen“ anzuzeigen.
6. Wählen Sie den **Lösungscode** aus, um das Ergebnis des Falls anzugeben.
7. Geben Sie Abschlussnotizen in das Feld **Lösungsnotizen** ein.
8. Schließen Sie den Fall über das Playbook.

Aktion	Konfliktaktivität
Änderungen speichern	Speichern Sie die Lösungsinformationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Konfliktaktivität
Schließen	Der Lösungscode und die Lösungshinweise werden im Fall gespeichert, und der Fallstatus wird in Geschlossen – vollständig geändert.

An einem mit Visa integrierten Konfliktfall arbeiten

Zur Verbesserung des Kartenkonfliktprozesses ist das Playbook in Subflows integriert, die mit Visakommunizieren. Dadurch wird ein End-to-End-Konfliktlebenszyklus vom Auslösen des ersten Konflikts bis zur endgültigen Lösung unterstützt.

Mit dieser Integration können Sie:

- Führt Kaufanfragen des Karteninhabers durch
- Suchen Sie nach bestimmten Transaktionen
- Verknüpfen Sie zugeordnete Transaktionen
- Melden Sie betrügerische Aktivitäten
- Erstellen Sie einen Visa-Fall
- Initiieren Sie Ausgleiche
- Übermitteln Sie Konfliktfragebögen

Vor-Arbitration und Arbitrationsübersicht

Die Integration des Playbooks für Kartenkonflikte mit Visa unterstützt Vor-Arbitrations- und Arbitrations-Workflows. Wenn ein Aussteller und ein Erwerber einen Konflikt nicht beilegen können, können beide Parteien ein Vor-Arbitrationsverfahren einleiten, das zur Schlichtung eskalieren kann. In einem Schlichtungsverfahren trifft Visa die endgültige Entscheidung.

Hinweis: Im Playbook wird der Begriff „Falleinreichung“ verwendet, um sich auf die Übermittlung eines Schlichtungsfalls an Visa zu beziehen.

Workflows

Ein Rechtsmittel kann auch vom Aussteller oder Erwerber erstellt werden, wenn eine der Parteien mit dem Schlichtungsurteil von Visa nicht zufrieden ist.

Vor-Arbitration und Arbitration folgen einem der beiden Workflows:

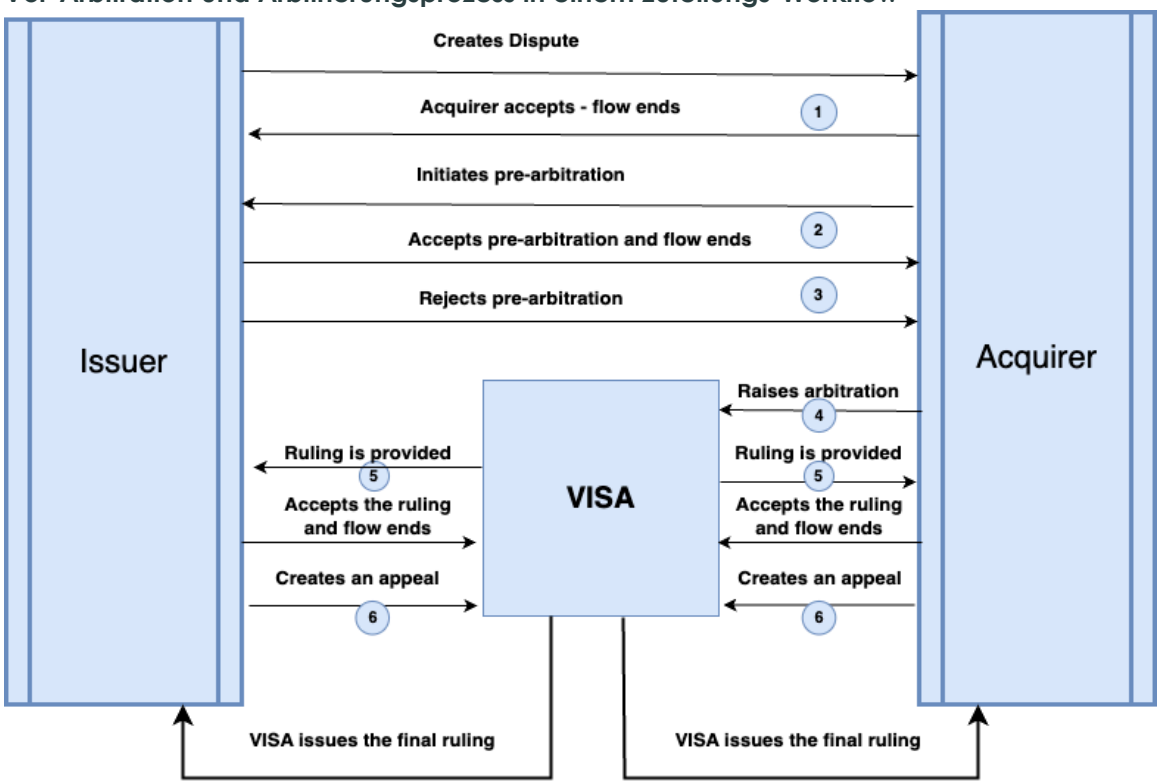
Name des Workflows	Konfliktkategorie	Initiiert von
Zuteilungs-Workflow	• Betrug • Autorisierung	Käufer
Zusammenarbeits-Workflow	• Verarbeitungsfehler • Verbraucherkonflikte	Bearbeiter

Zuteilungs-Workflow

Der Zuteilungs-Workflow beinhaltet, dass der Erwerber eine Vor-Arbitration und eine Arbitration für Betrugs- und Autorisierungskonflikte initiiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vor-Arbitration und Arbitrierungsprozess in einem Zuteilungs-Workflow



1. Der Aussteller erstellt einen Konflikt für eine Transaktion. Der Erwerber akzeptiert den Konflikt im Namen des Händlers und schließt den Konflikt.
2. Wenn der Erwerber den Konflikt nicht akzeptiert, kann er ein Vorarbitration beim Aussteller einreichen. Der Aussteller kann die Vor-Arbitration akzeptieren und den Konflikt beenden.
3. Der Aussteller kann die Vor-Arbitration ablehnen und die Gebühr anfechten, indem er einen Antwortfragebogen vor der Arbitration ausfüllt.
4. Der Erwerber kann den Flow beenden, indem er die Arbitration nicht fortsetzt. Alternativ kann der Erwerber mit einem Schlichtungsverfahren fortfahren und eine Falleinreichung bei Visa erstellen. Visa empfängt dann den Fall, entscheidet ihn und trifft die endgültige Entscheidung.
5. Visa stellt die endgültige Entscheidung bereit. Der Aussteller oder Erwerber akzeptiert die Entscheidung, und der Fall wird geschlossen.
6. Beide Parteien können gegen die Entscheidung Rechtsmittel einlegen, wenn sie unzufrieden sind, sofern sie die Visa-Richtlinien für Rechtsmittel erfüllen.

Zusammenarbeits-Workflow

Der Zusammenarbeits-Workflow beinhaltet, dass der Aussteller eine Vor-Arbitration und eine Arbitration für die Verarbeitung von Fehlern und Verbraucherkonflikten initiiert.

Vor-Arbitration und Arbitrierungsprozess in einem Zusammenarbeits-Workflow

1. Der Aussteller erstellt einen Konflikt für eine Transaktion. Der Erwerber kann eine Konfliktantwort senden, in der er den Konflikt im Namen des Händlers entweder vollständig oder teilweise akzeptiert oder ablehnt. Wenn der Käufer den Konflikt vollständig akzeptiert, wird der Konflikt geschlossen, und der Flow wird beendet.
2. Wenn der Käufer den Konflikt teilweise akzeptiert oder ablehnt, wird der Flow fortgesetzt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Der Aussteller kann nach Rücksprache mit dem Karteninhaber eine Vorarbitration beim Erwerber einreichen.
4. Der Erwerber kann auf die Vor-Arbitration reagieren, indem er den Konflikt entweder vollständig, teilweise oder ablehnt. Wenn der Käufer den Konflikt vollständig akzeptiert, wird der Konflikt geschlossen, und der Flow wird beendet.
5. Wenn der Käufer den Konflikt teilweise akzeptiert oder ablehnt, wird der Flow fortgesetzt. Der Aussteller kann einen Schlichtungsfall bei Visa einreichen.
6. Der Fall wird an Visa gesendet. sie entscheiden und treffen die endgültige Entscheidung in dem Fall.
7. Beide Parteien können gegen die Entscheidung Rechtsmittel einlegen, wenn sie unzufrieden sind, sofern sie die Visa-Richtlinien für Rechtsmittel erfüllen.

Ein Konfliktfall wird eingeleitet

Starten Sie einen Konfliktfall im Playbook für Kartenkonflikte mit Visa-Integration für eine Transaktion, die einer Transaktion zugeordnet ist. Geben Sie Konfliktdetails ein, füllen Sie den Konfliktfragebogen aus, laden Sie Dokumente hoch, und übermitteln Sie den Fall zur Untersuchung.

Der Karteninhaber erstellt einen Konfliktfall

Wenn ein Karteninhaber einen Konfliktfall initiiert, umfasst die Phase „Initiieren“ im Playbook für integrierte Konflikte von Visa die folgenden wichtigen Aktivitäten:

Aktivitäten des Karteninhabers

Aktivität	Beschreibung
Transaktion auswählen	Sie können das Finanzkonto und die Transaktion für den Konflikt auswählen.
Grund für den Konflikt	Gibt einen Grund für die Beanstandung der Transaktion an. Beispielsweise eine nicht erkannte Gebühr oder ein falscher Transaktionsbetrag.
Weitere Transaktionen hinzufügen	Wenn die Konfliktkategorie **Betrug**lautet, wird diese Aktivität angezeigt. Sie können zusätzliche Transaktionen in der Transaktionsliste auswählen, wenn mehr als eine Transaktion beanstandet wird.
Konfliktfragebogen ausfüllen	Füllt einen Fragebogen aus, um weitere Details zu den beanstandeten Transaktionen bereitzustellen.
Hochladen von Dokumenten	(Optional) Lädt unterstützende Dokumente für den Fall hoch.
Übermitteln Sie den Konflikt	Senden Sie den Konfliktfall zur weiteren Untersuchung.

Der Konflikt-Agent erstellt einen Konfliktfall

Wenn ein Konfliktbearbeiter einen Konfliktfall initiiert, umfasst die Phase „Initiieren“ im Playbook für integrierte Visa-Konflikte die folgenden wichtigen Aktivitäten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konflikt-Agent-Aktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Transaktion auswählen	Erstellt einen Konfliktfall durch Auswahl des Kunden, der Konfliktkategorie und des Finanzkontos. Zeigt verfügbare Transaktionen zur Auswahl an.
Weitere Transaktionen hinzufügen	Aktiviert ggf. die Auswahl mehrerer Transaktionen für einen Konflikt.
Zugeordnete Transaktionen auswählen	Zeigt zugeordnete Transaktionen an, was eine Lösung durch Händlerstornos oder zusätzliche Konfliktbearbeitung ermöglicht.
Konfliktfragebogen ausfüllen	Stellt Antworten auf transaktionsspezifische Fragen auf Fallebene bereit.
Zusätzliche Transaktionsfragen ausfüllen (mehrere Transaktionen)	Beantwortet transaktionsspezifische Fragen auf Transaktionsebene für mehrere beanstandete Transaktionen.
Hochladen von Dokumenten	(Optional) Lädt unterstützende Dokumente für den Fall hoch.
Konflikt einreichen	Finalisiert den Fall und übermittelt ihn zur Untersuchung. Vor der Übermittlung können optional zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden.

Überprüfung eines Konfliktfalls

Überprüfen Sie Konfliktfälle in Financial Services Card Operations, die vom Karteninhaber über das Portal übermittelt wurden. Sie können die beanstandeten und zugehörigen Transaktionen verifizieren, den Konfliktgrund aktualisieren, bei mehreren Transaktionen den Fragebogen auf Transaktionsebene ausfüllen und nach der Überprüfung zur Untersuchung einreichen.

Überprüfen Sie die Phasenaktivitäten für Konflikt-Service Desk-Mitarbeiter

Wenn ein Konflikt-Agent einen Fall über das Portal überprüft, kann er die vom Karteninhaber ausgewählten Transaktionen anzeigen und bearbeiten. Außerdem können sie den Konfliktgrund überprüfen, die Transaktionen ändern, die Konfliktkategorie aktualisieren und die Konfliktantworten ändern. Nachdem er die erforderlichen Aktualisierungen vorgenommen hat, klickt er auf **Fortsetzen**.

Aktivitäten überprüfen

Aktivität	Beschreibung
Überprüfung der Aufnahme	Überprüfen Sie den Grund für den Konflikt, ändern Sie die ausgewählten Transaktionen, aktualisieren Sie die Konfliktkategorie, und nehmen Sie Änderungen an den Konfliktantworten vor
Zugeordnete Transaktionen auswählen	Zeigen Sie die Liste der zugeordneten Transaktionen und alle zugehörigen Details an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivitäten überprüfen (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
Zusätzliche Fragen	Beantwortet die zusätzlichen Fragen, die beantwortet werden sollen.
Zusätzliche Transaktionsfragen ausfüllen (mehrere Transaktionen)	Beantworten Sie für mehrere beanstandete Transaktionen transaktionsspezifische Fragen auf Transaktionsebene.
Zur Untersuchung einreichen	(Optional) Geben Sie Kommentare ein, bevor Sie den Fall zur Untersuchung absenden, und übermitteln Sie den Fall, um den Untersuchungsprozess zu initiieren.

Verarbeitet einen Konfliktfall

Auf der Registerkarte **Verarbeitung** werden alle beanstandeten Transaktionen in einem Kartenkonfliktfall in einem Dashboard angezeigt. Sie stellt Transaktionsinformationen bereit, z. B. Konfliktbetrag, Transaktionsdatum und -uhrzeit, Händler, Transaktionsstatus, aktuelle Aktivität und Aktivitäts-SLA.

Playbook auf Transaktionsebene

Sobald ein Konfliktfall übermittelt wurde, generiert das System ein Playbook für jede strittige Transaktion. Jedes Playbook für Transaktionskonflikte enthält die Phasen **„Untersuchen“** und **„Ausgleich“**. Mit fortschreitendem Konflikt wird jeweils die entsprechende Phase aktualisiert. Um ein Playbook auf Transaktionsebene zu öffnen, wählen Sie die Transaktions-ID aus.

Zugehörige Informationen

Einen Konflikt oder Ansprüche Fall mit Fallzusammenfassungzusammenfassen

Phase „Untersuchen“.

Initiiert die Untersuchung und führt Aufgaben aus, z. B. die Ausstellung einer vorläufigen Gutschrift, die Überprüfung der Warnungen teilnehmender Händler und die Untersuchung der Transaktion.

Transaktions-Playbook-Aktionen des Konflikt-Service Desk-Mitarbeiters

Der Konflikt-Sachbearbeiter verwaltet strittige Transaktionen über verschiedene Aktivitäten im Transaktions-Playbook. Die Phase **„Untersuchen“** des Playbooks für integrierte Visa-Kartenkonflikte enthält die folgenden wichtigen Aktivitäten:

Aktivität	Beschreibung
Betrug melden	Löst den Betrugsbericht aus, wenn die Konfliktkategorie **Betrug**ist.
Stellen Sie dem Kunden eine vorläufige Gutschrift (IPC) aus	Stellt eine vorläufige Gutschrift für Transaktionen bereit, die sich für IPC qualifizieren.
Wiederherstellungsoption festlegen	Legt Wiederherstellungsoptionen für Transaktionen fest, die für eine Immediate Final Credit (IFC) in Frage kommen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
Endgültige Gutschrift ausstellen (IFC)	Gibt eine endgültige Gutschrift für Transaktionen aus, die sich für IFC qualifizieren, nachdem die Wiederherstellungsoption festgelegt wurde.
Warnungen teilnehmender Händler überprüfen	Prüft Händlerwarnungen und wählt **„Abgelehnter Konflikt“** aus, um fortzufahren, oder **„Akzeptierter Konflikt“,** um den Lebenszyklus zu beenden und zum Abschluss überzugehen.
Transaktionen untersuchen	Untersucht die Transaktion und entscheidet, ob ein Ausgleich verfolgt oder der Lebenszyklus für die Transaktion beendet werden soll.

Wenn die Regeln für die Berechtigung für Ausgleiche als nicht berechtigt bewertet werden und Ausgleich verfolgen auf **Ja**festgelegt ist, löst das System eine Genehmigungsanforderung für den Konfliktmanager aus. Der Manager überprüft die Genehmigungsaufgabe und kann **Genehmigen** wählen, um fortzufahren, oder **Ablehnen**wählen, um zur Untersuchungsaufgabe zurückzukehren. Sobald der Manager die Genehmigung erteilt hat, fährt der Konflikt-Service Desk-Mitarbeiter mit dem Konfliktfall fort.

Zugehörige Informationen

Dem Kunden eine vorläufige Gutschrift ausstellen

Warnungen teilnehmender Händler überprüfen

Transaktionen untersuchen

Betrug melden

Melden Sie potenziellen Betrug bei einer Transaktion an ein Kartennetzwerk.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Transaktion schließt die Betrugsmeldungsaufgabe in den Workflow ein, wenn bei der manuellen Untersuchung potenzieller Betrug für eine Transaktion gekennzeichnet wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie auf der Transaktionsebene der Registerkarte „Playbook **-Verarbeitung“** die Transaktions-ID aus.
7. Die Phase **„Untersuchen“** wird für die Transaktion initiiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie die Aktivität **Betrug melden** aus.
9. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
10. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Anmerkungen** beliebige Kommentare ein.
11. Wählen Sie **Betrug übermitteln**aus.
    Das Betrugsereignis wird an das Kartennetzwerk übermittelt.
12. Wählen Sie **Abschlussaufgabe**aus.

Ergebnisse

Je nach Richtlinienregel wird die Aufgabe zur nächsten Aktivität verschoben. Die folgenden Aktivitäten werden basierend auf der Richtlinienregel angezeigt:

Richtlinienregeln

Richtlinienregel	Aktivität angezeigt
Sofortige vorläufige Gutschrift	Dem Kunden eine vorläufige Gutschrift ausstellen
Sofortige endgültige Gutschrift	Wiederherstellungsoption festlegen
Keine Gutschrift	Händler warnen – Aufgabe
Ablehnen	Fall wurde abgelehnt

Ausgleichsphase

Initiieren Sie den Ausgleich, und führen Sie Aufgaben aus, z. B. das Starten eines Ausgleichs, das Überprüfen von und Reagieren auf Vor-Arbitrations- und Arbitrationsereignisse sowie das Einreichen und Überprüfen von Rechtsmitteln.

Zusammenarbeits- und Zuteilungs-Workflow für Vor-Arbitration und Arbitration

Im Zusammenarbeits-Workflow initiiert der Aussteller eine Vor-Arbitration und eine Arbitration für Konfliktkategorien wie Verarbeitungsfehler und Verbraucherkonflikte. Im Zuteilungs-Workflow initiiert der Erwerber eine Vor-Arbitration und eine Arbitration, wenn die Konfliktkategorie entweder Betrug oder Autorisierung lautet.

Workflow für Zusammenarbeitskonflikte

Im Workflow für die Zusammenarbeit arbeiten Konfliktsachbearbeiter an der Lösung von Verbraucherkonflikten und Verarbeitungsfehlern. In diesem Workflow können Aussteller die Vor-Arbitration und die Arbitration initiieren, und die Erwerber reagieren auf diese Ereignisse.

Transaktions-Playbook für Zusammenarbeits-Workflow

Das Transaktions-Playbook hilft Sachbearbeitern bei der Bearbeitung **von Verbraucherkonflikten** und **Verarbeitungsfehlern** im Zusammenarbeits-Workflow von Visa. Das Playbook enthält wichtige Aktivitäten wie das Initiieren von Ausgleichen, Überprüfen von Antworten auf Konflikte, Verwalten von Vor-Arbitration und Arbitration-Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
Ausgleich initiieren und Händlerantwort ausfüllen	**1.** Initiiert den Ausgleichsprozess und übermittelt die Antwort des Händlers zur Überprüfung an Visa. **2.** Sobald die Batch-Warteschlange ausgelöst wurde, wechselt die Transaktion zu **In Bearbeitung**. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Batch-Warteschlange finden Sie unter Konfigurieren Sie den Visa-Warteschlangen-Planer-Flow.
Konfliktransaktion zuordnenund	Überprüft zugehörige Transaktionen und die Konfliktantwort und bestimmt, ob eine Vor-Arbitration erforderlich ist.
Überprüfen Sie die Konfliktantwort, und erstellen Sie eine Vor-Arbitration	**1.** Prüft die Antwort des Händlers auf den Konflikt und initiiert eine Vor-Arbitration. **2.** Sobald die Batch-Warteschlange ausgelöst wurde, werden die Antworten der Vor-Arbitration empfangen.
Vor-Arbitrationsantwort überprüfen und Falleinreichung erstellen	**1.** Prüft Antworten vor der Arbitration und bestimmt, falls sie ungelöst sind, ob ein Arbitration eingereicht werden soll. **2.** Sobald die Batch-Warteschlange ausgelöst wurde, wird die Antwort für die Arbitration empfangen, und die Transaktion wird in **den Status „In Bearbeitung“**verschoben.
Beschwerde und Falleinreichungsantwort überprüfen	**1.** Prüft die Schlichtungsentscheidung und entscheidet, falls sie nicht gelöst wird, mit einem Rechtsmittel fortzufahren. **2.** Sobald die Batch-Warteschlange ausgelöst wurde, wird eine Antwort für die Arbitration empfangen, wodurch die Transaktion in **den Status „In Arbeit“ verschoben**wird. **Hinweis:** Der Widerspruch kann entweder vom Erwerber oder vom Aussteller erstellt werden.
Beschwerde bei der Einreichung des Falls überprüfen	Überprüft die Beschwerdeentscheidung und markiert die Antwort als gelöst oder ungelöst, um die nächsten Schritte für die Transaktion zu bestimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität	Beschreibung
Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln	Wandelt eine vorläufige Gutschrift in eine endgültige Gutschrift um, sobald der Fall gelöst ist, und schließt die Aufgabe.
Vorläufige Gutschrift zurückbuchen	Storniert die vorläufige Gutschrift nur für IPC, sofern in der vorherigen Aufgabe **„Rückgängig“** ausgewählt wurde, und schließt dann die Aufgabe.

Ausgleich initiieren und Händlerantwort ausfüllen

Eine Ausgleichsanforderung für den Aussteller des Kartennetzwerks initiieren, um dem Kunden eine Gutschrift beim Kartennetzwerk zu geben, und auf eine Antwort des Händlers warten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie im Playbook auf Transaktionsebene der Registerkarte **Verarbeitung** die Transaktions-ID aus.
7. Wählen Sie die Aktivität **Ausgleich initiieren und Händlerantwort ausfüllen aus**.
8. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
9. Nachdem Sie die Details in die Aufgabe eingegeben haben, wählen Sie **Aktualisieren**aus.
10. Um die Anforderung zu senden, wählen Sie **Ausgleich initiieren**aus.

Ergebnisse

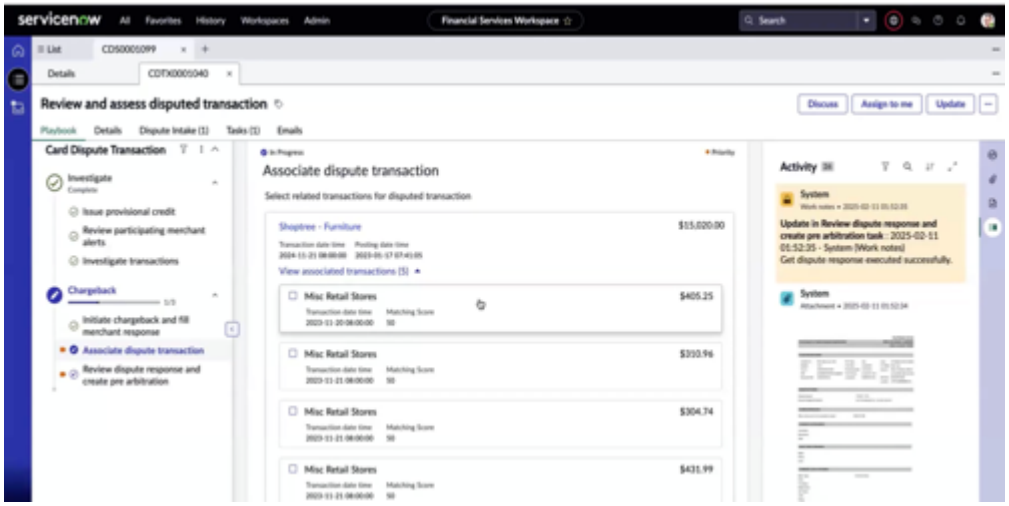
Diese Aufgabe sendet die Fragebogendaten aus der Phase „Initiieren“ an Visa. Die Aufgabe wird in den Status **„Warten auf externe Informationen“** verschoben, und das Formular wird während dieser Wartezeit auf schreibgeschützt festgelegt. Sobald die Antwort empfangen wurde, ändert sich der Transaktionsstatus in **In Arbeit**. Im Aktivitätenstrom wird angezeigt, wie erfolgreich die Anforderung an Visa wurde. Wenn die Anforderung fehlschlägt, wird mit der Option Erneut auslösen ein **erneuter** Versuch angezeigt.

Konflikttransaktion zuordnen

Liste der zugeordneten Transaktionen, die von Visa nach der Ausgleichserstellung identifiziert wurden. Überprüfen Sie diese Transaktionen, und ordnen Sie sie der beanstandeten Transaktion zu, um den Konflikt in der nächsten Aktivität abzuwehren und zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie die zugeordnete Transaktion an



Überprüfen Sie die Konfliktantwort, und erstellen Sie eine Vor-Arbitration

Überprüfen Sie die Antwort des Händlers für den Konflikt, und initiieren Sie bei Bedarf eine Vor-Arbitration.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie im Playbook auf Transaktionsebene der Registerkarte **Verarbeitung** die Transaktions-ID aus.
7. Die **Ausgleichsphase** wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie **Konfliktantwort überprüfen und Aktivität Vor-Arbitration erstellen aus**.
9. Überprüfen Sie die Antwort des Händlers, indem Sie den Datensatz im Feld **Konfliktantwort** öffnen.
   Die Antwort kann den für den Ausgleich akzeptierten Betrag oder Gründe für die Nichtakzeptanz des Konflikts enthalten. Sie können die Antwort des Händlers auch als Anhang im Aktivitätenstrom anzeigen.
10. Wählen Sie im Feld Antwortergebnis **die Option Gelöst** oder **Ungelöst aus**.
11. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Antwortergebnis	Ergebnis
Nicht gelöst	Je nach Richtlinienregel wird das Feld **Vorläufige Gutschrift zurückbuchen** nur für die IPC-Richtlinie angezeigt. Für die IFC-Richtlinie wird sie nicht angezeigt, und für Keine Gutschrift wird das Feld Endgültige Gutschrift angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortergebnis	Ergebnis
Nicht gelöst	Wenn eine Vor-Arbitration erstellt wird. Lehnen Sie die Konfliktantwort vom Händler ab und möchten mit der Vor-Arbitration fortfahren. Wählen Sie `Fortsetzen`. Ein **Link Fragebogen ausfüllen** wird angezeigt. Dieser Fragebogen ist dem Vor-Arbitrationsfall des Ausstellers zugeordnet. Geben Sie die Details im Fragebogen ein, und wählen Sie **Absenden aus**.
Gelöst	Akzeptieren Sie die Konfliktantwort, und lösen Sie den Konflikt.

12. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Beschreibung** beliebige Kommentare ein.
13. Wahlweise: Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.
14. Wählen Sie **Vor-Arbitration erstellen aus,** um eine Vor-Arbitration zu erstellen.
    Der **Aktivitätenstrom** wird mit dem Ergebnis der Anforderung aktualisiert.

Ergebnisse
Nachdem die Anforderung erfolgreich ausgeführt wurde, ändert sich der Transaktionsstatus in **Warten auf externe Informationen**. Beim Warten auf eine Antwort wird das Formular in den schreibgeschützten Modus versetzt. Sie können die Anforderung drei Tage nach dem Datum der Übermittlung zurückrufen, bevor Sie eine Antwort erhalten. Um die Anforderung zurückzurufen, wählen Sie **Zurückrufen**. Wenn eine Antwort empfangen wird, ändert sich der Wert **der erhaltenen Antwort vor der Arbitration** in `Ja`, und der Transaktionsstatus wird in In `Arbeit bis Fortschritt`geändert.

Vor-Arbitrationsantwort überprüfen und Falleinreichung erstellen

Überprüfen Sie die Antwort des Händlers für die Vor-Arbitration, und erstellen Sie eine Falleinreichung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sobald die Antwort des Händlers für die Vor-Arbitration eingegangen ist, wird die Antwort im System aktualisiert, und die Aufgabe wird automatisch in den Abschluss verschoben.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *`Financial Services Operations`* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie im Playbook auf Transaktionsebene der Registerkarte **Verarbeitung** die Transaktions-ID aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Die **Ausgleichsphase** wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie die Aktivität **Antwort vor der Arbitration überprüfen und Falleinreichung erstellen aus**.
9. Überprüfen Sie die Details der Vor-Arbitrationsantwort des Erwerbers, indem Sie den Datensatz unter dem Feld **Vor-Arbitrationsantwort erhalten** öffnen.
   Sie können die Antwort des Händlers auch als Anhang im Aktivitätenstrom anzeigen.
10. Wählen Sie im Feld **Ergebnis vor Arbitration** die **Option Gelöst** oder **Ungelöst aus**.
    Wenn **Ungelöst** ausgewählt ist, wird das Feld **Möchten Sie eine Falleinreichung erstellen?** wird angezeigt.
11. Um mit der Erstellung einer Falleinreichung fortzufahren, wählen Sie `Ja`aus.
12. Geben Sie den Betrag für die Falleinreichung und den Grund für die Falleinreichung an.
13. Geben Sie in die Felder **Beschreibung, Anmerkungen**und **Arbeitsnotizen** nach Bedarf zusätzliche Details ein.
14. Wählen Sie **Fortsetzen**.
15. Wählen Sie **Konflikteinreichung übermitteln**aus.

Ergebnisse
Nachdem die Anforderung erfolgreich ausgeführt wurde, ändert sich der Transaktionsstatus in **Warten auf externe Informationen**. Beim Warten auf eine Antwort wird das Formular in den schreibgeschützten Modus versetzt. Visa bestätigt die Falleinreichung mit einem Bestätigungsschreiben. Rufen Sie das Schreiben ab, indem Sie `Bestätigungsschreiben abrufen`wählen. Das Schreiben kann im Aktivitätenstrom angezeigt werden.

Nächste Maßnahme
Sie können die Falleinreichung zurückziehen, indem Sie **Fall zurückziehen**wählen. Sobald eine Entscheidung von Visa verfügbar ist, kann auf sie zugegriffen werden, indem Sie **Antwort auf Falleinreichung abrufen**auswählen. Die Aufgabe wird automatisch geschlossen, und die Aktivität **Antwort auf Falleinreichung überprüfen** und Einspruch einlegen ist zugänglich.

Beschwerde und Falleinreichungsantwort überprüfen

Überprüfen Sie die Antwort auf die Falleinreichung, und erhalten Sie das Entscheidungsschreiben von Visa.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Visa sendet nach Überprüfung der Antwort auf die Falleinreichung ein Entscheidungsschreiben zur Unterstützung des Erwerbers oder des Ausstellers. Wenn eine der Parteien mit der Entscheidung von Visa nicht zufrieden ist, kann sie Rechtsmittel einlegen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie im Playbook auf Transaktionsebene der Registerkarte **Verarbeitung** die Transaktions-ID aus.
7. Die **Ausgleichsphase** wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie die Aktivität **Beschwerde gegen Falleinreichung überprüfen** aus.
9. Wählen Sie **Antwort auf Falleinreichung abrufen** aus, um das Entscheidungsschreiben von Visa abzurufen.

   Das Schreiben kann im Aktivitätenstrom angezeigt werden.
10. Wählen Sie Ihre Antwort im Feld **Antwortergebnis** aus.
    - Um das Ergebnis zu akzeptieren, wählen Sie **Gelöst**aus.
    - Um das Ergebnis anzufechten, wählen Sie **Ungelöst**aus.
11. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Einspruch erstellen die Option**`Ja` aus.

    Hinweis: Ein Einspruch kann nur erstellt werden, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Zusammenarbeits-Workflow.
12. Geben Sie den **Beschwerdebetrag**ein.
13. Geben Sie den **Grund für die Anfechtung**an.
14. Geben Sie in die Felder **Beschreibung, Anmerkungen**und **Arbeitsnotizen** nach Bedarf zusätzliche Details ein.
15. Wählen Sie **Fortsetzen**.
16. Wählen Sie **Einspruch erstellen**, um den Einspruch für den angegebenen Betrag zu erstellen.

Ergebnisse

Nachdem die Anforderung erfolgreich ausgeführt wurde, ändert sich der Transaktionsstatus in **Warten auf externe Informationen**. Beim Warten auf eine Antwort wird das Formular in den schreibgeschützten Modus versetzt. Visa bestätigt den Einspruch mit einem Bestätigungsschreiben. Rufen Sie das Schreiben ab, indem Sie in der Aktivität „Beschwerde gegen Falleinreichung überprüfen `" die Option „Bestätigungsschreiben abrufen"` auswählen.

Beschwerde bei der Einreichung des Falls überprüfen

Überprüfen Sie den Einspruch, und holen Sie eine Bestätigung von Visa für den Einspruch ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Visa sendet nach Überprüfung der Antwort auf die Falleinreichung ein Entscheidungsschreiben zur Unterstützung des Erwerbers oder des Ausstellers. Wenn eine der Parteien mit der Entscheidung von Visa nicht zufrieden ist, kann sie Rechtsmittel einlegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *`Financial Services Operations`* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie im Playbook auf Transaktionsebene der Registerkarte **Verarbeitung** die Transaktions-ID aus.
7. Die **Ausgleichsphase** wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie die Aktivität **Beschwerde gegen Falleinreichung überprüfen** aus.
9. Überprüfen Sie die Details der Falleinreichung, und wählen Sie **Bestätigungsschreiben abrufen aus**.
   Das Schreiben kann im Aktivitätenstrom angezeigt werden. Nachdem die Anforderung erfolgreich ausgeführt wurde, ändert sich der Transaktionsstatus in **Warten auf externe Informationen**. Während auf eine Antwort von Visa gewartet wird, wird das Formular in den schreibgeschützten Modus versetzt.
10. Sobald Visa eine Entscheidung getroffen hat, wählen Sie **Antwort auf Widerspruch abrufen,** um das Entscheidungsschreiben anzuzeigen.
    Das Schreiben kann im Aktivitätenstrom angezeigt werden.
11. Wählen Sie Ihre Antwort im Feld **Antwortergebnis** aus.
    - Wenn Sie `Ungelöst`auswählen, wird die Option **Vorläufige Gutschrift stornieren** angezeigt.
    - Wenn Sie `Gelöst` und **Fortfahren**wählen, akzeptieren Sie die Entscheidung und möchten die endgültige Gutschrift ausstellen.
12. Wählen Sie **Abschlussaufgabe**aus.

Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln

Wandelt eine zuvor an einen Kunden ausgegebene vorläufige Gutschrift in eine endgültige Gutschrift um.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *`Financial Services Operations`* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie im Playbook auf Transaktionsebene der Registerkarte **Verarbeitung** die Transaktions-ID aus.
7. Die **Ausgleichsphase** wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie die Aktivität **Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln** aus.
9. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus.
10. Wählen Sie **Abschlussaufgabe**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorläufige Gutschrift zurückbuchen

Die von der Bank an den Karteninhaber ausgegebene temporäre Gutschrift stornieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie im Playbook auf Transaktionsebene der Registerkarte **Verarbeitung** die Transaktions-ID aus.
7. Die **Ausgleichsphase** wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie die Aktivität **Vorläufige Gutschrift zurückbuchen** aus.
9. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
10. Wählen Sie **Abschlussaufgabe**aus.

Workflow für Zuteilungskonflikt

Im Zuteilungs-Workflow arbeiten Konfliktsachbearbeiter an der Lösung von Betrugs- und Autorisierungskonflikten. Erwerber können eine Vor-Arbitration und eine Arbitration initiieren, und die Aussteller reagieren darauf.

Transaktions-Playbook-Aktivitäten für Zuteilungs-Workflow

Das Transaktions-Playbook unterstützt Konfliktsachbearbeiter bei der Behandlung **von Betrug** und **Autorisierung** innerhalb des Zuteilungs-Workflows von Visa. Das Playbook enthält wichtige Aktivitäten wie das Initiieren von Ausgleichen, Überprüfen von Antworten auf Konflikte, Verwalten von Vor-Arbitration und Arbitration-Aufgaben. In der folgenden Tabelle sind die Anwendungsfallschritte in diesem Prozess aufgeführt.

Anwendungsfallschritte	Beschreibung
Ausgleich initiieren und Händlerantwort ausfüllen	Initiiert den Ausgleichsprozess und übermittelt den Konfliktfragebogen an Visa.
Vor-Arbitration überprüfen und darauf reagieren	1. Sobald die Batch-Warteschlange ausgelöst wurde, wird die eingehende Vor-Arbitration überprüft und die Transaktion wird in den entsprechenden Status versetzt. Weitere Informationen zur Konfiguration der Batch-Warteschlange

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfallschritte	Beschreibung
	finden Sie unter Konfigurieren Sie den Visa-Warteschlangen-Planer-Flow **2.** Prüft Details vor der Arbitration und antwortet darauf.
Überprüfen Sie eingehende Falleinreichungen und legen Sie Rechtsmittel ein	**1.** Sobald die Batch-Warteschlange ausgelöst wurde, erhält ein Update über die eingehende Arbitration. **2.** Prüft die Schlichtung und wartet auf die Entscheidung. **3.** Wenn die Batch-Warteschlange erneut ausgelöst wird, erhält eine Aktualisierung über die Entscheidung von Visa. **4.** Beschließt, basierend auf der Entscheidung von Visa, Rechtsmittel einzulegen. **Hinweis:** Der Widerspruch kann entweder vom Erwerber oder vom Aussteller erstellt werden.
Beschwerde bei der Einreichung des Falls überprüfen	**1.** Sobald die Batch-Warteschlange ausgelöst wurde, erhält die Aktualisierung des Einspruchs und versetzt die Transaktion in den entsprechenden Status. **2.** Prüft das Entscheidungsschreiben zur Beschwerde und entscheidet, ob der Konflikt beigelegt werden soll oder ob weitere Maßnahmen erforderlich sind.
Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln	Wandelt gegebenenfalls eine vorläufige Gutschrift in eine endgültige Gutschrift um und schließt die Aufgabe.
Vorläufige Gutschrift zurückbuchen	Storniert die vorläufige Gutschrift nur für IPC, sofern in der vorherigen Aufgabe „Rückgängig“ ausgewählt wurde, und schließt dann die Aufgabe.

Vor-Arbitration überprüfen und darauf reagieren

Überprüfen und beantworten Sie die vom Erwerber erstellte Vor-Arbitrationsanforderung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Erwerber kann die Vor-Arbitration einleiten. Sie können diese Vor-Arbitrationsaktivität überprüfen und darauf reagieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie auf der Transaktionsebene der Registerkarte Playbook- **Verarbeitung** die Transaktions-ID aus.
7. Die **Ausgleichsphase** wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie die Aktivität **Vor-Arbitration überprüfen und darauf reagieren aus**.
9. Überprüfen Sie die Vor-Arbitrationsanforderung, indem Sie den Datensatz im Feld **Vor-Arbitrationsanforderung** öffnen.
   Sie können die Antwort des Händlers auch als Anhang im Aktivitätenstrom anzeigen.
10. Antworten Sie auf eine der folgenden Arten.

Ergebniswert der Vor-Arbitration	Vorgehensweise und Ergebnis
Gelöst	Legen Sie im Feld Vorläufige Gutschrift stornieren fest, ob die **vorläufige Gutschrift** zurückgebucht werden soll. Wählen Sie „ **Fortsetzen**“und dann „ **Konflikt akzeptieren**“. Wählen Sie **Abschlussaufgabe**aus. Daher akzeptiert der Aussteller die Vor-Arbitrationsanforderung des Erwerbers. Es storniert die vorläufige Gutschrift oder wandelt die vorläufige Gutschrift in eine endgültige Gutschrift um.
Nicht gelöst	Wählen Sie **Fortsetzen**. Wählen Sie **Fragebogen ausfüllen aus**, und geben Sie alle Informationen im Zusammenhang mit der Vor-Arbitration als Antwort an. Wählen Sie **Absenden** für das Fragebogenformular aus. Wählen Sie Antwort vor der Arbitration erstellen aus. Daher widerlegt der Aussteller die Vor-Arbitration.

Ergebnisse

Nachdem die Anforderung erfolgreich ausgeführt wurde, ändert sich der Transaktionsstatus in **Warten auf externe Informationen**. Beim Warten auf eine Antwort wird das Formular in den schreibgeschützten Modus versetzt. Visa bestätigt die Falleinreichung mit einem Bestätigungsschreiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Sie können die Anforderung innerhalb von drei Tagen ab dem Datum der Übermittlung zurückrufen, bevor Sie eine Antwort erhalten. Um die Anforderung zurückzurufen, wählen Sie **Zurückrufen**. Wenn eine Falleinreichung (Arbitration) empfangen wird, ändert sich der Wert **„Eingehende Arbitration erhalten“** in `„Ja“`, und der Transaktionsstatus wird in `„In Bearbeitung“`geändert.

Überprüfen Sie eingehende Falleinreichungen und legen Sie Rechtsmittel ein

Überprüfen Sie die vom Erwerber erstellte eingehende Falleinreichung, und legen Sie bei Bedarf Einspruch ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent oder sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Vor-Arbitrationsanforderung des Erwerbers ablehnen, kann der Erwerber eine Arbitrationsanforderung erstellen. Sie können die Schlichtung überprüfen und bei Bedarf eine Beschwerde einlegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kartenkonflikte Servicefälle**die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie im Playbook auf Transaktionsebene der Registerkarte **Verarbeitung** die Transaktions-ID aus.
7. Die **Ausgleichsphase** wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie die Aktivität **Eingehenden Falleinreichungsbeschwerde überprüfen** aus.
9. Wählen Sie **Details zur Falleinreichung abrufen aus,** um Details zum Betrag und zum Grund der Falleinreichung zu erhalten.
   Der Grund wird im Feld **Grund für Einreichung** angezeigt.
10. So ziehen Sie die Falleinreichung zurück:
    - Wählen Sie **Zurückziehen**.
    - Aktualisieren Sie das Feld **Status des zurückgezogenen Falls,** um anzugeben, wer den Widerruf initiiert hat.
    - Aktualisieren Sie das Feld **Vorläufige Gutschrift zurückbuchen**. Dieses Feld wird nur für die IPC-Richtlinie angezeigt. Wenn es sich nicht um eine Gutschrift handelt, wird das Feld **Endgültige Gutschrift** angezeigt.
11. Wählen Sie **Abschlussaufgabe**aus.
12. Wählen Sie **Antwort auf Falleinreichung abrufen aus,** um die Entscheidung zur Falleinreichung aus Visa anzuzeigen.
13. Wählen Sie Ihre Antwort im Feld **Antwortergebnis** aus.
    - Um das Ergebnis zu akzeptieren, wählen Sie **Gelöst**aus.
    - Um das Ergebnis anzufechten, wählen Sie **Ungelöst**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

14. Wenn die Antwort **Ungelöst**lautet, wählen Sie in der Dropdown-Liste **Einspruch erstellen die Option**`Ja` aus.
    Ein Einspruch kann nur erstellt werden, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Zuteilungs-Workflow.
15. Geben Sie den **Beschwerdebetrag**ein.
16. Geben Sie den **Grund für die Anfechtung**an.
17. Wählen Sie **Einspruch erstellen aus**.

Ergebnisse

Nachdem die Anforderung erfolgreich ausgeführt wurde, ändert sich der Transaktionsstatus in **Warten auf externe Informationen**. Beim Warten auf eine Antwort wird das Formular in den schreibgeschützten Modus versetzt.

Nächste Maßnahme

Visa bestätigt den Einspruch mit einem Bestätigungsschreiben. Rufen Sie das Schreiben ab, indem Sie in der Aktivität**„Beschwerde gegen Falleinreichung überprüfen“ die**`Option „Bestätigungsschreiben abrufen“` auswählen.

Einen Konfliktfall schließen

Nachdem Sie die Transaktion geschlossen haben, wird der Fall in den Abschluss verschoben.

Lösen Sie die beanstandeten Transaktionen bis zum Abschluss auf

Der Konflikt-Service Desk-Mitarbeiter schließt die beanstandeten Transaktionen ab und verschiebt sie in den Abschluss. Dieser Prozess umfasst das Ausfüllen von Abschlussdetails für den Fall und die Abwicklung der erforderlichen Neuausstellung der Karte in Betrugsfällen.

Abschlussaktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Abschlussdetails für den Fall	Füllt die erforderlichen Abschlussdetails aus und schließt den Fall.
Karte sperren und neu ausstellen	Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Betrug die Karte blockieren und erneut ausstellen, bevor Sie den Fall schließen.

Vorkonfigurierte E-Mail-Vorlagen in einem Kartenkonflikt-Flow

E-Mail-Vorlagen sind vorformatierte Dateien, die Sie verwenden können, um mit der Erstellung von E-Mail-Benachrichtigungen zu beginnen.

Der Kartenkonflikt-Flow stellt einen Satz vorkonfigurierter E-Mail-Vorlagen bereit, die sofort verwendet werden können. Service Desk-Mitarbeiter und Manager können diese Vorlagen für die Kommunikation mit Endanwendern verwenden. Diese Vorlagen sind so konzipiert, dass sie während des gesamten Konfliktlösungsprozesses nahtlos funktionieren. Sie können diese Vorlagen unverändert verwenden oder an Ihre eigenen Anforderungen anpassen.

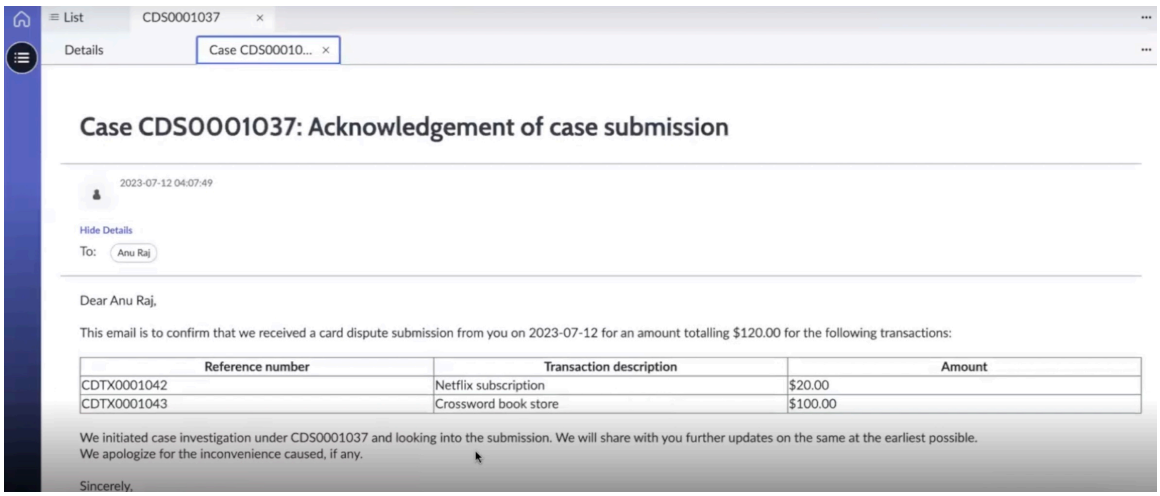
In der folgenden Tabelle sind die vorkonfigurierten E-Mail-Vorlagen in einem Kartenkonflikt-Flow aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorkonfigurierte E-Mail-Vorlagen

Vorlagenname	Beschreibung
Übermittlung des Konflikts [Fall.Konflikt.Übermittlung]	Vorlage, die eine Bestätigung sendet, um Anwender darüber zu informieren, dass der Fall übermittelt wurde.
Sofortige vorläufige Gutschrift der Konfliktransaktion [dispute_transaction.ipc]	Vorlage, die Anwender über den laufenden Untersuchungsfortschritt ihres Konfliktfalls benachrichtigt und eine sofortige vorläufige Gutschrift bereitstellt.
Endgültige Gutschrift für Konfliktransaktion [dispute_transaction.final credit]	Vorlage, die Anwender über die Lösung ihrer Übermittlung eines Kartenkonflikts benachrichtigt und die sofortige vorläufige Gutschrift nach der Untersuchung in eine endgültige Gutschrift umwandelt.
Sofortige endgültige Gutschrift der Konfliktransaktion [dispute_transaction.imm_final_credit]	Vorlage, die Anwender über die Lösung ihres Übermittlung eines Kartenkonflikts benachrichtigt und eine endgültige Gutschrift bereitstellt.
Ablehnung des Konflikts [Fall.Konflikt.Ablehnung]	Vorlage, die Anwender benachrichtigt, dass ihre Konfliktübermittlung abgelehnt wurde.

Das folgende Beispiel zeigt eine Beispiel-E-Mail-Vorlage.



Implementierung der 4-Augen-Richtlinie für Genehmigungsaufgaben

Die 4-Augen-Richtlinie, die im Fallkonflikt-Flow implementiert ist, kann Ihren Konfliktmanagementprozess verbessern. Diese Richtlinie stellt sicher, dass zwei autorisierte Personen die kritischen Aufgaben bearbeiten und einen effizienten Risikokontrollmechanismus einrichten.

Die Kreditbranche verwendet das 4-Augen-Prinzip, auch bekannt als Hersteller-Prüfer-Konzept, um Risiken zu minimieren. Bei diesem Prinzip führt eine Person eine Aufgabe aus oder trifft eine Entscheidung, während eine andere Person sie aktiv überprüft und genehmigt.

In einem Kartenkonfliktlösungsprozess wird dieses Prinzip in den folgenden Schritten implementiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Untersuchung > Manuelle Untersuchung**: Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter die manuelle Untersuchungsaufgabe abgeschlossen hat, ist eine obligatorische Genehmigung durch einen Konfliktmanager erforderlich, um fortzufahren.
- **Ausgleich > Darstellung überprüfen**: Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe zum Überprüfen der Darstellung abgeschlossen hat, ist eine obligatorische Genehmigung durch einen Konfliktmanager erforderlich, um fortzufahren.

Manager-Arbeitsbereich für Konflikte

Als Konfliktmanager können Sie an den Ihnen zugewiesenen Fällen arbeiten und vom Konfliktmanager-Arbeitsbereich aus Echtzeitaktualisierungen für die Fälle Ihres Teams koordinieren.

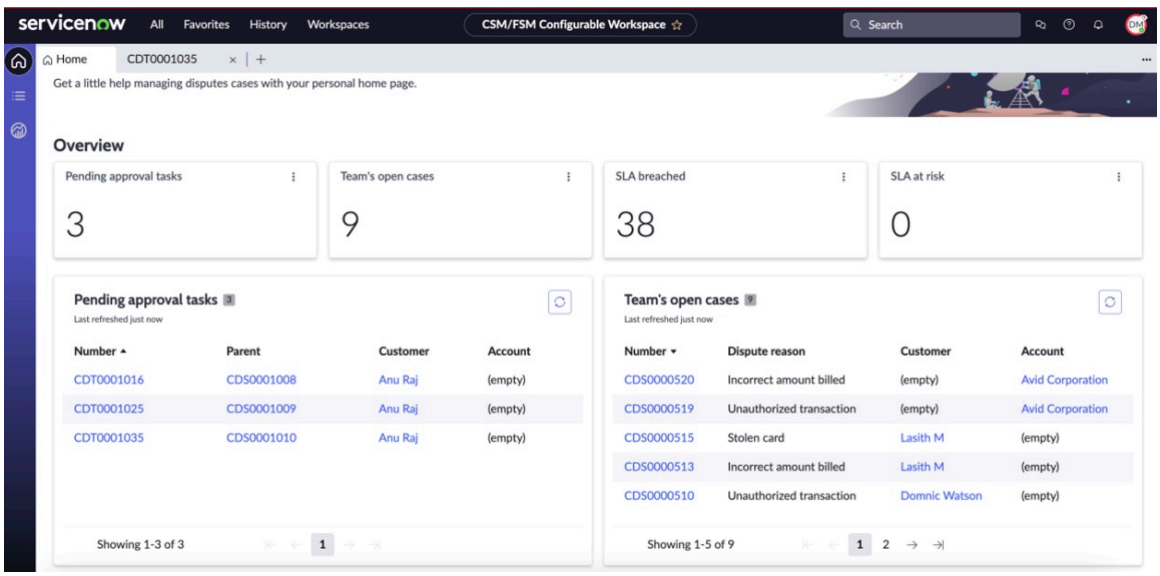
Wenn Sie ein Benutzer mit der Rolle „sn_bom_credit_card.admin“ oder „sn_bom_credit_card.dispute_manager“ sind, können Sie auf den Konfliktmanager-Arbeitsbereich zugreifen.

Der -Arbeitsbereich verfügt über eine einfache Schnittstelle, die Ihnen eine Liste von allgemeinen Zusammenfassungen und die Dashboards der Teamfälle bietet, einschließlich:

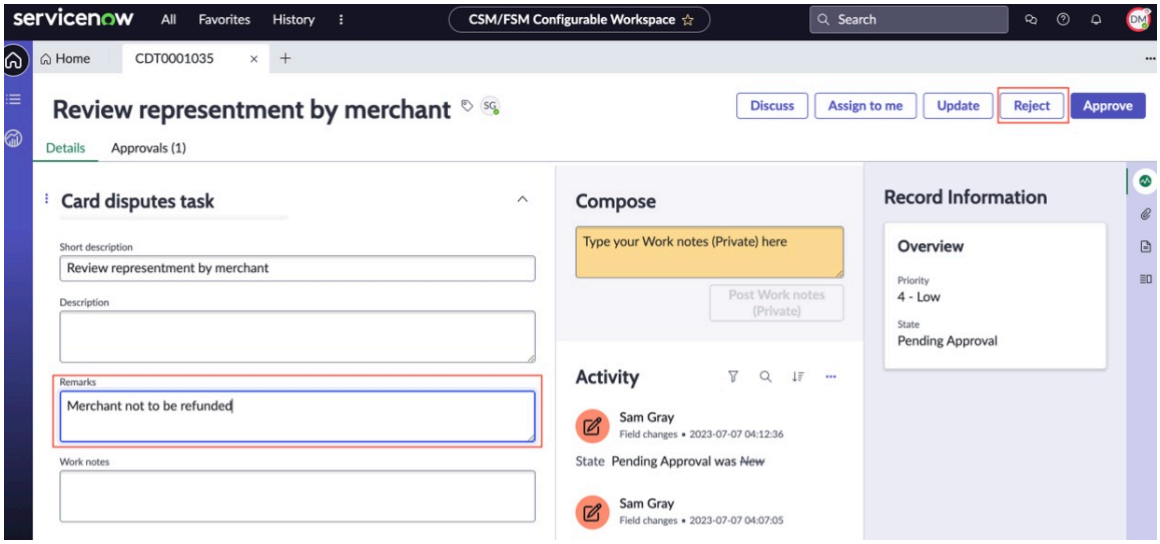
- Ausstehende Genehmigungsaufgaben
- Offene Fälle des Teams
- Fälle mit verletzter SLA
- SLA gefährdet

Hinweis: Als Konfliktmanager können Sie auch als Erfüller fungieren und Aufgaben zur Genehmigung einreichen.

Das folgende Beispiel zeigt die neue Zielseite und den Genehmigungsprozess einer manuellen Untersuchungsaufgabe für einen Konfliktmanager.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Konflikt mit Mitarbeiterbereich

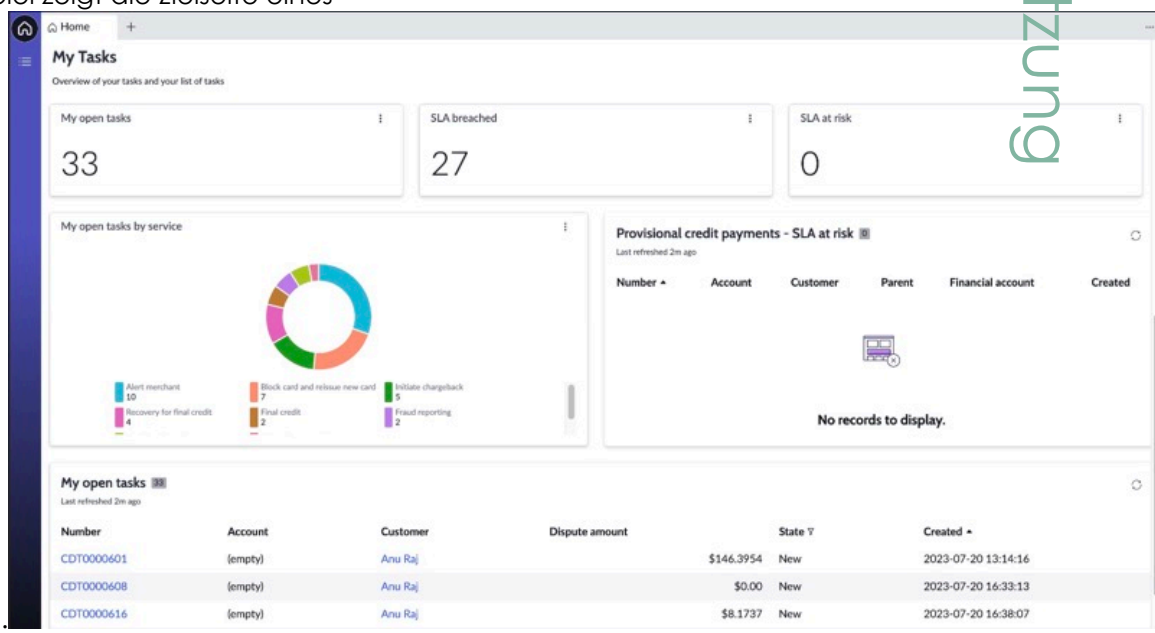
Der Konfliktmitarbeiter-Arbeitsbereich bietet Konfliktmitarbeitern einen zentralen Ort für die Bearbeitung von Fällen und Aufgaben. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann diesen Arbeitsbereich verwenden, um auf alle Aufgabentypen zu antworten, den vollständigen Kontext eines Problems anzuzeigen und relevante Empfehlungen zur Lösung von Problemen zu erhalten.

Wenn Sie ein Benutzer mit der Rolle sn_bom_credit_card.admin oder sn_bom_credit_card.dispute_agent sind, können Sie auf den Konfliktmitarbeiter-Arbeitsbereich zugreifen.

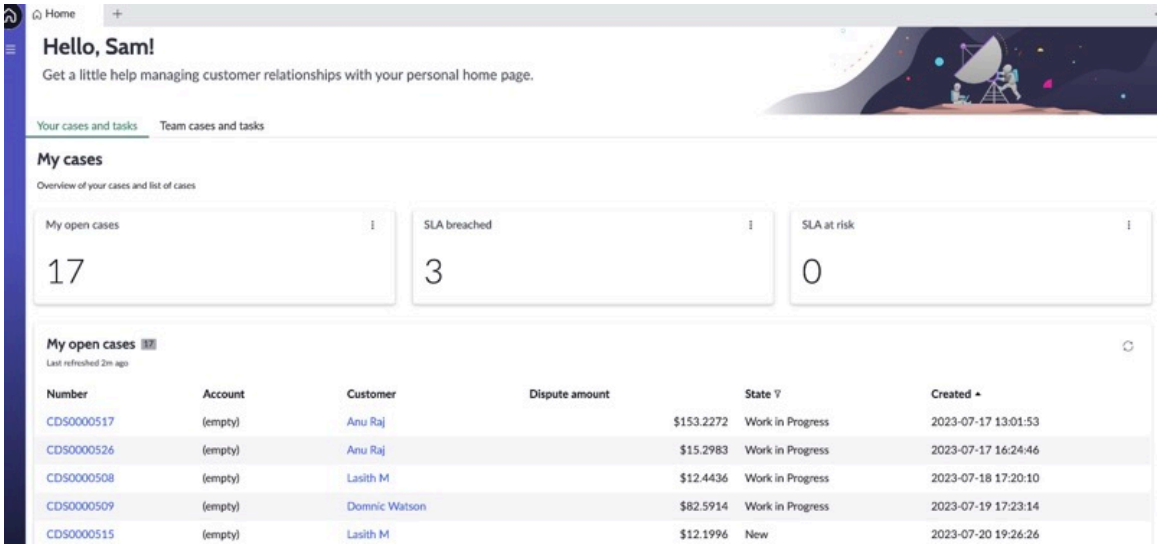
Auf der Zielseite des Arbeitsbereichs erhalten Sie als Service Desk-Mitarbeiter einen schnellen Überblick über die Fälle und Aufgaben, an denen Sie und Ihr Team arbeiten. Die Widgets helfen Ihnen und Ihrem Team, Ihre Arbeitsauslastung zu überwachen, sich auf Elemente mit hoher Priorität zu konzentrieren und Ihre Verantwortlichkeiten nachzuverfolgen.

Hinweis: Die Widgets und die Daten, die in den Widgets angezeigt werden, hängen von Ihrer Rolle ab.

Das folgende Beispiel zeigt die Zielseite eines Konfliktmitarbeiters.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Visa-Konflikte verwalten

Diese Seite bietet Ausstellern die Möglichkeit, den Prozess der Implementierung der Integration von ServiceNow® Financial Services Card Operations (Playbook für Kartenkonflikte) mit der Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa zu verstehen.

Kartenkonfliktfall wird erstellt

Service Desk-Mitarbeiter können Konfliktfälle für ihre Kunden verwalten, indem sie den Konfliktservicefall und die zugehörigen Aufgaben verwenden. Informationen zum Erstellen eines Kartenkonfliktfalls finden Sie unterErstellt einen Kartenkonfliktfall.

Dieser Prozess umfasst verschiedene Phasen. Weitere Informationen zu diesen Phasen finden Sie unter Konflikt-Workflows.

Konfliktkategorien

Zu den Konfliktkategorien gehören Betrug, Autorisierung, Verarbeitungsfehler und Verbraucherkonflikte. Jedes Kartennetzwerk hat eigene Regeln und Ursachencodes, aber im Allgemeinen passen sie in die folgenden Konfliktkategorien:

Betrug

Dies gilt, wenn der Karteninhaber die Transaktion nicht genehmigt oder daran teilgenommen hat.

Autorisierung

Dies gilt, wenn für eine Transaktion eine Autorisierung erforderlich war, der Händler diese jedoch abgeschlossen hat, ohne die Autorisierung zu erhalten.

CustomOrphanedUI

Dies gilt, wenn eine Transaktion aufgrund eines technischen oder betrieblichen Fehlers des Händlers falsch verarbeitet wird oder wenn sie zwar korrekt, jedoch nicht gemäß den Kartennetzwerkregeln verarbeitet wird.

Verbraucher

Dies gilt, wenn der Karteninhaber mit einem Händler ein Problem bezüglich der Qualität oder des Erhalts von Waren oder Services bestreitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfliktgrund

Ursachencodes geben den Grund für einen Konflikt an. Eine Liste finden Sie unter .

Konfliktfragebogen

Wenn ein Konfliktbearbeiter oder Karteninhaber einen Konflikt öffnet, werden ihm entsprechende Fragen vorgelegt. Das Entwerfen klarer, einfacher Fragen rationalisiert die Informationssammlung und hilft Kunden oder Front-Office-Mitarbeitern, leicht zu verstehen und zu antworten. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Fragebogens finden Sie unter Konfliktaufnahme.

Konfliktentscheidungstabellen

In der folgenden Tabelle sind die in Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visaverwendeten Entscheidungstabellen aufgeführt.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Entscheidungstabellen

Entscheidungstabelle	Beschreibung
Subflow-Zuordnung für Regeln für Visa-Ausgleichsberechtigung	Bestimmt, welcher Subflow der Ausgleichsberechtigung aufgerufen wird.
Bestimmen Sie den Ursachencode für den Ausgleichskonflikt	Bestimmt den Code für den Ausgleichsgrund für Visa-Konflikte basierend auf der Fallkategorisierung und den Antworten auf die folgenden Fragen: • Was ist an dieser Transaktion falsch? • Worauf ist dieser Konflikt zurückzuführen?

Weitere Informationen zu den Entscheidungstabellen, die die Logik für die Verarbeitung von Kartenkonflikten bereitstellen, finden Sie unter Konfliktentscheidungstabellen

Ausgleichsgrund Code

In Konfliktmanagement erfasste Daten werden verwendet, um einen Ursachencode zu bestimmen. Diese Codes helfen der ausstellenden Bank zu entscheiden, ob der Konflikt für einen Ausgleich geeignet ist.

Ursachencodes werden an Visagesendet, wo diese Informationen zur Verarbeitung von Konflikten über Visa Resolve Online (VROL)verwendet werden.

Die Verwendung von ServiceNow für den Zugriff auf alle Konfliktdetails ermöglicht eine effizientere Verwaltung von Konflikten mit Visa und spart Zeit und Geld, indem falsch verarbeitete Fälle reduziert werden.

Weitere Informationen finden Sie unter .

Regeln für Ausgleichsberechtigung

Konfliktmanagement -Inhaltspakete können alle Daten übernehmen, die während des Aufnahmeprozesses gesammelt wurden, und sie dann anhand der Visa -Regeln für Ausgleichsberechtigung ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dies dient der Bestimmung, ob der Konflikt für einen Ausgleich berechtigt oder nicht berechtigt ist und der Anwender keine Ausgleichsrechte hat. Wenn der Benutzer keine Ausgleichsrechte hat, ermittelt das System die Gründe, warum die Transaktionen nicht für einen Ausgleich in Frage kommen.

ServiceNow pflegt die jährlichen Änderungen an diesen Regeln und nimmt den Banken diese manuelle und zeitaufwändige Verantwortung ab. Beachten Sie, dass der Inhalt dieser Pakete, einschließlich der Fragen, Berechtigungsregeln und anderer Informationen, in einem schreibgeschützten Format vorliegt.

Über Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa umfasst einen Aufnahmefragebogen, die Bestimmung der Ausgleichsberechtigung basierend auf Visa-Regeln und die Zuordnung von Konfliktursachencodes. Diese Funktionen helfen ausstellenden Banken, die Datenqualität von Konflikttransaktionen zu verbessern, den Bedarf an manueller Dateneingabe zu reduzieren und Regeln für Ausgleichsberechtigung über ein verbundenes System anzuwenden.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa

ServiceNow® Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa stellt Fragebogen für die Aufnahme von konfliktbezogenen Informationen in verschiedenen Konfliktkategorien gemäß den Richtlinien Visa von bereit.

Erste Schritte

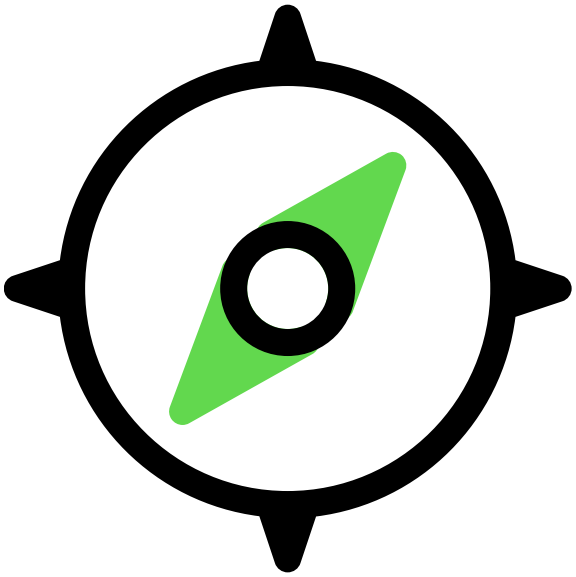
Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Die Anwendung kann Ihnen bei folgenden Aufgaben helfen:

- Enthält einen Konfliktfragebogen basierend auf VROL (Visa Online lösen), um den Ursachencode für den Konflikt zu ermitteln.
- Stellt eine Entscheidungstabelle zum Ausführen von Ausgleichsberechtigungsregeln basierend auf den Richtlinien von Visabereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

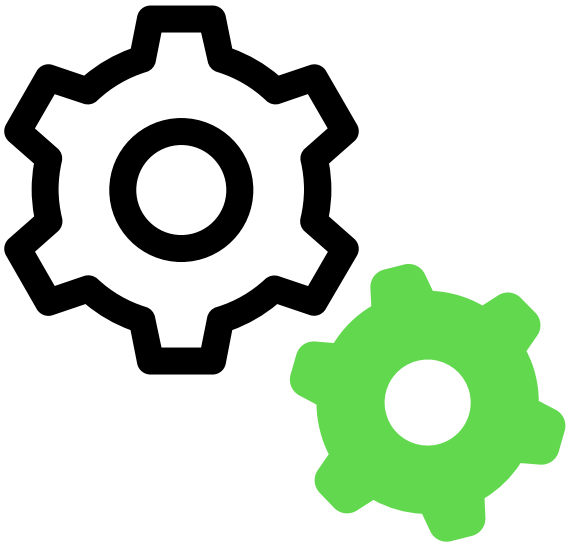
Automatische Übersetzung

Untersuchen



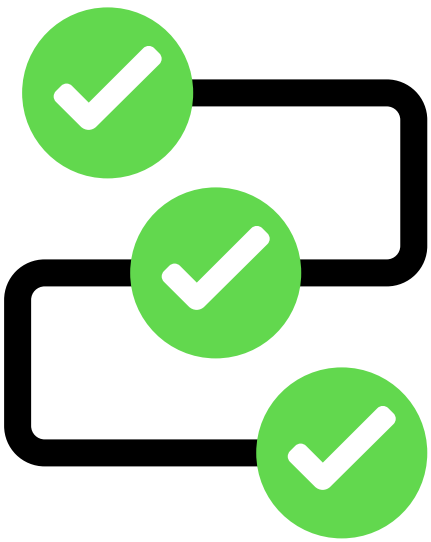
Erfahren Sie mehr über die Vorteile der Integration der Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa.

Konfigurieren



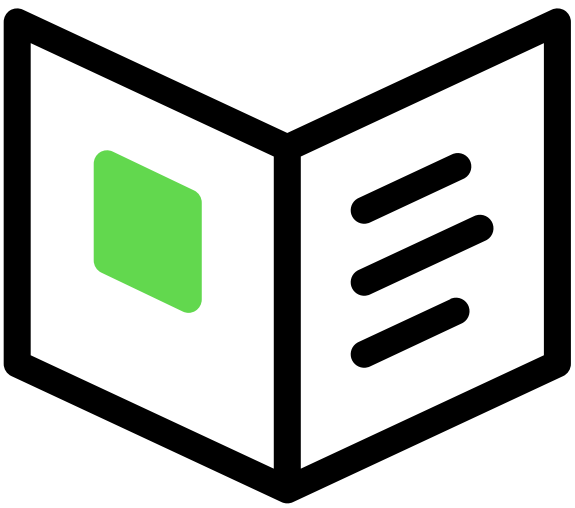
Planen und konfigurieren Sie Ihre -Integration.

Verwenden



Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter und Aussteller Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa verwenden, um auf Kartennetzwerkregeln zuzugreifen.

Referenz



Rufen Sie Details zu den Komponenten wie Felder, Tabellen und Eigenschaften ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung Integration von Financial Services Operations mit Visa im Store

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Bevor Sie AESverwenden können, müssen Sie es zuerst aus dem ServiceNow Storeherunterladen. Wenn Sie den Download abgeschlossen haben, müssen Sie möglicherweise Ihren lokalen Cache leeren, bevor er in Ihrer Instanz angezeigt wird.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie auf der Developer Site eigene Apps erstellen.
- Kontakt Kundenservice und Support

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa erkunden

Erfahren Sie, wie die Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Fragebogen und Zuordnungen nutzt, um die ordnungsgemäße Kategorisierung und Verarbeitung von Konflikten sicherzustellen.

Übersicht

Die Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa bietet folgende Funktionen:

- Stellt einen Aufnahmefragebogen für Konflikte im Zusammenhang mit der Karte Visa bereit und stellt den Konfliktursachencode für die beanstandeten Transaktionen bereit.
- Bestimmt die Berechtigung für die beanstandeten Transaktionen basierend auf den *Visa* **Kernregeln und** *Visa* **den Produkt- und Serviceregeln**.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa enthält die neuesten Regeln für Ausgleichsberechtigung ab dem Store-Release von August.

Hauptvorteile

Zu den wichtigsten Vorteilen von Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa gehören:

- Konflikte werden von den Service Desk-Mitarbeitern effektiv verwaltet und gelöst.
- Konfliktfälle werden gründlich geprüft und analysiert, um optimale Ergebnisse zu erzielen.
- VisaDie Konfliktregeln und Richtlinien von werden von den Service Desk-Mitarbeitern genau angewendet.
- Gemeinsame Maßnahmen mit Kunden stellen die Fertigstellung der erforderlichen Dokumentation sicher.
- Konflikte werden für eine korrekte Verarbeitung kategorisiert.
- Die Berechtigung für den Ausgleich wird basierend auf den Kernregeln Visa festgelegt.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa einrichten

Sie können Ihre Implementierung der Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa einrichten, indem Sie die Anwendung aus dem ServiceNow Storeinstallieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa installieren

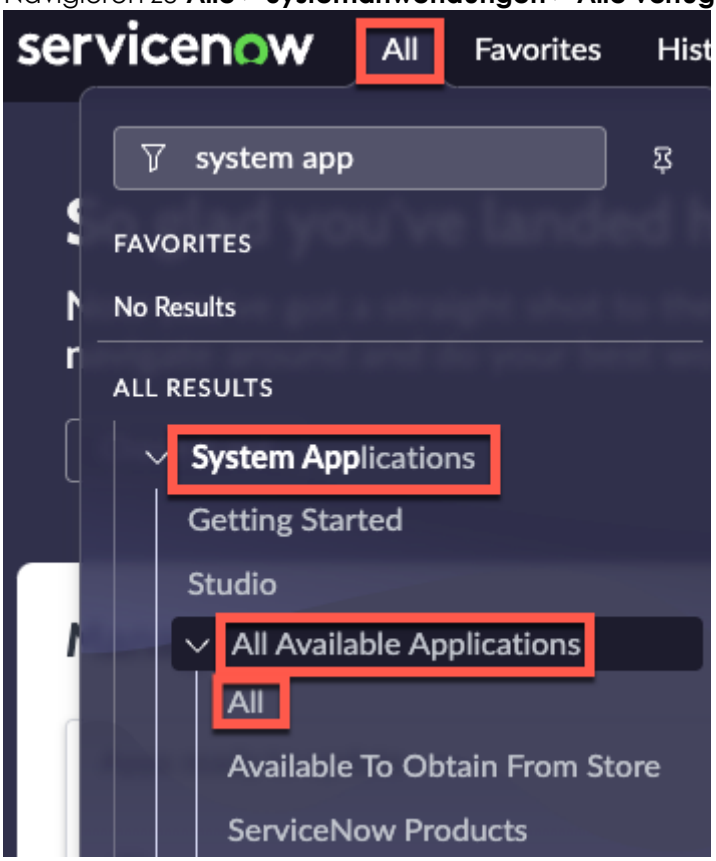
Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa installieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa (sn_bom_visa_cp).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ die Anwendung.
4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa verwenden

Konflikt-Agents verwenden den Fragebogen von Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa, um Kunden bei der Zuordnung des Ursachencodes zu helfen. Dies ermöglicht die Kategorisierung des Konflikts und bestimmt die Berechtigung gemäß den Visa Core-Regeln. Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter Konfliktfälle initiieren, untersuchen und lösen.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa-Workflows

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Transaktion im Namen eines Kunden beanstandet, beginnt ein Konfliktservicefall und löst den Konfliktkartentransaktions-Flow aus. Dieser Flow enthält verschiedene Aufgaben, die für die Falldetails spezifisch sind, und jede Aufgabe wird erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt.

1. Erstellt einen Kartenkonfliktfall.

   Initiieren Sie den Konfliktserviceprozess, indem Sie die ursprünglichen Fallinformationen eingeben und im Namen eines Kunden einen Konfliktfall erstellen.

2. Einen Konflikt initiieren.

   Geben Sie die Konfliktdetails ein, einschließlich des referenzierten Accounts, des Konfliktbetrags und der Art des Konflikts. Geben Sie die erforderlichen Informationen für die verfügbaren Optionen für die Art des Konflikts an (Verbraucherkonflikte, Betrug, Autorisierung, Verarbeitungsfehler).

3. Zur Untersuchung übermitteln.

   Senden Sie den Fall zur Untersuchung, indem Sie den Konfliktbetrag aktualisieren, und bestimmen Sie Ihre Berechtigung für einen Ausgleich über den Fragebogen und die Ursachencodezuordnung.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa-Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten und Eigenschaften, die mit der Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa installiert werden.

Komponenten, die mit dem Plugin Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa installiert werden

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit der Installation des Plugins Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa installiert.

Hinweis: Die Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa ist von der Anwendung Financial Services Card Operations abhängig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins

Plugins für Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa

Plugin	Beschreibung
Financial Services Card Operations [com.sn_bom_credit_card]	Ermöglicht die schnelle Verarbeitung von Kreditkartenanträgen und Kartentransaktionskonflikten.

Installierte Tabellen

Mit Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Visa Konfliktaufnahme [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire]	Speichert alle Fragen und Antworten des Visa Konfliktfragebogens. Erweitert die Tabelle „Aufnahmeformular“ [sn_evnt_inq_qtn].
Visa Konfliktkarteninhaber – Aufnahme [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake]	Speichert Fragen und Antworten Visa eines Konfliktfragebogens, die von Verbrauchern übermittelt wurden, z. B. ein Konflikt-Playbook in einem Serviceportal. Weitere Informationen finden Sie unter Konfliktaufnahme im Portal. Erweitert die Tabelle zur Aufnahme von Visa-Konflikten [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire].
CRB-Regionstyp [sn_bom_visa_cp_crb_region_type]	Speichert alle Visa CRB-Regionen (Card Recovery Bulletin).

Domain Separation und Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa

Domänentrennung wird für Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visanicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

ServiceNow® Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa stellt einen Fragebogen für die Aufnahme von konfliktbezogenen Informationen unter verschiedenen Konfliktkategorien gemäß den Richtlinien Visa von bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Mastercard-Konflikte verwalten

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard nutzt die geführte Datensammlung und ordnet die eingegebenen Daten einem Konfliktursachencode zu, um die ordnungsgemäße Kategorisierung und Verarbeitung von Konflikten sicherzustellen.

Kartenkonfliktfall wird erstellt

Service Desk-Mitarbeiter können Konfliktfälle für ihre Kunden verwalten, indem sie den Konfliktservicefall und die zugehörigen Aufgaben verwenden. Informationen zum Erstellen eines Kartenkonfliktfalls finden Sie unterErstellt einen Kartenkonfliktfall.

Dieser Prozess umfasst verschiedene Phasen. Weitere Informationen zu diesen Phasen finden Sie unter Konflikt-Workflows.

Konfliktkategorien

Zu den Konfliktkategorien gehören Betrug, Autorisierung, Verarbeitungsfehler und Verbraucherkonflikte. Jedes Kartennetzwerk hat eigene Regeln und Ursachencodes, aber im Allgemeinen passen sie in die folgenden Konfliktkategorien:

Betrug

Dies gilt, wenn der Karteninhaber die Transaktion nicht genehmigt oder daran teilgenommen hat.

Autorisierung

Dies gilt, wenn für eine Transaktion eine Autorisierung erforderlich war, der Händler diese jedoch abgeschlossen hat, ohne die Autorisierung zu erhalten.

CustomOrphanedUI

Dies gilt, wenn eine Transaktion aufgrund eines technischen oder betrieblichen Fehlers des Händlers falsch verarbeitet wird oder wenn sie zwar korrekt, jedoch nicht gemäß den Kartennetzwerkregeln verarbeitet wird.

Verbraucher

Dies gilt, wenn der Karteninhaber mit einem Händler ein Problem bezüglich der Qualität oder des Erhalts von Waren oder Services bestreitet.

Konfliktgrund

Ursachencodes geben den Grund für einen Konflikt an. Eine Liste finden Sie unter .

Konfliktfragebogen

Wenn ein Konfliktbearbeiter oder Karteninhaber einen Konflikt öffnet, werden ihm entsprechende Fragen vorgelegt. Das Entwerfen klarer, einfacher Fragen rationalisiert die Informationssammlung und hilft Kunden oder Front-Office-Mitarbeitern, leicht zu verstehen und zu antworten. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Fragebogens finden Sie unter Konfliktaufnahme.

Konfliktentscheidungstabellen

In der folgenden Tabelle sind die in Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercardverwendeten Entscheidungstabellen aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Entscheidungstabellen

Entscheidungstabelle	Beschreibung
Subflow-Zuordnung für Mastercard-Ausgleichsberechtigungsregeln	Bestimmt, welcher Subflow der Ausgleichsberechtigung aufgerufen wird.
Bestimmen Sie den Ursachencode für den Mastercard-Ausgleichskonflikt	Bestimmt den Ausgleichsursachencode für Mastercard-Konflikte.

Weitere Informationen zu den Entscheidungstabellen, die die Logik für die Verarbeitung von Kartenkonflikten bereitstellen, finden Sie unter Konfliktentscheidungstabellen

Ausgleichsgrund Code

In Konfliktmanagement erfasste Daten werden verwendet, um einen Ursachencode zu bestimmen. Diese Codes helfen der ausstellenden Bank zu entscheiden, ob der Konflikt für einen Ausgleich geeignet ist.

Ursachencodes werden an Mastercardgesendet, wo diese Informationen zur Verarbeitung von Konflikten über Mastercom verwendet werden.

Die Verwendung von ServiceNow für den Zugriff auf alle Konfliktdetails ermöglicht eine effizientere Verwaltung von Konflikten mit Visa und spart Zeit und Geld, indem falsch verarbeitete Fälle reduziert werden.

Weitere Informationen zu den in Konfliktmanagementunterstützten Ursachencodes finden Sie unter .

Über Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard stellt Ihren Service Desk-Mitarbeitern Fragebogen zur Verfügung, mit denen sie konfliktbezogene Informationen für verschiedene Konfliktkategorien gemäß den Mastercard-Richtlinien erfassen können.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard

Die Anwendung ServiceNow® Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard stellt Ihren Service Desk-Mitarbeitern Fragebogen zur Verfügung, mit denen sie konfliktbezogene Informationen für verschiedene Konfliktkategorien gemäß den Richtlinien von Mastercard aufnehmen können.

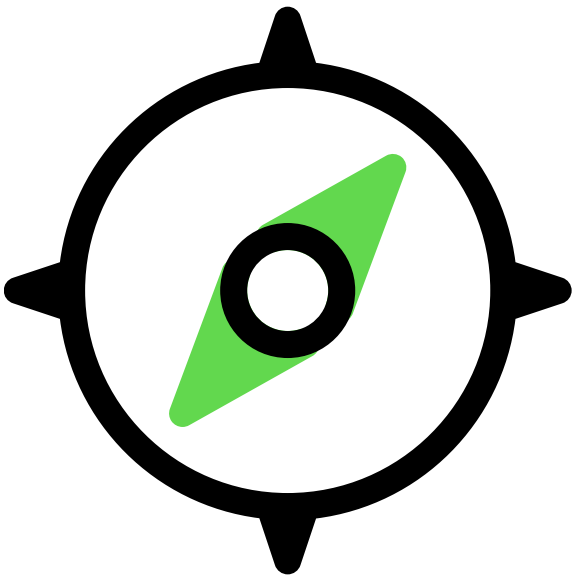
Erste Schritte

Die Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard kann Sie bei folgenden Aufgaben unterstützen:

- Integrieren Sie einen Konfliktfragebogen, der auf dem Mastercard Ausgleichsleitfaden basiert.
- Stellen Sie eine Entscheidungstabelle bereit, um Ausgleichsberechtigungsregeln auszuführen, die den Richtlinien von Mastercardentsprechen.

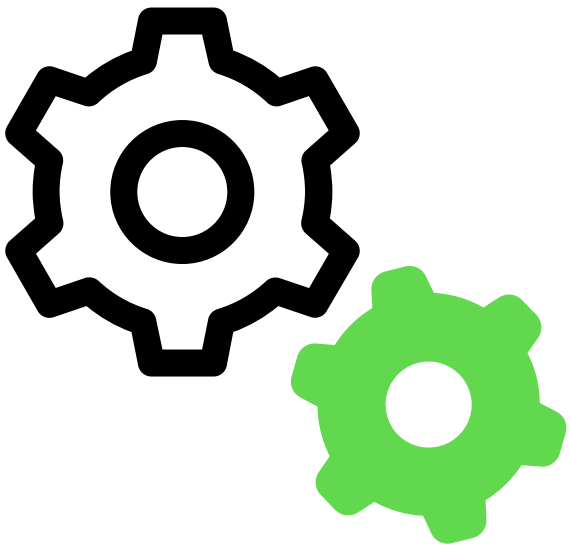
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



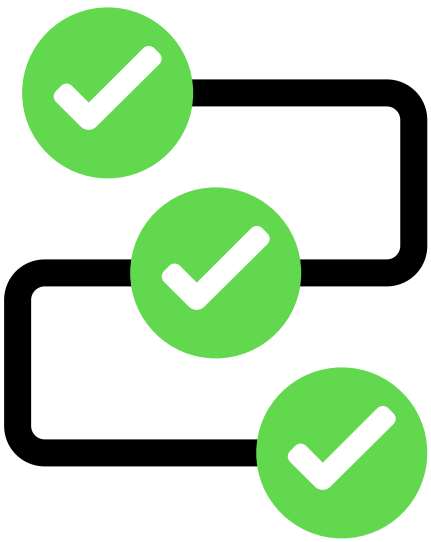
Erfahren Sie mehr über die Vorteile der Integration der Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard .

Konfigurieren



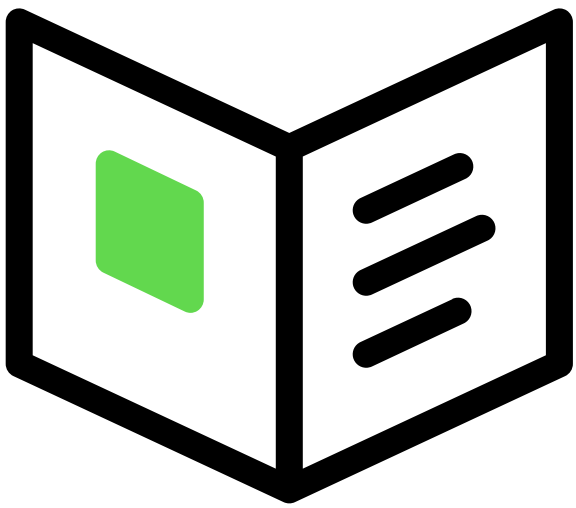
Planen und konfigurieren Sie Ihre -Integration

Verwenden



Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter und Aussteller Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard verwenden, um auf Kartennetzwerkregeln zuzugreifen

Referenz



Rufen Sie Details zu den Komponenten wie Felder, Tabellen, Rollen und Eigenschaften ab

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard im Store

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Bevor Sie Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercardverwenden können, müssen Sie es zuerst aus dem ServiceNow Storeherunterladen. Wenn Sie den Download abgeschlossen haben, müssen Sie möglicherweise Ihren lokalen Cache leeren, bevor er in Ihrer Instanz angezeigt wird.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie auf der Developer Site eigene Apps erstellen.
- Kontakt Kundenservice und Support

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard erkunden

Erfahren Sie, wie die Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Konfliktzuordnung verwendet, um sicherzustellen, dass Ihre Organisation Konflikte ordnungsgemäß kategorisieren und verarbeiten kann.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard – Übersicht

Die Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, konfliktbezogene Informationen für verschiedene Konfliktkategorien aufzunehmen, den Ursachencode für die strittigen Transaktionen zu identifizieren und die Berechtigung für die strittigen Transaktionen zu bestimmen. Service Desk-Mitarbeiter können all diese Aufgaben mithilfe der Konfliktregeln und Richtlinien im Mastercard Ausgleichsleitfaden ausführen.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard – Vorteile

Zu den wichtigsten Vorteilen von Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard gehören:

- Konflikte werden von den Service Desk-Mitarbeitern effektiv verwaltet und gelöst.
- Konfliktfälle werden gründlich geprüft und analysiert, um optimale Ergebnisse zu erzielen.
- Mastercard Konfliktregeln und Richtlinien werden von den Service Desk-Mitarbeitern genau angewendet.
- Gemeinsame Maßnahmen mit Kunden stellen sicher, dass die erforderliche Dokumentation abgeschlossen wird.
- Konflikte werden für eine korrekte Verarbeitung kategorisiert.
- Die Berechtigung für den Ausgleich wird basierend auf den Ausgleichsregeln Mastercard bestimmt.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard einrichten

Sie können Ihre Implementierung der Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard einrichten, indem Sie die Anwendung aus dem ServiceNow Storeinstallieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard installieren

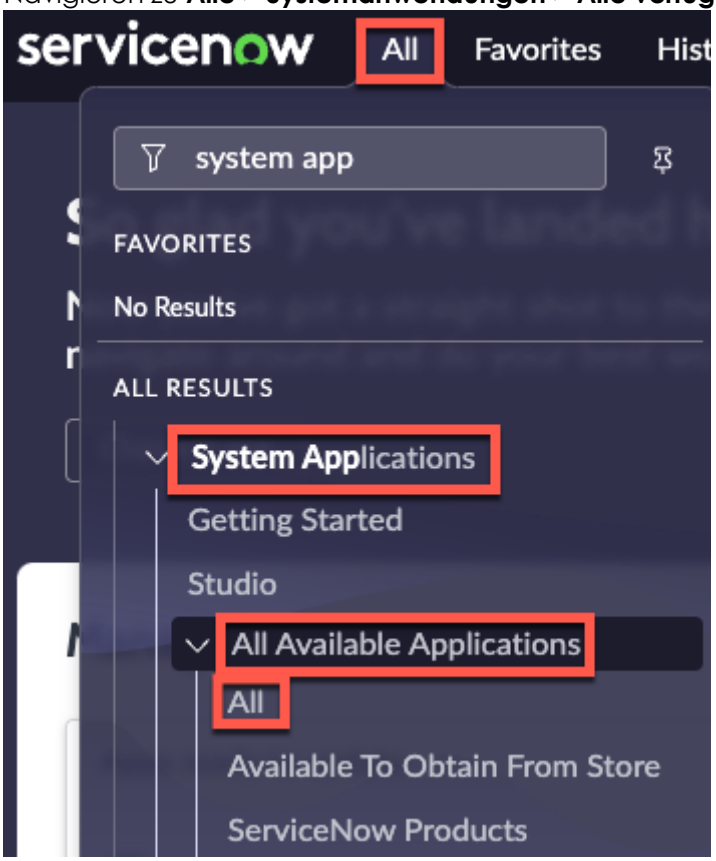
Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard installieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard (sn_bom_mcard_cp).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den Store ServiceNow anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ die Anwendung.
4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard verwenden

Mit dem Fragebogen Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercardkönnen Ihre Service Desk-Mitarbeiter Kunden helfen, die Ursachencodezuordnung für ihre Konflikte abzuschließen. Diese Zuordnung ermöglicht es den Service Desk-Mitarbeitern, den Konflikt zu kategorisieren und die Ausgleichsberechtigung gemäß dem Mastercard Ausgleichsleitfaden zu bestimmen.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard-Workflows

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Transaktion im Namen eines Kunden beanstandet, beginnt ein Konfliktservicefall, und der Konfliktkarten-Transaktions-Flow wird ausgelöst. Dieser Flow enthält die verschiedenen Aufgaben, die für die Falldetails spezifisch sind. Jede Aufgabe wird erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt.

1. Erstellt einen Konfliktservicefall.

   Der Service Desk-Mitarbeiter initiiert den Konfliktserviceprozess, indem er die ursprünglichen Fallinformationen eingibt und im Namen eines Kunden einen Konfliktfall erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt einen Kartenkonfliktfall.

2. Einen Konflikt initiieren.

   Der Service Desk-Mitarbeiter gibt die Konfliktdetails ein, einschließlich des referenzierten Accounts, des Konfliktbetrags und der Art des Konflikts. Der Service Desk-Mitarbeiter stellt die erforderlichen Informationen für die verfügbaren Optionen in der Art des Konflikts bereit (Autorisierung, Fehler am Interaktionspunkt, Betrug, Konflikte mit Karteninhaber, Konflikt mit Ratenabrechnung, Konflikt mit Karteninhaber nicht anderswo klassifiziert). Weitere Informationen finden Sie unter Einen Konflikt initiieren.

3. Senden Sie den Fall zur Untersuchung.

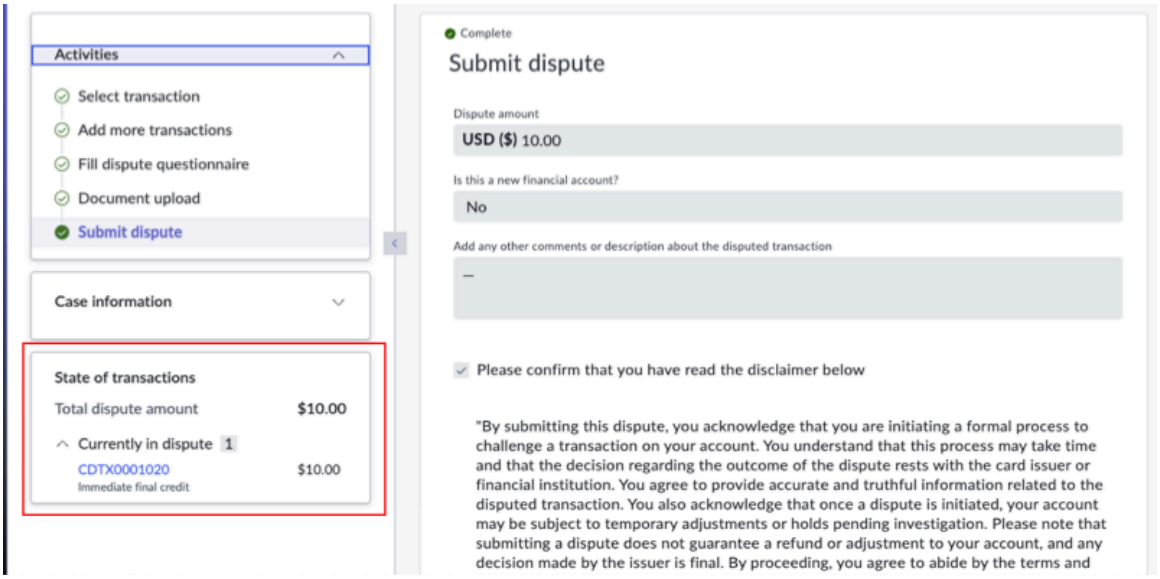
   Der Service Desk-Mitarbeiter übermittelt den Fall zur Untersuchung, indem er den Konfliktbetrag, den Konfliktursachencode und die zugehörige Konfliktursachencode-Nachricht überprüft.

   Nach der Übermittlung kann der Service Desk-Mitarbeiter den Status und den Grund der Ausgleichsberechtigung im Bereich Status der Transaktionen oder auf der Registerkarte **Transaktionen für Kartenkonflikte** überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Beispiel zeigt den Bereich Status der Transaktionen.

Status des Transaktionsbereichs



Weitere Informationen finden Sie unter Zur Untersuchung senden.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard-Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten und Eigenschaften, die mit der Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard installiert werden.

Mit dem Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard installierte Komponenten

Mit der Installation des Plugins Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen.

Plugins

Hinweis: Die Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard ist von den Anwendungen Financial Services Card Operations und Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa abhängig.

Plugins für Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard

Plugin	Beschreibung
Financial Services Card Operations [com.sn_bom_credit_card]	Ermöglicht die schnelle Verarbeitung von Kreditkartenanträgen und Kartentransaktionskonflikten.
Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa [sn_bom_visa_cp]	Stellt den zugrunde liegenden Fragebogen und die Ausgleichsentscheidungsstruktur bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Hinweis: Die Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard verwendet dasselbe Datenmodell wie die Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa. Mastercard-spezifische Inhalte wie Entscheidungstabellen, Ausgleichsregeln, Ausgleichs-Flows und Aktionen werden in der Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard bereitgestellt.

Mit Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Nachricht zum Mastercard-Ausgleichsursachencode [sn_bom_mcard_cp_mastercard_chargeback_reason_codes]	Enthält die Ausgleichsursachencodes Mastercard und zugehörige Nachrichten.

Domain Separation und Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard

Domänentrennung wird für die Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard nicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard stellt Fragebogen für die Aufnahme von konfliktbezogenen Informationen unter verschiedenen Konfliktkategorien gemäß den Richtlinien Mastercard von bereit.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Arbeiten mit Vorschriften

Diese Seite bietet Konfliktbearbeitern die Informationen, die sie benötigen, um Konfliktfälle effektiv zu bearbeiten, und ermöglicht Konfliktmanagern, den Fallfortschritt zu überwachen und die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um die Compliance sicherzustellen. Die Integration mit der Anwendung Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen hilft Ausstellern bei der Nachverfolgung von Konfliktfällen, die durch US-Vorschriften (Reg. E und Reg. Z) geregelt werden.

Kartenkonfliktfall wird erstellt

Service Desk-Mitarbeiter können Konfliktfälle für ihre Kunden verwalten, indem sie den Konfliktservicefall und die zugehörigen Aufgaben verwenden. Informationen zum Erstellen eines Kartenkonfliktfalls finden Sie unterErstellt einen Kartenkonfliktfall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieser Prozess umfasst verschiedene Phasen. Weitere Informationen zu diesen Phasen finden Sie unter Konflikt-Workflows.

Konfliktkategorien

Zu den Konfliktkategorien gehören Betrug, Autorisierung, Verarbeitungsfehler und Verbraucherkonflikte. Jedes Kartennetzwerk hat eigene Regeln und Ursachencodes, aber im Allgemeinen passen sie in die folgenden Konfliktkategorien:

Betrug

Dies gilt, wenn der Karteninhaber die Transaktion nicht genehmigt oder daran teilgenommen hat.

Autorisierung

Dies gilt, wenn für eine Transaktion eine Autorisierung erforderlich war, der Händler diese jedoch abgeschlossen hat, ohne die Autorisierung zu erhalten.

CustomOrphanedUI

Dies gilt, wenn eine Transaktion aufgrund eines technischen oder betrieblichen Fehlers des Händlers falsch verarbeitet wird oder wenn sie zwar korrekt, jedoch nicht gemäß den Kartennetzwerkregeln verarbeitet wird.

Verbraucher

Dies gilt, wenn der Karteninhaber mit einem Händler ein Problem bezüglich der Qualität oder des Erhalts von Waren oder Services bestreitet.

Konfliktfragebogen

Wenn ein Konfliktbearbeiter oder Karteninhaber einen Konflikt öffnet, werden ihm entsprechende Fragen vorgelegt. Das Entwerfen klarer, einfacher Fragen rationalisiert die Informationssammlung und hilft Kunden oder Front-Office-Mitarbeitern, leicht zu verstehen und zu antworten. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Fragebogens finden Sie unter Konfliktaufnahme.

Konfliktentscheidungstabellen

In der folgenden Tabelle sind die in Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercardverwendeten Entscheidungstabellen aufgeführt.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Entscheidungstabellen

Entscheidungstabelle	Beschreibung
Reguläre E-Lösungstage	Bestimmt die regulären E-Lösungstage für einen Fall basierend auf Transaktionstyp und Land. Die Standarddauer ist auf 45 Tage festgelegt.

Weitere Informationen zu den Entscheidungstabellen, die die Logik für die Verarbeitung von Kartenkonflikten bereitstellen, finden Sie unter Konfliktentscheidungstabellen

Über Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen wurde entwickelt, um Finanzinstitute bei der Einhaltung der gesetzlichen US-Anforderungen für das Konfliktmanagement zu unterstützen. Dieses Inhaltspaket enthält vordefinierte Regeln und Workflows, die den US-Vorschriften entsprechen und sicherstellen, dass alle erforderlichen Schritte unternommen werden, um Streitigkeiten gemäß den geltenden Gesetzen zu behandeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen

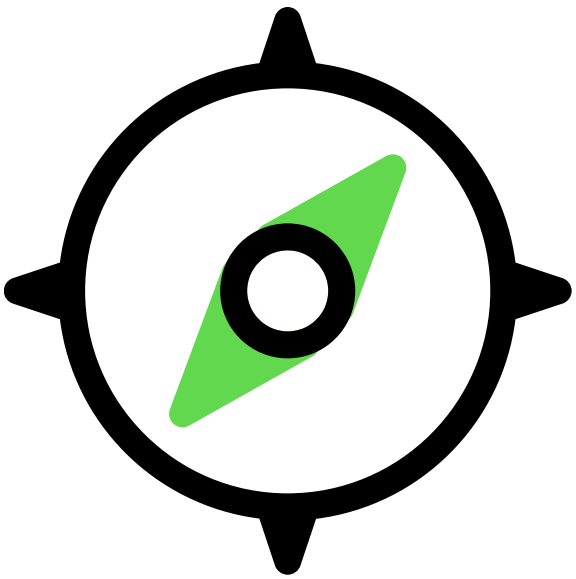
Mit ServiceNow® Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen können Aussteller in den Vereinigten Staaten (US) Konfliktfälle nachverfolgen und die gesetzlichen Richtlinien einhalten.

Erste Schritte

Die Anwendung Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen kann Sie bei folgenden Aufgaben unterstützen:

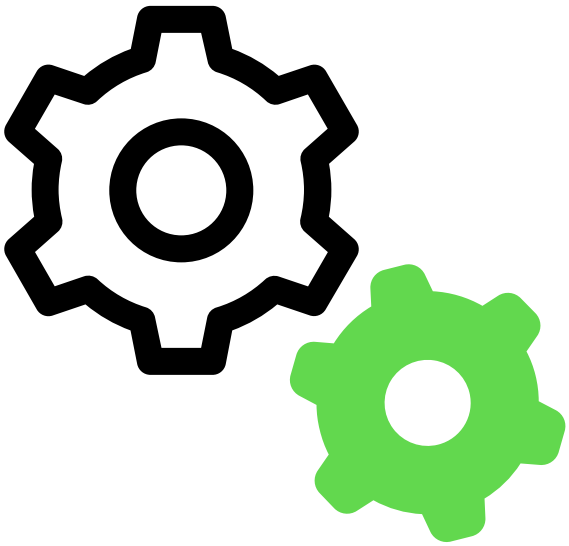
- Bieten Sie in den USA ansässigen Ausstellern Zugriff auf Fälligkeitsdaten von Service Level Agreements (SLAs), die den gesetzlichen Richtlinien entsprechen.
- Optimieren Sie das Falllösungsmanagement für die Konfliktbearbeiter, um sicherzustellen, dass die Vorgänge innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens liegen.
- Helfen Sie Konfliktmanagern, den Fortschritt eines Falls zu verfolgen.
- Stellen Sie die Konformität mit gesetzlichen Standards sicher, und schützen Sie die in den Vorschriften definierten Karteninhaberrechte.

Untersuchen



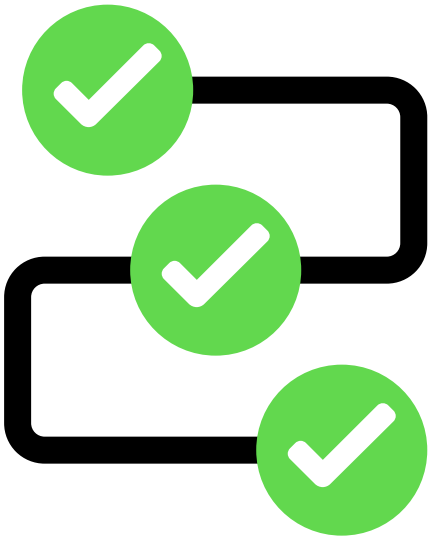
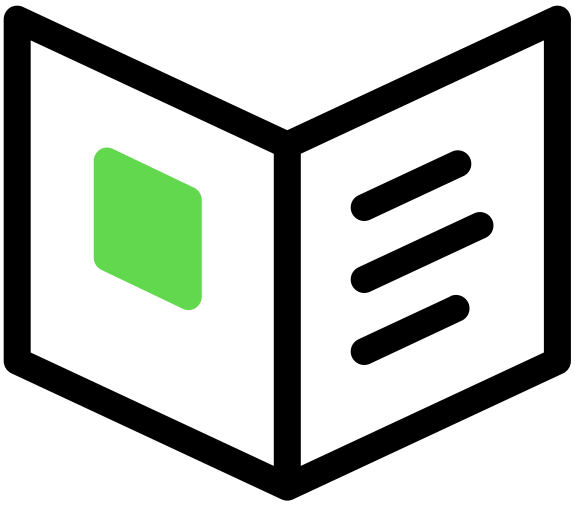
Erfahren Sie mehr über die Vorteile der Integration der Anwendung Konfliktinhaltspaket für US-Vorschriften

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre -Integration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter und Aussteller das Konflikt-Inhaltspaket für US-Vorschriften verwenden können, um Kartenkonfliktfälle nachzuverfolgen	Rufen Sie Details zu den Komponenten wie Felder, Tabellen, Rollen und Eigenschaften ab

Anforderung Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen im Store

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Bevor Sie Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungenverwenden können, müssen Sie es zuerst aus dem ServiceNow Storeherunterladen. Wenn Sie den Download abgeschlossen haben, müssen Sie möglicherweise Ihren lokalen Cache leeren, bevor er in Ihrer Instanz angezeigt wird.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie auf der Developer Site eigene Apps erstellen.
- Kontakt Kundenservice und Support

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen erkunden

Erfahren Sie, wie die Anwendung Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen den Konfliktbeilegungsprozess gemäß den US-amerikanischen gesetzlichen Richtlinien optimiert, einschließlich Verordnung E (Reg E) und Verordnung Z (Reg Z).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen – Übersicht

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen hilft Ausstellern, regulatorische Anforderungen zu erfüllen und Verbraucherinteressen zu schützen. Sie automatisiert die Nachverfolgung und Korrespondenz und verbessert dadurch den Konfliktmanagementprozess.

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen – Workflow

Mit der Anwendung Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen können Konfliktsachbearbeiter die folgenden grundlegenden Aufgaben bearbeiten:

- Überwachen Sie den Status und die Details jedes Konfliktfalls.
- Optimieren Sie den Kommunikationsprozess, indem Sie konsistente und konforme Nachrichten an Karteninhaber und andere Stakeholder senden.
- Geben Sie klare Informationen zu den Fälligkeitsdaten und Anforderungen von Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) an, damit die Service Desk-Mitarbeiter ihre Aufgaben pünktlich und gemäß den Vorschriften abschließen können.

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen – Vorteile

Zu den wichtigsten Vorteilen von Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen gehören:

- Ermöglicht den Ausstellern, die Konfliktfälle ständig zu überwachen.
- Sorgt für eine konsistente Kommunikation mit regulatorischen Standards, wodurch manuelle Fehler und Verzögerungen reduziert werden.
- Unterstützt Aussteller bei der Erfüllung der Anforderungen der US-Vorschriften.
- Optimiert Prozesse, um Konflikte effizienter zu lösen, wodurch rechtzeitige Lösungen sichergestellt werden, von denen sowohl Aussteller als auch Karteninhaber profitieren.

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen konfigurieren

Sie können Ihre Implementierung der Anwendung Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen einrichten, indem Sie die Anwendung aus dem ServiceNow Storeinstallieren.

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen installieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen (sn_disp_reg_cp_us).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den Store ServiceNow anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ die Anwendung.
4. (Optional) Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen verwenden

Konflikt-Agents verwenden Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen, um die Konfliktfälle zu verfolgen, die den Vorschriften der Vereinigten Staaten (US) (Reg. E und Reg. Z) unterliegen, und sicherzustellen, dass sie den gesetzlichen Richtlinien entsprechen. Diese Anwendung stellt die erforderlichen SLA-Definitionen (Service Level Agreement) bereit und stellt dem Konfliktmanager Details zur Verfügung, damit dieser überwachen und die erforderlichen Maßnahmen ergreifen kann.

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen-Workflows

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Transaktion im Namen eines Kunden oder über das Kundenservice-Portal oder das Verbraucherservice-Portal beanstandet, beginnt ein Konfliktservicefall, und der Konfliktkarten-Transaktions-Flow wird ausgelöst. Dieser Flow enthält die verschiedenen Aufgaben, die für die Falldetails spezifisch sind. Jede Aufgabe wird erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt.

1. Erstellt eine Konfliktservicekarte.

   Der Service Desk-Mitarbeiter initiiert den Konfliktserviceprozess, indem er die ursprünglichen Fallinformationen eingibt und im Namen eines Kunden einen Konfliktfall erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt einen Kartenkonfliktfall.

2. Einen Konflikt initiieren.

   - Der Service Desk-Mitarbeiter gibt die Konfliktdetails ein, einschließlich des referenzierten Accounts, des Konfliktbetrags und der Art des Konflikts. Der Service Desk-Mitarbeiter stellt die erforderlichen Informationen für die verfügbaren Optionen im Konflikttyp bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Konflikt initiieren.
   - In der Aktivität **„Transaktion auswählen“** wählt der Service Desk-Mitarbeiter ein Kartenkonto aus. Die entsprechende Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) wird automatisch zugeordnet und basiert auf dem ausgewählten Account und der vorkonfigurierten Logik für diese Transaktion.

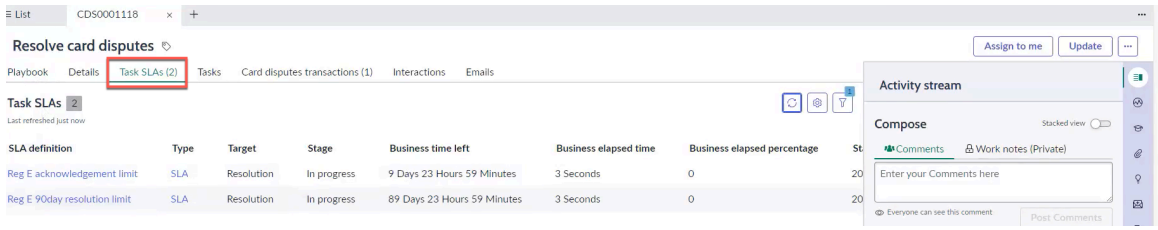
     Hinweis: Verordnung E (Reg E) verwaltet die Transaktionen von den Spar- und Girokonten, während Verordnung Z (Reg Z) die Kreditkartentransaktionen gemäß den geltenden Kriterien abwickelt.

3. Senden Sie den Fall zur Untersuchung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In der Aktivität **„Konflikt übermitteln“** überprüft der Service Desk-Mitarbeiter den Konfliktbetrag. Der Service Desk-Mitarbeiter wählt die Option **Ist dies ein neues Finanzkonto?** und übermittelt den Fall zur weiteren Untersuchung. Weitere Informationen zu den verschiedenen Phasen finden Sie unter Zur Untersuchung senden.
- Nach dem Senden des Falls greift der Service Desk-Mitarbeiter auf die Registerkarte **Aufgaben-SLAs** zu, um die angewendeten SLA-Definitionen anzuzeigen.

  Das folgende Beispiel zeigt die Registerkartenansicht Aufgaben-SLAs der SLA-Definitionen.



- Der Service Desk-Mitarbeiter überprüft die SLA-Definitionen.

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen-Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten und Eigenschaften, die mit der Anwendung Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen installiert werden.

Mit Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen installierte Komponenten

Mit dem Plugin Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen werden Komponenten wie SLAs und zusätzliche Plugins installiert.

Installierte Plugins

Hinweis: Die Anwendung Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen ist von der Anwendung Financial Services Card Operations abhängig.

Plugins für Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen

Plugin	Beschreibung
Financial Services Card Operations [com.sn_bom_credit_card]	Ermöglicht die schnelle Verarbeitung von Kreditkartenanträgen und Kartentransaktionskonflikten.
Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen sn_disp_reg_cp_us	Ermöglicht Ausstellern in den Vereinigten Staaten (US), Konfliktfälle nachzuverfolgen und die gesetzlichen Richtlinien einzuhalten.

Installierte Tabellen

Die Anwendung Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen enthält keine neuen Tabellen.

Definitionen von Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA) installiert

Die folgenden SLA-Definitionen werden mit Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungenhinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Definitionen für Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen

SLA	Tabelle [name]
Reg. E: vorläufiges Limit von 10 Tagen	Kartenkonflikte Aufgabe [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Reg. E: vorläufiges Limit von 20 Tagen	Kartenkonflikte Aufgabe [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Reguläres E-Lösungslimit: 45 Tage	Kartenkonflikte Servicefall [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Reguläres E-Lösungslimit von 90 Tagen	Kartenkonflikte Servicefall [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Regulatorisches E-Bestätigungslimit	Kartenkonflikte Servicefall [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Reg. EPC-Stornolimit	Kartenkonflikte Aufgabe [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Regulatorisches Z-Bestätigungslimit	Kartenkonflikte Servicefall [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Limit für reguläre Z-Auflösung	Kartenkonflikte Servicefall [sn_bom_credit_card_disputes_service]

Domain Separation Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen

Domänentrennung wird für Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungennicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Mit ServiceNow® Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen können Aussteller in den Vereinigten Staaten (US) Konfliktfälle nachverfolgen und die gesetzlichen Richtlinien einhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Die Regel „Servicefälle für Archivkonflikt“ verwalten

Verwalten Sie die Archivierungsregel, die in der Tabelle „Servicefall für Kartenkonflikte“ der Anwendung Financial Services Card Operations bereitgestellt wird. Mit dieser Regel kann Ihre Organisation die Archivierungsanforderungen für Konfliktservicefälle erfüllen. Standardmäßig werden inaktive Fälle, die älter als zwei Jahre sind, automatisch archiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**.
   Die Systemarchivierungsregeln, die im Basissystem vorhanden sind, werden angezeigt.
2. Zeigen Sie die Regel „Servicefälle mit Archivkonflikt“ an.

   Hinweis: Die Regel „Servicefälle archivieren“ legt fest, dass ein Fall, der inaktiv und älter als zwei Jahre ist, automatisch archiviert wird. Dies ist die standardmäßige Archivierungsregel des Basissystems für Konfliktservicefälle in der Tabelle „Kartenkonflikte Servicefall“ [sn_bom_credit_card_disputes_service]. Sie können die Archivierungsregel bei Bedarf ändern.

   Weitere Informationen zu Archivierungsregeln und zur Archivierung von Datensätzen finden Sie unter Datensätze werden archiviert .
3. Aktualisieren Sie bei Bedarf die Regel und ihre Parameter.

Financial Services Card Operations

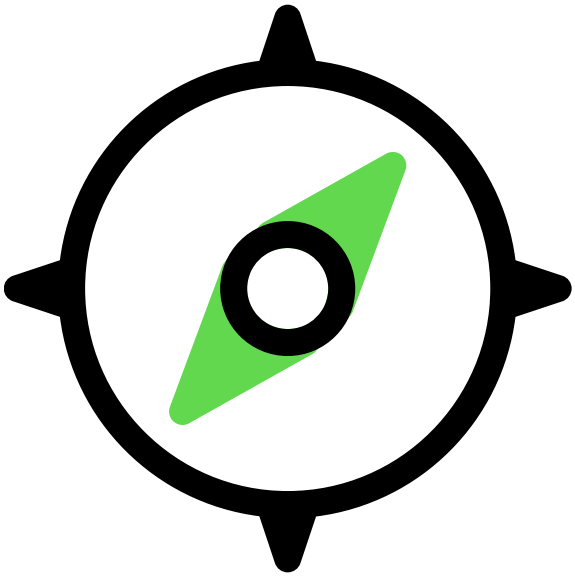
Mit Financial Services Card Operations optimieren, digitalisieren und automatisieren Sie die Kartenvorgänge in Ihrem Finanzinstitut vom Front- bis zum Back-Office, sodass Kreditkartenanträge und Konflikte bei Kartentransaktionen schnell verarbeitet werden können.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

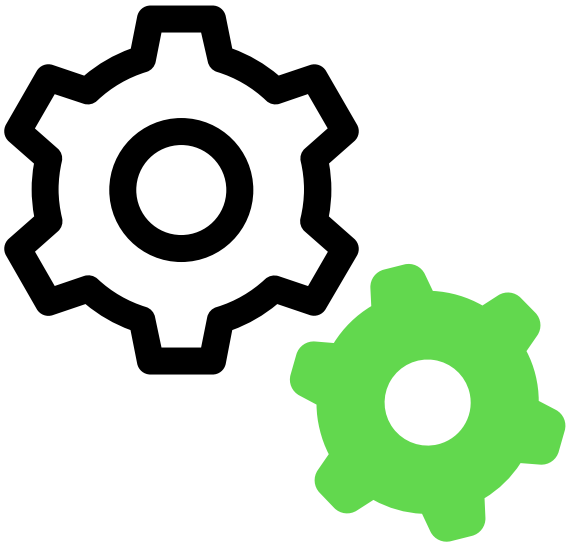
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



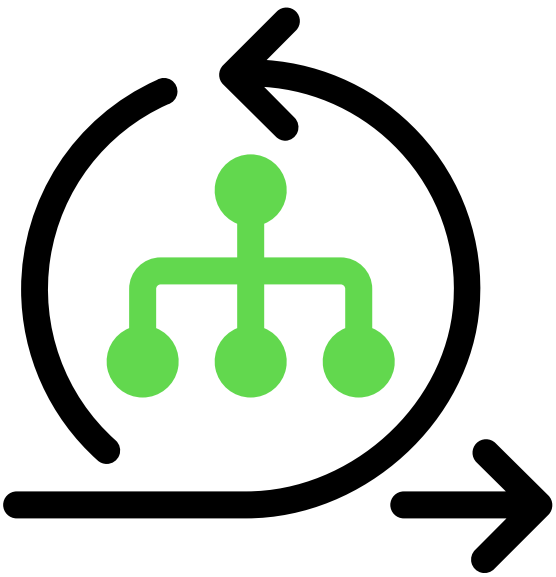
Erfahren Sie, wie Kunden, Filialmitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter Bankkarten verwenden.

Einrichten



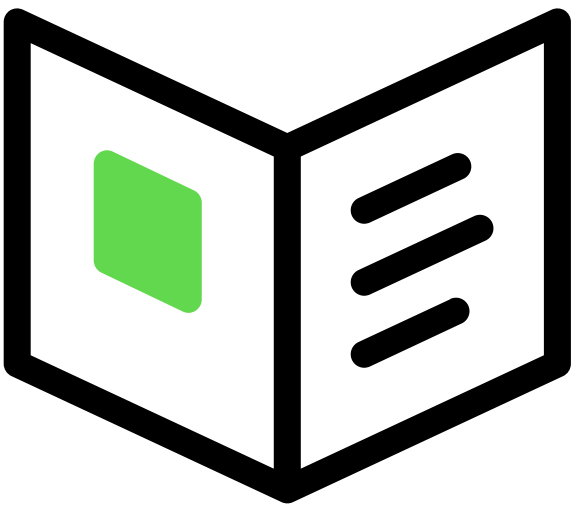
Richten Sie Kartenvorgänge ein.

Verwenden



Übermitteln und verwalten Sie kreditkartenbezogene Anforderungen.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Eigenschaften sowie Plugins und Store-Anwendungen ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Card Operations erkunden

Mit der Anwendung ServiceNow® Financial Services Card Operations können Sie verschiedene Kartenserviceanforderungen erstellen und verwalten.

Kartenservices

Die Anwendung ermöglicht die Verwaltung der folgenden Arten von Karten- und Konfliktserviceanforderungen:

- Neue Kreditkarte
- Kreditlimit erhöhen
- Kreditlimit verringern
- Kreditkarte sperren
- Kreditkarte entsperren
- Kreditkarte schließen
- DProblemkartentransaktionAktion

Benutzer von Card Operations

Die Anwendung Financial Services Card Operations richtet sich an folgende Benutzer:

- Administrator: Verantwortlich für die Konfiguration der Anwendung Financial Services Card Operations.
- Endanwender: Kunden, anfordernde Personen wie Filialmitarbeiter (oder Callcenter-Mitarbeiter) und Beitragende, die Kreditkarten- und Konfliktserviceanforderungen übermitteln und den Status von Fällen überprüfen.
- Erfüller: Service Desk-Mitarbeiter im Middle Office oder Back Office der Finanzinstitute, die mit Kartenvorgängen arbeiten. Sie sind für die Bearbeitung von Kreditkartenfällen und Aufgaben wie Kreditbewertungsaufgaben, Konfliktserviceaufgaben und Dokumentserviceaufgaben im Zusammenhang mit Kartenservices verantwortlich. Diese Arten von Service Desk-Mitarbeitern bearbeiten Anfragen zu Kreditkarten- und Kartenkonflikten:
  - Kreditkarten-Agents
  - Kreditkarten-Agent-Connectors
  - Kreditbewertungs-Agents
  - Kartenkonfliktsachbearbeiter
  - Kartenkonflikt-Agent-Connectors

Zugehörige Informationen

Konfliktmanagement

Financial Services Card Operations einrichten

Sie können Ihre -Implementierung für Financial Services Card Operations einrichten, indem Sie die Anwendung Financial Services Card Operations installieren, Finanzdienstleistungsdaten importieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Card Operations installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Financial Services Card Operations (sn_bom_credit_card) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Financial Services Card Operations installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

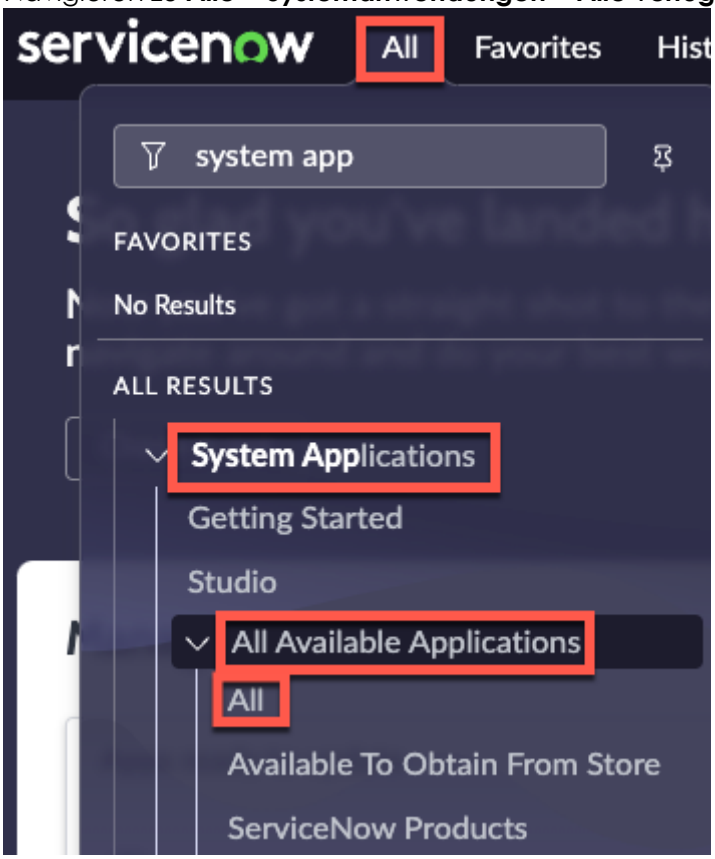
Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Card Operations installierte Komponenten.

Hinweis: Damit Kunden Anforderungen über das Verbraucherserviceportal übermitteln können, sollten Sie auch das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Financial Services Card Operations (sn_bom_credit_card).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Financial Services Card Operations erst installieren, wenn Sie diese installiert haben.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Financial Services Card Operations konfigurieren

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Financial Services Card Operations installierten Komponenten, und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Financial Services Card Operations installiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.admin und admin

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Transaktionsdaten in Tabellen ServiceNow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen.
2. Überprüfen Sie die installierten Komponenten, und ändern Sie sie, oder fügen Sie gegebenenfalls neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Kartenservicefälle und -aufgaben zu ermöglichen.
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller, um Anforderungsformulare zu definieren.
Bearbeiten oder erstellen Sie neue Flows	Bearbeiten oder erstellen Sie neue Flows mit Flow Designer.
Ändern Sie die Auswahlen für Datensatztypen des Interceptors und Arbeitsbereichs	Ändern Sie die Auswahlen für Interceptor und Datensatztyp des Arbeitsbereichs, um Zahlungsanforderungstypen zu konfigurieren.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs, um SLA-Zeiten für Kartenservicefälle und -aufgaben zu konfigurieren.
Konfigurieren Sie Benutzergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können Rollen auch Gruppen und Benutzern zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und um sie dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Eigenschaften konfigurieren	Konfigurieren Sie Eigenschaften für Kartenvorgänge.

Domänentrennung und Financial Services Card Operations

Domänentrennung wird für Financial Services Card Operations unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

So funktioniert die Domain Separation in Financial Services Card Operations

Alle Financial Services Operations (FSO) -Anwendungen basieren auf vielen CSM -Tabellen und verwenden diese. Die wichtigsten Referenztabellen sind die Kundentabellen wie „Verbraucher“, „Account“ und „Kontakt“. Diese Tabellen sind domänengetrennt.

Tabellen

Alle in Card Operations hinzugefügten Tabellen sind domänengetrennt:

- sn_bom_credit_card_base
- sn_bom_credit_card_cardholder_dispute_intake
- sn_bom_credit_card_case
- sn_bom_credit_card_disputes_related_transaction
- sn_bom_credit_card_disputes_service
- sn_bom_credit_card_disputes_task
- sn_bom_credit_card_disputes_transaction
- sn_bom_credit_card_dispute_intake
- sn_bom_credit_card_service
- sn_bom_credit_card_task

Anwendungsfälle

Kreditkartenanforderungen

Es gibt verschiedene Arten von ServiceNow Basissystem-Anforderungen für Kreditkarten, z. B.:

- Neue Kreditkartenanforderungen
- Kreditkartenlimit erhöhen/verringern
- Kreditkarte sperren/entsperren
- Kreditkarte schließen
- Kartentransaktionen beanstanden

Kunden erstellen Anforderungen über das -Portal Kundenservice (aktiviert als separates Plugin).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter im Service Desk (Mitarbeiter in der Filiale, Callcenter) erstellen diese Anforderungen im Namen ihrer Kunden über Servicekatalog und Kundeninteraktionen.

Jeder Anforderungstyp verfügt über einen eigenen Flow, der Aufgaben aus dem übergeordneten Kreditkartenservicefall auslöst. Beispiele:

- Kreditkarten-Servicefälle werden Kreditkarten-Agents zugewiesen und zur Nachverfolgung der gesamten Kreditkartenanforderung und zur Auslösung aller Aufgaben verwendet.
- Kreditkartenaufgaben werden Kreditkarten-Mitarbeitern zugewiesen und für Folgeaufgaben verwendet, die durch Kreditkartenservicefälle ausgelöst werden.
- Bonitätsbeurteilungsaufgaben werden Bonitätsbeurteilern zugewiesen und in zahlreichen Workflows verwendet, die über Kreditkarten hinausgehen.
- Dokumentverifizierungsaufgaben werden Dokumentbearbeitern zugewiesen und in zahlreichen Workflows verwendet, die über Kreditkarten hinausgehen.
- Kartenkonflikte Aufgaben werden für strittige Transaktionen erstellt und Sachbearbeitern für Kartenkonflikte zugewiesen. Sie dienen zur Nachverfolgung des Lösungsfortschritts für den Konflikt.

Hinweis: Manchmal kann eine ServiceNow® -Plattformfunktion oder -anwendung Anwendungsfälle von Service Providern effektiv unterstützen, auch wenn das Domänen-Framework nicht verwendet wird. In diesem Fall kann der Anwendung für ihre Domänen-Supportstufe Basis*, Standard* oder Erweitert* zugewiesen werden, und sie kann detaillierte Anwendungsfälle enthalten. Beispiel: Vor dem New York-Release verfügte Servicekatalog über keine Domänenunterstützung. Der Besitzer der Instanz konnte jedoch separate Kataloge und Elemente für jeden Kunden in einer domänengetrennten Instanz konfigurieren. Dadurch konnte Service Catalog auf der Support-Stufe **„Standard“** verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützungsstufen für Anwendungsfälle mit Domänentrennung.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Verwaltung von Serviceanfragen für Kreditkarten

Mit dem Kreditkartenservicefall und den zugehörigen Aufgaben können Sie Kreditkartenserviceanfragen verwalten, die Sie von Ihren Kunden für Ihr Finanzinstitut erhalten.

Initiieren Sie Serviceanfragen für Kreditkarten

- Beitragende, Niederlassungsmitarbeiter und Callcenter-Mitarbeiter können im Namen ihrer Kunden Kreditkartenserviceanfragen aus Interaktionsdatensätzen und dem Servicekatalog übermitteln.
- Kunden können im Verbraucherserviceportal Anforderungen erstellen, indem sie Katalogelemente auswählen und Formulare ausfüllen und absenden.

Hinweis: Damit Ihre Kunden das Verbraucherserviceportal verwenden können, aktivieren Sie das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuweisung und Lösung von Kreditkartenservicefällen

Nachdem Anforderungen übermittelt wurden, erstellen Kreditkartenanforderungs-Flows automatisch Kreditkartenservicefälle und -aufgaben.

Ein Kreditkartenservicefall wird verwendet, um die gesamte Kreditkartenanforderung zu verfolgen, und löst alle Aufgaben für die Anforderung aus.

Jeder Anforderungstyp verfügt über einen eigenen Flow, der Aufgaben aus dem übergeordneten Kreditkartenservicefall auslöst. Welche Aufgaben für einen Fall erstellt werden, hängt von der Art der Kreditkartenanforderung ab. Es handelt sich dabei um folgende Aufgaben:

- Kreditkartenaufgabe: Wird Kreditkarten-Mitarbeitern zugewiesen und für Folgeaufgaben verwendet, z. B. die Bewertung der Produktberechtigung und das Einrichten eines neuen Kreditkartenkontos.
- Bonitätsbeurteilungsaufgabe: Wird den Bonitätsbeurteilern zugewiesen und für Folgeaufgaben verwendet, einschließlich des Abrufens von Bonitätsbeurteilungen und der Bewertung von Risiken.
- Dokumentserviceaufgabe: Wird Dokumentservice-Mitarbeitern zugewiesen und für Folgeaufgaben wie Dokumentverifizierung und -vorbereitung verwendet.

Um Fälle zu lösen, führen Service Desk-Mitarbeiter verschiedene Aktivitäten durch, z. B. das Sammeln von Dokumenten, das Durchführen von Kreditbewertungen und das Ändern von Kreditlimits für die ihnen zugewiesenen Aufgaben.

Sowohl der Fall als auch die zugehörigen Aufgaben werden den Zuweisungsgruppen oder Service Desk-Mitarbeitern mithilfe von Zuweisungsregeln zugewiesen. Weitere Informationen zu Zuweisungsgruppen, die mit der Anwendung installiert werden, finden Sie unter Konfigurieren Sie Gruppen.

Weisen Sie einen Kreditkarten-Servicefall zu

Weisen Sie sich selbst oder einem anderen Kreditkarten-Mitarbeiter einen Kreditkarten-Servicefall zu, um mit der Bearbeitung des Falls zu beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.agent, sn_bom_credit_card.agent_connector oder sn_bom_credit_card.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Kreditkartenserviceanforderung übermittelt wird, wird der Kreditkartenservicefall automatisch einer Zuweisungsgruppe oder einem Benutzer in der Abteilung für Kreditkartenservices zugewiesen. Die Zuweisung basiert auf den konfigurierten Zuweisungsregeln. Wenn der Fall einer Zuweisungsgruppe zugewiesen ist, kann jedes Mitglied der Gruppe den Fall selbst selektieren oder ihn einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der **Registerkarte Listen** unter **Kreditkarten-Servicefälleauf Alle**.
4. Klicken Sie in der Liste auf einen Fall, um ihn zu öffnen.
5. Weisen Sie den Fall zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie sich selbst den Fall zuweisen möchten, klicken Sie **auf Mir zuweisen**.
- Um den Fall einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen, wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Service Desk-Mitarbeiter aus.

Ergebnisse

Der Fall wird einem Kreditkarten-Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Wenn der Mitarbeiter auch zu einer Mitarbeiter-Zuweisungsgruppe gehört, wird der Name der Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** angezeigt.

Einrichten eines neuen Kreditkartenkontos

Als Kreditkarten-Mitarbeiter können Sie an einem Kreditkartenfall arbeiten, um die Kundeninformationen zu validieren und ein neues Kreditkartenkonto für den Kunden einzurichten.

Wenn ein Kunde eine neue Kreditkarte anfordert, wird ein Kreditkartenservicefall erstellt und der Flow „Neue Kreditkarte“ ausgelöst. Dieser Flow löst die folgenden Aufgaben im Kreditkartenservicefall aus. Eine neue Aufgabe wird erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt.

1. Bewerten Sie die Produktberechtigung für einen Kundenan.
2. Ruft eine Kreditbewertung ab, und bewertet die Risiken für einen Kundenan.

> **Hinweis:** Wenn der Mitarbeiter der Kreditbewertung die Kreditanforderung ablehnt, ändert sich die Phase des zugehörigen Kreditkartenservicefalls in Geschlossen – Abgelehnt. Der Fall wird automatisch geschlossen, und der Flow löst die Schritte 3 bis 6 nicht aus.

3. Überprüft die Vollständigkeit der Begleitdokumente für einen Kundenan.
4. Legt die Nutzungsbedingungen und Offenlegungen einer Karte für einen Kunden fest.
5. Legen Sie eine Kundenvereinbarung für einen Kunden ab.
6. Richten Sie ein Kreditkartenkonto für einen Kunden ein, und schließen Sie den Fallan.

Weitere Informationen zu den Flows, die mit der Anwendung Financial Services Card Operations installiert werden, finden Sie unter Designer-Flows für Financial Services Operations -Anwendungen.

Bewerten Sie die Produktberechtigung für einen Kunden

Bewerten Sie die Berechtigung des angeforderten Produkts für den Kunden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.agent oder sn_bom_credit_card.agent_connector

> **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Kreditkartenservicefall für eine neue Kartenanforderung wird automatisch eine Kreditkartenaufgabe zum Auswerten der Produktberechtigung erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus einem Kreditkartenservicefall oder aus der Liste Kreditkartenaufgabe.

Option	Schritte
Aus einem Kreditkartenservicefall	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Kreditkarten-Servicefälleauf Mir zugewiesen**. **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten. **c.** Klicken Sie in diesem Fall auf die Registerkarte **Aufgaben**, und wählen Sie die Kreditkartenaufgabe aus.
Aus der Liste „Kreditkartenaufgabe“.	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte Listen** unter **Kreditkartenaufgabeauf Alle**. **b.** Klicken Sie in der Liste auf die Aufgabe, die Sie öffnen möchten.

4. Ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **In Arbeit**.
5. Bewerten Sie die Berechtigung des angeforderten Produkts für den Kunden.
6. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
7. Um die Aufgabe zu schließen, ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig**.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

- Die Phase des zugeordneten Kreditkarten-Servicefalls ändert sich von Produktberechtigung zu Bewertung des Kreditrisikos.
- Auf der **Registerkarte Aufgaben** des zugehörigen Falls wird automatisch eine Kreditbewertungsaufgabe generiert, um eine Kreditbewertung abzurufen und das Risiko für den Kunden zu bewerten. Die Aufgabe wird im Status „Offen“ erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Kreditsachbearbeiter in der Kreditbewertungsabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, denen bzw. dem die Aufgabe zugewiesen wird, basiert auf der Zuweisungsregel.

Ruft eine Kreditbewertung ab, und bewertet die Risiken für einen Kunden

Ruft eine Kreditbewertung ab, und bewertet die Risiken für einen Kunden. Sie können die Kreditkartenanforderung basierend auf Ihren Ergebnissen genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_asmt.b2c_agent oder sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Kreditbewertungsaufgabe wird unter einer der folgenden Bedingungen automatisch erstellt:

- Bei Abschluss der Aufgabe „Produktberechtigung für einen neuen Kreditkartenfall bewerten “.
- Mit einem Kreditkartenservicefall für die Anforderung eines Kreditlimits

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Bonitätsbeurteilung** die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Kreditbewertungsaufgaben **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **In Arbeit**.
6. Wählen Sie im Feld **Risikopunktzahl** eine Risikopunktzahl aus, die auf Ihren Ergebnissen basiert.
7. Wählen Sie im Feld **Kredit genehmigt** die Option **Ja**, um die Kreditkartenanforderung zu genehmigen, oder **Nein**, um sie abzulehnen.
8. Geben Sie im Feld **Genehmigtes Kreditlimit** ein Kreditlimit ein, das auf Ihrer Bewertung für den Kunden basiert.
9. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
10. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnisse

- Die Kreditbewertungsaufgabe wechselt in den Status Geschlossen – Abgeschlossen.
- Wenn Sie die Kreditanforderung genehmigt haben, geschieht Folgendes:

  Für eine neue Kreditkartenanforderung

  - Die Phase des zugeordneten Kreditkarten-Servicefalls ändert sich von Bewertung des Kreditrisikos zu Kundenvereinbarung.
  - Auf der **Registerkarte Aufgaben** des zugehörigen Falls wird automatisch eine Dokumentaufgabe generiert, um die Vollständigkeit der unterstützenden Dokumente des Kunden zu überprüfen. Die Aufgabe wird im Status „Offen“ erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Dokument-Service Desk-Mitarbeiter in der Dokumentservices-Abteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, der bzw. dem die Aufgabe zugewiesen wird, basiert auf der Zuweisungsregel.

  Für eine Anforderung zur Erhöhung des Kreditlimits

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Phase des zugeordneten Kreditkarten-Servicefalls ändert sich von Bewertung des Kreditrisikos zu Aktualisierungskonto.
- Auf der **Registerkarte** Aufgaben des zugeordneten Falls wird automatisch eine Kreditkartenaufgabe generiert, die das Kreditlimit erhöht. Die Aufgabe wird im Status „Offen“ erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Kreditkarten-Mitarbeiter in der Abteilung für Kreditkartenservices zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, der bzw. dem die Aufgabe zugewiesen wird, basiert auf der Zuweisungsregel.

- Wenn Sie die Kreditanforderung abgelehnt haben, wird der zugehörige Kreditkartenservicefall automatisch geschlossen, und die Phase des Falls ändert sich von Bewertung des Kreditrisikos zu Geschlossen – Abgelehnt.

Überprüft die Vollständigkeit der Begleitdokumente für einen Kunden

Überprüfen Sie, ob die Begleitdokumente eines Kunden vollständig sind, damit Sie die Kreditkartenanforderung abschließen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_document.agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Dokumentserviceaufgabe wird automatisch für einen neuen Kreditkartenfall erstellt, wenn die Aufgabe zum Abrufen der Kreditbewertung und zum Bewerten des Risikos für den Kunden abgeschlossen ist.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Dokumentservice**die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Dokumentaufgaben **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **In Arbeit**.
6. Stellen Sie sicher, dass alle vom Kunden übermittelten Begleitdokumente vollständig sind.
7. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnisse
- Die Dokumentserviceaufgabe wechselt in den Status Geschlossen – Abgeschlossen.
- Auf der **Registerkarte** Aufgaben des zugehörigen Falls wird automatisch eine Kreditkartenaufgabe generiert, um die Nutzungsbedingungen und Offenlegungen der Karte zu ermitteln und die Kundenvereinbarung zu aktualisieren. Die Aufgabe wird im Status „Offen“ erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Kreditkarten-Mitarbeiter in der Abteilung für Kreditkartenservices zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, der bzw. dem die Aufgabe zugewiesen wird, basiert auf der Zuweisungsregel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legt die Nutzungsbedingungen und Offenlegungen einer Karte für einen Kunden fest

Legen Sie die Nutzungsbedingungen und Offenlegungen einer Karte fest, und aktualisieren Sie die Kundenvereinbarung für einen Kunden. Diese Informationen werden dem Kunden mitgeteilt, bevor Sie eine neue Kreditkarte ausstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.agent oder sn_bom_credit_card.agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Kreditkartenaufgabe wird automatisch für einen neuen Kreditkartenfall erstellt, wenn die Dokumentserviceaufgabe zum Überprüfen der Vollständigkeit der Begleitdokumente des Kunden abgeschlossen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus einem Kreditkartenservicefall oder aus der Liste Kreditkartenaufgabe.

Option	Schritte
Aus einem Kreditkartenservicefall	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Kreditkarten-Servicefälleauf Mir zugewiesen**. **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten. **c.** Klicken Sie in diesem Fall auf die Registerkarte **Aufgaben**, und wählen Sie die Kreditkartenaufgabe aus.
Aus der Liste „Kreditkartenaufgabe“.	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte Listen** unter **Kreditkartenaufgabeauf Alle**. **b.** Klicken Sie in der Liste auf die Aufgabe, die Sie öffnen möchten.

4. Ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **In Arbeit**.
5. Legen Sie die Nutzungsbedingungen und Offenlegungen der Karte fest, und aktualisieren Sie die Kundenvereinbarung für den Kunden.
6. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
7. Um die Aufgabe zu schließen, ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig**.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Auf der Registerkarte **Aufgaben** des zugehörigen Falls wird automatisch eine Dokumentaufgabe zum Einreichen einer Kundenvereinbarung generiert. Die Aufgabe wird im Status „Offen“ erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Dokument-Service Desk-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter in der Dokumentservices-Abteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, der bzw. dem die Aufgabe zugewiesen wird, basiert auf der Zuweisungsregel.

Legen Sie eine Kundenvereinbarung für einen Kunden ab

Legen Sie die Kundenvereinbarung ab, die für einen Kunden vorbereitet wurde, damit Sie ein neues Kreditkartenkonto einrichten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_document.agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Dokumentserviceaufgabe wird automatisch für einen neuen Kreditkartenfall erstellt, wenn die Kreditkartenaufgabe zum Bestimmen der Nutzungsbedingungen der Karte und zum Aktualisieren der Kundenvereinbarung abgeschlossen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Dokumentservice**die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Dokumentaufgaben **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **In Arbeit**.
6. Legen Sie die Kundenvereinbarung ab, die für den Kunden vorbereitet wurde.
7. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnisse

- Die Dokumentserviceaufgabe wechselt in den Status Geschlossen – Abgeschlossen.
- Die Phase des zugeordneten Kreditkarten-Servicefalls ändert sich von Kundenvereinbarung zu Accounterstellung.
- Auf der **Registerkarte** Aufgaben des zugehörigen Falls wird automatisch eine Kreditkartenaufgabe generiert, um ein Kreditkartenkonto für den Kunden einzurichten. Die Aufgabe wird im Status „Offen“ erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Kreditkarten-Mitarbeiter in der Abteilung für Kreditkartenservices zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, der bzw. dem die Aufgabe zugewiesen wird, basiert auf der Zuweisungsregel.

Richten Sie ein Kreditkartenkonto für einen Kunden ein, und schließen Sie den Fall

Richten Sie ein neues Kreditkartenkonto für einen Kunden ein, nachdem die Kundenverifizierung abgeschlossen und die erforderlichen Dokumente vorbereitet wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.agent oder sn_bom_credit_card.agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Kreditkartenaufgabe wird automatisch für einen neuen Kreditkartenfall erstellt, wenn die Dokumentserviceaufgabe zum Einreichen der Kundenvereinbarung abgeschlossen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus einem Kreditkartenservicefall oder aus der Liste Kreditkartenaufgabe.

Option	Schritte
Aus einem Kreditkartenservicefall	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Kreditkarten-Servicefälleauf Mir zugewiesen**. **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten. **c.** Klicken Sie in diesem Fall auf die Registerkarte **Aufgaben**, und wählen Sie die Kreditkartenaufgabe aus.
Aus der Liste „Kreditkartenaufgabe“.	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte Listen** unter **Kreditkartenaufgabeauf Alle**. **b.** Klicken Sie in der Liste auf die Aufgabe, die Sie öffnen möchten.

4. Ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **In Arbeit**.
5. Erstellen Sie basierend auf den Werten in den Feldern **„Risikopunktzahl“** und **„Genehmigtes Kreditlimit“** ein neues Kreditkartenkonto für den Kunden gemäß der Anforderung.
6. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
7. Um die Aufgabe zu schließen, ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig**.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

- Die Phase des zugeordneten Kreditkartenservicefalls ändert sich von Accounterstellung in Geschlossen – abgeschlossen.
- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über den Fallabschluss.

Erhöhung des Kreditlimits einer Karte

Als Kreditkarten-Mitarbeiter können Sie einen Kreditkartenfall bearbeiten, um das Kreditlimit für die Kreditkarte eines Kunden basierend auf den Ergebnissen der Kreditbewertung des Kunden zu erhöhen.

Wenn ein Kunde die Erhöhung eines Kreditlimits beantragt, wird ein Kreditkartenservicefall erstellt und der Flow „Kreditlimit erhöhen“ ausgelöst. Dieser Flow löst die folgenden Aufgaben im Kreditkartenservicefall aus. Eine neue Aufgabe wird erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Ruft eine Kreditbewertung ab, und bewertet die Risiken für einen Kundenan.

   Hinweis: Wenn der Mitarbeiter der Kreditbewertung die Kreditanforderung ablehnt, ändert sich die Phase des zugehörigen Kreditkartenservicefalls in Geschlossen – Abgelehnt. Der Fall wird automatisch geschlossen, und der Flow löst Schritt 2 nicht aus.

2. Erhöhen Sie das Kreditlimit für einen Kundenan.

   Hinweis: Wenn das Feld **Dauer** im zugeordneten Fall auf **Unbegrenzt**festgelegt ist, wird der Fall durch Erhöhen des Kreditlimits geschlossen, und Schritt 3 wird nicht ausgelöst.

3. Setzen Sie das Kreditlimit für einen Kunden zurückan.

   Wenn die Anforderung einer vorübergehenden Erhöhung des Kreditlimits dient, bleibt der Status des Falls bis zu dem im Fall angegebenen Enddatum im Status „In Arbeit“ und in der Phase „Konto aktualisieren“. Das System erstellt am angegebenen Enddatum automatisch einen neuen Kreditkartenservicefall, um das Kreditlimit zurückzusetzen.

   Die *sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit* Karteneigenschaft definiert die Anzahl der Stunden vor dem Enddatum, nach der das System einen Fall zur Zurücksetzung des Kreditlimits erstellt.

Weitere Informationen zu den Flows, die mit der Anwendung Financial Services Card Operations installiert werden, finden Sie unter Designer-Flows für Financial Services Operations -Anwendungen.

Erhöhen Sie das Kreditlimit für einen Kunden

Erhöhen Sie das Kreditlimit für einen Kunden auf das genehmigte Kreditlimit, das vom Sachbearbeiter der Kreditbewertung festgelegt wurde.

Vorbereitungen

Ruft eine Kreditbewertung ab, und bewertet die Risiken für einen Kunden.

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.agent oder sn_bom_credit_card.agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Kreditkartenaufgabe wird automatisch erstellt, wenn die Kreditbewertungsaufgabe die Anforderung über die Aufgabe „Kreditbewertung abrufen und Risiko bewerten“ genehmigt hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus einem Kreditkartenservicefall oder aus der Liste Kreditkartenaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Aus einem Kreditkartenservicefall	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Kreditkarten-Servicefälleauf Mir zugewiesen**. **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten. **c.** Klicken Sie in diesem Fall auf die Registerkarte **Aufgaben**, und wählen Sie die Kreditkartenaufgabe aus.
Aus der Liste „Kreditkartenaufgabe“.	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte Listen** unter **Kreditkartenaufgabeauf Alle**. **b.** Klicken Sie in der Liste auf die Aufgabe, die Sie öffnen möchten.

4. Ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **In Arbeit**.
5. Erhöhen Sie basierend auf dem Wert im Feld **Genehmigtes Kreditlimit** das Kreditlimit für die Kreditkarte des Kunden.
6. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
7. Um die Aufgabe zu schließen, ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig**.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

- Die Phase des zugeordneten Kreditkarten-Servicefalls ändert sich von Account aktualisieren zu Geschlossen – Abgeschlossen.

> **Wichtig:** Wenn die Anforderung einer vorübergehenden Erhöhung des Kreditlimits dient, bleibt der Status des Falls bis zu dem im Fall angegebenen Enddatum im Status „In Arbeit“ und in der Phase „Konto aktualisieren“. Das System erstellt am angegebenen Enddatum automatisch einen neuen Kreditkartenservicefall, um das Kreditlimit zurückzusetzen.

- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über den Fallabschluss.

Nächste Maßnahme

Wenn der zugehörige Fall einer vorübergehenden Erhöhung des Kreditlimits dient, arbeiten Sie an dem neuen Fall, um das Kreditlimit am Enddatum auf das ursprüngliche Limit zurückzusetzen.

Setzen Sie das Kreditlimit für einen Kunden zurück

Setzen Sie das Kreditlimit einer Karte für einen Kunden, der eine vorübergehende Erhöhung des Kreditlimits beantragt hat, auf das ursprüngliche Limit zurück.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.agent oder sn_bom_credit_card.agent_connector

> **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieser Kreditkartenservicefall wird automatisch für einen Kreditkartenservicefall für eine vorübergehende Erhöhung des Kreditlimits erstellt, wenn das Feld **Dauer** auf **Zeit begrenzt**festgelegt ist.

Wenn die Anforderung einer vorübergehenden Erhöhung des Kreditlimits dient, bleibt der Fall auch nach der Erhöhung des Kreditlimits im Status „In Arbeit“. Das System erstellt am angegebenen Enddatum automatisch einen neuen Kreditkartenservicefall, um das Kreditlimit zurückzusetzen.

Die *sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit* Karteneigenschaft definiert die Anzahl der Stunden vor dem Enddatum, wenn das System einen Kreditkartenservicefall erstellt, um das Kreditlimit zurückzusetzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kreditkarten-Servicefälle**die Fallliste.
   - Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Fälle **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Fälle **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, den Sie bearbeiten möchten.
   Wenn Sie an einem Fall arbeiten möchten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Verringern Sie im Feld **Angeforderter Limitbetrag** das Kreditlimit auf das ursprüngliche Limit der Karte.
6. Aktualisieren Sie die Aufgabe **Kreditlimit verringern**.
   a. Klicken Sie auf der **Registerkarte** Aufgaben auf die Kreditkartenaufgabe, an der Sie arbeiten möchten.
   b. Ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **In Arbeit**.
   c. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
   d. Um die Aufgabe zu schließen, ändern Sie im **Feld Status** den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig**.
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

- Die Phase des Falls „Kreditlimit zurücksetzen“ und des ursprünglichen Kreditkartenservicefalls zur Erhöhung des Kreditlimits ändert sich in „Abgeschlossen“.
- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über die Zurücksetzung des Kreditlimits und den Fallabschluss.

Verringern Sie das Kreditlimit einer Karte

Verringert das Kreditlimit der Kreditkarte eines Kunden gemäß der Kreditkartenserviceanfrage.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.agent oder sn_bom_credit_card.agent_connector

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kreditkartenservicefall für eine Herabsetzung des Kreditlimits erstellt wird, wird der Flow Kreditlimit verringern ausgelöst. Dieser Flow erstellt automatisch eine Kreditkartenaufgabe auf der **Registerkarte** Aufgaben des Falls, um das Kreditlimit für den Kunden zu verringern.

Weitere Informationen zu den Flows, die mit der Anwendung Financial Services Card Operations installiert werden, finden Sie unter Designer-Flows für Financial Services Operations -Anwendungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kreditkarten-Servicefälle**die Fallliste.
   - Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Fälle **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Fälle **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, den Sie bearbeiten möchten.
   Wenn Sie an einem Fall arbeiten möchten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Verringern Sie basierend auf dem Wert im Feld **Angeforderter Grenzbetrag** das Kreditlimit für die Kreditkarte eines Kunden.
6. Aktualisieren Sie die Aufgabe Kreditlimit verringern.
   a. Klicken Sie auf der **Registerkarte** Aufgaben auf die Kreditkartenaufgabe.
   b. Ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **In Arbeit**.
   c. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
   d. Um die Aufgabe zu schließen, ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig**.
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

- Die Phase des Kreditkarten-Servicefalls ändert sich von Account aktualisieren zu Geschlossen – Abgeschlossen.
- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über den Fallabschluss.

Eine Kreditkarte wird blockiert

Kreditkarten-Agents können an einem Kreditkartenfall arbeiten, der die Kreditkarte eines Kunden gemäß der Serviceanfrage blockiert.

Wenn ein Kunde das Sperren einer Kreditkarte anfordert, wird ein Kreditkartenservicefall erstellt. Der Flow „Kreditkarte blockieren“ wird ausgelöst, der die folgenden Aufgaben im Kreditkartenservicefall erstellt. Eine neue Aufgabe wird erstellt, wenn der Kreditkarten-Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Sperren Sie eine Kreditkarte für einen Kundenan.

   Hinweis: Wenn das Feld **Dauer** im Kreditkartenservicefall auf **Unbegrenzt**festgelegt ist, wird der Fall durch das Blockieren des Kreditlimits geschlossen, und Schritt 2 wird nicht ausgelöst.

2. Entsperren Sie eine Kreditkarteaan.

   Wenn die Anforderung nur zum vorübergehenden Sperren der Kreditkarte dient, bleibt der Fall bis zum im Fall angegebenen Enddatum im Status „In Arbeit“ und in der Phase „Konto aktualisieren“. Das System erstellt am angegebenen Enddatum automatisch einen neuen Kreditkartenservicefall, um die Karte zu entsperren.

   Die *sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card* Karteneigenschaft definiert die Anzahl der Stunden vor dem Enddatum, wenn das System einen Fall zum Entsperren der Kreditkarte erstellt.

Weitere Informationen zu den Flows, die mit der Anwendung Financial Services Card Operations installiert werden, finden Sie unter Designer-Flows für Financial Services Operations -Anwendungen.

Sperren Sie eine Kreditkarte für einen Kunden

Sperren Sie eine Kreditkarte für einen Kunden gemäß der Kreditkartenserviceanfrage.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.agent oder sn_bom_credit_card.agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Kreditkartenaufgabe wird automatisch mit einem Kreditkartenservicefall zum Sperren einer Kartenanforderung erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus einem Kreditkartenservicefall oder aus der Liste Kreditkartenaufgabe.

Option	Schritte
Aus einem Kreditkartenservicefall	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Kreditkarten-Servicefälleauf Mir zugewiesen**. **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten. **c.** Klicken Sie in diesem Fall auf die Registerkarte **Aufgaben**, und wählen Sie die Kreditkartenaufgabe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Aus der Liste „Kreditkartenaufgabe“.	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte Listen** unter **Kreditkartenaufgabeauf Alle**. **b.** Klicken Sie in der Liste auf die Aufgabe, die Sie öffnen möchten.

4. Ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **In Arbeit**.
5. Sperren Sie die Kreditkarte des Kunden gemäß der Anforderung.
6. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
7. Um die Aufgabe zu schließen, ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig**.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

- Die Phase des zugeordneten Kreditkarten-Servicefalls ändert sich von Account aktualisieren zu Geschlossen – Abgeschlossen.

> **Wichtig:** Wenn die Anforderung nur zum vorübergehenden Sperren der Kreditkarte dient, bleibt der zugehörige Fall im Status „In Bearbeitung“ und in der Phase „Account aktualisieren“, bis das Enddatum im Fall angegeben wird. Das System erstellt am angegebenen Enddatum automatisch einen neuen Kreditkartenservicefall, um die Karte zu entsperren.

- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über den Fallabschluss.

Nächste Maßnahme

Wenn der zugehörige Fall der vorübergehenden Sperrung der Kreditkarte dient, bearbeiten Sie den neuen Kreditservicefall, um die Karte am Enddatum zu entsperren.

Entsperren Sie eine Kreditkarte

Entsperren Sie die Kreditkarte eines Kunden gemäß der Kreditkartenserviceanfrage.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.agent oder sn_bom_credit_card.agent_connector

> **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kreditkartenservicefall zum Entsperren einer Karte erstellt wird, wird der Flow „Kreditkarte entsperren“ ausgelöst. Dieser Flow erstellt automatisch eine Kreditkartenaufgabe auf der **Registerkarte** Aufgaben des Falls, um das Kreditlimit für den Kunden zu verringern.

Weitere Informationen zu den Flows, die mit der Anwendung Financial Services Card Operations installiert werden, finden Sie unter Designer-Flows für Financial Services Operations -Anwendungen.

> **Hinweis:** Ein Kreditkartenfall zum Entsperren wird auch automatisch für einen Fall zum vorübergehenden Sperren einer Karte erstellt, wenn das Feld **Dauer** auf **Zeit begrenzt**festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kreditkarten-Servicefälle**die Fallliste.
   - Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Fälle **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Fälle **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, den Sie bearbeiten möchten.
   Wenn Sie an einem Fall arbeiten möchten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Entsperren Sie die Kreditkarte des Kunden gemäß der Anforderung.
6. Aktualisieren Sie die Aufgabe Kreditkarte entsperren.
   a. Klicken Sie auf der **Registerkarte** Aufgaben auf die Kreditkartenaufgabe.
   b. Ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **In Arbeit**.
   c. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
   d. Um die Aufgabe zu schließen, ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig**.
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

- Die Phase des Kreditkarten-Servicefalls ändert sich von Account aktualisieren zu Geschlossen – Abgeschlossen.

  Hinweis: Wenn dieser Fall zum Entsperren von Kreditkarten als Teil des Flows Eine Kreditkarte wird blockiert erstellt wurde, wird der Fall zum Sperren der Karte auch in die Phase Geschlossen – Abgeschlossen verschoben.

- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über den Fallabschluss.

Schließen Sie ein Kreditkartenkonto

Schließen Sie das Kreditkartenkonto eines Kunden gemäß der Kreditkartenserviceanfrage.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.agent oder sn_bom_credit_card.agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kreditkartenservicefall zum Schließen einer Karte erstellt wird, wird der Flow Kreditlimit schließen ausgelöst. Dieser Flow erstellt automatisch eine Kreditkartenaufgabe, um das Kreditkartenkonto des Kunden auf der Registerkarte **Aufgaben** des Falls zu schließen.

Weitere Informationen zu den Flows, die mit der Anwendung Financial Services Card Operations installiert werden, finden Sie unter Designer-Flows für Financial Services Operations -Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kreditkarten-Servicefälle**die Fallliste.
   - Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Fälle **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Fälle **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, den Sie bearbeiten möchten.
   Wenn Sie an einem Fall arbeiten möchten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Schließen Sie das Kreditkartenkonto des Kunden gemäß der Anforderung.
6. Aktualisieren Sie die Aufgabe Kreditkarte schließen.
   a. Klicken Sie auf der **Registerkarte** Aufgaben auf die Kreditkartenaufgabe.
   b. Ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **In Arbeit**.
   c. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
   d. Um die Aufgabe zu schließen, ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig**.
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

- Die Phase des Kreditkarten-Servicefalls ändert sich von Account aktualisieren zu Geschlossen – Abgeschlossen.
- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über den Fallabschluss.

Die Regel „Servicefälle für Archivkonflikt“ verwalten

Verwalten Sie die Archivierungsregel, die in der Tabelle „Servicefall für Kartenkonflikte“ der Anwendung Financial Services Card Operations bereitgestellt wird. Mit dieser Regel kann Ihre Organisation die Archivierungsanforderungen für Konfliktservicefälle erfüllen. Standardmäßig werden inaktive Fälle, die älter als zwei Jahre sind, automatisch archiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**.
   Die Systemarchivierungsregeln, die im Basissystem vorhanden sind, werden angezeigt.
2. Zeigen Sie die Regel „Servicefälle mit Archivkonflikt“ an.

> **Hinweis:** Die Regel „Servicefälle archivieren“ legt fest, dass ein Fall, der inaktiv und älter als zwei Jahre ist, automatisch archiviert wird. Dies ist die standardmäßige Archivierungsregel des Basissystems für Konfliktservicefälle in der Tabelle „Kartenkonflikte Servicefall“ [sn_bom_credit_card_disputes_service]. Sie können die Archivierungsregel bei Bedarf ändern.
>
> Weitere Informationen zu Archivierungsregeln und zur Archivierung von Datensätzen finden Sie unter Datensätze werden archiviert .

3. Aktualisieren Sie bei Bedarf die Regel und ihre Parameter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Card Operations-Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten und Eigenschaften, die mit der Anwendung Financial Services Card Operations installiert werden.

Mit Financial Services Card Operations installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Financial Services Card Operations werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Demodaten sind für diese Anwendung verfügbar.

Installierte Plugins

Mit der Anwendung Financial Services Card Operations installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendungen, die mit der Anwendung Financial Services Card Operations installiert werden

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die für Kreditkartenanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter .
Financial Services Credit Operations	Ermöglicht die Verwaltung von Aufgaben der Kreditrisikobewertung, die in den Workflows für Kartenvorgänge verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Credit Operations installierte Komponenten.
Guided Decisions Experience	Ermöglicht Kunden die Verwendung von Guided Decisions mit Playbooks, empfohlenen Aktionen und anderen Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Geführte Entscheidungen konfigurieren
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentenserviceaufgaben, die in Kartenverarbeitungs-Workflows verwendet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Store-Anwendungen, die mit der Anwendung Financial Services Card Operations installiert werden (Fortsetzung)

Store-Anwendung	Beschreibung
	werden. Weitere Informationen finden Sie unter .

Installierte Rollen

Mit der Anwendung Financial Services Card Operations installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kreditkartenadministrator [sn_bom_credit_card.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle, die: • Gewähren Sie Rollen für Kartenvorgänge • Löschen Sie Kreditkartenfälle und -aufgaben • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Kreditkartendaten. **Hinweis:** Die Rolle sn_bom.admin enthält die Rolle sn_bom_credit_card.admin, wenn die Anwendung Financial Services Card Operations installiert ist.	sn_bom_credit_card.a
Kreditkarten-Agent [sn_bom_credit_card.agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Kreditkartenfällen an • An Kreditkartenfällen und Aufgaben arbeiten	• sn_ind.write • sn_bom_credit_asmt • sn_bom_credit_card • sn_bom_document.v • sn_esm_agent
Beitragender zur Kreditkarte [sn_bom_credit_card.contributor]	• Übermitteln Sie Kreditkartenanforderungen • Zeigen Sie den Status von Kreditkartenfällen, Kreditbewertungsaufgaben und Dokumentserviceaufgaben an • Arbeiten Sie bis zur Phase Neu am Kreditkartenfall und sammeln Sie eingehende Dokumente für von ihnen verwaltete Konten	• sn_sla_definition_rea • sn_bom.b2c_contrib • sn_bom_credit_asmt • sn_bom_credit_card • sn_bom_document.b • sn_customerservice.c

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Financial Services Card Operations installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Wichtig: Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	
Kreditkarten-Agent-Connector [sn_bom_credit_card.agent_connector]	• Übermitteln Sie Kreditkartenanforderungen • Mit Kreditkarte und Aufgaben zur Erfüllung von Kartenanforderungen für von ihnen verwaltete Accounts arbeiten **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_sla_definition_rea • sn_bom_credit_asmt • sn_bom.viewer • sn_bom_credit_card • sn_bom.agent • sn_bom_document.b • sn_customerservice.c
Kreditkarten-Viewer [sn_bom_credit_card.viewer]	Zeigen Sie Kreditkartenfälle und zugehörige Daten an	• sn_ind.write • sn_customerservice.c • sn_bom.credit_card_
Kreditkartenkonto-Betrachter [sn_bom.credit_card_account_viewer]	Zeigen Sie Kreditkartendaten-Entitäten an.	
Manager für Kartenkonflikte [sn_bom_credit_card.dispute_manager]	• Verwalten Sie die Konfliktfunktionen • Zeigen Sie die Performance Analytics -Berichte im Dashboard an • Verwenden Sie Prozessoptimierung -Projekte für Konfliktmanagementprozesse	sn_bom_credit_card.di

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Financial Services Card Operations installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Sachbearbeiter für Kartenkonflikte [sn_bom_credit_card.dispute_agent]	• Zeigen Sie den Status von Konfliktfällen an • An Konfliktfällen und Aufgaben arbeiten	• sn_bom.customer_do • sn_bom.account_do • sn_bom.credit_card_ • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_acc • sn_bom.b2b_credit_ • sn_bom.b2c_agent
Kartenkonflikt-Agent-Connector [sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector]	• Senden Sie Konfliktanforderungen • An Konfliktaufgaben arbeiten, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu lösen **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_sla_definition_rea • sn_bom.customer_do • sn_bom.viewer • sn_bom.account_do • sn_bom.credit_card_ • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_acc • sn_bom.b2b_credit_
Kartenkonflikt-Viewer [sn_bom_credit_card.dispute_viewer]	Zeigen Sie Konfliktfälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.service_defi • sn_bom.customer_do • sn_bom.account_do • sn_bom.credit_card_ • sn_bom.deposit_acc • sn_bom.b2b_credit_

Automatische Übersetzung

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Financial Services Card Operations installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kartenbasis [sn_bom_card_base]	Die Tabelle „Kreditkartenservice“ erweitert die Tabelle „Kartenbasis“. Die Tabelle „Kartenbasis“ erweitert die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Financial Services Card Operations installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Kreditkartenservice [sn_bom_credit_card_service]	Speichert alle Kreditkartenservicefälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Kartenbasis“ [sn_bom_card_base].
Kreditkartenaufgabe [sn_bom_credit_card_task]	Speichert alle Kreditkartenaufgaben. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].
Konfliktservice [sn_bom_credit_card_disputes_service]	Speichert alle Konfliktservicefälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Kartenbasis“ [sn_bom_card_base].
Aufgabe anfechten [sn_bom_credit_card_disputes_task]	Speichert alle Konfliktaufgaben. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].
Konflikttransaktion [sn_bom_credit_card_disputes_transaction]	Speichert alle Konflikttransaktionen.
Visa Konfliktaufnahme [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire]	Speichert alle Fragen und Antworten des Visa Konfliktfragebogens. Erweitert die Tabelle „Aufnahmeformular“ [sn_evnt_inq_qtn].
Visa Konfliktkarteninhaber – Aufnahme [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake]	Speichert Fragen und Antworten Visa eines Konfliktfragebogens, die von Verbrauchern übermittelt wurden, z. B. ein Konflikt-Playbook in einem Serviceportal. Weitere Informationen finden Sie unter Konfliktaufnahme im Portal. Erweitert die Tabelle zur Aufnahme von Visa-Konflikten [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire].

Zugehörige Informationen

Konfliktmanagement

Mit Financial Services Card Operations installierte Eigenschaften

Passen Sie die Eigenschaften an, die für die Anwendung Financial Services Card Operations verfügbar sind.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Eigenschaften für Financial Services Card Operations

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der Stunden (vor dem Enddatum), um eine Kreditkarte nach einer vorübergehenden Blockierungsanfrage freizuschalten sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card	Bei der Anforderung zum Entsperren einer Kreditkarte (für begrenzte Zeit) erstellt das System automatisch einen neuen Fall, um die gesperrte Kreditkarte bei

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Financial Services Card Operations (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	der angegebenen Anzahl von Stunden vor dem in der Anforderung angegebenen Enddatum zu entsperren. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 8 • **Standort**: **Alle** > **Bankkartenverwaltung** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Eine Kreditkarte wird blockiert
Anzahl der Stunden (vor dem Enddatum), um das Kreditlimit für einen Antrag auf eine vorübergehende Erhöhung des Kreditlimits rückgängig zu machen sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit	Bei einer Anforderung einer vorübergehenden Erhöhung des Kreditlimits erstellt das System automatisch einen neuen Fall, um das Kreditlimit der Karte zur angegebenen Anzahl von Stunden vor dem in der Anforderung angegebenen Enddatum rückgängig zu machen. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 8 • **Standort**: **Alle** > **Bankkartenverwaltung** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Setzen Sie das Kreditlimit für einen Kunden zurück

Financial Services Deposit Operations

ServiceNow® Financial Services Business Deposit Operations und Financial Services Personal Deposit Operations sind zwei Anwendungen in ServiceNow® Financial Services Deposit Operations, mit denen Ihr Finanzunternehmen die gesamte Abwicklung der Eröffnung, Verwaltung und Schließung von Einlagenkonten digitalisieren kann.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Kunden, Beziehungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter Einzahlungsvorgänge verwenden.

Einrichten



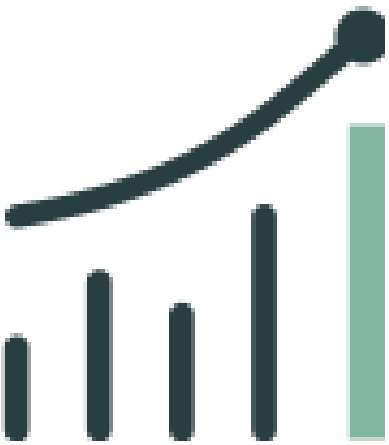
Richten Sie Financial Services Deposit Operationsein.

Verwenden



Übermitteln und verwalten Sie Einzahlungsserviceanforderungen.

Analytics und Reporting s



Überwachen Sie wichtige Statistiken, und verfolgen Sie die Leistung mit dem vorkonfigurierten Dashboard.

Prozessoptimierung



Visualisieren Sie den Prozess, und identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten.

Referenz



Rufen Sie Details zu -Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und installierten Store Apps ab.

Automatische Übersetzung

Financial Services Deposit Operations erkunden

Sie können ServiceNow® Financial Services Deposit Operations verwenden, um eine optimierte Lösung von Fällen im Zusammenhang mit Spar- und Girokonten zu verwalten, indem Sie die allgemeinen Anforderungen für Einlagenkonten automatisieren und optimieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfunktionen

- Systematische und wiederholbare Prozesse für Kontoaktualisierungen, Dauerauftragsänderungen sowie Kontoerstellung und -abschlüsse
- Automatisierte Workflows für allgemeine Account-Anforderungen verfügbar zur Weiterleitung von Fällen und Aufgaben über verschiedene Abteilungen und Funktionen hinweg
- Personalisiert Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM für verschiedene Rollen
- Playbook-Experience für eine geführte Navigation zum Lösen von Fällen
- Performance Analytics Dashboard mit vorkonfigurierten Berichten, um Trends und Antwortzeiten nachzuverfolgen und die kontinuierliche Verbesserung voranzutreiben
- Prozessoptimierung um den Prozess zu visualisieren und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren

Financial Services Deposit Operations Anwendungen

Die Serviceanforderungen für geschäftliche und private Einzahlungen werden durch die folgenden Anwendungen unterstützt:

Financial Services Business Deposit Operations

Mit dieser Anwendung können Sie die Erstellung, Wartung und Schließung von geschäftlichen Einlagenkonten verwalten. Sammeln und validieren Sie die erforderliche Dokumentation, autorisieren Sie und schließen Sie den Genehmigungsprozess ab – alles über einen zentralen Workflow.

Sie können sie aktivieren, indem Sie die Anwendung Financial Services Business Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2b) aus installieren ServiceNow Store .

Financial Services Personal Deposit Operations

Mit dieser Anwendung können Sie die Einrichtung, Wartung und Schließung von privaten Einlagenkonten verwalten. Sammeln und validieren Sie die erforderliche Dokumentation, autorisieren Sie und schließen Sie den Genehmigungsprozess ab – alles über einen zentralen Workflow.

Sie können sie aktivieren, indem Sie die Anwendung Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c) aus dem installieren ServiceNow Store .

Personas für Einzahlungsvorgänge

Einzahlungsvorgänge richtet sich an die folgenden Personen:

Persona	Beschreibung
Administrator	Einzahlungsadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Endanwender (anfordernde Personen)	Kunden und Niederlassungsmitarbeiter, die Anforderungen übermitteln und den Status von Fällen überprüfen Die folgenden Anwender können Serviceanforderungen für Einzahlungen übermitteln:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Persona	Beschreibung
	• Verbraucher (Einzelhandelskunden) • Accounts und Kontakte (Geschäftskunden) • Zweigstellenmitarbeiter im Front-Office eines Finanzinstituts, z. B. Anfordernde Person und Beitragender. • Einzahlungssachbearbeiter (kann einen Einzahlungsfall direkt erstellen)
Erfüller	Service Desk-Mitarbeiter im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten, die mit dem Einlagenservice-Team zusammenarbeiten Sie sind für die Bearbeitung von Einzahlungsfällen und Aufgaben verantwortlich, die in die Einzahlungsservices einfließen. Die folgenden Service Desk-Mitarbeiter bearbeiten Einzahlungsfälle: • Einzahlungssachbearbeiter • Dokument-Agent

Financial Services Deposit Operations einrichten

Sie können Ihre Implementierung für die Anwendung Financial Services Deposit Operations einrichten, indem Sie die Anwendung installieren, Finanzdienstleistungsdaten importieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Financial Services Business Deposit Operations installieren

Sie können die Anwendung Financial Services Business Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2b) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Financial Services Business Deposit Operations installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen

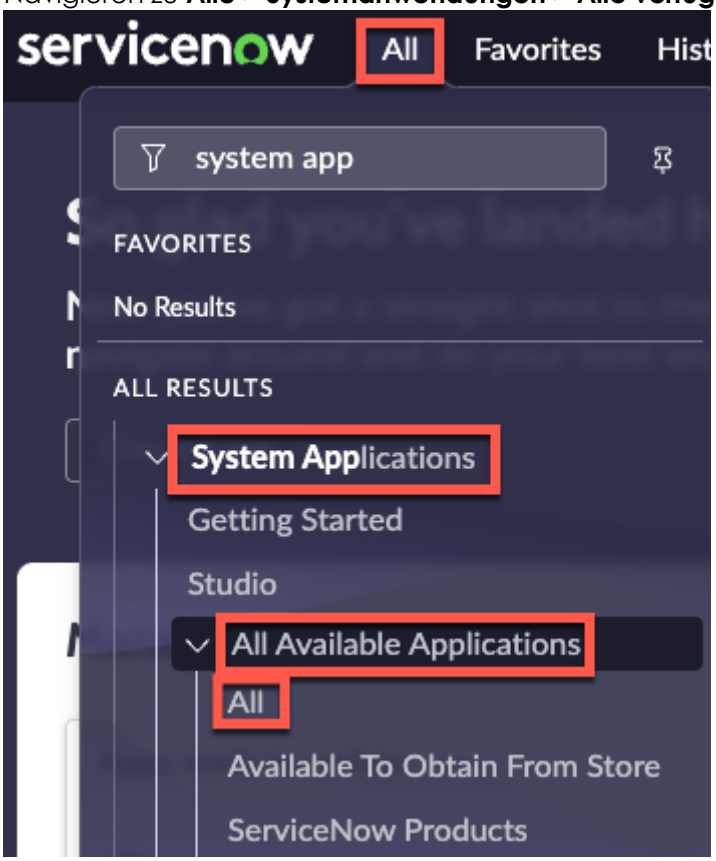
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Business Deposit Operations installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Financial Services Business Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2b).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Financial Services Business Deposit Operations installieren können.

4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Financial Services Personal Deposit Operations installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Financial Services Personal Deposit Operations installiert:

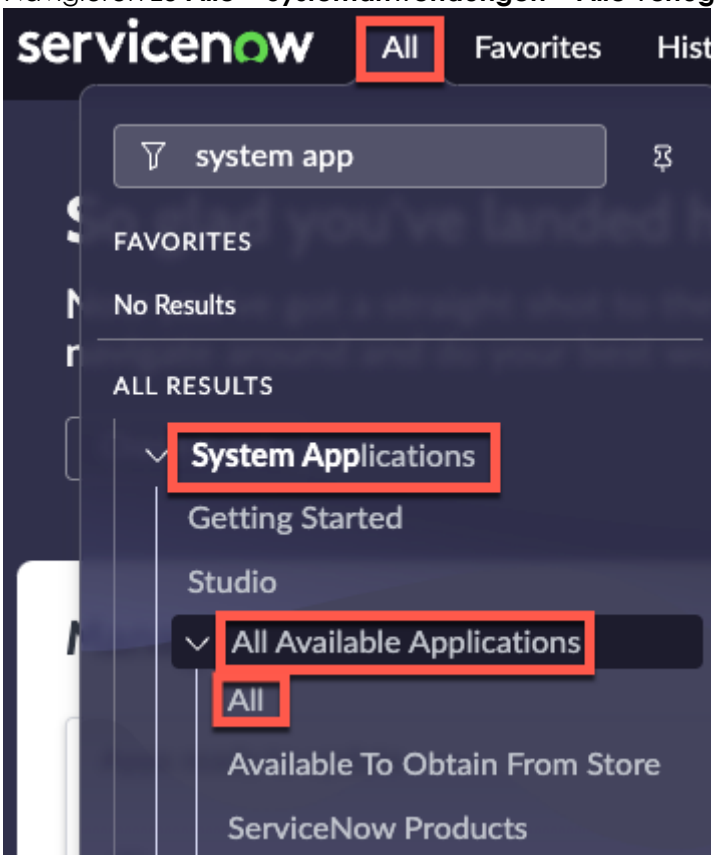
- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Personal Deposit Operations installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Financial Services Personal Deposit Operations (sn_bom_deposit_b2c).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Financial Services Personal Deposit Operations installieren können.

4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Financial Services Deposit Operations konfigurieren

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Financial Services Deposit Operations installierten Komponenten, und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Financial Services Deposit Operations installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Business Deposit Operations installieren und Financial Services Personal Deposit Operations installieren.

Erforderliche Rolle:

- Für Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin und admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin und admin

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Transaktionsdaten in Tabellen ServiceNow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen.
2. Überprüfen Sie die installierten Komponenten.
   Ändern Sie sie, oder fügen Sie nach Bedarf neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Einzahlungsservicefälle und -aufgaben zu ermöglichen. Sie können neue Falltypen hinzufügen und Servicedefinitionen für jeden Typ konfigurieren.
Flows bearbeiten oder erstellen	Bearbeiten oder erstellen Sie Flows mit Flow Designer.
Playbooks konfigurieren	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook mit Prozessautomatisierungs-Designer.
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren	Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM damit Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden interagieren und Fälle erstellen und bearbeiten können.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs, um SLA-Zeiten für Einzahlungsservicefälle und -aufgaben zu konfigurieren.
Konfigurieren Sie Benutzergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	können Rollen auch Gruppen und Benutzern zuweisen. Konfigurieren Sie bei Bedarf die Rollen „Mitarbeiter-Connector“ und „Beitragender“ für die Gruppen. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und um sie dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Dokumentbearbeitung für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschub und -ausnahmen.

Financial Services Deposit Operations verwenden

Erfahren Sie, wie Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter in der Niederlassung die Anwendung Financial Services Deposit Operations verwenden, um die Einzahlungsservicefällezu initiieren, zu recherchieren und zu lösen.

Arbeitsbereich

Beitragende und Back-Office-Mitarbeiter verwenden personalisierte Arbeitsbereich, um an allen Aspekten von Einzahlungsfällen zu arbeiten. Mit Workspace können Service Desk-Mitarbeiter:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation durch Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich Benutzer für Einzahlungsvorgänge

Anwender	Beschreibung
Beitragender für Einzahlung	Erstellt und verfolgt Einzahlungsservicefälle für von ihnen verwaltete Konten.
Einzahlungssachbearbeiter	Arbeitet an Einzahlungsservicefällen und Einzahlungsaufgaben.
Einzahlungs-Agent-Connector	Erstellt und bearbeitet Einzahlungsfälle und Aufgaben, um Anforderungen für von ihm verwaltete Konten zu erfüllen.
Dokument-Agent	Arbeitet an Dokumentaufgaben für Einzahlungsservicefälle.
Einzahlungsadministrator	Konfiguriert den Einzahlungsarbeitsbereich gemäß den Geschäftsanforderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich Benutzer für Einzahlungsvorgänge (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.

Automatisierte Workflows

Vordefinierte Workflows für Einzahlungsfälle sind mit den Anwendungen Financial Services Business Deposit Operations und Financial Services Personal Deposit Operations verfügbar.

Wenn ein Kunde einen Einzahlungsservice anfordert, initiiert ein Beitragender einen Fall und aktualisiert dessen Details. Dadurch wird der Workflow ausgelöst. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Mitarbeiter weiter, z. B. den Einzahlungs- und den Dokument-Agent. Die Service Desk-Mitarbeiter bearbeiten diese Aufgaben, um die Einzahlungsservice-Anforderung zu erfüllen.

Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Deposit Operations-Workflows.

Fall-Playbook

Mit dem Fall-Playbook können Beitragende und Service Desk-Mitarbeiter ihre Fälle und Aufgaben überprüfen und bearbeiten. Das Playbook bietet einen End-to-End-Lebenszyklus für die während des Fallbearbeitungsprozesses ausgeführten Aufgaben, von der Protokollierung eines Falls bis zur endgültigen Lösung und Kommunikation mit dem Kunden.

Dashboard

Performance Analytics Geben Sie Geschäftsinhabern Einblicke in die Leistung des Teams und des Unternehmens. Ein Dashboard mit vorkonfigurierten Berichten und anpassbaren Ansichten ist mit der Anwendung verfügbar.

Financial Services Deposit Operations-Workflows

Die Anwendung Financial Services Deposit Operations installiert automatisierte Workflows für die Erstellung, Wartung und Schließung von Einlagenkonten. Diese Workflows ermöglichen die Weiterleitung von Fällen und Aufgaben an verschiedene Teams, einschließlich der Einzahlungs- und Dokumentsachbearbeiter.

Mit dieser Anwendung verfügbare Workflows

Die folgenden vordefinierten Workflows für Services für geschäftliche und private Einlagenkonten sind mit der Anwendung verfügbar:

Geschäft Einzahlung	Private Einlage
Ursprung des geschäftlichen Einlagenkontos feststellen	Ursprung des privaten Einlagenkontos feststellen
Geschäftliches Einlagenkonto schließen	Privates Einlagenkonto schließen
Geschäftlichen Dauerauftrag hinzufügen	Privaten Dauerauftrag hinzufügen
Geschäftliche Daueraufträge stornieren	Private Daueraufträge stornieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäft Einzahlung	Private Einlage
Geschäftlichen Dauerauftrag modifizieren	Privaten Dauerauftrag modifizieren
Fehlgeschlagener geschäftlicher Dauerauftrag	Fehlgeschlagener privater Dauerauftrag
Finanzbeziehung verwalten	Finanz-Konto-Beziehung hinzufügen
	Finanzkonto-Beziehung entfernen
	Finanzkonto-Beziehung modifizieren

Diese Workflows werden mit dem Prozessautomatisierungs-Designer und dem Flow Designer erstellt. Der Einzahlungsadministrator kann diese Workflows überprüfen und an die Bedürfnisse seiner Organisation anpassen.

Allgemeiner Workflow für Einzahlungsvorgänge

Wenn ein Kunde einen Einzahlungsservice benötigt, initiiert ein Beitragender einen Fall und aktualisiert dessen Details. Dadurch wird der Workflow ausgelöst. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die Service Desk-Mitarbeiter in den entsprechenden Back-Office-Teams weiter, z. B. Einzahlung und Dokumentenservice. Während des gesamten Workflows führen Service Desk-Mitarbeiter die ihnen zugewiesenen Aufgaben aus und aktualisieren den Status des Falls. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Lösung des Falls erforderlich sind.

Im Folgenden finden Sie einen typischen Workflow in der Anwendung Financial Services Deposit Operations.

Hinweis: Je nach Servicetyp kann ein Workflow zusätzliche oder weniger Aufgaben haben.

1. Ein Kunde kontaktiert das Finanzinstitut und fordert einen Einzahlungsservice an.
2. Ein Einzahlungsbeitragender, z. B. ein Beziehungsmanager, erstellt den Fall, fügt alle relevanten Daten hinzu, sammelt die erforderlichen Dokumente vom Kunden ein und übermittelt den Antrag.

   Für den Dokument-Service Desk-Mitarbeiter wird eine Dokumentaufgabe generiert.
3. Der Dokument-Agent überprüft die gesammelte Dokumentation. Wenn die Dokumente berechtigt sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.

   Je nach Einzahlungsservicetyp werden Autorisierungs- und Erfüllungsaufgaben für Einzahlungssachbearbeiter erstellt.
4. Die Einzahlungssachbearbeiter bewerten den Antrag und markieren ihre einzelnen Aufgaben als abgeschlossen.
5. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, aktualisiert ein Einzahlungssachbearbeiter das Einlagenkonto im Kerneinzahlungssystem, um die Serviceanfrage zu erfüllen.

Der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

Workflows für Daueraufträge hinzufügen, ändern und stornieren

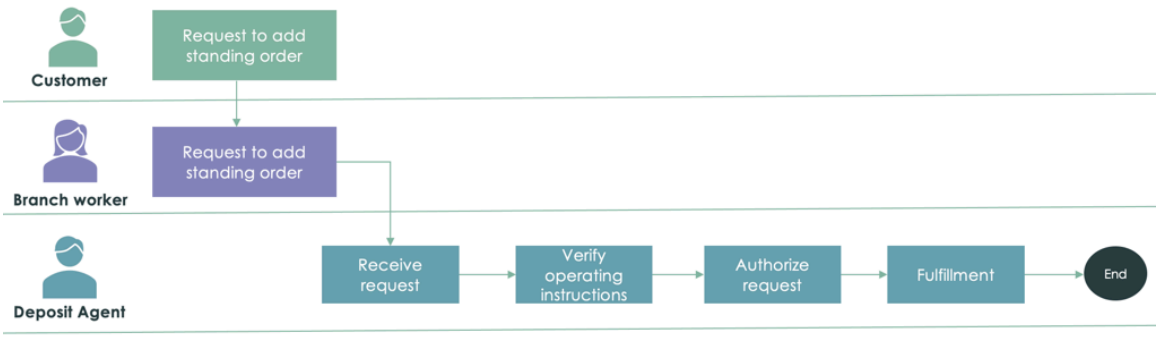
Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der Workflows für Daueraufträge Serviceanfragen zum Hinzufügen, Ändern und Stornieren von Daueraufträgen für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzahlungskonten lösen. Die Workflows gelten sowohl für geschäftliche als auch für private Einzahlungsservice-Anforderungen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, eine Einzahlungsanforderung für einen Dauerauftrag zu lösen.

Workflow-Beispiel für das Hinzufügen eines Dauerauftrags



Der Einzahlungsadministrator kann diesen vordefinierten Flow überprüfen und an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Hinzufügen eines Dauerauftrags an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Als einzahlender Beitragender, anfordernde Person oder Kunde

Ein Beitragender oder eine anfordernde Person übermittelt eine Anforderung im Namen eines Kunden.

Ein Kunde (Verbraucher oder Kontakt) kann eine Anforderung direkt über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln.

Hinweis: Damit Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal senden können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Einzahlungsservice-Fall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt.

Als einzahlender Beitragender

Im Fall-Playbook aktualisiert der Beitragende in der Phase Initiieren und überprüfen die Falldetails und übermittelt den Antrag zur Erfüllung.

Ein Workflow wird automatisch ausgelöst, und die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

Als Back-Office-Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Im Fall-Playbook überprüft ein Einzahlungs-Agent die Betriebsanweisungen für den Dauerauftrag. Der Service Desk-Mitarbeiter genehmigt die Einzahlungsaufgabe und markiert sie als abgeschlossen.
2. Ein Einzahlungsautor (Einzahlungs-Agent) überprüft die Falldetails und genehmigt die Einzahlungsaufgabe, um die Einzahlungsanforderung zu autorisieren.
3. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, aktualisiert ein Einzahlungssachbearbeiter das Einlagenkonto im Kernbankensystem und schließt die Aufgabe „Einzahlung aktualisieren“ im Playbook.

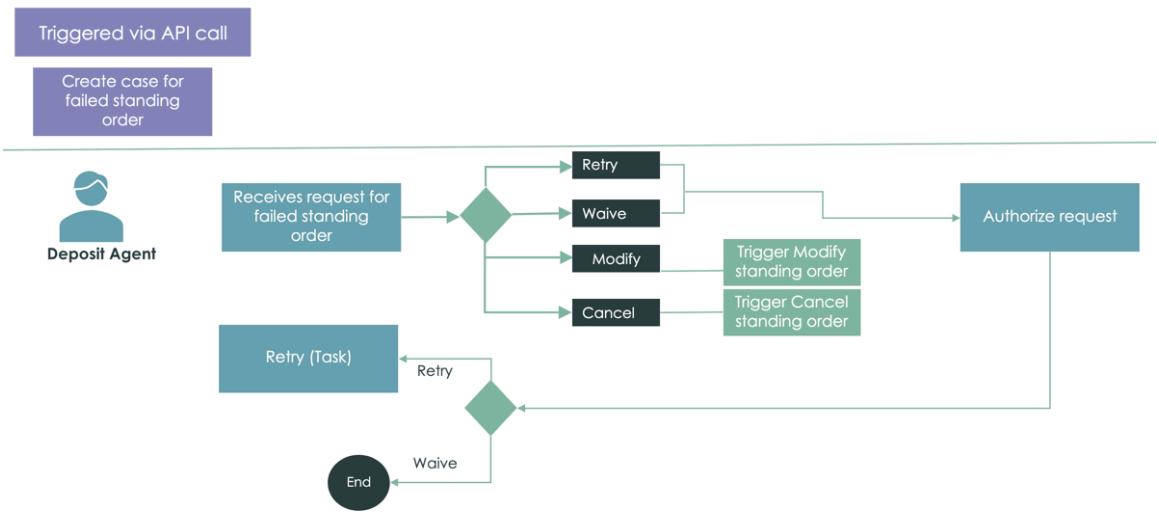
Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

Dauerauftrag-Workflow fehlgeschlagen

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mit dem Workflow Dauerauftrag fehlgeschlagen einen Kunden proaktiv wegen eines fehlgeschlagenen Dauerauftrags für sein Einlagenkonto kontaktieren und über einen Aktionsplan entscheiden. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch für private Einlagenkonten.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, einen fehlgeschlagenen Dauerauftrag für ein Einlagenkonto zu bearbeiten.

Beispiel für fehlgeschlagenen Dauerauftrag-Workflow



Der Einzahlungsadministrator kann diesen vordefinierten Flow überprüfen und an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für einen fehlgeschlagenen Dauerauftrag an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Als Einzahlungs-Agent oder über eine API

Wenn das System einen Fehler bei der Ausführung eines Dauerauftrags von einem Einlagenkonto feststellt, löst eine API im Back-End einen Servicefall Dauerauftrag-Einzahlung fehlgeschlagen aus. Ein Einzahlungs-Agent kann diesen Fall auch erstellen.

Als Back-Office-Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Einzahlungssachbearbeiter arbeitet mit dem Kunden zusammen und finalisiert den Aktionsplan.
- Im Fall-Playbook aktualisiert der Einzahlungssachbearbeiter den Fehlergrund, wählt in der Phase Initiieren und überprüfen eine geeignete Korrekturmaßnahme aus und übermittelt den Antrag zur Erfüllung.

Der Workflow löst basierend auf der ausgewählten Korrekturmaßnahme die nächsten Aufgaben oder einen Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten den zugehörigen Fall oder die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

Wiederholen oder auf Dauerauftrag-Vorkommen verzichten

Wenn die Korrekturmaßnahme basierend auf der Anforderung des Kunden darin besteht, das Dauerauftrags-Vorkommen zu wiederholen oder aufzuheben, generiert der Workflow automatisch eine Einzahlungsautorisierungsaufgabe für den Einzahlungssachbearbeiter.

- Ein Einzahlungsgenehmiger (Einzahlungs-Agent) überprüft die Falldetails und genehmigt die Einzahlungsaufgabe.
- Ein Einzahlungssachbearbeiter versucht erneut, den Dauerauftrag für das Einlagenkonto im Kernbanksystem auszuführen, und schließt die Aufgabe „Einzahlung wiederholen“ im Playbook.

Hinweis: Die Aufgabe „Einzahlung wiederholen“ wird nur für die Korrekturmaßnahme „Wiederholen“ generiert.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

Erstellen eines Korrekturmaßnahmen-Servicefalls

Wenn die Korrekturmaßnahme darin besteht, den Dauerauftrag zu ändern oder zu stornieren, erstellt der Workflow automatisch einen der folgenden untergeordneten Fälle, um den Fall zu lösen:

- Dauerauftrag modifizieren
- Dauerauftrag stornieren

Der neue untergeordnete Einzahlungsfall behandelt dann dieses Problem.

Nachdem der untergeordnete Fall abgeschlossen wurde, werden der Status und die Phase des übergeordneten Falls (Dauerauftrag fehlgeschlagen) auf Geschlossen – vollständig gesetzt.

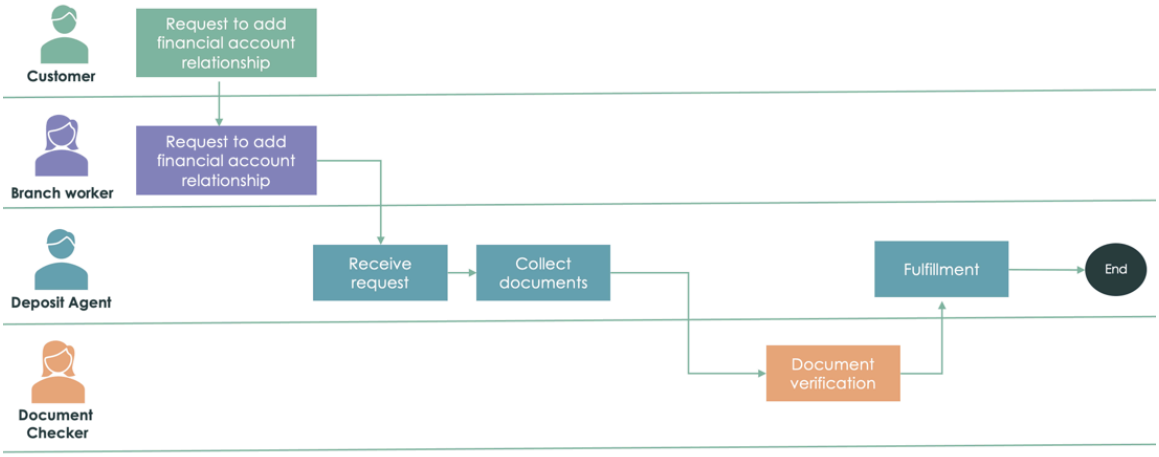
Workflows für Finanzkontobeziehungen hinzufügen, ändern und entfernen

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der Workflows für Finanzkontobeziehungen Serviceanfragen zum Hinzufügen, Ändern und Entfernen von Beziehungen zu Einlagenkonten lösen. Diese Workflows gelten für Serviceanforderungen für private Einzahlung.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, eine Einzahlungsanforderung für eine Finanz-Konto-Beziehung zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Beispiel für das Hinzufügen einer Finanzkonto-Beziehung



Der Einzahlungsadministrator kann diesen vordefinierten Flow überprüfen und an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Hinzufügen, Ändern und Entfernen einer Beziehung zu einem Account an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Als einzahlender Beitragender, anfordernde Person oder Kunde

Ein Beitragender oder eine anfordernde Person übermittelt eine Anforderung im Namen eines Kunden.

Ein Kunde (Verbraucher oder Kontakt) kann eine Anforderung direkt über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln.

Hinweis: Damit Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal senden können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Einzahlungsservice-Fall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt.

Als einzahlender Beitragender

Im Fall-Playbook aktualisiert der Beitragende die Beziehungsinformationen in der Phase Initiieren und überprüfen, sammelt die erforderliche Dokumentation vom Kunden und übermittelt den Antrag zur Erfüllung.

Ein Workflow wird automatisch ausgelöst, und die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

Als Back-Office-Mitarbeiter

1. Der Dokument-Agent arbeitet an der Dokumentaufgabe, um die gesammelte Dokumentation zu überprüfen und zu verifizieren. Wenn die Dokumente berechtigt sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.

   Der Workflow generiert weitere Aufgaben, die Mitarbeiter der Einzahlungsabteilung bearbeiten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Ein Einzahlungsautor (Einzahlungs-Agent) überprüft die Falldetails und genehmigt die Einzahlungsaufgabe, um die Einzahlungsanforderung zu autorisieren.
3. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, aktualisiert ein Einzahlungssachbearbeiter das Einlagenkonto im Kernbankensystem und schließt die Aufgabe „Einzahlung aktualisieren“ im Playbook.

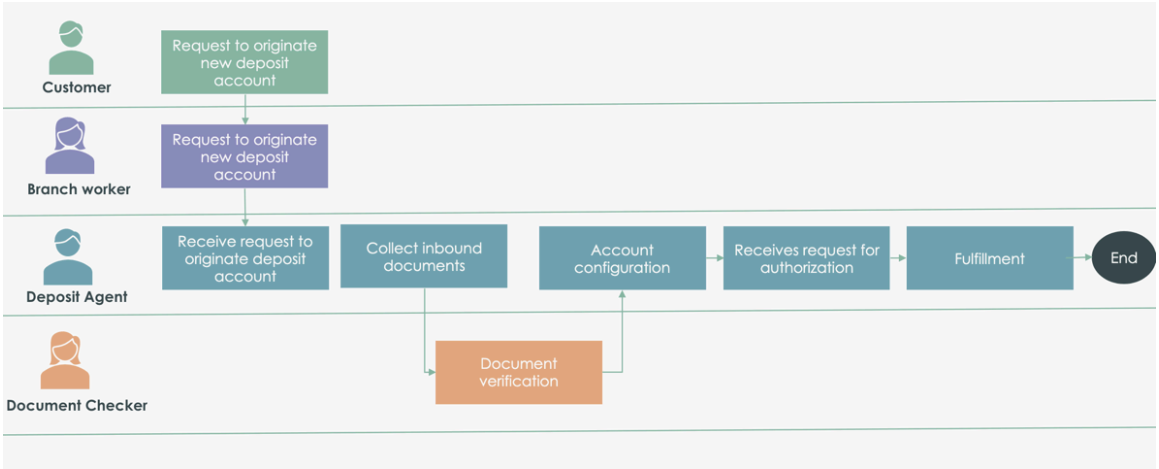
Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

Ursprung des Einlagenkonto-Workflows feststellen

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mit dem Workflow „Begründendes Einlagenkonto“ Serviceanfragen zur Eröffnung eines neuen Einlagenkontos lösen. Der Workflow gilt für Serviceanfragen zu geschäftlichen und privaten Einzahlungen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, eine Einzahlungsanforderung für ein neues Einlagenkonto zu lösen.

Beispiel für den Workflow für den Ursprung des Einlagenkontos



Der Einzahlungsadministrator kann diesen vordefinierten Flow überprüfen und an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für die Einrichtung eines Einlagenkontos an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Als einzahlender Beitragender, anfordernde Person oder Kunde

Ein Beitragender oder eine anfordernde Person sendet im Namen eines Kunden eine Anforderung für ein neues Einlagenkonto.

Ein Kunde (Verbraucher oder Kontakt) kann eine Anforderung direkt über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln.

Hinweis: Damit Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal senden können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Fall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als einzahlender Beitragender

1. In der Phase „Initiieren und überprüfen“ des Fall-Playbooks aktualisiert der Beitragende die Produktdetails basierend auf den Kundenanforderungen. Für einen Geschäftskunden fügt der Beitragende auch die Betriebsanweisungen für den neuen Account hinzu.
2. Der Beitragende holt die erforderlichen Dokumente vom Kunden ein und übermittelt den Antrag zur Erfüllung.

Ein Workflow wird automatisch ausgelöst, und die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

Als Back-Office-Mitarbeiter

1. Der Dokument-Agent arbeitet an der Dokumentaufgabe, um die gesammelte Dokumentation zu überprüfen und zu verifizieren. Wenn die Dokumente berechtigt sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.

   Der Workflow generiert weitere Aufgaben, die Mitarbeiter der Einzahlungsabteilung bearbeiten können.
2. Im Fall-Playbook konfiguriert ein Einlagen-Agent das Einlagenkonto mit den Zinssatzinformationen.
3. Ein Einzahlungsautor (Einzahlungs-Agent) überprüft die Falldetails und genehmigt die Einzahlungsaufgabe, um die Einzahlungsanforderung zu autorisieren.
4. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, erstellt und aktiviert ein Einzahlungssachbearbeiter das Einlagenkonto im Kernbankensystem, sendet das Kit zum Eröffnen des Kontos an den Kunden und schließt diese Einzahlungsaufgaben.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

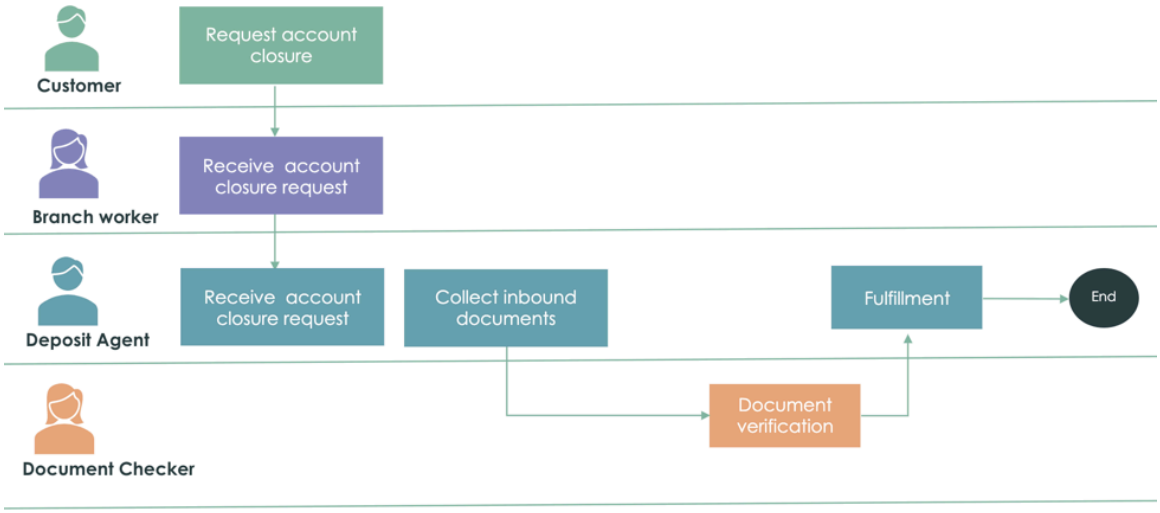
Workflow für Einlagenkonto schließen

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mit dem Workflow „Einlagenkonto schließen“ Serviceanfragen zum Schließen eines Giro- oder Einlagenkontos lösen. Die Workflows gelten sowohl für geschäftliche als auch für private Einzahlungsservice-Anforderungen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, eine Einzahlungsanforderung für einen Kontoabschluss zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Workflow „Einlagenkonto schließen“.



Der Einzahlungsadministrator kann diesen vordefinierten Flow überprüfen und an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Schließen eines Einlagenkontos an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Als einzahlender Beitragender, anfordernde Person oder Kunde

Ein Beitragender oder eine anfordernde Person übermittelt eine Anforderung im Namen eines Kunden.

Ein Kunde (Verbraucher oder Kontakt) kann eine Anforderung direkt über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln.

Hinweis: Damit Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal senden können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Fall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt.

Als einzahlender Beitragender

Im Fall-Playbook aktualisiert der Beitragende in der Phase „Initiieren und überprüfen“ die Details zum Kontoabschluss, sammelt die erforderliche Dokumentation vom Kunden und übermittelt den Antrag zur Erfüllung.

Ein Workflow wird automatisch ausgelöst, und die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

Als Back-Office-Mitarbeiter

1. Der Dokument-Agent arbeitet an der Dokumentaufgabe, um die gesammelte Dokumentation zu überprüfen und zu verifizieren. Wenn die Dokumente berechtigt sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Workflow generiert Erfüllungsaufgaben, an denen ein Einzahlungsmitarbeiter arbeiten soll.

2. Im Fall-Playbook bearbeitet ein Einzahlungssachbearbeiter die Einzahlungsaufgabe und hebt die Verknüpfung des Einlagenkontos mit anderen Finanzkonten im Kernbanksystem auf.
3. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, aktualisiert der Einzahlungssachbearbeiter das Einlagenkonto im Kernbankensystem und schließt die Aufgabe „Einzahlung aktualisieren“ im Playbook.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

Eine Einzahlungsservice-Anforderung wird übermittelt

Bankmitarbeiter können den Einzahlungs-Workflow starten, indem sie eine Einzahlungsserviceanforderung übermitteln, die sie von Kunden (Verbraucher oder Geschäftskontakt) erhalten haben. Kunden (Verbraucher oder Kontakt) können auch direkt eine Anforderung aus dem Servicekatalog einreichen.

Einzahlungsfälle, die von Einzahlungsbeitragenden erstellt wurden

Beitragende für die Einzahlung können die erforderlichen Informationen und Dokumente sammeln und Einzahlungsservicefälle für die von ihnen verwalteten Konten erstellen.

Anforderungen, die von anfordernden Personen übermittelt wurden

Anfordernde Personen im Front-Office und im Callcenter können Einzahlungs-Serviceanforderungen im Namen ihrer Kunden aus den Interaktionsdatensätzen und dem Servicekatalog übermitteln.

Von Kunden übermittelte Anforderungen

Geschäftskunden und Verbraucher können Einzahlungsservice-Anforderungen über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln. Sie können ein Servicekatalogelement auswählen, das erforderliche Formular ausfüllen und dann übermitteln.

Hinweis: Bevor Ihre Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal übermitteln können, benötigen Sie das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Anforderungen, die von Einzahlungs-Agents und Agent-Connectors übermittelt werden

Einzahlungssachbearbeiter im Back-Office können auch einen Einzahlungsservicefall initiieren, indem sie in der Listenansicht des Arbeitsbereichs zu **Einzahlungsservicefälle** navigieren und auf **Neu**klicken.

Einzahlungs-Agent-Connectors können die erforderlichen Informationen und Dokumente sammeln und Einzahlungsservice-Anforderungen für die von ihnen verwalteten Konten übermitteln. Darüber hinaus können sie an den Fällen arbeiten, um die Serviceanfrage zu erfüllen.

Erstellt einen Einzahlungsservicefall als Beitragender oder Agent Connector

Beginnen Sie den Einzahlungsservice-Anwendungsprozess, indem Sie im Namen Ihres Kunden einen Einzahlungsfall erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für einen geschäftlichen Einzahlungsservice für einen Geschäftskunden (Account oder Kontakt): sn_bom_deposit_b2b.contributor oder sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Für einen privaten Einzahlungsservice für einen Verbraucher: sn_bom_deposit_b2c.contributor oder sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Hinweis: Die entsprechende Rolle des universellen Beitragenden kann auch zum Erstellen eines Falls zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter .

Wichtig: Damit die Rollen „Service Desk-Mitarbeiter“ oder „Beitragender“ funktionieren, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder mit Benutzern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Füllen Sie als Einzahlungsbeitragender oder Agent Connector die Kundendaten aus, sammeln Sie die erforderlichen Dokumente, und übermitteln Sie den Antrag für die Einzahlungsservice-Anforderung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Kundenfälle**auf **Meine Fälle**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Fall erstellen“ eine Kategorie und einen Service aus.
   a. Wählen Sie in der Liste **Kategorie** auswählen **Geschäftseinzahlungsservices** oder **Private Einzahlungsservices**aus.
   b. Wählen Sie in der Liste **Service auswählen** einen Einzahlungsservice aus.
6. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Ein Einzahlungsservice-Fall wird erstellt.
7. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder aus und ergänzen Sie alle weiteren zugehörigen Informationen, die Sie vom Kunden gesammelt haben.

   Hinweis: Jedes Einzahlungsservice-Fallformular hat unterschiedliche Sätze von Feldern, die auf dem ausgewählten Einzahlungsservice basieren.

8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

- Der Einzahlungsservicefall erhält den Status Neu, und der Workflow wird ausgelöst.
- Der Fall wird basierend auf den definierten Zuweisungsregeln einer Zuweisungsgruppe oder einem Service Desk-Mitarbeiter im Einzahlungsservice zugewiesen.

Nächste Maßnahme

Erfassen Sie alle erforderlichen Kundeninformationen, und übermitteln Sie die Anwendung.

1. Füllen Sie auf der Registerkarte **Playbook** die Daten in der Phase Initiieren aus.
2. Senden Sie die Anwendung zur Erfüllung an Mitarbeiter im Back-Office.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden Sie einen Einzahlungsservicefall zur Erfüllung

Sammeln Sie alle erforderlichen Informationen und Dokumente vom Kunden, und übermitteln Sie den Einzahlungsservicefall zur Erfüllung an Back-Office-Mitarbeiter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für einen geschäftlichen Einzahlungsservice für einen Geschäftskunden (Account oder Kontakt): sn_bom_deposit_b2b.contributor oder sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Für einen privaten Einzahlungsservice für einen Verbraucher: sn_bom_deposit_b2c.contributor oder sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Wichtig: Damit die Rollen „Service Desk-Mitarbeiter“ oder „Beitragender“ funktionieren, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder mit Benutzern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Füllen Sie als Beitragender für die Einzahlung oder als Agent Connector in der Phase „Initiieren“ des Fall-Playbooks die Kundendaten aus, sammeln Sie die erforderlichen Dokumente, und übermitteln Sie den Antrag für den erforderlichen Service. Ein Einzahlungssachbearbeiter kann die Aktivitäten auch in der Phase „Initiate“ (Initiieren) im Fall-Playbook ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen die Fallliste.
   - Navigieren Sie für Fälle für die von Ihnen verwalteten Accounts zu **Kundenfälle** > **Meine Fälle**.
   - Navigieren Sie für alle Einzahlungsservice-Fälle zu **Einzahlungsfälle** > **Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Schließen Sie Aktivitäten unter der Phase **Initiieren und überprüfen ab**.

   Hinweis: Je nach Einzahlungsservicetyp weist ein Playbook in dieser Phase möglicherweise zusätzliche oder weniger Aktivitäten auf.

   a. Füllen Sie die Felder in Aktivitätsformularen aus, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

      Hinweis: Felder sind je nach Einzahlungsservicetyp verfügbar, z. B. „Dauerauftrag hinzufügen“ oder „Begründendes Einlagenkonto“.

   b. Gegebenenfalls in der Aktivität Eingehende Dokumente sammeln die aufgelisteten Dokumente vom Kunden einholen.
   Sie können Kundendokumente auch über die Registerkarte Eingehende Dokumente sammeln.

   c. Geben Sie in der Aktivität „Antrag übermitteln“ im Feld **Übermittlungskommentar** Kommentare ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**, um den Antrag abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

- Der Einzahlungsfall wird zur Erfüllung übermittelt.
- Die Phase „Initiieren und überprüfen“ im Fall-Playbook wird als abgeschlossen angezeigt, und der Fall geht automatisch zur nächsten Phase über.
- Die zugehörigen Einzahlungsaufgaben werden einer Zuweisungsgruppe oder einem Mitarbeiter im Einzahlungsservice zugewiesen. Alle Dokumentaufgaben werden einer Gruppe oder einem Service Desk-Mitarbeiter im Dokumentenservice zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, der bzw. dem die Aufgabe zugewiesen wird, basiert auf Zuweisungsregeln.

Arbeiten Sie an einem Einzahlungsservicefall

Arbeiten Sie an einem Einzahlungsfall, um Antragstellerinformationen zu sammeln, sicherzustellen, dass alle ausstehenden Aufgaben abgeschlossen werden, und erfüllen Sie die Einzahlungsproduktanforderung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für einen Servicefall für eine Geschäftseinzahlung: sn_bom_deposit_b2b.agent oder sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Für eine private Einlage Servicefall: sn_bom_deposit_b2c.agent oder sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kunde einen Einzahlungsservice benötigt, initiiert ein Beitragender, z. B. ein Beziehungsmanager, einen Fall und aktualisiert dessen Details. Dadurch wird der Workflow ausgelöst. Während des gesamten Workflows führen Einzahlungs- und Dokumentsachbearbeiter die ihnen zugewiesenen Aufgaben aus und aktualisieren den Status des Falls.

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die zum Recherchieren und Erfüllen der Anforderung erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Einzahlungsservicefälle**die Fallliste.
   - Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Fälle **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Einzahlungsfälle **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Wenn Sie an einem Fall arbeiten möchten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Lösung eines Falls erforderlich sind.
6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben unter den Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Je nach Typ der Einzahlungsservice-Anforderung kann ein Playbook zusätzliche oder weniger Aktivitäten und Aufgaben aufweisen.

Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden auf der Registerkarte **Aufgaben** des Falls angezeigt.

Ergebnisse
Der Einzahlungsfall wird automatisch aktualisiert und zeigt Geschlossen – vollständig an.

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Dokumente für einen Einzahlungsfall zu verifizieren

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um eingehende Dokumente zu verifizieren, die für einen Einzahlungsservicefall benötigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- Für einen geschäftlichen Einzahlungsservicefall: sn_bom_document.b2b_agent
- Für eine private Einlage Servicefall: sn_bom_document.b2c_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Dokumentenmanagement-Service bestimmt, welche Dokumente in einem Workflow erforderlich sind. Wenn Dokumente vom Kunden abgerufen werden müssen, wird automatisch eine Aufgabe für einen Dokument-Agent generiert. Die Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln dem Dokumentserviceteam oder einem Dokument-Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Weitere Informationen finden Sie unter .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Dokumentservice**die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Dokumentaufgaben **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Eingehende Dokumente** ein Dokument aus.
6. Nachdem das Dokument überprüft wurde, klicken Sie auf **Verifizieren**.
7. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnisse

- Die Dokumentaufgabe wechselt in den Status Geschlossen – vollständig.
- Im übergeordneten Einzahlungsfall wird die Phase „Dokumente verifizieren“ im Fall-Playbook als abgeschlossen angezeigt, und der Fall wird zur nächsten Phase verschoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten Sie an einer Einzahlungsaufgabe zur Erfüllung

Arbeiten Sie an einer Einzahlungsaufgabe, um eine Erfüllungsaktivität für den übergeordneten Einzahlungsservicefall auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für eine Geschäftseinzahlungsservice-Aufgabe: sn_bom_deposit_b2b.agent oder sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Für eine Serviceaufgabe für eine private Einlage: sn_bom_deposit_b2c.agent oder sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Einzahlungs-Workflow generiert automatisch Einzahlungsaufgaben für die folgenden Aktivitäten in einem Einzahlungsfall:

- Verifiziert Betriebsanweisungen für einen Dauerauftrag
- Autorisieren Sie eine Einzahlungsanforderung
- Aktualisieren Sie ein Einlagenkonto, um die Einzahlungsanforderung zu erfüllen und zu schließen
- Erstellen und aktivieren Sie einen Account für den Account-Ursprung
- Eröffnen Sie das Kit zum Eröffnen des Kontos an den Kunden, um das Konto zu erstellen
- Heben Sie die Verknüpfung eines Accounts mit anderen Finanzaccounts während des Accountabschlusses auf

Hinweis: Je nach Einzahlungsservicetyp kann die Anzahl der Aktivitäten und Einzahlungsaufgaben in einem Playbook unterschiedlich sein.

Aufgaben in Playbook-Aktivitäten sind auch auf der Registerkarte **Aufgaben** des Falls verfügbar.

Wenn Zuweisungsregeln konfiguriert sind, wird die Aufgabe automatisch einem Einzahlungssachbearbeiter zugewiesen. Der Einzahlungssachbearbeiter kann das Fall-Playbook oder das Aufgabenformular verwenden, um an einer Einzahlungsaufgabe zu arbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus dem Fall-Playbook oder der Einzahlungsaufgabenliste.

Option	Schritte
Aus dem Fall-Playbook	**a.** Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Einzahlungsservicefälle**die Fallliste. **b.** Wählen Sie den Fall aus, der die Einzahlungsaufgabe enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
	c. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus. **d.** Wählen Sie unter den Playbook-Phasen die Aufgabenaktivität aus, an der Sie arbeiten möchten.
Aus der Aufgabenliste der Einzahlung	**a.** Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Einzahlungsaufgaben**die Aufgabenliste. ▪ Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**. ▪ Klicken Sie für alle Einzahlungsaufgaben **auf Alle**. **b.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

4. Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Beenden Sie die Arbeit, die zum Abschließen der Einzahlungsaufgabe in Ihrem Kernbanksystem erforderlich ist.
6. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
7. Schließen Sie die Einzahlungsaufgabe.

Einzahlungsaufgabe	Aktion
Dient zum Verifizieren von Betriebsanweisungen für einen Dauerauftrag	Klicken Sie auf **Genehmigen**, um die Anforderung zu genehmigen, oder **auf Ablehnen**, um die Anforderung abzulehnen.
Dient zum Autorisieren einer Einzahlungsanforderung	Klicken Sie auf **Genehmigen**, um die Anforderung zu genehmigen, oder **auf Ablehnen**, um die Anforderung abzulehnen. **Hinweis:** Sie können eine Einzahlungsaufgabe nicht autorisieren, wenn Ihnen der übergeordnete Einzahlungsfall zugewiesen ist.
◦ Dient zum Aktualisieren eines Einlagenkontos zum Erfüllen und Schließen der Anforderung ◦ Dient zum Erstellen und Aktivieren eines Accounts für den Accountursprung ◦ Dient zum Senden des Kit zum Eröffnen des Kontos an den Kunden ◦ Dient zum Aufheben der Verknüpfung eines Accounts mit anderen Finanzaccounts während des Accountabschlusses	◦ Klicken Sie im Fall-Playbook auf **Als abgeschlossen markieren**, um die Aufgabe zu schließen. ◦ Klicken Sie im Aufgabenformular **auf Schließen**, um die Aufgabe zu schließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die Einzahlungsaufgabe wechselt in den Status Geschlossen – vollständig.

Financial Services Deposit Operations-Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store Apps, die installiert werden, wenn Sie die Anwendung Financial Services Deposit Operations installieren.

Mit Financial Services Business Deposit Operations installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Financial Services Business Deposit Operations werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die für Anforderungen für Einzahlungsservices erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter .
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentserviceaufgaben, die in -Workflows Financial Services Business Deposit Operations verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter .
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Customer Service Management .
Beitragender CSM-Benutzer	Ermöglicht es Middle Office-Teams, Fälle für Kundenanforderungen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Store-Anwendung	Beschreibung
	CSM Contributor User Contributor Users konfigurieren .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Einzahlungsadministrator [sn_bom_deposit_b2b.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle für Einzahlungsvorgänge, die: • Rollen für Einzahlungsvorgänge gewähren • Löschen Sie Einzahlungsservicefälle und -aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung für Einzahlungsvorgänge • Einzahlungsservicedefinitionen erstellen und ändern • Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Einzahlungsdaten	• sn_bom.service_definition_ac • sn_bom_deposit_b2b.agent • sn_bom_deposit_b2b.manag
Einzahlungssachbearbeiter [sn_bom_deposit_b2b.agent]	• Erstellen Sie Einzahlungsservicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • An Einzahlungsservicefällen und -aufgaben arbeiten	• sn_bom_document.b2b_view • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_colle • sn_bom.deposit_account_vie
Beitragender für Einzahlung [sn_bom_deposit_b2b.contributor]	• Erstellen Sie Einzahlungsservicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • Arbeiten Sie bis zur Phase „Initiieren und überprüfen“ an Einzahlungsservicefällen und -aufgaben	• sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_view • sn_bom.account_data_viewe • sn_customerservice.csm_worl • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom.deposit_account_vie • sn_bom_document.b2b_colle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Wichtig: Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	
Einzahlungs-Agent-Connector [sn_bom_deposit_b2b.agent_connector]	• Erstellen Sie Einzahlungsservicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • Sie bearbeiten Einzahlungsservicefälle und Aufgaben, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Konten zu erfüllen **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_view • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewe • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_vie • sn_bom_document.b2b_colle
Einzahlungsmanager [sn_bom_deposit_b2b.manager]	• Zeigen Sie die Performance Analytics -Berichte im Dashboard für Einzahlungsvorgänge an • Verwenden Sie Prozessoptimierung -Projekte für Einzahlungsvorgänge	sn_bom_deposit_b2b.agent
Einzahlungsbetrachter [sn_bom_deposit_b2b.viewer]	Hat schreibgeschützten Zugriff auf alle Einzahlungsservicefälle und zugehörigen Daten	• sn_bom.service_definition_re • sn_bom.account_data_viewe • sn_bom.deposit_account_vie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Einzahlungsbasis [sn_bom_deposit_b2b_base]	Die Tabelle „Servicefall für Geschäft Einzahlung“ erweitert die Tabelle „Einzahlungsbasis“. Die Einlagenbasis erweitert die Tabelle „Finanzdienstleistungsbasis“ [sn_bom_case].
Einzahlung Betriebsanweisung [sn_bom_deposit_b2b_operating_insstruct]	Speichert alle Betriebsanweisungen für alle geschäftlichen Einzahlungsfälle.
Geschäft Einzahlung Servicefall [sn_bom_deposit_b2b_service]	Speichert alle geschäftlichen Einzahlungsfälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Einlagenbasis“ [sn_bom_deposit_b2b_base].
Geschäft Einzahlung Fall [sn_bom_deposit_b2b_task]	Speichert alle Einzahlungsaufgaben für alle geschäftlichen Einzahlungsfälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].

Mit Financial Services Personal Deposit Operations installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Financial Services Personal Deposit Operations werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die für Anforderungen für Einzahlungsservices erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter .
Financial Services Document Management	Aktiviert die Verwaltung von Dokumentenservice-Aufgaben, die in -Workflows Financial Services Personal

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Store-Anwendung	Beschreibung
	Deposit Operations verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter .
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Customer Service Management .
Beitragender CSM-Benutzer	Ermöglicht es Middle Office-Teams, Fälle für Kundenanforderungen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM Contributor User Contributor Users konfigurieren .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Einzahlungsadministrator [sn_bom_deposit_b2c.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle für Einzahlungsvorgänge, die: • Rollen für Einzahlungsvorgänge gewähren • Löschen Sie Einzahlungsservicefälle und -aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung für Einzahlungsvorgänge • Einzahlungsservicedefinitionen erstellen und ändern • Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Einzahlungsdaten	• sn_bom.service_definition_ac • sn_bom_deposit_b2c.agent • sn_bom_deposit_b2c.manag
Einzahlungssachbearbeiter [sn_bom_deposit_b2c.agent]	• Erstellen Sie Einzahlungsservicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • An Einzahlungsservicefällen und -aufgaben arbeiten	• sn_bom_document.b2c_view • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_colle • sn_bom.deposit_account_vie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Beitragender für Einzahlung [sn_bom_deposit_b2c.contributor]	• Erstellen Sie Einzahlungsservicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • Bis zur Phase „Initiieren und Überprüfen“ an Einzahlungsservice-Fällen und -aufgaben arbeiten **Wichtig:** Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_view • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_document.b2c_view • sn_customerservice.csm_worl • sn_bom.deposit_account_vie • sn_bom_document.b2c_colle
Einzahlungs-Agent-Connector [sn_bom_deposit_b2c.agent_connector]	• Erstellen Sie Einzahlungsservicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • Sie bearbeiten Einzahlungsservicefälle und Aufgaben, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Konten zu erfüllen **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_view • sn_bom.viewer • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2c_view • sn_customerservice.csm_worl • sn_bom.deposit_account_vie • sn_bom_document.b2c_colle
Einzahlungsmanager [sn_bom_deposit_b2c.manager]	• Zeigen Sie die Performance Analytics -Berichte im Dashboard für Einzahlungsvorgänge an • Verwenden Sie Prozessoptimierung -Projekte für Einzahlungsvorgänge	• pa_viewer • sn_bom_deposit_b2c.agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Einzahlungsbetrachter [sn_bom_deposit_b2c.viewer]	Hat schreibgeschützten Zugriff auf alle Einzahlungsservicefälle und zugehörigen Daten	• sn_bom.service_definition_rec • sn_bom.customer_data_view • sn_bom.deposit_account_vie

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Einzahlungsbasis [sn_bom_deposit_b2c_base]	Die Tabelle „Servicefall Private Einlage“ erweitert die Tabelle „Einlagenbasis“. Die Einlagenbasis erweitert die Tabelle „Finanzdienstleistungsbasis“ [sn_bom_case].
Private Einlage Servicefall [sn_bom_deposit_b2c_service]	Speichert alle privaten Einlagenfälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Einlagenbasis“ [sn_bom_deposit_b2c_base].
Private Einlage Aufgabe [sn_bom_deposit_b2c_task]	Speichert alle Einzahlungsaufgaben für alle privaten Einzahlungsfälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].

Financial Services Loan Operations

Die Anwendung ServiceNow® Financial Services Loan Operations ist eine Lösung in Financial Services Operations, die private und geschäftliche Darlehen unterstützt. Diese Lösung versetzt Ihr Finanzunternehmen in die Lage, vom Kunden initiierte Anforderungen und vom System generierte Ausnahmen im Zusammenhang mit der Darlehensbearbeitung schnell zu lösen, und kann Ihnen helfen, Ihre Darlehensabläufe im Middle- und Back-Office zu transformieren.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Kunden, Mitarbeiter in Filialen und Kreditsachbearbeiter Darlehenstransaktionen verwenden.

Einrichten



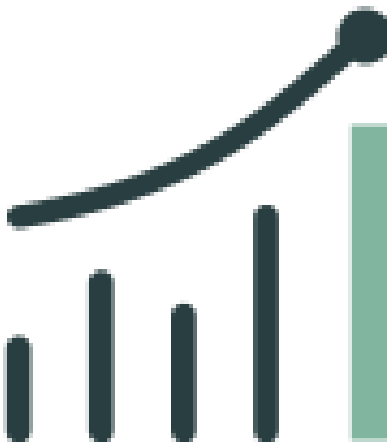
Richten Sie Vorgänge bei Geschäftsdarlehen und Vorgänge bei Privatdarlehen ein.

Verwenden



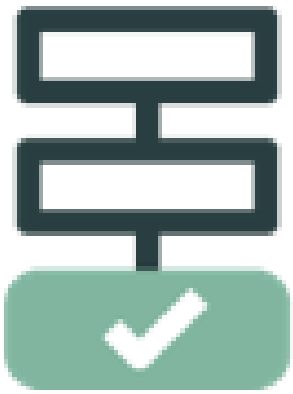
Übermitteln und verwalten Sie Darlehensserviceanforderungen, die Sie von Kunden und dem Bankensystem erhalten.

Analytics und Reporting



Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.

Prozessoptimierung



Visualisieren Sie den Prozess, und identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Automatische Übersetzung

Financial Services Loan Operations erkunden

Sie können ServiceNow® Financial Services Loan Operations verwenden, um die Services für alle Arten von Darlehen zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfeatures

- Automatisierte Workflows zur Weiterleitung von Fällen und Aufgaben an verschiedene Abteilungen und Funktionen, einschließlich Darlehen, Dokumente und Kreditabteilungen
- Unterstützung für Geschäfts- und Privatkreditvorgänge auf einer einzigen Plattform
- Unterstützung für vom Kunden initiierte Anforderungen und vom System initiierte Ausnahmen
- Dokumentbearbeitungsservice, der eingehende und ausgehende Dokumente sowie die Behandlung von Ausnahmen und Genehmigungen abdeckt
- Personalisierter Arbeitsbereich für verschiedene Rollen
- Performance Analytics Dashboards, um Einblicke in die Team- und Geschäftsleistung zu erhalten

Anwendungen für Darlehenstransaktionen

Die Serviceanforderungen für geschäftliche und private Darlehen werden durch die folgenden Anwendungen unterstützt:

Vorgänge bei Geschäftsdarlehen

Mit dieser Anwendung können Sie Services für Geschäftskredite verwalten. Ein geschäftliches Darlehen ist ein Darlehen, das von einem Unternehmen (Konto) aufgenommen wird, um seine Geschäftsanforderungen zu erfüllen.

Sie können Vorgänge bei Geschäftsdarlehen aktivieren, indem Sie die Anwendung Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b) aus installieren ServiceNow Store .

Vorgänge bei Privatdarlehen

Mit dieser Anwendung können Sie Services für private Darlehen verwalten. Ein privates Darlehen ist ein Darlehen, das von einzelnen Kunden (Verbrauchern) zur Deckung ihrer persönlichen Anforderungen aufgenommen wird. Zum Beispiel ein Hypothekendarlehen oder ein Autodarlehen.

Sie können Vorgänge bei Privatdarlehen aktivieren, indem Sie die Anwendung Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan) aus installieren ServiceNow Store .

Darlehensserviceanforderungen

Die Anwendung unterstützt die folgenden Arten von Darlehensserviceanforderungen für geschäftliche und private Darlehen:

Darlehensserviceanforderungen

Private Darlehen	Geschäftsdarlehen
Teilvorauszahlung	Teilvorauszahlung
Darlehenserlass	Darlehenserlass
Darlehensaufschub	Darlehensaufschub
Darlehensabschreibung	Darlehensabschreibung
Verpasste Rückzahlung	Verpasste Rückzahlung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Darlehensserviceanforderungen (Fortsetzung)

Private Darlehen	Geschäftsdarlehen
Vertragsbruch	Vertragsbruch
Darlehensumstrukturierung	Darlehensumstrukturierung
	Darlehensinanspruchnahme
	Darlehensverlängerung

Personas für Darlehensvorgänge

Darlehensvorgänge richtet sich an folgende Personen:

Persona	Beschreibung
Administrator	Darlehensadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Anfordernde Personen	Kunden und Filialmitarbeiter, die Kreditanforderungen übermitteln und den Status von Fällen überprüfen. Drei Arten von Benutzern können Darlehensanforderungen übermitteln: • Verbraucher (Einzelhandelskunden) • Accounts und Kontakte (Geschäftskunden) • Außendienstmitarbeiter im Front Office eines Finanzinstituts
Erfüller	Agents im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten, die mit Kreditvorgängen arbeiten Sie sind für die Bearbeitung von Darlehensfällen und -aufgaben (z. B. Kreditserviceaufgaben und Dokumentserviceaufgaben) im Zusammenhang mit Darlehensservices verantwortlich. Diese drei Service Desk-Mitarbeiter bearbeiten Darlehensanforderungen: • Darlehensvermittler • Kreditsachbearbeiter • Dokument-Agents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Loan Operations einrichten

Sie können Ihre Implementierung für die Anwendung Financial Services Loan Operations einrichten, indem Sie die Anwendung installieren, Finanzdienstleistungsdaten importieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Financial Services Business Loan Operations installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und die Installationsbezogenen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Financial Services Business Loan Operations installiert:

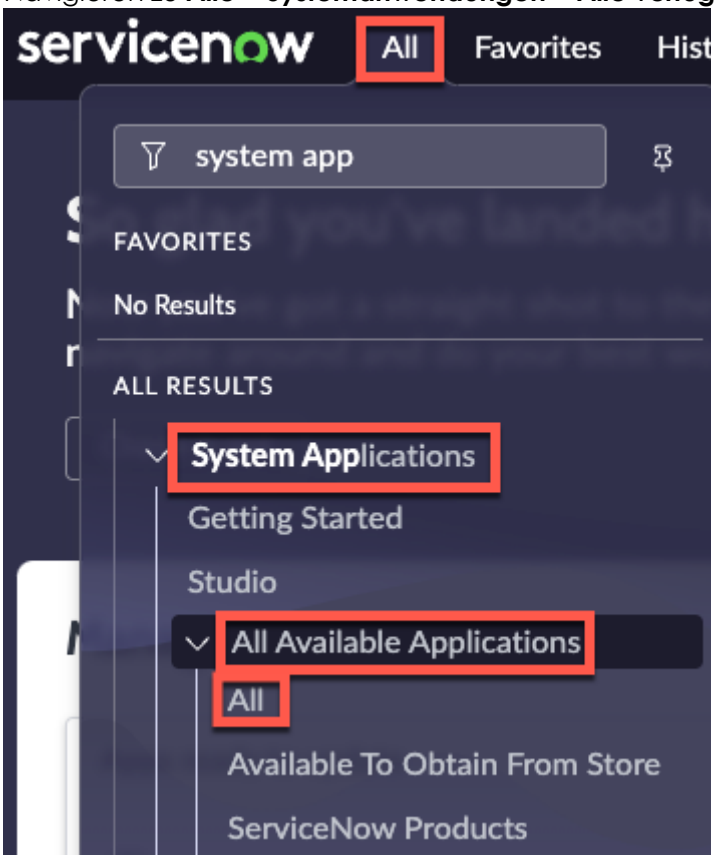
- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Business Loan Operations installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Financial Services Business Loan Operations (sn_bom_loan_b2b).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Financial Services Business Loan Operations installieren können.

4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Financial Services Personal Loan Operations installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und die Installationsbezogenen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Financial Services Personal Loan Operations installiert:

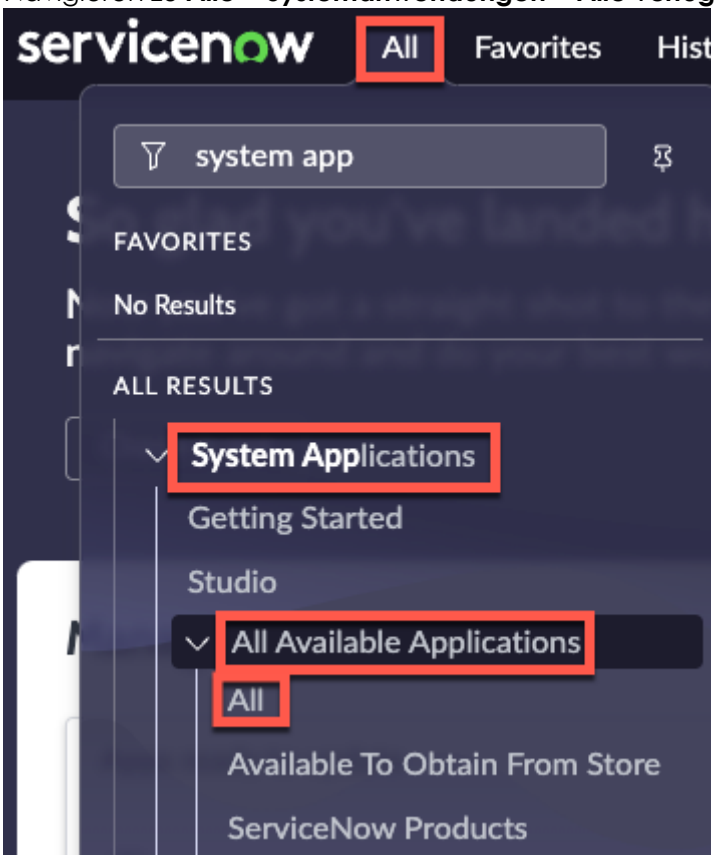
- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Personal Loan Operations installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Financial Services Personal Loan Operations (sn_bom_loan).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Financial Services Personal Loan Operations installieren können.

4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Financial Services Loan Operations konfigurieren

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Financial Services Loan Operations installierten Komponenten, und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Financial Services Loan Operations installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Business Loan Operations installieren und Financial Services Personal Loan Operations installieren.

Erforderliche Rolle: sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_loan.b2c_admin und admin

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Transaktionsdaten in Tabellen ServiceNow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen.
2. Überprüfen Sie die installierten Komponenten, und ändern Sie sie, oder fügen Sie gegebenenfalls neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Darlehensservicefälle und -aufgaben zu ermöglichen.
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller, um Anforderungsformulare zu definieren.
Bearbeiten oder erstellen Sie neue Flows	Bearbeiten oder erstellen Sie neue Flows mit Flow Designer.
Ändern Sie die Auswahlen für Datensatztypen des Interceptors und Arbeitsbereichs	Ändern Sie die Interceptor- und Datensatztypauswahlen des Arbeitsbereichs, um Darlehensanforderungstypen zu konfigurieren.
Konfigurieren Sie das Playbook	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook mit Prozessautomatisierungs-Designer.
Arbeitsbereich konfigurieren	Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM damit Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden interagieren und Fälle erstellen und bearbeiten können.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs, um SLA-Zeiten für Darlehensservicefälle und -aufgaben zu konfigurieren.
Konfigurieren Sie Benutzergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	können Rollen auch Gruppen und Benutzern zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und um sie dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Dokumentbearbeitung für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschub und -ausnahmen.

Domain Separation und Financial Services Loan Operations

Domänentrennung wird für die Anwendung Financial Services Loan Operations nicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

So funktioniert die Domain Separation in Financial Services Loan Operations

- Alle Financial Service Loan Operations-Anwendungen basieren auf Kundenservice-Management (CSM) und verwenden viele CSM-Tabellen. Die wichtigsten Referenztabellen sind die Kundentabellen, z. B. Verbraucher, Account und Kontakt. Diese Tabellen sind domänengetrennt.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Loan Operations verwenden

Erfahren Sie, wie Anforderer, Beitragende und Service Desk-Mitarbeiter die Anwendung Financial Services Loan Operations verwenden, um Darlehensserviceanforderungen und vom System generierte Ausnahmen zu initiieren, zu recherchieren und zu lösen.

Arbeitsbereich

Anfordernde Personen, Beitragende und Back-Office-Mitarbeiter verwenden einen personalisierten Arbeitsbereich, um an allen Aspekten von Darlehensfällen zu arbeiten. Der -Arbeitsbereich kann Sie bei den folgenden Aufgaben unterstützen:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation durch Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich -Benutzer für Darlehensvorgänge

Anwender	Beschreibung
Anfordernde Person	Übermittelt Serviceanfragen aus Interaktionsdatensätzen und Kundendatensätzen.
Darlehensgeber	Übermittelt Serviceanfragen, sammelt eingehende Dokumente und prüft den Status von Fällen für Accounts, die von ihnen bis zur Phase „Initiieren und überprüfen“ verwaltet werden.
Darlehensvermittler	Arbeitet an Darlehensfällen und Darlehensaufgaben.
Darlehensvermittler-Connector	Übermittelt Serviceanfragen und bearbeitet Darlehensfälle und Darlehensaufgaben, um Darlehensanforderungen für von ihnen verwaltete Konten zu erfüllen.
Kreditsachbearbeiter	Arbeitet an Kreditfällen und Kreditaufgaben für Darlehensserviceanforderungen.
Dokument-Agent	Arbeitet an Dokumentaufgaben für Darlehensserviceanfragen.
Darlehensadministrator	Konfiguriert den Darlehensarbeitsbereich gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.

Workflows

Mit der Anwendung sind mehrere vordefinierte Workflows für Geschäfts- und Privatdarlehen verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Kunde einen Darlehensservice anfordert, wird ein Darlehensservicefall erstellt und einem Darlehensvermittler zugewiesen. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Falldetails aktualisiert hat, wird ein Workflow ausgelöst. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams wie Darlehen, Kredit oder Dokumentenservice weiter. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt, wird automatisch eine neue Aufgabe erstellt.

Weitere Informationen finden Sie unter Workflows für Darlehenstransaktionen.

Fall-Playbook

Mit dem Fall-Playbook können Kreditbeitragende und Kreditsachbearbeiter den Fall-Workflow visualisieren und mit ihm interagieren. Das Playbook bietet einen End-to-End-Lebenszyklus für die während des Fallbearbeitungsprozesses ausgeführten Aufgaben, von der Protokollierung eines Falls bis zur endgültigen Lösung und Kommunikation mit dem Kunden. Das Playbook ist für die folgenden Darlehens-Workflows verfügbar:

- Darlehenserlass für Financial Services Business Loan Operations
- Darlehensaufschub für Financial Services Personal Loan Operations

Dashboards

Performance Analytics Geben Sie Geschäftsinhabern Einblicke in die Leistung des Teams und des Unternehmens. Dashboards mit anpassbaren Ansichten sind für den Geschäfts- und Privatkredit mit der Anwendung verfügbar.

Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Private Darlehensvorgänge“. und Dashboard „Vorgänge bei Geschäftsdarlehen“..

Workflows für Darlehenstransaktionen

Die Anwendung Financial Services Loan Operations installiert automatisierte Workflows für die Kreditbedienung. Diese Workflows ermöglichen die Weiterleitung von Fällen und Aufgaben an verschiedene Abteilungen, einschließlich Kredit-, Dokument- und Kreditsachbearbeiter.

Mit der Anwendung verfügbare Workflows

Die folgenden vordefinierten Workflows für geschäftliche und private Darlehen sind mit der Anwendung verfügbar:

Private Darlehen	Geschäftsdarlehen
Teilvorauszahlung	Teilvorauszahlung
Darlehenserlass	Darlehenserlass
Darlehensaufschub	Darlehensaufschub
Darlehensabschreibung	Darlehensabschreibung
Verpasste Rückzahlung	Verpasste Rückzahlung
Vertragsbruch	Vertragsbruch **Hinweis:** Dieser Workflow wird über die Anwendung Financial Services Credit Operations initiiert.
Darlehensumstrukturierung	Darlehensumstrukturierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Private Darlehen	Geschäftsdarlehen
	Hinweis: Dieser Workflow wird über die Anwendung Financial Services Credit Operations initiiert. Von dort aus wird automatisch ein Darlehensfall erstellt, um die Anforderung abzuschließen.
	Darlehensinanspruchnahme
	Darlehensverlängerung

Diese Workflows werden mit Flow Designer erstellt. Der Darlehensadministrator kann diese vordefinierten Flows überprüfen und anpassen, die auf den Geschäftsanforderungen einer Organisation basieren.

Allgemeiner Workflow für Darlehensvorgänge

Wenn ein Kunde einen Darlehensservice anfordert, wird ein Darlehensservicefall erstellt und einem Darlehensvermittler zugewiesen. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Falldetails aktualisiert hat, wird ein Workflow ausgelöst. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams wie Darlehen, Kredit oder Dokumentenservice weiter. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt, wird automatisch eine neue Aufgabe erstellt.

Im Folgenden finden Sie einen typischen Darlehens-Workflow in der Anwendung Financial Services Loan Operations.

Hinweis: Je nach Anforderungstyp haben einzelne Workflows zusätzliche oder weniger Aufgaben.

1. Ein Darlehensgeber, eine anfordernde Person oder ein Kunde übermittelt eine Darlehensserviceanforderung.
2. Der Darlehensgeber sammelt die erforderlichen Kundendokumente und aktualisiert den Fall.
3. Ein Darlehenssachbearbeiter nimmt den Fall entgegen und fügt zusätzliche Informationen hinzu, z. B. die Gebühr.
4. Der Dokumentbearbeitungsservice bestimmt die erforderlichen Dokumente. Wenn Dokumente verifiziert werden müssen, wird eine Aufgabe für den Dokument-Agent generiert.
5. Für den Kreditsachbearbeiter wird eine Kreditaufgabe generiert.
6. Es wird eine Autorisierungsaufgabe generiert, um die Darlehensanforderung zu überprüfen und zu genehmigen.
7. Nach der Autorisierung wird eine Darlehensaktualisierungsaufgabe generiert. Wenn die Bank eine Integration aktiviert hat, kann das Darlehenskonto im Kernsystem automatisch aktualisiert werden.

Workflow für Darlehen mit teilweiser Vorauszahlung

Erfahren Sie, wie Banksachbearbeiter mit dem Workflow „Teilvorauszahlung – Darlehen“ eine Serviceanfrage für eine teilweise Vorauszahlung eines ausstehenden Darlehens bei der Bank vor dessen Fälligkeit lösen. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch für private Darlehensserviceanforderungen.

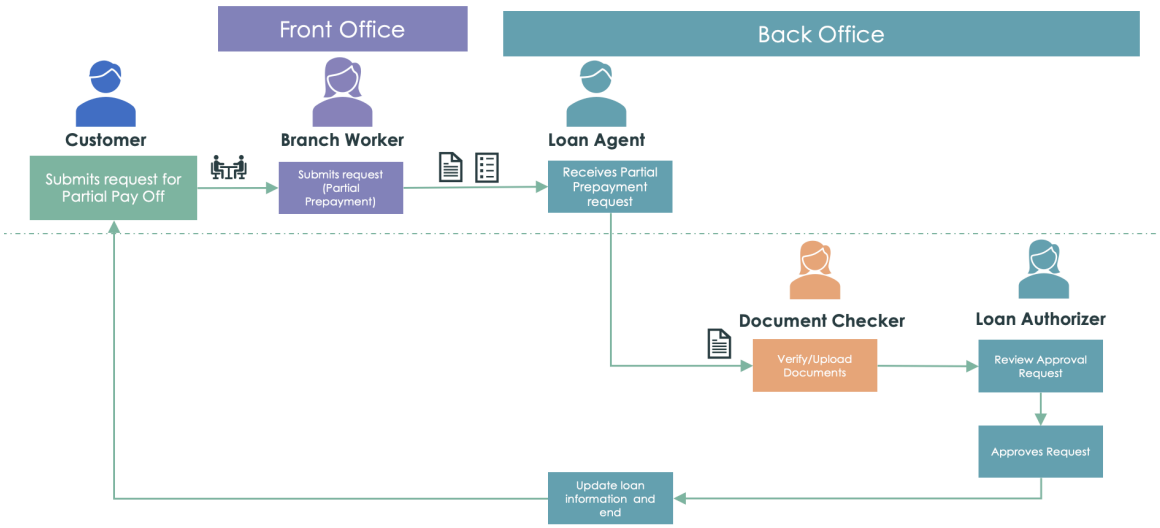
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Teilvorauszahlung wird direkt auf die ausstehende Kapitalkomponente des Darlehens angewendet. In der Regel wird dem Kunden die Möglichkeit gegeben, die Rückzahlung des Restsaldo auf eine der folgenden Arten umzustrukturieren:

- Fahren Sie mit der aktuellen Rückzahlung fort, die höher ist und zu einer vorzeitigen Schließung des Darlehens führt
- Aktuelle Darlehenslaufzeit beibehalten, d. h. der Rückzahlungsbetrag wird neu berechnet und über die ausstehende Darlehenslaufzeit verteilt

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, eine Serviceanfrage für eine Teilvorauszahlung zu lösen.

Workflow für Darlehen mit teilweiser Vorauszahlung



Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine Serviceanfrage für eine Teilvorauszahlung an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten.

Als Darlehensgeber, Anforderer oder Kunde

Ein Beitragender oder eine anfordernde Person übermittelt im Namen eines Kunden eine Darlehensserviceanforderung für eine Teilvorauszahlung.

Ein Kunde (Verbraucher oder Kontakt) kann eine Anforderung direkt über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln.

Hinweis: Damit Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal senden können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Fall wird basierend auf dem Anforderungstyp initiiert.

Als Back-Office-Mitarbeiter

Nachdem der Fall initiiert wurde und ein Service Desk-Mitarbeiter die Falldetails aktualisiert, wird automatisch ein Workflow ausgelöst. Die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Ein Darlehenssachbearbeiter überprüft die Falldetails und fügt zusätzliche Details hinzu, z. B. die Gebühr.

   Der Dokumentbearbeitungsservice bestimmt die Dokumente, die für die Anforderung verifiziert werden müssen. Der Workflow generiert automatisch eine Aufgabe zur Verifizierung eingehender Dokumente für den Dokument-Agent.

2. Ein Dokument-Agent arbeitet an der Aufgabe zur Überprüfung eingehender Dokumente, um jedes in der Aufgabe aufgeführte Dokument zu überprüfen. Bei Bedarf kann dieser Service Desk-Mitarbeiter die Zurückstellung eines bestimmten Dokuments anfordern.

   Der Workflow generiert eine Kreditautorisierungsaufgabe für den Kreditsachbearbeiter.

3. Ein Darlehensgeber (Darlehensmitarbeiter) überprüft die Falldetails und genehmigt sie.
4. Ein Darlehenssachbearbeiter arbeitet an der Darlehensaktualisierungsaufgabe und aktualisiert das Darlehenskonto im Banksystem.

   Wenn die Bank eine Integration aktiviert hat, kann das Darlehenskonto auch automatisch im Kernbanksystem aktualisiert werden.

Nach Abschluss des Falls werden sein Status und die Phase auf Geschlossen – vollständig gesetzt und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert. Ein Kunde kann den Status des Falls im Kunden- oder Verbraucherserviceportal oder in einem anderen Selfserviceportal anzeigen.

Workflow für Darlehenserlass

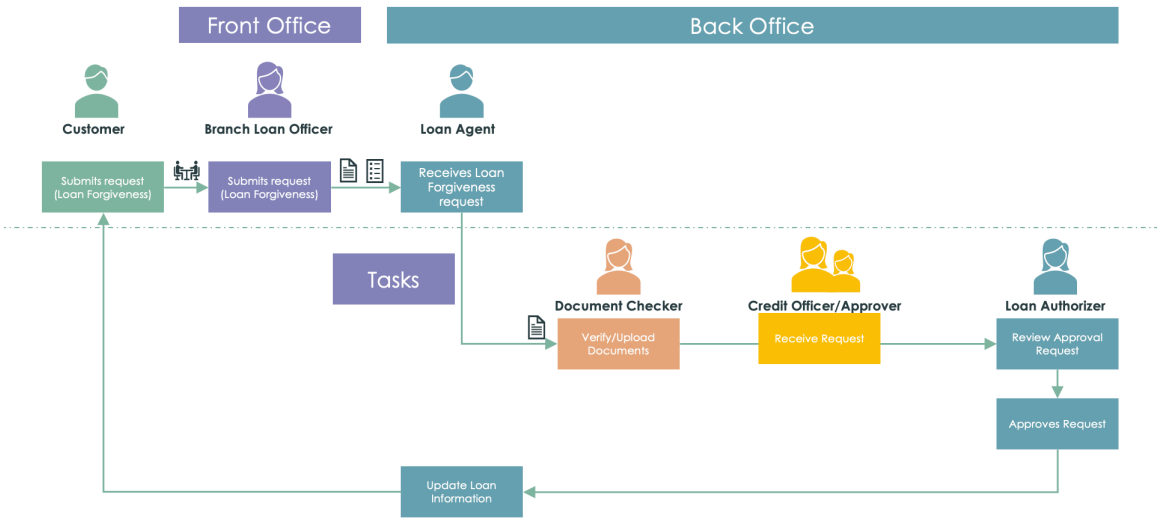
Erfahren Sie, wie Banksachbearbeiter mithilfe des Workflows für Darlehenserlass eine Darlehensserviceanfrage für den Erlass oder Erlass eines ausstehenden Darlehens bei der Bank lösen. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch für private Darlehensserviceanforderungen.

Eine Darlehenserlassanforderung kann für den gesamten Darlehensbetrag oder nur für einen Teilbetrag gelten. Einige gängige Beispiele sind Studentendarlehen, Darlehen für Landwirtschaft und das Paycheck Protection Program der Small Business Administration (SBA).

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, eine Serviceanfrage für einen Darlehenserlass zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow für Darlehenserlass



Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine Serviceanfrage zum Darlehenserlass an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Für den Workflow zum Darlehenserlass für Geschäftsdarlehen können Service Desk-Mitarbeiter auch das Fall-Playbook verwenden, das sie durch die erforderlichen Schritte zur Lösung des Falls führt.

Als Darlehensgeber, Anforderer oder Kunde

Ein Darlehensgeber oder eine anfordernde Person übermittelt im Namen eines Kunden eine Darlehensserviceanforderung für den Erlass eines Darlehens.

Ein Kunde (Verbraucher oder Kontakt) kann eine Anforderung direkt über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln.

Hinweis: Damit Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal senden können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Fall wird basierend auf dem Anforderungstyp initiiert.

Als Back-Office-Mitarbeiter

Nachdem der Fall initiiert wurde und ein Service Desk-Mitarbeiter die Falldetails aktualisiert, wird automatisch ein Workflow ausgelöst. Die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

1. Ein Darlehenssachbearbeiter überprüft die Falldetails und fügt zusätzliche Details hinzu, z. B. eine Gebühr.

   Der Dokumentbearbeitungsservice bestimmt die Dokumente, die für die Anforderung verifiziert werden müssen. Der Workflow generiert eine Aufgabe zur Verifizierung eingehender Dokumente für den Dokument-Agent.

2. Ein Dokument-Agent arbeitet an der Aufgabe zur Überprüfung eingehender Dokumente, um jedes in der Aufgabe aufgeführte Dokument zu überprüfen. Bei Bedarf kann dieser Service Desk-Mitarbeiter eine Zurückstellung eines bestimmten Dokuments anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Workflow generiert eine Bonitätsbeurteilungsaufgabe für den Kreditsachbearbeiter.

3. Ein Kreditsachbearbeiter arbeitet an der Kreditaufgabe, um die Kreditwürdigkeit des Kunden zu überprüfen und die Anforderung zu genehmigen.

   Der Workflow generiert eine Kreditautorisierungsaufgabe für den Kreditsachbearbeiter.

4. Ein Darlehensgeber (Darlehensmitarbeiter) überprüft die Falldetails und genehmigt sie.
5. Ein Darlehenssachbearbeiter arbeitet an der Darlehensaktualisierungsaufgabe und aktualisiert das Darlehenskonto im Banksystem.

   Wenn die Bank eine Integration aktiviert hat, kann das Darlehenskonto auch automatisch im Kernbanksystem aktualisiert werden.

Nach Abschluss des Falls werden sein Status und die Phase auf Geschlossen – vollständig gesetzt und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert. Ein Kunde kann den Status des Falls im Kunden- oder Verbraucherserviceportal oder in einem anderen Selfserviceportal anzeigen.

Workflow für Darlehensaufschub

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mit dem Workflow „Darlehensaufschub“ eine Darlehensserviceanfrage für eine vorübergehende Verschiebung einer geplanten Darlehensrückzahlung lösen. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch für private Darlehensserviceanforderungen.

Bei einem Darlehensaufschub wird vom Kunden nicht erwartet, dass er für eine vereinbarte Dauer einen Betrag bezahlt. Darüber hinaus kann die Bank in Betracht ziehen, während des Aufschubzeitraums auf die Zinsen zu verzichten.

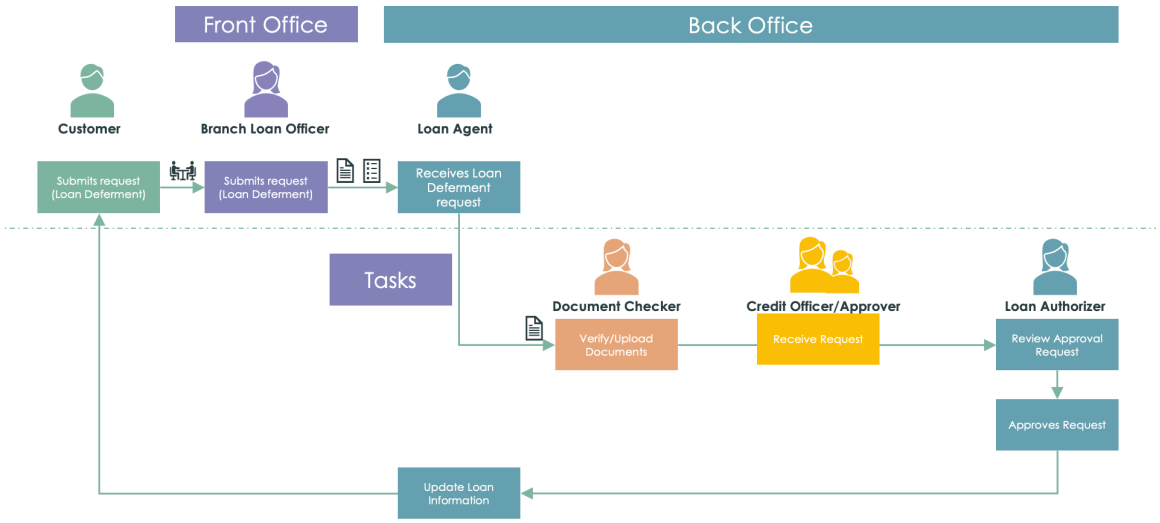
Stundung ist auch eine vorübergehende Verschiebung geplanter Darlehensrückzahlungen, wenn vom Kunden für einen vereinbarten Zeitraum keine Zahlungen zu erwarten sind. In diesem Fall berechnet die Bank die Zinsen auf den ausstehenden Betrag und zieht sie ein, wenn die regelmäßigen Rückzahlungen für das Darlehen beginnen.

Hinweis: Banken verwenden Aufschub und Unterlassung von Fall zu Fall austauschbar.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, eine Serviceanfrage für einen Darlehensaufschub zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow für Darlehensaufschub



Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine Serviceanfrage für Darlehen Aufschub an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Für den Workflow „Darlehensaufschub“ für Privatdarlehen Vorgänge können Service Desk-Mitarbeiter auch das Fall-Playbook verwenden, das sie durch die erforderlichen Schritte zur Lösung des Falls führt.

Als Darlehensgeber, Anforderer oder Kunde

Ein Darlehensgeber oder eine anfordernde Person übermittelt im Namen eines Kunden eine Darlehensaufschub-Darlehensanfrage.

Ein Kunde (Verbraucher oder Kontakt) kann eine Anforderung direkt über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln.

Hinweis: Damit Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal senden können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Fall wird basierend auf dem Anforderungstyp initiiert.

Als Back-Office-Mitarbeiter

Nachdem der Fall initiiert wurde und ein Service Desk-Mitarbeiter die Falldetails aktualisiert, wird automatisch ein Workflow ausgelöst. Die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

1. Ein Darlehenssachbearbeiter überprüft die Falldetails und fügt zusätzliche Details hinzu, z. B. die Gebühr.

   Der Dokumentbearbeitungsservice bestimmt die Dokumente, die für die Anforderung verifiziert werden müssen. Der Workflow generiert eine Aufgabe zur Verifizierung eingehender Dokumente für den Dokument-Agent.

2. Ein Dokument-Agent arbeitet an der Aufgabe zur Überprüfung eingehender Dokumente, um jedes in der Aufgabe aufgeführte Dokument zu überprüfen. Bei Bedarf können sie eine Zurückstellung eines bestimmten Dokuments anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Workflow generiert eine Bonitätsbeurteilungsaufgabe für den Kreditsachbearbeiter.

3. Ein Kreditsachbearbeiter arbeitet an der Kreditaufgabe, um die Kreditwürdigkeit des Kunden zu überprüfen und die Anforderung zu genehmigen.

   Der Workflow generiert eine Kreditautorisierungsaufgabe für den Kreditsachbearbeiter.

4. Ein Darlehensgeber (Darlehensmitarbeiter) überprüft die Falldetails und genehmigt sie.
5. Ein Darlehenssachbearbeiter arbeitet an der Darlehensaktualisierungsaufgabe und aktualisiert das Darlehenskonto im Banksystem.

   Wenn die Bank eine Integration aktiviert hat, kann das Darlehenskonto auch automatisch im Kernsystem aktualisiert werden.

Nach Abschluss des Falls werden sein Status und die Phase auf Geschlossen – vollständig gesetzt und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert. Ein Kunde kann den Status des Falls im Kunden- oder Verbraucherserviceportal oder in einem anderen Selfserviceportal anzeigen.

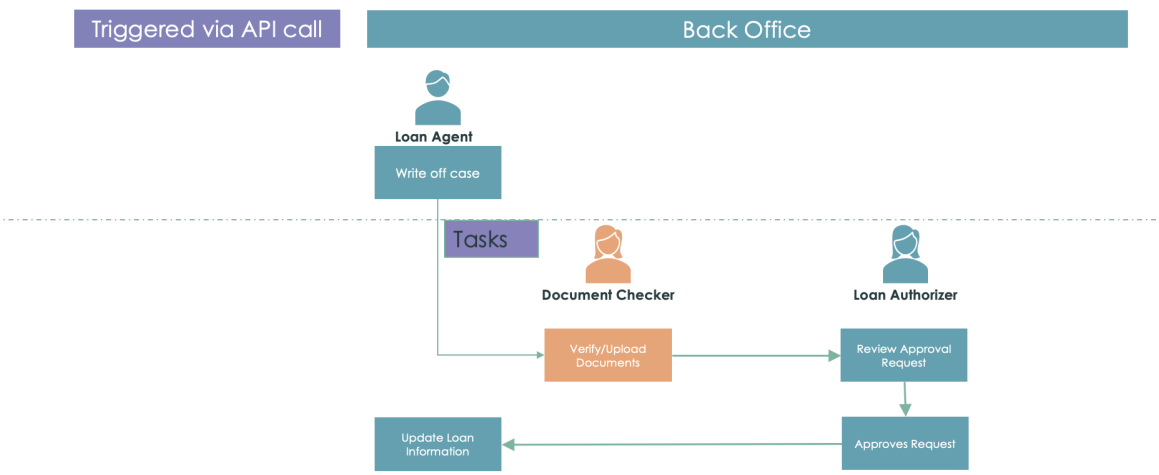
Workflow für Darlehensabschreibung

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mit dem Workflow „Darlehensabschreibung“ die Abschreibung eines Teils oder des gesamten Betrags eines ausstehenden Darlehens handhaben, wenn die Wiederherstellungsmechanismen versagen. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch für private Darlehen.

Eine Bank schreibt einen Kredit ab, wenn alle Möglichkeiten zur Einziehung ausgeschöpft sind. Es handelt sich um eine Aktion, die von Banken durchgeführt wird, um ihre Bilanzen zu bereinigen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern bei der Bearbeitung einer Darlehensabschreibung hilft.

Workflow für Darlehensabschreibung



Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine Darlehensabschreibung an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Kreditsachbearbeiter oder über eine API

Ein Darlehenssachbearbeiter erstellt einen Darlehensservicefall für die Abschreibung des Darlehens. Eine API im Back-End kann diesen Darlehensservicefall auch auslösen.

Als Back-Office-Mitarbeiter

Nachdem der Fall initiiert wurde und ein Service Desk-Mitarbeiter die Falldetails aktualisiert, wird automatisch ein Workflow ausgelöst. Die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

1. Ein Kreditsachbearbeiter überprüft die Falldetails und fügt zusätzliche Details hinzu, z. B. ausstehende Kapital- und Zinsbeträge.

   Der Dokumentbearbeitungsservice bestimmt die Dokumente, die für die Anforderung verifiziert werden müssen. Der Workflow generiert eine Aufgabe zur Verifizierung eingehender Dokumente für den Dokument-Agent.

2. Ein Dokument-Agent arbeitet an der Aufgabe zur Überprüfung eingehender Dokumente, um jedes in der Aufgabe aufgeführte Dokument zu überprüfen. Bei Bedarf kann dieser Service Desk-Mitarbeiter die Zurückstellung eines bestimmten Dokuments anfordern.

   Der Workflow generiert eine Kreditautorisierungsaufgabe für den Kreditsachbearbeiter.

3. Ein Darlehensgeber (Darlehensmitarbeiter) überprüft die Falldetails und genehmigt sie.
4. Ein Kreditsachbearbeiter arbeitet an der Kreditaktualisierungsaufgabe und aktualisiert die Kreditinformationen im Banksystem.

   Wenn die Bank eine Integration aktiviert hat, kann das Darlehenskonto auch automatisch im Kernbanksystem aktualisiert werden.

Nach Abschluss des Falls werden sein Status und die Phase auf Geschlossen – vollständig gesetzt und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert. Ein Kunde kann den Status des Falls im Kunden- oder Verbraucherserviceportal oder in einem anderen Selfserviceportal anzeigen.

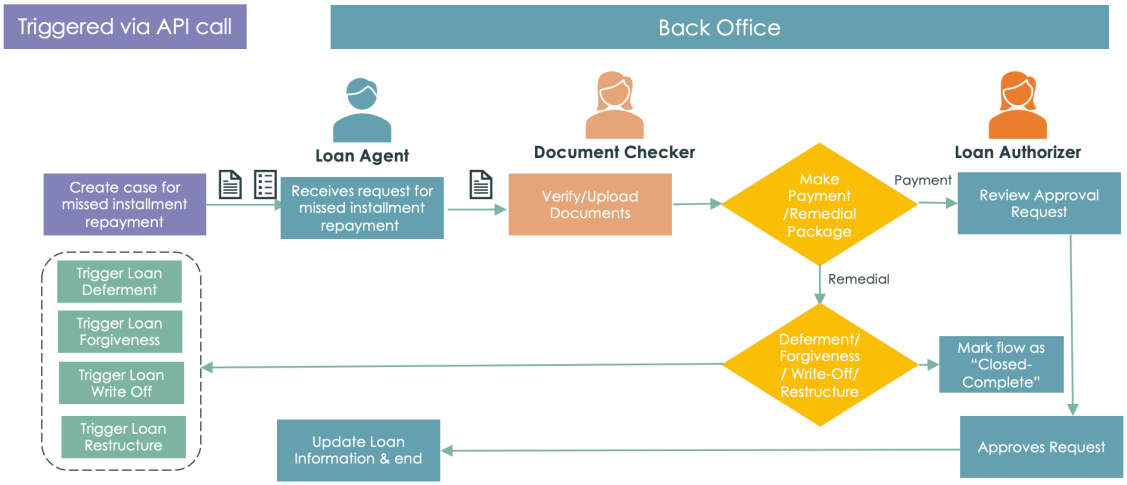
Verpasster Ratenrückzahlungs-Workflow

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mit dem Workflow für die Rückzahlung verpasster Raten proaktiv einen Darlehenskunden wegen einer versäumten Rate eines ausstehenden Darlehens kontaktieren und über einen Aktionsplan entscheiden. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch für private Darlehen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, eine versäumte Ratenzahlung durch einen Kreditnehmer zu handhaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verpasster Ratenrückzahlungs-Workflow



Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine versäumte Rückzahlung an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten.

Als Kreditsachbearbeiter oder über eine API

Wenn das System einen Standard bei der Rückzahlung eines Darlehensnehmers feststellt, löst eine API im Back-End einen Darlehensservicefall für verpasste Ratenrückzahlung aus. Ein Kreditsachbearbeiter kann diesen Fall auch erstellen.

Als Back-Office-Mitarbeiter

Ein Kreditsachbearbeiter überprüft die Falldetails, arbeitet mit dem Kunden zusammen und finalisiert den Aktionsplan.

Nachdem der Fall initiiert wurde und ein Darlehenssachbearbeiter die Falldetails aktualisiert, wird automatisch ein Workflow ausgelöst. Die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

Eine Zahlung veranlassen

- Wenn der Kunde die Ratenzahlung tätigt, initiiert der Darlehensvermittler die Zahlung und füllt die Zahlungsdetails im Fall aus.

  Der Workflow generiert automatisch eine Kreditautorisierungsaufgabe für den Kreditsachbearbeiter.

- Ein Darlehensgeber (Darlehensmitarbeiter) überprüft die Falldetails und genehmigt sie.
- Ein Kreditsachbearbeiter arbeitet an der Kreditaktualisierungsaufgabe und aktualisiert die Kreditinformationen im Kernbanksystem.

  Banken können diese Aufgabe automatisieren, indem sie eine Integration in das Core-Backsystem ermöglichen.

Erstellt einen nachbessernden Servicefall

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Kunde nicht in der Lage ist, eine teilweise oder vollständige Zahlung zu leisten, erstellt der Kreditsachbearbeiter einen der folgenden Servicefälle, um den Fall zu lösen:

- Darlehenserlass
- Teilvorauszahlung
- Darlehensabschreibung
- Darlehensaufschub

Der neue Darlehensservicefall behandelt dann dieses Darlehensproblem.

Nach Abschluss des Falls werden sein Status und die Phase auf Geschlossen – vollständig gesetzt und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert.

Workflow für Vertragsbruch

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mithilfe des Workflows für Vertragsverletzungen proaktiv einen Kreditkunden bei einem Vertragsbruch kontaktieren und über einen Aktionsplan für die Zukunft entscheiden. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch für private Darlehen.

Was sind Vereinbarungen?

Ein Vertrag ist das Versprechen eines Kreditnehmers an eine Bank, während der Laufzeit des Darlehens bestimmte Bedingungen einzuhalten. Vereinbarungen werden von der Bank zum Zeitpunkt der Gewährung eines Darlehens festgelegt. Die Überwachung von Vereinbarungen ist eine laufende Aktivität für die Bank. Ein Vertrag hilft einer Bank, potenzielle Risiken im Zusammenhang mit einem Kredit zu erkennen und zu mindern. Wenn ein Vertrag verletzt wird, ist dies ein Signal für einen möglichen Zahlungsausfall des Kreditnehmers.

Beispiele für Vereinbarungen für geschäftliche Darlehen können sein:

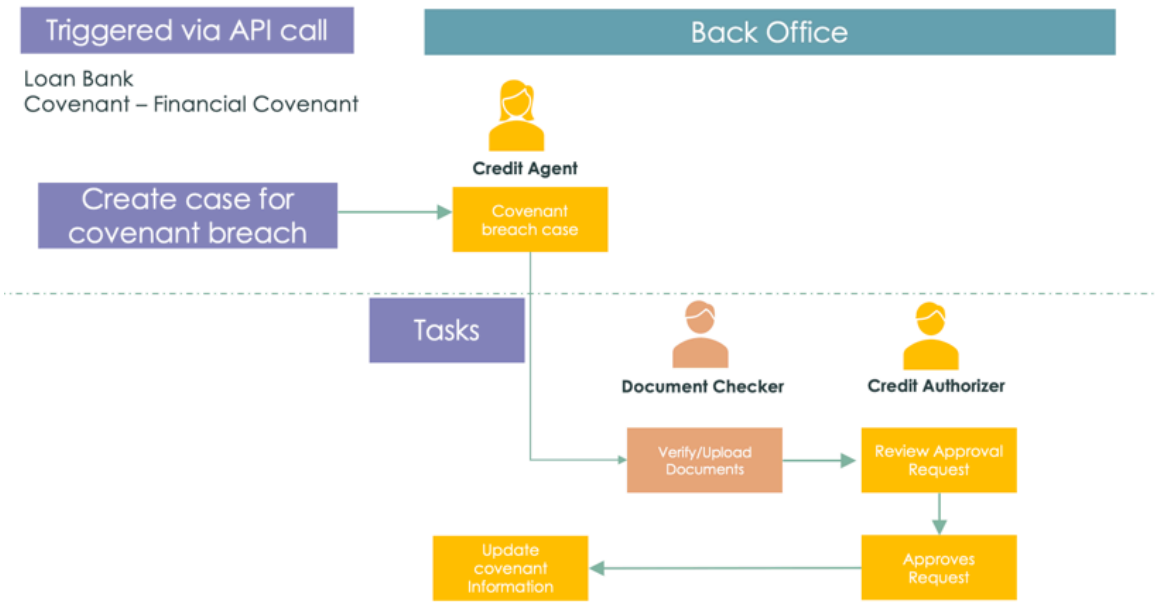
- Vierteljährliche Übermittlung von Geschäftsberichten durch den Kreditnehmer
- Monatliche Übermittlung von Bestands- und Lagerbestandsaufstellungen oder unbezahlten Rechnungen

Ein Beispiel für einen Vertrag für private Darlehen könnte die regelmäßige Übermittlung von Prämienbelegen für Hausratversicherungen sein.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern bei der Behebung eines Vertragsbruchs für ein Darlehen hilft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow für Vertragsbruch



Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für einen Vertragsbruch an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten.

Als Kreditsachbearbeiter oder über eine API

Wenn für ein Darlehen ein Vertragsbruch festgestellt wird, löst eine API im Back-End einen Kreditservicefall für den Vertragsbruch aus. Ein Kreditsachbearbeiter kann diesen Fall auch erstellen.

Als Back-Office-Mitarbeiter

Nachdem der Fall initiiert wurde und ein Kreditsachbearbeiter die Falldetails aktualisiert, wird automatisch ein Workflow ausgelöst. Die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

1. Ein Kreditsachbearbeiter überprüft die Falldetails und fügt zusätzliche Details hinzu, z. B. den Status der Vertrags-Compliance.

   Der Dokumentbearbeitungsservice bestimmt die Dokumente, die für den Fall verifiziert werden müssen. Der Workflow generiert eine Aufgabe zur Verifizierung eingehender Dokumente für den Dokument-Agent.

2. Ein Dokument-Agent arbeitet an der Aufgabe zur Überprüfung eingehender Dokumente, um jedes in der Aufgabe aufgeführte Dokument zu überprüfen. Bei Bedarf kann dieser Service Desk-Mitarbeiter die Zurückstellung eines bestimmten Dokuments anfordern.

   Der Workflow generiert eine Kreditautorisierungsaufgabe für den Kreditsachbearbeiter.

3. Ein Kreditgenehmiger (Kreditsachbearbeiter) arbeitet an der Kreditaufgabe, um sie zu überprüfen und zu genehmigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Workflow generiert eine Vereinbarungsaktualisierungsaufgabe für den Kreditsachbearbeiter.

4. Ein Kreditsachbearbeiter bearbeitet diese Kreditaufgabe und aktualisiert die Vertragsinformationen im Banksystem.

Nach Abschluss des Falls werden sein Status und die Phase auf Geschlossen – vollständig gesetzt und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert.

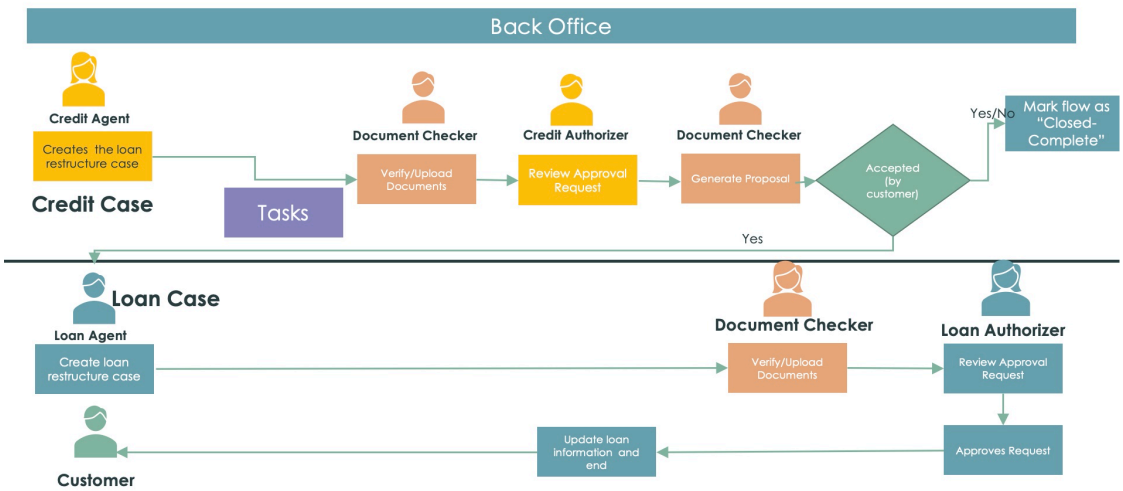
Workflow für Vorschlag zur Darlehensumstrukturierung

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mithilfe des Workflows „Vorschlag für Darlehensumstrukturierung“ einen Darlehenskunden kontaktieren, um ein ausstehendes Darlehen umzustrukturieren, das andernfalls zu einem notleidenden Darlehen werden könnte. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch für private Darlehen.

Eine Darlehensumstrukturierung ist eine Aktion, um zu verhindern, dass ein Darlehen als notleidend eingestuft wird. Banken ändern die Bedingungen der Darlehen, indem sie die Darlehenslaufzeit, den Rückzahlungsbetrag, die Anzahl der Raten oder den Zinssatz ändern.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Banksachbearbeiter bei der Abwicklung von Darlehensumstrukturierungen unterstützt.

Workflow für Darlehensumstrukturierung



Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine Darlehensumstrukturierung an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten.

Als Kreditsachbearbeiter

1. Ein Kreditsachbearbeiter erstellt einen Kreditservicefall für den Vorschlag zur Darlehensumstrukturierung.
2. Ein Kreditsachbearbeiter arbeitet mit dem Kunden zusammen und schließt die Umstrukturierungsbedingungen ab. Der Service Desk-Mitarbeiter fügt zusätzliche Details hinzu, z. B. Asset-Klassifizierung und Umstrukturierungsdetails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Workflow wird automatisch ausgelöst, und die Zuweisungsregeln leiten den zugehörigen Fall und die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.
- Der Dokumentbearbeitungsservice bestimmt die Dokumente, die für den Fall verifiziert werden müssen. Der Workflow generiert eine Aufgabe zur Verifizierung eingehender Dokumente für den Dokument-Agent.

3. Ein Dokument-Agent arbeitet an der Aufgabe zur Überprüfung eingehender Dokumente, um jedes in der Aufgabe aufgeführte Dokument zu überprüfen. Bei Bedarf kann dieser Service Desk-Mitarbeiter die Zurückstellung eines bestimmten Dokuments anfordern.

   Der Workflow generiert eine Kreditautorisierungsaufgabe für den Kreditsachbearbeiter.

4. Ein Kreditgenehmiger (Kreditsachbearbeiter) arbeitet an der Kreditaufgabe, um sie zu überprüfen und zu genehmigen.

Als Kunde oder Kreditsachbearbeiter

Der Kunde prüft den Kreditservicefall und akzeptiert die Umstrukturierungsbedingungen. Alternativ kann ein Kreditsachbearbeiter vom Kunden eine Annahme der Umstrukturierungsbedingungen einholen und den Kreditservicefall schließen.

Hinweis: Ein Kunde (Verbraucher oder Kontakt) kann den Fall über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal anzeigen. Damit Verbraucher einen Fall über das Verbraucherserviceportal anzeigen können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Nachdem der Kunde den Bedingungen zugestimmt hat, erstellt das System einen Darlehensservicefall für den Kreditsachbearbeiter, um diese Bedingungen zu implementieren.

Als Darlehensvermittler

1. Ein Kreditsachbearbeiter überprüft die Falldetails und aktualisiert sie.

   Der Dokumentbearbeitungsservice bestimmt die Dokumente, die für die Anforderung verifiziert werden müssen. Der Workflow generiert automatisch eine Aufgabe zur Verifizierung eingehender Dokumente für den Dokument-Agent.

2. Ein Dokument-Agent arbeitet an der Aufgabe zur Verifizierung eingehender Dokumente, um jedes in der Aufgabe aufgeführte Dokument zu überprüfen. Bei Bedarf kann dieser Service Desk-Mitarbeiter die Zurückstellung eines bestimmten Dokuments anfordern.

   Der Workflow generiert eine Kreditautorisierungsaufgabe für den Kreditsachbearbeiter.

3. Ein Darlehensgeber (Darlehensmitarbeiter) überprüft die Falldetails und genehmigt sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Ein Kreditsachbearbeiter arbeitet an der Kreditaktualisierungsaufgabe und aktualisiert die Kreditinformationen im Banksystem.

   Banken können diese Aufgabe automatisieren, indem sie eine Integration in das Core-Backsystem ermöglichen.

Nach Abschluss des Falls werden Status und Phase auf Geschlossen – vollständig gesetzt und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert.

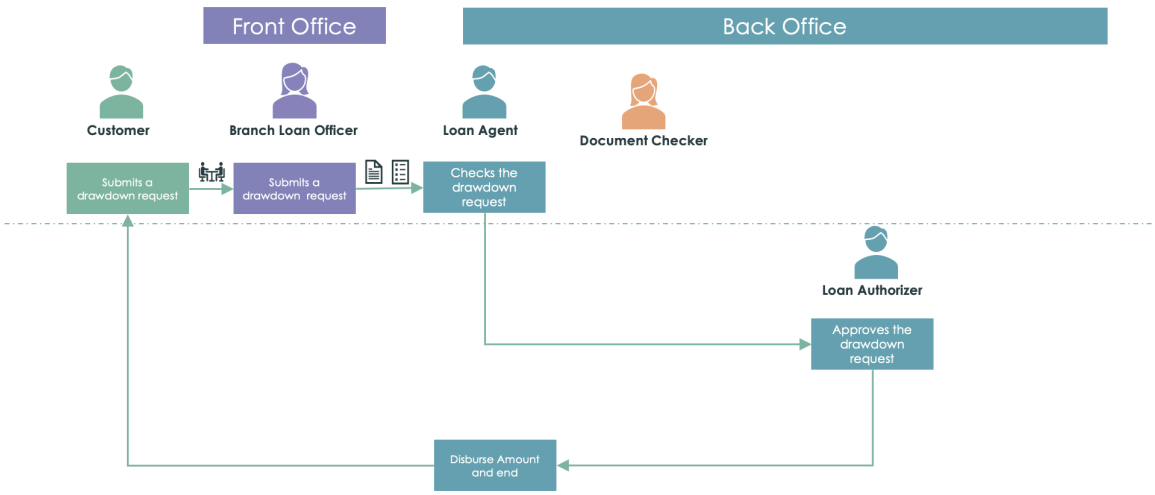
Workflow für Darlehensinanspruchnahme

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mit dem Workflow „Darlehensinanspruchnahme“ eine Darlehensserviceanfrage zur Auszahlung des Inanspruchnahmebetrags aus einer vorab genehmigten Kreditlinie lösen. Der Workflow gilt nur für geschäftliche Darlehen.

Eine Inanspruchnahme bezieht sich auf die Kreditlinie, die es dem Kreditnehmer ermöglicht, während einer Darlehenslaufzeit Mittel aus einer Kreditlinie zu erhalten. Eine Inanspruchnahme bezieht sich auf jeden Betrag, auf den der Kreditnehmer über die Kreditlinie zugreift.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, eine Serviceanfrage für Darlehensinanspruchnahme zu lösen.

Workflow für Darlehensinanspruchnahme



Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine Serviceanfrage für die Darlehensinanspruchnahme an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten.

Als Darlehensgeber, Anforderer oder Kunde

Ein Darlehensgeber oder eine anfordernde Person übermittelt im Namen eines Kunden eine Serviceanforderung für die Darlehensinanspruchnahme.

Ein Kunde (Account oder Kontakt) kann eine Anforderung direkt über das Kundenserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln.

Ein Fall wird basierend auf dem Anforderungstyp initiiert.

Als Back-Office-Mitarbeiter

Nachdem der Fall initiiert wurde und ein Service Desk-Mitarbeiter die Falldetails aktualisiert, wird automatisch ein Workflow ausgelöst. Die Zuweisungsregeln

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

1. Ein Kreditsachbearbeiter überprüft die Falldetails und fügt gegebenenfalls zusätzliche Details hinzu.

   Der Workflow generiert eine Kreditautorisierungsaufgabe für den Kreditsachbearbeiter.

2. Ein Darlehensgeber (Darlehensmitarbeiter) überprüft die Falldetails und genehmigt sie.

   Der Workflow erstellt zwei Aufgaben: eine Aufgabe zur Verifizierung ausgehender Dokumente und eine Darlehensaufgabe zur Auszahlung des Inanspruchnahmebetrags.

   Der Dokumentbearbeitungsservice bestimmt die Dokumente, die für die Anforderung verifiziert werden müssen.

3. Ein Kreditsachbearbeiter arbeitet an der Kreditauszahlungsaufgabe und gibt den Inanspruchnahmebetrag für den Kreditnehmer frei.

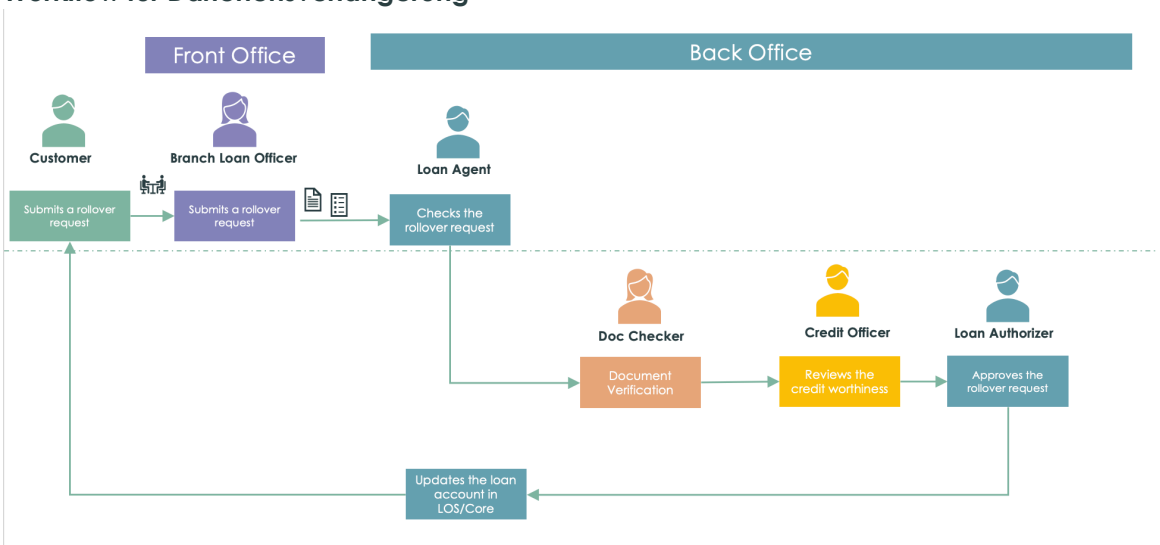
Nach Abschluss des Falls werden Status und Phase auf Geschlossen – vollständig gesetzt und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert. Ein Kunde kann den Status des Falls im Kundenserviceportal oder einem anderen Selfserviceportal anzeigen.

Workflow für Darlehensverlängerung

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mit dem Workflow für die Verlängerung eines Darlehens eine Darlehensserviceanfrage für die Verlängerung oder Verlängerung eines ausstehenden Darlehens lösen. Der Workflow gilt nur für geschäftliche Darlehen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, eine Serviceanfrage für einen Darlehens-Rollover zu lösen.

Workflow für Darlehensverlängerung



Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine Serviceanfrage für einen Darlehens-Rollover an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten.

Als Darlehensgeber, Anforderer oder Kunde

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Darlehensgeber oder eine anfordernde Person übermittelt im Namen eines Kunden eine Serviceanforderung für einen Darlehens-Rollover.

Ein Kunde (Account oder Kontakt) kann eine Anforderung direkt über das Kundenserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln.

Ein Fall wird basierend auf dem Anforderungstyp initiiert.

Als Back-Office-Mitarbeiter

Nachdem der Fall initiiert wurde und ein Service Desk-Mitarbeiter die Falldetails aktualisiert, wird automatisch ein Workflow ausgelöst. Die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

1. Ein Darlehenssachbearbeiter überprüft die Falldetails und fügt zusätzliche Details hinzu, z. B. Gebühren- und Rollover-Details.

   Der Dokumentbearbeitungsservice bestimmt die Dokumente, die für die Anforderung verifiziert werden müssen. Der Workflow generiert eine Aufgabe zur Verifizierung eingehender Dokumente für den Dokument-Agent.

2. Ein Dokument-Agent arbeitet an der Aufgabe zur Überprüfung eingehender Dokumente, um jedes in der Aufgabe aufgeführte Dokument zu überprüfen. Bei Bedarf kann dieser Service Desk-Mitarbeiter die Zurückstellung eines bestimmten Dokuments anfordern.

   Der Workflow generiert eine Kreditaufgabe für den Kreditsachbearbeiter.

3. Ein Kreditsachbearbeiter arbeitet an der Kreditaufgabe, um die Kreditwürdigkeit des Kunden zu überprüfen, und genehmigt die Anforderung.

   Der Workflow generiert eine Kreditautorisierungsaufgabe für den Kreditsachbearbeiter.

4. Ein Darlehensgeber (Darlehensmitarbeiter) überprüft die Falldetails und genehmigt sie.
5. Ein Darlehenssachbearbeiter arbeitet an der Darlehensaktualisierungsaufgabe und aktualisiert das Darlehenskonto im Banksystem.

   Wenn die Bank eine Integration aktiviert hat, kann das Darlehenskonto auch automatisch im Kernsystem aktualisiert werden.

Nach Abschluss des Falls werden Status und Phase auf Geschlossen – vollständig gesetzt und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert. Ein Kunde kann den Status des Falls im Kundenserviceportal oder einem anderen Selfserviceportal anzeigen.

Übermitteln einer Darlehensserviceanforderung

Bankmitarbeiter können den Kredit-Workflow starten, indem sie eine von Kunden (Verbraucher oder Geschäftskontakt) erhaltene Kreditserviceanfrage übermitteln. Kunden (Verbraucher oder Kontakt) können eine Anforderung auch direkt aus dem Servicekatalog einreichen.

Von Darlehensgebern übermittelte Anforderungen

Darlehensgeber können die erforderlichen Informationen und Dokumente sammeln und Darlehensserviceanforderungen für die von ihnen verwalteten Konten übermitteln. Sie können Darlehensserviceanforderungen im Arbeitsbereicherstellen.

Anforderungen, die von anfordernden Personen übermittelt wurden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anfordernde Personen im Front-Office und im Callcenter können Darlehensserviceanforderungen im Namen ihrer Kunden aus Interaktionsdatensätzen und dem Servicekatalog einreichen.

Von Kunden übermittelte Anforderungen

Geschäftskunden und Verbraucher können Darlehensserviceanforderungen über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln. Sie können ein Servicekatalogelement auswählen, das erforderliche Formular ausfüllen und dann übermitteln.

Hinweis: Bevor Ihre Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal übermitteln können, benötigen Sie das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Anforderungen, die von Back-Office-Mitarbeitern oder APIs initiiert werden

Die folgenden Darlehensserviceanforderungen werden über eine API vom Back-End-System der Bank ausgelöst oder von einem Back-Office-Mitarbeiter initiiert:

- Darlehensabschreibung
- Verpasste Rückzahlung
- Vertragsbruch

Anforderungen, die von Darlehensvermittlern und Agent-Connectors übermittelt werden

Darlehenssachbearbeiter im Back-Office können auch einen Darlehensservicefall initiieren, indem sie in der Listenansicht des Arbeitsbereichs zu **Darlehensservicefälle** navigieren und auf **Neu**klicken.

Darlehensvermittler-Connectors können die erforderlichen Informationen und Dokumente sammeln und Darlehensserviceanforderungen für die von ihnen verwalteten Konten übermitteln.

Senden Sie eine Darlehensserviceanforderung als Darlehensgeber oder Agent Connector

Sammeln Sie alle erforderlichen Informationen und Dokumente vom Kunden, und übermitteln Sie die Darlehensserviceanfrage zur Erfüllung an Back-Office-Mitarbeiter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

- Für einen geschäftlichen Darlehensservice für einen Geschäftskunden (Account oder Kontakt): sn_bom_loan_b2b.contributor oder sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Für einen privaten Darlehensservice für einen Verbraucher: sn_bom_loan.contributor oder sn_bom_loan.agent_connector

Hinweis: Die entsprechende Rolle des universellen Beitragenden kann auch zum Erstellen eines Falls zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter .

Wichtig: Damit die Rollen „Service Desk-Mitarbeiter“ oder „Beitragender“ funktionieren, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder mit Benutzern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Füllen Sie als Darlehensbeitragender oder Agent Connector die Kundendaten aus, sammeln Sie die erforderlichen Dokumente, und übermitteln Sie den Antrag für die Darlehensserviceanforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Darlehensservicefälleauf Alle**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld „Neuen Fall erstellen“ einen Darlehensservice aus, und klicken Sie auf **Erstellen**.
   Ein Darlehensservicefall wird erstellt.
6. Füllen Sie alle erforderlichen Informationen aus, die sich auf den Fall beziehen.

   Hinweis: Jedes Darlehensservicefall-Formular hat unterschiedliche Sätze von Feldern, die auf dem ausgewählten Darlehensservice basieren.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. Wahlweise: Sammeln Sie auf der Registerkarte **Eingehende Dokumente** ggf. Kundendokumente.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren und fortfahren**.

Ergebnisse

- Der Darlehensfall wird erstellt und zur Erfüllung übermittelt.
- Auf der Registerkarte **Aufgaben** des Falls wird automatisch eine neue Aufgabe generiert, die auf dem Workflow basiert. Die neue Aufgabe wird basierend auf der Zuweisungsregel einer Zuweisungsgruppe oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.
- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über die Übermittlung der -Anforderung.

Senden Sie eine Darlehensserviceanforderung als anfordernde Person

Helfen Sie Ihren Kunden, indem Sie eine Darlehensserviceanforderung für sie einreichen. Als anfordernde Person im Front Office können Sie diesen Service für Ihren Kunden (Verbraucher oder Geschäftskontakt) erledigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Basierend auf dem Typ des Kunden, für den Sie die Anforderung einreichen, benötigen Sie die folgenden Rollen:

- Für einen privaten Darlehensservice für einen Verbraucher: sn_bom_loan.b2c_requestor
- Für einen geschäftlichen Darlehensservice für einen Geschäftskunden (Account oder Kontakt): sn_bom_loan_b2b.requestor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geschäftskunden und Verbraucher können Kreditserviceanforderungen auch über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln. Sie können Servicekatalogelemente auswählen, die erforderlichen Formulare ausfüllen und diese Formulare dann übermitteln.

Hinweis: Damit Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal senden können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Erstellen Sie eine Darlehensanforderung aus dem Kundendatensatz oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Privates Darlehen Serviceanfrage für einen Verbraucher	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Kunde**auf **Verbraucher**. **b.** Klicken Sie auf den Kundendatensatz, den Sie öffnen möchten.
Geschäftsdarlehen Serviceanfrage für einen Geschäftskunden	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Kunde**auf **Accounts** oder **Kontakte**. **b.** Klicken Sie auf den Kundendatensatz, den Sie öffnen möchten.
Darlehensserviceanforderung aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Interaktionen**auf **Meine Interaktionen**. **b.** Klicken Sie auf den Interaktionsdatensatz für den Kunden, den Sie öffnen möchten. Informationen zum Erstellen von Interaktionen finden Sie unter Interaktionen erstellen .

4. Klicken Sie auf **Darlehensanforderung erstellen**.
5. Wählen Sie in der Liste „Kataloge“ **Bankdienstleistungen**aus.
6. Wählen Sie unter **Kategorien**aus, ob Sie einen geschäftlichen Darlehensservice oder einen privaten Darlehensservice wünschen:
   - Klicken Sie für einen geschäftlichen Darlehensservice auf **Darlehensservice – Geschäft**.
   - Klicken Sie für einen privaten Darlehensservice auf **Darlehensservice – Privat**.
7. Klicken Sie auf einen Darlehensservice, für den Sie eine Anforderung übermitteln möchten.
8. Füllen Sie alle erforderlichen Informationen aus, die sich auf die Anforderung beziehen.

   Hinweis: Jedes Darlehensserviceanforderungsformular hat andere Felder, je nach Darlehensservice.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

- Basierend auf dem Anforderungstyp wird ein Darlehensservicefall im Status Neu erstellt. Der Fall wird einer Zuweisungsgruppe oder einem Kreditsachbearbeiter in der Darlehensserviceabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, der bzw. dem der Fall zugewiesen ist, basiert auf den Zuweisungsregeln.
- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über die Übermittlung der -Anforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie **auf Details anzeigen**, um den Darlehensservicefall zu öffnen und seine Details anzuzeigen. Sie können im Feld **Kommentare** auch zusätzliche Informationen hinzufügen, die dem Kreditsachbearbeiter bei der Lösung des Falls helfen können.
- Ein Darlehensgeber kann ggf. Kundendokumente sammeln und den Darlehensfall zur Erfüllung einreichen.
- Ein Darlehensservice-Mitarbeiter kann mit der Bearbeitung des Falls und der zugehörigen Aufgaben beginnen.

Erstellen Sie einen Kreditservicefall für einen Vertragsbruch oder eine Darlehensumstrukturierung

Erstellen Sie einen Kreditservicefall, um einen Vertragsbruch oder die Umstrukturierung eines Darlehens zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für einen Geschäftsdarlehensservice für einen Geschäftskunden (Account oder Kontakt): sn_bom_credit_asmt.b2b_agent, sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector oder sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor
- Für einen privaten Darlehensservice für einen Verbraucher: sn_bom_credit_asmt.b2c_agent, sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector oder sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor

Hinweis: Die entsprechende Rolle des universellen Beitragenden kann auch zum Erstellen eines Falls zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter .

Wichtig: Damit die Rollen „Service Desk-Mitarbeiter“ oder „Beitragender“ funktionieren, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder mit Benutzern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine API im Back-End kann auch einen Kreditservicefall für eine Vertragsverletzung auslösen, wenn für ein Darlehen ein Verstoß beobachtet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Kreditservicefälleauf Alle**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Neuer Kreditservicefall“ den Kreditservice aus, für den Sie einen Fall erstellen möchten.
   - Um einen Vertragsbruch bei einem Darlehen zu behandeln, wählen Sie **Vertragsbruch**.
   - Um die Umstrukturierung eines Darlehens vorzuschlagen, wählen Sie **Vorschlag zur Darlehensumstrukturierung**aus.
6. Klicken Sie auf **Erstellen**.
7. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder aus und ergänzen Sie alle weiteren zugehörigen Informationen, die Sie vom Kunden gesammelt haben.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der Kreditservicefall wird im Status Neu erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Kreditsachbearbeiter im Credit Operations-Team zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, der bzw. dem der Fall zugewiesen ist, basiert auf den Zuweisungsregeln.

Nächste Maßnahme
Wenn Ihnen als Kreditsachbearbeiter der Fall nicht zugewiesen ist, können Sie ihn sich selbst zuweisen und mit der Bearbeitung beginnen. Sie können den Fall auch jedem anderen Kreditsachbearbeiter zuweisen.

Arbeiten Sie an einem Darlehensservicefall

Überprüfen Sie einen Darlehensfall für eine Darlehensserviceanfrage, und aktualisieren Sie die Details, um den entsprechenden Workflow auszulösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- Für einen geschäftlichen Darlehensservicefall: sn_bom_loan_b2b.agent oder sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Für einen Servicefall für ein privates Darlehen: sn_bom_loan.b2c_agent oder sn_bom_loan.agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Kunde einen Darlehensservice anfordert, wird ein Darlehensservicefall erstellt und einem Darlehensvermittler zugewiesen. Nachdem der Darlehenssachbearbeiter die Falldetails aktualisiert hat, wird der entsprechende Workflow ausgelöst. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams wie Darlehen, Kredit oder Dokumentenservice weiter. Eine neue Aufgabe wird erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt. Alle Aufgaben, die dem Fall zugeordnet sind, werden auf der Registerkarte **Aufgaben** angezeigt.

Hinweis: Für die folgenden Darlehens-Workflows können Service Desk-Mitarbeiter auch das Fall-Playbook verwenden, das sie durch die erforderlichen Schritte zur Lösung des Falls führt.

- Workflow für Darlehenserlass für geschäftliche Darlehensvorgänge
- Darlehensaufschub-Workflow für private Darlehensvorgänge

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Darlehensservicefälle**die Fallliste.
   - Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Dokumentaufgaben **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Wenn Sie an einem Fall arbeiten möchten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Überprüfen Sie den Fall, und fügen Sie zusätzliche Details hinzu, z. B. Informationen zur Gebühr.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren und fortfahren**.

Ergebnisse

- Der Fall-Workflow löst die nächsten Aufgaben für Service Desk-Mitarbeiter aus, und der Fall wird zur nächsten Phase verschoben.
- Der Dokumentbearbeitungsservice bestimmt die Dokumente, die für den Fall verifiziert werden müssen. Der Workflow generiert automatisch eine Aufgabe zur Verifizierung eingehender Dokumente auf der Registerkarte **Aufgaben**. Die Dokumentaufgabe wird im Status Neu erstellt und basierend auf der Zuweisungsregel einer Zuweisungsgruppe oder einem Dokument-Service Desk-Mitarbeiter im Dokumentserviceteam zugewiesen.

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Dokumente zu verifizieren

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um (ein- und ausgehende) Dokumente zu verwalten und nachzuverfolgen, die für einen Darlehensservicefall benötigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für einen Servicefall für ein privates Darlehen: sn_bom_document.b2c_agent
- Für einen geschäftlichen Darlehensservicefall: sn_bom_document.b2b_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Service „Dokumentbearbeitung“ bestimmt, welche Dokumente (eingehend und ausgehend) in einem Workflow erforderlich sind. Wenn Dokumente gesammelt oder an den Kunden verteilt werden müssen, wird automatisch eine Aufgabe für einen Dokument-Agent generiert. Die Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln dem Dokumentserviceteam oder einem Dokument-Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Weitere Informationen finden Sie unter .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Dokumentservice**die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Dokumentaufgaben **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Finden Sie heraus, welche Dokumente für den Fall erforderlich sind:
   - Klicken Sie auf die Registerkarte Eingehende Dokumente, um eine Liste der **eingehenden Dokumente** anzuzeigen.
   - Klicken Sie auf die Registerkarte Ausgehende Dokumente, um eine Liste der **ausgehenden Dokumente** anzuzeigen.
6. Verifiziert die Vollständigkeit aller Dokumente, die der Kunde übermittelt hat (eingehend) oder die die Bank für den Kunden freigeben sollte (ausgehend).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
Verifiziert ein eingehendes oder ausgehendes Dokument	**a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, das Sie verifizieren möchten. **b.** Überprüfen Sie die Dokumentdetails, und klicken Sie auf **Verifizieren**.
Ein eingehendes Dokument zurückstellen	Wenn der Kunde ein Dokument nicht einreichen kann und dies zu einem späteren Zeitpunkt angefordert hat, können Sie dieses Dokument zurückstellen. **a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, das Sie zurückstellen möchten. **b.** Klicken Sie auf **Aufschub anfordern**. **Hinweis:** Diese Option ist nur verfügbar, wenn für die Dokumentkategorie eine Zurückstellung aktiviert ist.
Ausnahme für ein eingehendes Dokument anfordern	Wenn der Kunde ein Dokument nicht übermitteln kann und von der Übermittlung befreit werden möchte, können Sie eine Ausnahme für dieses Dokument anfordern. **a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, für das Sie eine Ausnahme anfordern möchten. **b.** Klicken Sie auf **Ausnahme anfordern**. **Hinweis:** Diese Option ist nur verfügbar, wenn eine Ausnahme für die Dokumentkategorie aktiviert ist.

Hinweis: Abhängig von den Dokumentregeln erfordert eine Zurückstellung oder eine Ausnahme für ein Dokument möglicherweise die Genehmigung durch einen Dokument-Service Desk-Mitarbeiter, um die Aufgabe zu schließen. Um zu genehmigen, klicken Sie im Dokument auf die Registerkarte **Genehmigungen** und dann auf **Genehmigen**.

7. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnisse

- Die Dokumentaufgabe wechselt in den Status Geschlossen – vollständig, und der zugehörige Darlehensfall wird in die nächste Phase verschoben.
- Auf der Registerkarte **Aufgaben** des zugeordneten Falls wird automatisch eine neue Aufgabe generiert, die auf dem Workflow basiert. Die neue Aufgabe wird basierend auf der Zuweisungsregel einer Zuweisungsgruppe oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten Sie an einer Kreditaufgabe für einen Darlehensservicefall

Arbeiten Sie an einer Kreditaufgabe, um den Kredit für einen Darlehenskunden zu überprüfen oder zu autorisieren. Sie können die Anforderung basierend auf Ihren Ergebnissen genehmigen oder ablehnen. Eine Kreditaufgabe wird auch verwendet, um den Vertrag zu aktualisieren, wenn Sie an einem Vertragsbruch arbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für eine Serviceaufgabe für ein privates Darlehen: sn_bom_credit_asmt.b2c_agent oder sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector
- Für eine Geschäftsdarlehen-Serviceaufgabe: sn_bom_credit_asmt.b2b_agent oder sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn für eine Darlehensserviceanfrage eine Kreditbewertung erforderlich ist, generiert der Workflow automatisch eine Kreditaufgabe für einen Kreditsachbearbeiter. Die Aufgabe wird dem Credit Operations-Team oder einem Kreditsachbearbeiter basierend auf den Zuweisungsregeln zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Kreditaufgaben**die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Kreditbewertungsaufgaben **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Beenden Sie die Arbeit, die zum Abschließen der Aufgabe in Ihrem Kernbanksystem erforderlich ist.
6. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
7. Klicken Sie auf **Genehmigen**, um die Anforderung zu genehmigen, oder **auf Ablehnen,** um die Anforderung abzulehnen.

   Hinweis: Um eine Kreditaufgabe zum Aktualisieren eines Vertrags zu aktivieren, klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnisse

- Die Kreditaufgabe wechselt in den Status Geschlossen – vollständig.
- Auf der Registerkarte **Aufgaben** des zugeordneten Falls wird automatisch eine neue Aufgabe generiert, die auf dem Workflow basiert. Die neue Aufgabe wird basierend auf der Zuweisungsregel einer Zuweisungsgruppe oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten Sie an einer Darlehensaufgabe für einen Darlehensservicefall

Arbeiten Sie an einer Darlehensaufgabe, um eine Darlehensserviceanforderung zu überprüfen und zu autorisieren, ein Darlehenskonto zu aktualisieren oder einen Kredit auszuzahlen, wenn eine Darlehensserviceanforderung erfüllt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für eine Geschäftsdarlehen-Serviceaufgabe: sn_bom_loan_b2b.agent oder sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Für eine Serviceaufgabe für ein privates Darlehen: sn_bom_loan.b2c_agent oder sn_bom_loan.agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die folgenden Darlehens-Workflows können Service Desk-Mitarbeiter auch das Fall-Playbook verwenden, das sie durch die erforderlichen Schritte zur Lösung des Falls führt.

- Workflow für Darlehenserlass für geschäftliche Darlehensvorgänge
- Darlehensaufschub-Workflow für private Darlehensvorgänge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Darlehensaufgaben**die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Kreditbewertungsaufgaben **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Beenden Sie die Arbeit, die zum Abschließen der Darlehensaufgabe in Ihrem Kernbanksystem erforderlich ist.

   Hinweis: Wenn Sie eine Darlehensaufgabe zum Autorisieren einer Darlehensanforderung verwenden, klicken Sie auf **Informationen anfordern**, wenn Sie die erforderlichen Informationen zum Abschließen der Überprüfung benötigen.

6. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
7. Schließen Sie die Darlehensaufgabe.

Darlehensaufgabe	Aktion
Dient zum Autorisieren einer Darlehensserviceanforderung	Klicken Sie auf **Genehmigen**, um die Anforderung zu genehmigen, oder **auf Ablehnen**, um die Anforderung abzulehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Darlehensaufgabe	Aktion
Dient zum Aktualisieren eines Darlehenskontos	Klicken Sie auf **Schließen**.
Für die Auszahlung eines Darlehens	Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnisse

- Die Darlehensaufgabe wechselt in den Status Geschlossen – vollständig, und der zugehörige Darlehensfall wird in die nächste Phase verschoben.
- Wenn die Darlehensaufgabe der Autorisierung einer Darlehensserviceanfrage dient, wird basierend auf dem Workflow automatisch auf der Registerkarte **Aufgaben** des zugehörigen Falls eine neue Aufgabe generiert. Die neue Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln einer Zuweisungsgruppe oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.
- Wenn die Darlehensaufgabe zum Aktualisieren eines Darlehenskontos oder zum Auszahlen eines Darlehens dient, wird der zugehörige Darlehensfall in die Phase Geschlossen – vollständig verschoben.

Berichterstellung und Analytics für Financial Services Loan Operations

Financial Services Loan Operations enthält vorkonfigurierte Dashboards mit umsetzbaren Datenvisualisierungen, mit denen Ihr Unternehmen Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert von Selfservice quantifizieren kann.

Verwenden Sie die Performance Analytics-Widgets in einem Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

Die folgenden Dashboards sind für Financial Services Loan Operationsverfügbar:

- Dashboard „Vorgänge bei Geschäftsdarlehen“.
- Dashboard „Private Darlehensvorgänge“.

Dashboard „Vorgänge bei Geschäftsdarlehen“.

Mit dem Dashboard Financial Services Business Loan Operations können Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei geschäftlichen Darlehensfällen erhalten. Sie können den Status von Darlehensfällen überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen.

Wichtig: Das Dashboard Financial Services Business Loan Operations wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Dieses Dashboard wird automatisch aktiviert, wenn Sie die Anwendung Financial Services Business Loan Operations installieren.

Für jeden von Ihnen angegebenen Zeitraum können Sie die Details für die offenen Fälle, die neuen Fälle und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Darlehensfälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_loan_b2b.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Business Loan Operations

Um auf das Dashboard Financial Services Business Loan Operations zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Darlehensvorgänge** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Darlehensvorgänge** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwender	Dashboard-Verwendung
Darlehensmanager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus der geschäftlichen Darlehensfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Fälle überwachen, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verletzt wurde • Überwachen Sie alle offenen Fälle nach Service Desk-Mitarbeiter und Alter der Fälle • Überprüfen Sie alle neuen Fälle für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Ruft Detailinformationen zu einer Kategorie ab
Darlehensadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

% der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Prozentsatz der offenen Fälle, bei denen an einem bestimmten Tag ein SLA verletzt wurde. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open cases]] * 100
```

Durchschn. Anzahl der offenen Fälle pro Service Desk-Mitarbeiter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Anzahl der offenen Fälle für einen Service Desk-Mitarbeiter an einem bestimmten Tag. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

Durchschnittliches Alter der offenen Fälle

Aufgliederungspunktzahl und Trend der offenen Fälle nach Alter in Tagen an einem bestimmten Tag. Die Punktzahl für jeden Service wird gemäß der folgenden Formel berechnet:

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

Anzahl der neuen Fälle

Aufgliederung der neuen Fälle nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe in den letzten drei Monaten. Die Daten für die Fälle werden in der Tabelle [sn_bom_loan_b2b_service] gesammelt.

Durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen

Aufgliederung der durchschnittlichen Abschlusszeit der Fälle nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe in den letzten sieben Tagen. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[Summed duration of closed cases] / [Number of closed
cases]] / 24
```

Aufgliederungen

- Service Desk-Mitarbeiter
- Agent-Gruppe
- Alter
- Service

Dashboard „Private Darlehensvorgänge“.

Mit dem Dashboard Financial Services Personal Loan Operations können Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei privaten Darlehensfällen erhalten. Sie können den Status von Darlehensfällen überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen.

Wichtig: Das Dashboard Financial Services Personal Loan Operations wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Für jede von Ihnen angegebene Zeit können Sie die Details für die offenen Fälle, die neuen Fälle und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Darlehensfälle anzeigen. Dieses Dashboard wird automatisch aktiviert, wenn Sie die Anwendung Financial Services Personal Loan Operations installieren.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_loan.b2c_manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_bom_loan.b2c_admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Personal Loan Operations

Um auf das Dashboard Financial Services Personal Loan Operations zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Darlehensvorgänge** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Darlehensvorgänge** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwender	Dashboard-Verwendung
Darlehensmanager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus der privaten Darlehensfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Fälle überwachen, die eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verletzt haben • Überwachen Sie alle offenen Fälle nach Service Desk-Mitarbeiter und Alter der Fälle • Überprüfen Sie alle neuen Fälle für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Ruft Detailinformationen zu einer Kategorie ab.
Darlehensadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

% der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Prozentsatz der offenen Fälle, bei denen an einem bestimmten Tag ein SLA verletzt wurde. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open
 cases]] * 100
```

Durchschn. Anzahl der offenen Fälle pro Service Desk-Mitarbeiter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Anzahl der offenen Fälle für einen Service Desk-Mitarbeiter an einem bestimmten Tag. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

Durchschnittliches Alter der offenen Fälle

Aufgliederungspunktzahl und Trend der offenen Fälle nach Alter in Tagen. Die Punktzahl für jeden Service wird gemäß der folgenden Formel berechnet:

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

Anzahl der neuen Fälle

Aufgliederung der neuen Fälle nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe in den letzten sieben Tagen. Die Daten für Fälle werden in der Tabelle [sn_bom_loan_service] gesammelt.

Durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen

Aufgliederung der durchschnittlichen Abschlusszeit der Fälle nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Zuweisungsgruppe in den letzten sieben Tagen. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[Summed Duration of Closed Cases] / [Number of Closed
 Cases]] / 24
```

Aufgliederungen

- Service Desk-Mitarbeiter
- Agent-Gruppe
- Zuweisungsgruppe
- Alter
- Service

Financial Services Loan Operations-Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. über die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die installiert werden, wenn Sie die Anwendungen Financial Services Business Loan Operations und Financial Services Personal Loan Operations installieren.

Mit Financial Services Business Loan Operations installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Financial Services Business Loan Operations werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Darlehensserviceanforderungen erforderlich sind Weitere Informationen finden Sie unter .
Financial Services Credit Operations	Aktiviert die Verwaltung von Kreditservicefällen und -aufgaben, die in Kredittransaktions-Workflows verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Credit Operations installierte Komponenten.
Dokumentbearbeitung	Aktiviert die Verwaltung von Dokumentserviceaufgaben, die in Kredittransaktions-Workflows verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter .
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Customer Service Management .

Installierte Rollen

Diese Rollen entsprechen den Vorgängen bei Geschäftsdarlehen.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Darlehensadministrator [sn_bom_loan_b2b.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle für geschäftliche Darlehen, die: • Konfigurieren Sie die Anwendung für Darlehenstransaktionen • Erstellen und ändern Sie Darlehensservicedefinitionen	• sn_bom.service_definition_adr • sn_bom_loan_b2b.agent • sn_bom_loan_b2b.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Darlehensdaten • Rollen für Darlehensgewährungsvorgänge • Löschen Sie Darlehensfälle und -aufgaben **Hinweis:** Die Rolle sn_bom.admin enthält die Rolle sn_bom_loan_b2b.admin, wenn die Anwendung Financial Services Business Loan Operations installiert ist.	
Darlehensvermittler [sn_bom_loan_b2b.agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Darlehensfällen an • Bearbeiten Sie Darlehensfälle und Aufgaben, um Darlehensanforderungen zu erfüllen.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_view • sn_bom_document.b2b_viewe • sn_bom.account_data_viewe • sn_bom.line_of_credit_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_viev • sn_bom_document.b2b_colle
Darlehensgeber [sn_bom_loan_b2b.contributor]	• Übermitteln Sie Darlehensserviceanforderungen • Zeigen Sie den Status von Darlehensservicefällen an • Sie bearbeiten Darlehensfälle und sammeln eingehende Dokumente für von ihnen verwaltete Konten bis zur Phase „Initiieren und überprüfen“. **Wichtig:** Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_view • sn_bom.service_definition_rea • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewe • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewe • sn_bom.b2b_line_of_credit_vie • sn_customerservice.csm_work • sn_bom.deposit_account_viev • sn_bom_document.b2b_colle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Darlehensvermittler-Connector [sn_bom_loan_b2b.agent_connector]	• Übermitteln Sie Darlehensserviceanforderungen • Er bearbeitet Darlehensfälle und Aufgaben, um Darlehensanforderungen für von ihm verwaltete Konten zu erfüllen **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_view • sn_bom.service_definition_rea • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewe • sn_bom.account_data_viewe • sn_bom.b2b_line_of_credit_vie • sn_bom.deposit_account_viev • sn_bom_document.b2b_colle
Darlehensmanager [sn_bom_loan_b2b.manager]	• Zeigen Sie das Dashboard für Geschäftskreditvorgänge an • Verwenden Sie Prozessoptimierung für Prozesse für den Geschäftsdarlehensvorgang	• sn_bom_loan_b2b.agent • pa_viewer
Darlehensanzeige [sn_bom_loan_b2b.viewer]	Zeigen Sie Darlehensfälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_rea • sn_bom.account_data_viewe • sn_bom.line_of_credit_viewer • sn_bom.deposit_account_viev

Automatische Übersetzung

Installierte Tabellen

Diese Tabellen entsprechen den Vorgängen bei Geschäftsdarlehen.

Tabelle	Beschreibung
Darlehensbasis [sn_bom_loan_base]	Die Tabelle „Darlehensservicefall“ erweitert die Tabelle „Darlehensbasis“. Die Tabelle „Darlehensbasis“ erweitert die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case].
Darlehensservicefall sn_bom_loan_service	Speichert alle geschäftlichen Darlehensservicefälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Darlehensbasis“ [sn_bom_loan_base].
Darlehensaufgabe	Speichert alle geschäftlichen Darlehensaufgaben. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[sn_bom_loan_task]	

Mit Financial Services Personal Loan Operations installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Financial Services Personal Loan Operations werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Darlehensserviceanforderungen erforderlich sind Weitere Informationen finden Sie unter .
Financial Services Credit Operations	Aktiviert die Verwaltung von Kreditservicefällen und -aufgaben, die in Kredittransaktions-Workflows verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Credit Operations installierte Komponenten.
Dokumentbearbeitung	Aktiviert die Verwaltung von Dokumentserviceaufgaben, die in Kredittransaktions-Workflows verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter .
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Customer Service Management .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Diese Rollen entsprechen den Vorgängen bei Privatdarlehen.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Darlehensadministrator [sn_bom_loan.b2c_admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle für private Darlehen, die: • Rollen für Darlehensgewährungsvorgänge • Löschen Sie Darlehensfälle und -aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung für Darlehenstransaktionen • Erstellen und ändern Sie Darlehensservicedefinitionen • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Darlehensdaten **Hinweis:** Die Rolle sn_bom.admin enthält die Rolle sn_bom_loan.b2c_admin, wenn die Anwendung Financial Services Personal Loan Operations installiert ist.	• sn_bom.service_definition_adr • sn_bom_loan.b2c_agent • sn_bom_loan.b2c_manager
Darlehensvermittler [sn_bom_loan.b2c_agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Darlehensfällen an • Bearbeiten Sie Darlehensfälle und -aufgaben	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_rea • sn_bom.customer_data_viewe • sn_bom_credit_asmt.b2c_view • sn_bom_document.b2c_viewe • sn_bom.deposit_account_view • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
Darlehensgeber [sn_bom_loan.contributor]	• Übermitteln Sie Darlehensserviceanforderungen • Zeigen Sie den Status von Darlehensservicefällen an • Sie bearbeiten einen Darlehensfall und sammeln eingehende Dokumente für von ihnen verwaltete	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.service_definition_rea • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewe • sn_bom_credit_asmt.b2c_view • sn_bom.viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Verbraucherkonten bis zur Phase „Initiieren und überprüfen“. **Wichtig:** Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.b2c_line_of_credit_vie • sn_bom_document.b2c_viewe • sn_customerservice.csm_works • sn_bom.deposit_account_viev • sn_bom_document.b2c_colle
Darlehensvermittler-Connector [sn_bom_loan_b2c.agent_connector]	• Übermitteln Sie Darlehensserviceanforderungen • Sie bearbeiten Darlehensfälle und Aufgaben, um Darlehensanforderungen für von ihnen verwaltete Verbraucherkonten zu erfüllen **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.service_definition_rea • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewe • sn_bom_credit_asmt.b2c_view • sn_bom.b2c_line_of_credit_vie • sn_bom_document.b2c_viewe • sn_customerservice.csm_works • sn_bom.deposit_account_viev • sn_bom_document.b2c_colle
Darlehensmanager [sn_bom_loan.b2c_manager]	• Zeigen Sie das Dashboard „Private Darlehenstransaktionen“ an • Verwenden Sie Prozessoptimierung für Prozesse für Vorgänge bei Privatdarlehen	• sn_bom_loan.b2c_agent • pa_viewer
Darlehensanzeige [sn_bom_loan.b2c_viewer]	Zeigen Sie Darlehensfälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_rea • sn_bom.customer_data_viewe • sn_bom.deposit_account_viev

Automatische Übersetzung

Installierte Tabellen

Diese Tabellen entsprechen den Vorgängen bei Privatdarlehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Darlehensbasis [sn_bom_loan_base]	Die Tabelle „Darlehensservicefall“ erweitert die Tabelle „Darlehensbasis“. Die Tabelle „Darlehensbasis“ erweitert die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case].
Darlehensservicefall sn_bom_loan_service	Speichert alle privaten Darlehensservicefälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Darlehensbasis“ [sn_bom_loan_base].
Darlehensaufgabe [sn_bom_loan_task]	Speichert alle privaten Darlehensaufgaben. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].

Financial Services Payment Operations

Mit ServiceNow® Financial Services Payment Operations rationalisieren, automatisieren und sichern Sie den Zahlungsverkehr im Front-, Middle- und Back-Office Ihres Finanzinstituts. Die Anwendung unterstützt sowohl private als auch geschäftliche Zahlungsanfragen, -forderungen und -belastungen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Kunden, Filialmitarbeiter und anfragende Service Desk-Mitarbeiter Zahlungsvorgänge verwenden.

Einrichten



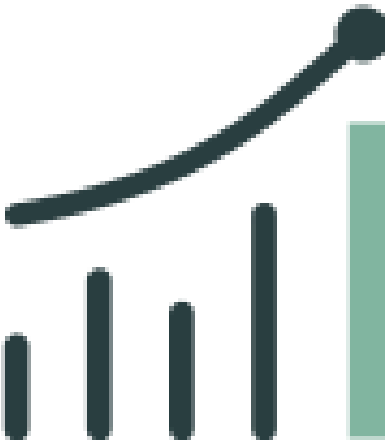
Richten Sie Zahlungsvorgänge ein.

Verwalten Sie Zahlungsanfragen



Übermitteln und verwalten Sie Zahlungsanfragen, die von Kunden und Drittparteibanken eingehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zahlungsansprüche verwalten	Analytics und Reporting	Referenz
		
Übermitteln und verwalten Sie Zahlungsansprüche und Belastungsgenehmigungen.	Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit einem vorkonfigurierten Dashboard.	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Eigenschaften sowie Plugins und Store-Anwendungen ab.

Financial Services Payment Operations erkunden

Sie können die Anwendung ServiceNow® Financial Services Payment Operations verwenden, um Anforderungen für Zahlungsanfragen, Forderungen und Belastungsgenehmigungen für Ihr Finanzinstitut zu erstellen und zu verwalten.

Transformieren Sie die Zahlungsvorgänge im Middle- und Back-Office Ihres Finanzinstituts mit den folgenden Funktionen:

Zahlungsanfragen

Mit der Anwendung können Sie die folgenden Arten von Zahlungsanfragen erstellen:

- Begünstigtenanspruch ohne Eingang (BCNR): Der Kunde hat eine Zahlung gesendet, der Empfänger gibt jedoch an, das Geld nicht erhalten zu haben. Diese Anfragen können intern oder extern sein.
- Zahlung fehlerhaft (PiE): Der Kunde hat beim Senden einer Zahlung einen Fehler gemacht und versucht, das Geld abzurufen.

Zahlungsansprüche und Belastungsgenehmigungen

Die Anwendung ermöglicht die Erstellung der folgenden Anspruchstypen:

- Interne Forderungen: Die Forderung stammt von einem Kunden der Bank, entweder durch eine Anfrage oder durch einen Mitarbeiter im Außendienst (Filiale oder Callcenter). Bei internen Forderungen kann die Rückerstattung intern von der Bank erfolgen – durch einen Kunden oder die Bank selbst, oder extern von einer Drittparteibank.
- Externe Forderungen: Die Forderung stammt von einer Drittparteibank. Bei externen Forderungen erfolgt die Erstattung immer intern von der Bank – durch einen Kunden oder die Bank selbst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Belastungsgenehmigungsfälle helfen dabei, die Genehmigung von Kunden für eine Erstattung von Forderungen zu erhalten.

Zielbenutzer

Die Anwendung Financial Services Payment Operations richtet sich an folgende Benutzer:

- Administrator: Verantwortlich für die Konfiguration der Anwendung Financial Services Payment Operations.
- Erfüller: Service Desk-Mitarbeiter im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten einer Bank, die mit Zahlungsvorgängen arbeiten, z. B. Anfragen und Forderungen, die in Payment Services eingehen.
  - Anfragende Service Desk-Mitarbeiter
  - Anspruchssachbearbeiter
- Endanwender: Kunden und Filialmitarbeiter (oder Callcenter-Mitarbeiter), die Zahlungsanforderungen übermitteln und den Status von Fällen überprüfen.

Zahlungs-Dashboard

Mit umsetzbaren Datenvisualisierungen in einem vorkonfigurierten Dashboard können Sie Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert von Selfservice quantifizieren.

Workflow-Beispiel für Zahlungsvorgänge

Die mit Financial Services Payment Operations verfügbaren Workflows verbinden Personen, Abteilungen und Einrichtungen, um Zahlungsfehler und fehlende Zahlungen schnell zu initiieren, zu recherchieren und zu beheben.

Das folgende Workflow-Beispiel zeigt, wie die -Anwendung Zahlungsanfragen, Recherchen und die Lösung von Schadenfällen sowie die Kommunikation mit anderen Finanzinstituten für externe Zahlungen erleichtert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Infografik, die zeigt, wie Payment Operations Zahlungsanfragen, Schadenslösung und mehr erleichtert

1. Initiieren Sie einen Fall

   Ein Kunde kann einen Zahlungsfehler oder eine fehlende Zahlung melden, indem er sich bei seinem -Konto anmeldet oder per E-Mail, Telefon oder Chat einen Fall initiiert. Dieser Fall bietet ein digitalisiertes, einheitliches Interaktionssystem für alle Kontakte (Mobiltelefon, Web und Telefon), Aufgaben und Aktionen von der Initiierung des Problems bis zur Lösung des Problems.

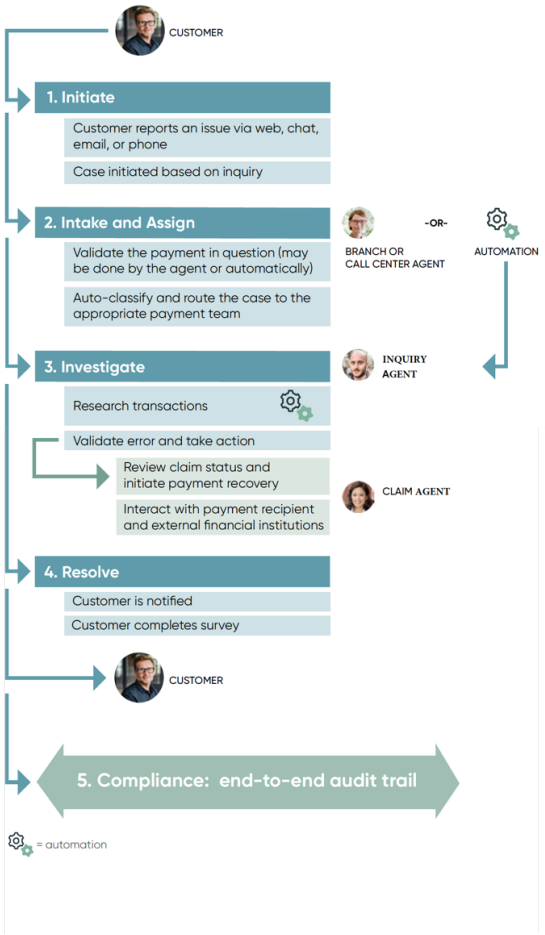
2. Nehmen Sie etwas auf, und weisen Sie es zu

   Sobald der Fall initiiert wurde, wird automatisch oder von einem Service Desk-Mitarbeiter ein Workflow ausgelöst, der die Informationen zur Transaktion und zum Kunden validiert und die Anfrage an die entsprechenden Zahlungsteams im Middle- und Back-Office weiterleitet.

3. Untersuchen Sie

   Ein Anfragender kann alle Kunden- oder Zahlungsdetails im Interaktionssystem überprüfen, ohne systemübergreifend recherchieren zu müssen, und Maßnahmen ergreifen, wenn der Anspruch für eine Stornierung geeignet ist. Ein Anspruchssachbearbeiter kann alle Interaktionen mit dem Zahlungsempfänger und/oder externen Finanzinstituten verwalten. Aufgaben und Status werden im Fall nachverfolgt, und es werden automatisch Benachrichtigungen gesendet, um zu versuchen, Gelder wieder einzuziehen und Korrekturmaßnahmen zu ergreifen.

4. Lösen Sie das Problem



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Infografik, die zeigt, wie Payment Operations Zahlungsanfragen, Schadenslösung und mehr erleichtert (Fortsetzung)

Eine Mitteilung an den Kunden informiert ihn darüber, dass das Problem gelöst wurde, und fordert eine Zufriedenheitsumfrage an.

5. Stellen Sie den Audit-Pfad bereit

   Alle Daten und Zeitleisten werden im Fall erfasst, sodass Sie diese Informationen nicht manuell abrufen müssen, wenn sie für Berichte oder Audits zur Unterstützung von Compliance-Anforderungen erforderlich sind.

Weitere Informationen zu den einzelnen Aufgaben im Workflow finden Sie unter:

- Zahlungsanfragen verwalten
- Zahlungsansprüche und Belastungsgenehmigungen verwalten

Financial Services Payment Operations einrichten

Sie können Ihre -Implementierung für Financial Services Payment Operations einrichten, indem Sie die Anwendung Financial Services Payment Operations installieren, Finanzdienstleistungsdaten importieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Financial Services Payment Operations installieren

Mit der Administratorrolle installieren Sie die Anwendung Financial Services Payment Operations (sn_bom_payment). Diese Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Wenn die Anwendung Plugins oder weitere Anwendungen aus dem ServiceNow Store erfordert, installieren Sie diese zuerst, falls dies noch nicht geschehen ist.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit der Installation der Anwendung Financial Services Payment Operations installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

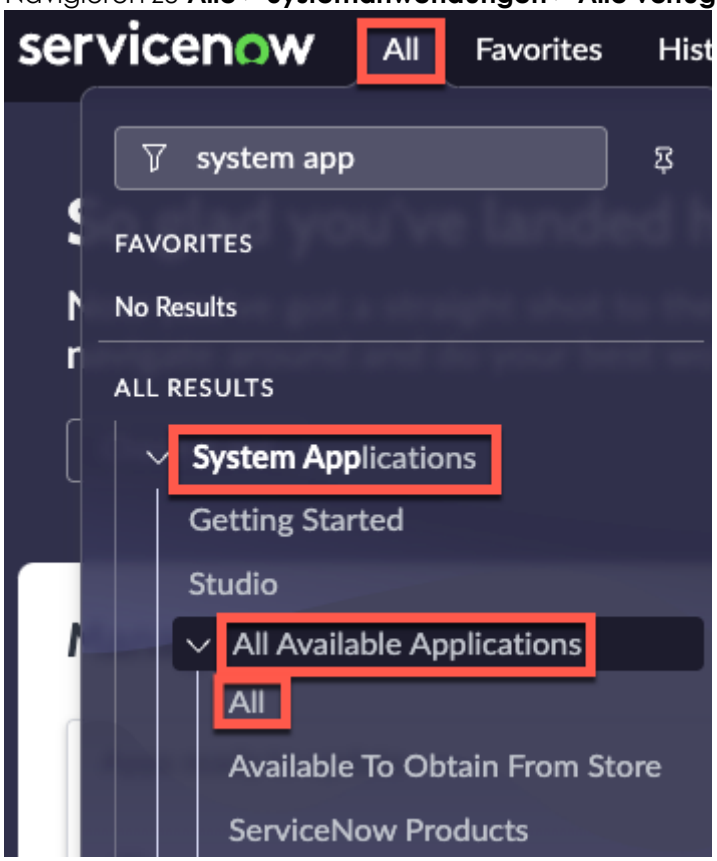
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Payment Operations installierte Komponenten.

Hinweis: Damit Kunden Anforderungen über das Verbraucherserviceportal übermitteln können, sollten Sie auch das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie die Anwendung Financial Services Payment Operations über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Financial Services Payment Operations konfigurieren

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Financial Services Payment Operations installierten Komponenten, und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Financial Services Payment Operations installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.admin und admin

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Transaktionsdaten in Tabellen ServiceNow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen.
2. Überprüfen Sie die installierten Komponenten, und ändern Sie sie, oder fügen Sie gegebenenfalls neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Zahlungsservicefälle und -aufgaben zu ermöglichen.
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller, um Anforderungsformulare zu definieren.
Bearbeiten oder erstellen Sie neue Flows	Bearbeiten oder erstellen Sie neue Flows mit Flow Designer.
Ändern Sie die Auswahlen für Datensatztypen des Interceptors und Arbeitsbereichs	Ändern Sie die Auswahlen für Interceptor und Datensatztyp des Arbeitsbereichs, um Zahlungsanforderungstypen zu konfigurieren.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs, um SLA-Zeiten für Zahlungsservicefälle und -aufgaben zu konfigurieren.
Konfigurieren Sie Benutzergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können Rollen auch Gruppen und Benutzern zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und um sie dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Eigenschaften konfigurieren	Konfigurieren Sie Eigenschaften für Zahlungsvorgänge.

Domänentrennung und Financial Services Payment Operations

Domänentrennung wird für Financial Services Payment Operations unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

So funktioniert die Domain Separation in Financial Services Payment Operations

Alle Financial Services Operations (FSO) -Anwendungen basieren auf Kundenservice-Management (CSM) und verwenden viele CSM -Tabellen. Die wichtigsten Referenztabellen sind die Kundentabellen wie „Verbraucher“, „Account“ und „Kontakt“. Diese Tabellen sind domänengetrennt.

Tabellen

Alle neuen Tabellen, die in Zahlungsvorgängen hinzugefügt werden, sind domänengetrennt:

- 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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Zahlungsanfrage

Kunden haben die Möglichkeit, über das -Portal eine Zahlungsanfrage für die folgenden Anwendungsfälle zu erstellen:

- Begünstigter Anspruch ohne Eingang (BCNR): Der Kunde hat eine Zahlung gesendet, aber der beabsichtigte Empfänger gibt an, das Geld nie erhalten zu haben.
- Zahlung fehlerhaft: Der Kunde begeht beim Senden einer Zahlung einen Fehler und versucht, das Geld zurückzufordern.

Niederlassungsmitarbeiter und Callcenter-Mitarbeiter können diese Anfragen im Namen des Kunden erstellen. Die Mitarbeiter des Zahlungsverkehrs erhalten Anfragen von ihren Kunden sowie von externen Banken.

- Interne Anfragen kommen von Kunden der Bank. Der Empfängerkunde kann ein interner oder externer Kunde der Bank sein. Die Unterscheidung zwischen internen und externen Empfängern ist wichtig, da sie bestimmt, welchen Weg Zahlungsvorgänge nehmen, um die Anfrage zu lösen.
- Externe Anfragen kommen von Drittbanken, was bedeutet, dass der Zahlungsempfänger immer intern ist.

  Hinweis: Es kann niemals vorkommen, dass die Anfrage extern ist und der Empfänger extern ist.

- Einige Anfragen können zur Erstellung eines Anspruchs führen.

Zahlungsanspruch

Anfragende Service Desk-Mitarbeiter können einen Anspruch im Namen eines Kunden erstellen, wenn die Bank feststellt, dass der Anspruch gültig ist und der Kunde Anspruch auf eine Erstattung hat.

Mitarbeiter im Zahlungsverkehr erhalten die Forderungen entweder intern aus einer Anfrage oder von einer externen Bank. Wenn sie den Anspruch erhalten, ermitteln sie, woher sie die Erstattung erhalten.

- Interne Forderungen stammen von Kunden der Bank entweder aus einer Anfrage oder direkt von Mitarbeitern der Bank (Filiale oder Callcenter). Service Desk-Mitarbeiter können den Anspruch auflösen, wenn sie wissen, wo sie die Rückerstattung erhalten. Die Rückerstattung kann entweder extern (Zahlung an einen Kunden einer Drittbank) oder intern (Zahlung an den Kunden der Bank) erfolgen. Bei einer internen Rückerstattung muss eine Belastungsgenehmigung erstellt werden (siehe **Belastungsgenehmigung** unten).
- Externe Forderungen stammen von Drittbanken. Für externe Forderungen erfolgt die Erstattung immer intern. Service Desk-Mitarbeiter müssen möglicherweise eine Belastungsgenehmigung für interne Erstattungen erstellen (siehe **Belastungsgenehmigung** unten).

Belastungsgenehmigung

Anspruchsbearbeiter erstellen Belastungsgenehmigungen für Kunden, um eine Rückerstattung aus einem Anspruch zu genehmigen. Der Kunde kann die Belastung entweder akzeptieren, widersprechen oder ablehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Manchmal kann eine ServiceNow® -Plattformfunktion oder -anwendung Anwendungsfälle von Service Providern effektiv unterstützen, auch wenn das Domänen-Framework nicht verwendet wird. In diesem Fall kann der Anwendung für ihre Domänen-Supportstufe Basis*, Standard* oder Erweitert* zugewiesen werden, und sie kann detaillierte Anwendungsfälle enthalten. Beispiel: Vor dem New York-Release verfügte Servicekatalog über keine Domänenunterstützung. Der Besitzer der Instanz konnte jedoch separate Kataloge und Elemente für jeden Kunden in einer domänengetrennten Instanz konfigurieren. Dadurch konnte Service Catalog auf der Support-Stufe **„Standard“** verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützungsstufen für Anwendungsfälle mit Domänentrennung.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Zahlungsanfragen verwalten

Mit der Zahlungsanfragefunktion der Anwendung Financial Services Payment Operations können Sie Zahlungsanfrageanforderungen übermitteln und verwalten, die Sie von Ihren Kunden und Drittparteibanken für Ihr Finanzinstitut erhalten. Die Anwendung unterstützt sowohl private als auch geschäftliche Ansprüche und Belastungen.

Anfragende Service Desk-Mitarbeiter im Middle Office und im Back Office erhalten Anfragen von Kunden und externen Banken.

- Interne Anfragen: Diese Anfragen stammen von Kunden einer Bank. Der Zahlungsempfänger kann entweder ein interner oder ein externer Empfänger der Bank sein, was bestimmt, wie eine Anfrage gelöst wird.
- Externe Anfragen: Diese Anfragen stammen von Drittbanken, was bedeutet, dass der Zahlungsempfänger immer intern ist.

Arten von Zahlungsanfragen

Mit der Anwendung können Sie die folgenden Arten von Zahlungsanfragen erstellen:

- Begünstigtenanspruch ohne Eingang (BCNR): Der Kunde hat eine Zahlung gesendet, der Empfänger gibt jedoch an, das Geld nicht erhalten zu haben. Diese Anfragen können intern oder extern sein.
- Zahlung fehlerhaft (PiE): Der Kunde hat beim Senden einer Zahlung einen Fehler gemacht und versucht, das Geld abzurufen.

Initiieren Sie Zahlungsanfragen

Interne Anfragen

Für interne Anfragen wie Anspruch des Begünstigten - Kein Eingang - Intern und Zahlung fehlerhaft:

- Niederlassungsmitarbeiter und Callcenter-Mitarbeiter können diese Anforderungen im Namen ihrer Kunden aus Interaktionsdatensätzen und dem Servicekatalog erstellen.
- Geschäftskunden und Verbraucher können diese Anforderungen über das Kundenserviceportal bzw. das Verbraucherserviceportal erstellen, indem sie Katalogelemente auswählen und Formulare ausfüllen und absenden.

Externe Anfragen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anfragende Service Desk-Mitarbeiter können Anfragefälle für externe Anfragen erstellen, z. B. Anspruch des Begünstigten - Kein Eingang - Extern.

Zuweisung und Lösung von Zahlungsanfragen

Nachdem aus einer übermittelten Anforderung ein Anfragefall erstellt wurde, wird er mithilfe von Zuweisungsregeln einer Zuweisungsgruppe oder einem Anfrage-Mitarbeiter zugewiesen. Anfragende Service Desk-Mitarbeiter kümmern sich um die nächsten Schritte, z. B. die Untersuchung des Falls, das Senden von E-Mails zum Anfordern von Informationen von der Empfängerbank und das Vorschlagen einer Lösung für den Fall.

Einige interne Anfragen können auch zur Erstellung eines Anspruchs führen.

Erstellt einen Zahlungsanfragefall für eine externe Anfrage

Als Untersuchungsmitarbeiter können Sie einen Anfragefall für eine externe Anfrage erstellen, die Sie von einer Drittparteibank erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.inquiry_agent oder sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine externe Anfrage ist die Anfrage, die von einer Drittparteibank stammt. Dies bedeutet, dass der Zahlungsempfänger immer intern ist.

Hinweis: Es kann niemals vorkommen, dass sowohl die Anfrage als auch der Empfänger extern sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Zahlungsanfragefälleauf Alle**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Neuer Zahlungsanfragefall“ in der Liste **Begünstigtenanspruch ohne Eingang – Extern aus**.
6. Klicken Sie auf **Erstellen**.
7. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder aus und ergänzen Sie alle weiteren Informationen im Zusammenhang mit der Anforderung, die Sie von der Absenderbank erhalten haben. Informationen zu den Feldbeschreibungen im Formular „Zahlungsanfragefall“ finden Sie unter Feldbeschreibungen für einen Zahlungsanfragefall.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Der Zahlungsanfragefall wird im Status Neu erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Anfrage-Mitarbeiter in der Abteilung für Zahlungsanfragen zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, denen der Fall zugewiesen wird, basiert auf den Zuweisungsregeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Wenn Ihnen als Untersuchungsmitarbeiter der Fall nicht zugewiesen ist, können Sie sich den Fall selbst zuweisen und mit der Untersuchung beginnen. Weitere Informationen zur Bearbeitung von Zahlungsanfragen finden Sie unter Untersuchen Sie einen Zahlungsanfragefall.
- Sie können den Fall auch jedem anderen Anfragenden zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einen Zahlungsanfragefall zu.

Übermitteln Sie eine Zahlungsanfrage für eine interne Anfrage

Als Mitarbeiter im Front-Office (Mitarbeiter in der Niederlassung oder im Callcenter) können Sie im Namen eines Kunden eine Zahlungsanfrage übermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.requestor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geschäftskunden und Verbraucher können Zahlungsanfrageanforderungen über das Kundenserviceportal bzw. das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal erstellen, indem sie Servicekatalogelemente auswählen, die erforderlichen Formulare ausfüllen und diese Formulare dann übermitteln.

Hinweis: Um das Verbraucherserviceportal zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Niederlassungsmitarbeiter und Kunden können nur interne Zahlungsanfragen übermitteln, z. B. Anspruch ohne Eingang - Intern und Zahlung fehlerhaft.

Informationen zu externen Anfragen finden Sie unter Erstellt einen Zahlungsanfragefall für eine externe Anfrage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Erstellen Sie eine Zahlungsanfrageanforderung aus dem Kundendatensatz oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Zahlungsanfrageanforderung aus einem Verbraucherdatensatz	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Kunde**auf **Kunden**. **b.** Öffnen Sie den gewünschten Kundendatensatz.
Anforderung einer Zahlungsanfrage aus einem Geschäftskonto-Datensatz	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Kunde**auf **Accounts**. **b.** Klicken Sie auf den Account, für den Sie eine Zahlungsanfrage erstellen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Anforderung einer Zahlungsanfrage aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Interaktionen**auf **Meine Interaktionen**. **b.** Öffnen Sie den erforderlichen Interaktionsdatensatz für den Kunden. Informationen zum Erstellen von Interaktionen finden Sie unter Interaktionen erstellen .

4. Klicken Sie auf **Zahlungsanforderung erstellen**.
5. Wählen Sie in der Liste „Kataloge“ **Bankdienstleistungen**aus.
6. Klicken Sie unter **Kategorien**auf **Zahlungsservice**.
7. Klicken Sie auf ein Zahlungsanfrageelement, für das Sie eine Anforderung senden möchten.
   - Um eine Anforderung zu senden, wenn der Empfänger die Zahlung nicht erhalten hat, klicken Sie **auf Anspruch des Begünstigten - Kein Eingang**.
   - Um eine Anforderung zu senden, wenn bei der Zahlung ein Fehler aufgetreten ist, klicken Sie auf **Zahlung fehlerhaft**.
8. Füllen Sie alle erforderlichen Informationen aus, die sich auf die Anforderung beziehen.

   Hinweis: Jedes Anforderungsformular für Zahlungsanfragen hat unterschiedliche Sätze von Feldern, die auf dem Zahlungsanfrageservice basieren.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

- Basierend auf der Anforderung wird ein Zahlungsanfragefall im Status Neu erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Anfrage-Mitarbeiter in der Abteilung für Zahlungsanfragen zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, denen der Fall zugewiesen wird, basiert auf der Zuweisungsregel.
- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über die Übermittlung der Anforderung.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie **auf Details anzeigen**, um den Zahlungsanfragefall zu öffnen und seine Details anzuzeigen. Sie können im Feld **Kommentare** auch zusätzliche Informationen hinzufügen, die dem anfragenden Mitarbeiter bei der Lösung des Falls helfen können.
- Ein Anfragender kann die Untersuchung des Zahlungsanfragefallsstarten.

Weisen Sie einen Zahlungsanfragefall zu

Weisen Sie sich selbst oder einem anderen anfragenden Service Desk-Mitarbeiter einen Zahlungsanfragefall zu, damit Sie oder ein anderer Service Desk-Mitarbeiter mit der Untersuchung des Falls beginnen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.inquiry_agent, sn_bom_payment.inquiry_agent_connector oder sn_bom_payment.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Zahlungsanfrage übermittelt wird, wird der Anfragefall automatisch einer Zuweisungsgruppe oder einem Benutzer in der Abteilung für Zahlungsanfragen zugewiesen. Die Zuweisung basiert auf den konfigurierten Zuweisungsregeln. Wenn der Fall einer Zuweisungsgruppe zugewiesen ist, kann jedes Mitglied der Gruppe den Fall selbst selektieren oder den Fall einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Zahlungsanfragefälleauf Alle**.
4. Klicken Sie in der Liste auf einen Fall, um ihn zu öffnen.
5. Weisen Sie den Fall zu.
   - Wenn Sie sich selbst den Fall zuweisen möchten, klicken Sie **auf Mir zuweisen**.
   - Um den Fall einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen, wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Service Desk-Mitarbeiter aus.

Ergebnisse

Der Fall wird einem Anfrage-Mitarbeiter zugewiesen. Wenn der Mitarbeiter auch zu einer Mitarbeiter-Zuweisungsgruppe gehört, wird der Name der Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** angezeigt.

Untersuchen Sie einen Zahlungsanfragefall

Untersuchen Sie den Zahlungsanfragefall, damit Sie genügend Informationen über den Fall erhalten, um ihn zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.inquiry_agent oder sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Zahlungsanfragefälle**die Fallliste:
   - Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Fälle **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Fälle **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   - Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen von einer anderen Person zugewiesen wurde, klicken Sie auf **Akzeptieren**.
   - Wenn Sie an einem Fall arbeiten möchten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.

   Der Status des Falls wird auf „In Arbeit" aktualisiert.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen im Zahlungsanfrageformular finden Sie unter Feldbeschreibungen für einen Zahlungsanfragefall.
5. Überprüfen Sie den Anfragetyp im Feld **Anfragetyp**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wenn der Anfragetyp auf Anspruch des Begünstigten - Kein Eingang - Intern festgelegt ist, wählen Sie den Empfängertyp im Feld **Empfängertyp** und eine Empfängerbank im Feld **Empfängerbank** aus.
   Das Feld **Empfängerbank** zeigt die Liste der Banken basierend auf dem Empfängertyp an.
7. Wahlweise: Um Informationen von der Empfängerbank anzufordern, fügen Sie Ihre Anforderungskommentare im Feld **Zusätzliche Kommentare** hinzu, und klicken Sie auf **Informationen anfordern**.
   Der Status des Falls wird auf „Auf Info warten“ aktualisiert.
   Für den Fall „Anspruch des Begünstigten – Kein Eingang – Intern“ mit einem externen Empfänger wird automatisch eine Anfrageaufgabe generiert und dem Anfragenden zugewiesen, der den Fall bearbeitet.
8. Wahlweise: Erstellen Sie für eine interne Ad-hoc-Follow-up eine Anfrageaufgabe, indem Sie zur Registerkarte **Anfrageaufgaben** des Falls navigieren und auf **Neu**klicken.
9. Wenn dem Fall eine Anfrageaufgabe zugeordnet ist, bearbeiten Sie die Anfrageaufgabe und versetzen Sie sie in den Status **Geschlossen**.
10. Nachdem Sie die erforderlichen Informationen von der Empfängerbank erhalten haben, aktualisieren Sie die erforderlichen Felder des Falls entsprechend den empfangenen Informationen, und ändern Sie den Status des Falls in **In Arbeit**.
11. Wenn die Untersuchung ergibt, dass es sich um einen gültigen Anspruch handelt, wählen Sie **Gültiger Anspruch**, und erstellen Sie einen Anspruch für die Anfrage.

    Hinweis: Sie können einen Fall nur dann als gültigen Anspruch festlegen, wenn es sich um einen internen Zahlungsanfragefall handelt.

    Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt eine Forderung für einen Zahlungsanfragefall.

Ergebnisse
Der Kunde erhält die vorkonfigurierten E-Mail-Benachrichtigungen über den Fortschritt des Falls.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie die Untersuchung abgeschlossen haben, schlagen Sie eine Lösung für den Fall vor, um ihn zu lösen.

An einer Anfrageaufgabe arbeiten

Arbeiten Sie an einer Zahlungsanfrageaufgabe, um zusätzliche Informationen anzufordern, die sich auf einen Anfragefall von der Empfängerbank beziehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.inquiry_agent oder sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für den Fall „Anspruch des Begünstigten – Kein Eingang – Intern“ mit einem externen Empfänger wird automatisch eine Anfrageaufgabe generiert und dem Anfrage-Mitarbeiter zugewiesen, der den Fall bearbeitet. Für interne Folgeaufgaben können Sie jedoch auch eine Ad-hoc-Anfrageaufgabe für jede Art von Anfrage erstellen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Öffnen Sie die Anfrageaufgabe aus einem Zahlungsanfragefall oder aus der Liste **der Anfrageaufgaben**.

Option	Schritte
Aus einem Zahlungsanfragefall	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Zahlungsanfragefälleauf Mir zugewiesen**. **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten. **c.** Klicken Sie in diesem Fall auf die Registerkarte **Anfrageaufgaben** und anschließend auf die Anfrageaufgabe.
Aus der Liste **„Anforderungsaufgaben** “	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Anfrageaufgabenauf Mir zugewiesen**. **b.** Klicken Sie in der Liste auf die Aufgabe, die Sie öffnen möchten.

4. Ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **In Arbeit,** und senden Sie eine E-Mail an die Empfängerbank, um die erforderlichen Informationen für den Fall anzufordern.
5. Wahlweise: Wenn Sie die erforderlichen Informationen von der Empfängerbank per E-Mail oder andere Interaktionen erhalten haben, hängen Sie diese Artefakte an den Fall an.
6. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare oder empfangene Informationen ein.
7. Ändern Sie im Feld **Status** den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig**, um die Aufgabe zu schließen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

- Nachdem Sie die angeforderten Informationen von der Empfängerbank erhalten und die Anfrageaufgabe geschlossen haben, aktualisieren Sie den zugehörigen Anfragefall gemäß den empfangenen Informationen.
- Ändern Sie den Status des zugeordneten Falls **in In Arbeit,** und bearbeiten Sie den Fall, um ihn zu lösen.

Hinweis: Wenn der Anfragefall nicht innerhalb der in der *sn_bom_payment.inquiry_task_folow_up_interval_in_days* Zahlungseigenschaftangegebenen Anzahl von Tagen gelöst oder geschlossen wird, erstellt das System eine weitere Folgeanfrageaufgabe für den Fall.

Erstellt eine Forderung für einen Zahlungsanfragefall

Erstellen Sie einen Anspruch für einen internen Zahlungsanfragefall, wenn die Untersuchung ergibt, dass es sich um einen gültigen Anspruch handelt und der Kunde Anspruch auf eine Rückerstattung hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.inquiry_agent oder sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Legen Sie den Fall als **gültiger Anspruch** fest, und erstellen Sie einen Anspruch für die Anfrage.

Sie können einen Fall nur dann als gültigen Anspruch festlegen und einen Anspruch dafür erstellen, wenn es sich um einen internen Zahlungsanfragefall handelt, z. B. Anspruch des Begünstigten – Kein Eingang – Intern und Zahlung fehlerhaft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Zahlungsanfragefälleauf Mir zugewiesen**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, den Sie öffnen möchten.
5. Legen Sie den Anfragefall als gültigen Schadenfall fest.
   a. Aktivieren Sie die Checkbox **Gültiger Anspruch**.
   b. Wählen Sie im Feld **Zahlungsabwickler** einen Zahlungsabwickler aus.
   c. Geben Sie im Feld **Transaktions-ID** die Transaktions-ID ein.
   d. Geben Sie im Feld **Zusätzliche Kommentare** Ihre Kommentare ein.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Geben Sie im Feld **Zusätzliche Kommentare** Ihre Kommentare zum Anspruch ein, und klicken Sie **auf Anspruch erstellen**.

Ergebnisse

- Ein Anspruchsfall für den Zahlungsanfragefall wird erstellt und basierend auf den konfigurierten Zuweisungsregeln einer Zuweisungsgruppe oder einem Anspruchs-Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Die Zahlungsanfrage wird jetzt über den Forderungsfall nachverfolgt.

  Sie können die Falldetails anzeigen, indem Sie auf den Link in der Nachricht zur Fallerstellung klicken. Weitere Informationen zu Ansprüchen finden Sie unter Zahlungsansprüche und Belastungsgenehmigungen verwalten.

- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über den neuen Schadensfall.
- Wenn für Kunden ein Kunden- oder Verbraucherserviceportal verfügbar ist, wird der neue Schadensfall im Portal angezeigt.

  Weitere Informationen finden Sie unter Fälle aus Verbraucherserviceportal anzeigen .

  Hinweis: Um das Verbraucherserviceportal zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Nächste Maßnahme

Sie können den zugehörigen Anfragefall schließen, da die Anforderung jetzt über den Schadensfall nachverfolgt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie einen Zahlungsanfragefall.

Schlagen Sie eine Lösung für einen Anfragefall vor

Schlagen Sie eine Lösung vor, die auf den Ergebnissen der Untersuchung des gerade abgeschlossenen Untersuchungsfalls basiert, damit Sie den Fall lösen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.inquiry_agent oder sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Zahlungsanfragefälleauf Mir zugewiesen**.
4. Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie lösen möchten.
5. Wenn der Fall nicht „In Bearbeitung“ ist, ändern Sie den Status im Feld Status in „ **In Bearbeitung“.**
6. Wählen Sie im Feld **Lösungscode** einen geeigneten Lösungscode aus, der auf den empfangenen Informationen basiert.
7. Geben Sie im Feld **Lösungshinweise** Ihre Kommentare für die vorgeschlagene Lösung ein.
8. Klicken Sie auf **Lösung vorschlagen**.

Ergebnisse
- Der Status des Falls wird auf „Gelöst“ aktualisiert.
- Über die Falllösung wird eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung an den Kunden gesendet.
- Wenn für Kunden ein Kunden- oder Verbraucherserviceportal vorhanden ist, erhalten sie im Portal eine Benachrichtigung über die vorgeschlagene Lösung. Schaltflächen zum Akzeptieren oder Ablehnen der Lösung erscheinen im Abschnitt des Formulars, der die Verbraucheraktionen im Portal anzeigt.

  Weitere Informationen finden Sie unter Falllösung im Verbraucherserviceportal akzeptieren oder ablehnen .

  Hinweis: Um das Verbraucherserviceportal zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Nächste Maßnahme
Holen Sie vom Kunden eine Akzeptanz für die Lösung ein, und schließen Sie den Anfragefall.

Wenn der Kunde die vorgeschlagene Lösung ablehnt, versetzen Sie den Fall zurück in den Status Offen. Wenn der Kunde die im Kunden- oder Verbraucherserviceportal vorgeschlagene Lösung abgelehnt hat, wird der Status des Falls automatisch in Offen geändert.

Schließen Sie einen Zahlungsanfragefall

Schließen Sie den Fall, nachdem Sie einen Anspruchsfall für den Anfragefall erstellt haben oder der Kunde Ihre vorgeschlagene Lösung akzeptiert hat.

Vorbereitungen
Wenn der Anfragefall als gültiger Anspruch festgelegt ist, stellen Sie sicher, dass Sie einen Anspruchsfall dafür erstellt haben.

Wenn Sie eine andere Lösung für den Fall vorgeschlagen haben, vergewissern Sie sich, dass der Kunde Ihre vorgeschlagene Lösung akzeptiert hat.

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.inquiry_agent oder sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Kunden- oder Verbraucherserviceportal für Kunden vorhanden ist, erhalten sie im Portal eine Benachrichtigung über die vorgeschlagene Lösung und können die vorgeschlagene Lösung für einen Fall annehmen oder ablehnen. Wenn der Kunde die vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung akzeptiert, ändert sich der Fallstatus automatisch in Geschlossen.
Weitere Informationen finden Sie unter Falllösung im Verbraucherserviceportal akzeptieren oder ablehnen .

Hinweis: Um das Verbraucherserviceportal zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Zahlungsanfragefälleauf Mir zugewiesen**.
4. Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie schließen möchten.
5. Wenn Sie einen Anspruch erstellt haben und den Untersuchungsfall schließen möchten, füllen Sie die Lösungsfelder aus.
   a. Wählen Sie im Feld **Lösungscode** einen geeigneten Lösungscode aus.
   b. Geben Sie im Feld **Lösungshinweise** Ihre Kommentare für die vorgeschlagene Lösung ein.
6. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnisse
Über den Fallabschluss wird eine vorkonfigurierte E-Mail an den Kunden gesendet.

Zahlungsansprüche und Belastungsgenehmigungen verwalten

Mit der Fähigkeit für Zahlungsansprüche der Anwendung Financial Services Payment Operations können Sie Zahlungsansprüche und Belastungsgenehmigungen für Ihr Finanzinstitut übermitteln und verwalten. Die Anwendung unterstützt sowohl private als auch geschäftliche Ansprüche und Belastungen.

Anspruchstypen

Interner Anspruch

Diese Forderung stammt von einem Kunden der Bank – entweder aus einer Anfrage oder von einem Mitarbeiter im Front-Office (Filiale oder Callcenter) Ihres Finanzinstituts. Bevor ein Service Desk-Mitarbeiter einen Anspruch auflösen kann, muss er wissen, woher er die Rückerstattung erhält. Bei einer internen Forderung kann der Erstattungstyp „Extern“ oder „Intern“ sein.

- Ein externer Erstattungstyp gibt an, dass die Erstattung von einer Drittparteibank erfolgt.
- Ein interner Rückerstattungstyp gibt an, dass die Rückerstattung von einem Mitarbeiter Ihrer Bank erfolgt. In diesem Fall ist möglicherweise eine Belastungsgenehmigung erforderlich.

Externer Anspruch

Diese Forderung stammt von einer Drittparteibank. Bei einer externen Forderung ist der Erstattungstyp immer „Intern“, was bedeutet, dass die Erstattung von der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bank intern erfolgt – von einem Kunden oder der Bank selbst. In diesem Fall ist möglicherweise eine Belastungsgenehmigung erforderlich.

Initiieren Sie Zahlungsansprüche

Interne Ansprüche

Ein interner Anspruch kann auf folgende Weise initiiert werden:

- Ein Anfrage-Mitarbeiter kann einen Anspruch im Namen eines Kunden erstellen, wenn der Anfragefall als gültiger Anspruch ermittelt wurde. Dies bedeutet, dass die Bank der Ansicht ist, dass der Kunde Anspruch auf eine Erstattung hat.
- Niederlassungsmitarbeiter und Callcenter-Mitarbeiter können diese Anforderungen im Namen ihrer Kunden aus Interaktionsdatensätzen und dem Servicekatalog erstellen.
- Geschäftskunden und Verbraucher können diese Anforderungen über das Kundenserviceportal bzw. das Verbraucherserviceportal erstellen, indem sie Katalogelemente auswählen, Formulare ausfüllen und diese Formulare dann übermitteln.

Externe Ansprüche

Anspruchsbearbeiter können Anspruchsfälle für Erstattungsanforderungen erstellen, die von Drittparteibanken stammen.

Belastungsgenehmigung

Schadenssachbearbeiter können Belastungsgenehmigungsfälle erstellen, um von ihren Kunden die Genehmigung für eine Erstattung von Schadensfällen zu erhalten. Kunden können die Belastung entweder akzeptieren oder ablehnen.

Erstellt einen Fall für einen externen Anspruch

Als Schadenssachbearbeiter können Sie einen Fall für eine Erstattungsanforderung erstellen, die von einer Drittparteibank stammt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.claim_agent oder sn_bom_payment.claim_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei einer externen Forderung ist der Erstattungstyp immer „Intern“, was bedeutet, dass die Erstattung intern von der Bank vorgenommen wird.

Mit diesem Verfahren können Sie auch Fälle für interne Ansprüche erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der **Registerkarte Listen** unter **Ansprüche**auf **Alle** und dann auf **Neu**.
4. Wählen Sie im Dialogfeld „Neuer Anspruch“ in der Liste **Extern aus**.
5. Klicken Sie auf **Erstellen**.
6. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder aus und ergänzen Sie alle weiteren Informationen zu dem Anspruch, den Sie von der Absenderbank erhalten haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zu den Beschreibungen der Felder im Formular „Anspruch“ finden Sie unter Feldbeschreibungen für einen Anspruchsfall.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Für den Anspruch im Status Neu wird ein Fall erstellt. Der Fall wird dann einer Zuweisungsgruppe oder einem Anspruchs-Sachbearbeiter in der Abteilung für Zahlungsforderungen zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, denen der Fall zugewiesen wird, basiert auf den Zuweisungsregeln.

Nächste Maßnahme
- Als Schadenssachbearbeiter können Sie sich den Fall selbst zuweisen und mit der Bearbeitung beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie an einem Anspruch mit einer internen Erstattung.
- Sie können den Fall auch jedem anderen Anspruchs-Sachbearbeiter zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einen Zahlungsanspruch zu.

Senden Sie eine Anforderung für eine interne Forderung

Als Front-Office-Mitarbeiter (Mitarbeiter in der Niederlassung oder im Callcenter) können Sie eine Schadenanforderung im Namen eines Kunden einreichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.requestor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Niederlassungsmitarbeiter und Kunden können Anspruchsanforderungen nur für interne Ansprüche übermitteln. Informationen zu externen Ansprüchen finden Sie unter Erstellt einen Fall für einen externen Anspruch.

Interne Forderungen können auch von Anfragenden erstellt werden, wenn die Untersuchung einer internen Zahlungsanfrage ergibt, dass es sich um eine gültige Forderung handelt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt eine Forderung für einen Zahlungsanfragefall.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Erstellen Sie einen Anspruch aus dem Kundendatensatz oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Erstellt einen Anspruch aus einem Verbraucherdatensatz	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Kunde**auf **Kunden**. **b.** Klicken Sie auf den Kunden, für den Sie einen Anspruch erstellen möchten.
Erstellt eine Forderung aus einem Geschäftskonto-Datensatz	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Kunde**auf **Accounts**. **b.** Klicken Sie auf den Account, für den Sie einen Anspruch erstellen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Erstellt einen Anspruch aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Interaktionen**auf **Meine Interaktionen**. **b.** Klicken Sie auf den Interaktionsdatensatz, aus dem Sie einen Anspruch erstellen möchten. Informationen zum Erstellen von Interaktionen finden Sie unter Interaktionen erstellen .

4. Klicken Sie auf **Zahlungsanforderung erstellen**.
5. Wählen Sie in der Liste „Kataloge“ **Bankdienstleistungen**aus.
6. Klicken Sie unter **Kategorien**auf **Zahlungsservice**.
7. Klicken Sie **auf Anspruch – Interner Kunde**.
8. Füllen Sie alle Informationen aus, die sich auf die Anforderung beziehen.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

- Für den Anspruch im Status Neu wird ein Fall erstellt. Der Fall wird dann einer Zuweisungsgruppe oder einem Anspruchs-Sachbearbeiter in der Abteilung für Zahlungsforderungen zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, denen der Fall zugewiesen wird, basiert auf den Zuweisungsregeln.
- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über die Übermittlung der Anforderung.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf **Details anzeigen**, um den Anspruch zu öffnen und seine Details anzuzeigen. Sie können im Feld **Kommentare** auch zusätzliche Informationen hinzufügen, die dem Anspruchs-Mitarbeiter bei der Lösung des Falls helfen können.
- Ein Anspruchssachbearbeiter kann mit der Bearbeitung des Anspruchs beginnen.

Weisen Sie einen Zahlungsanspruch zu

Weisen Sie einen Fall für einen Zahlungsanspruch Ihnen selbst oder einem anderen Anspruchs-Service Desk-Mitarbeiter zu, damit Sie oder ein anderer Service Desk-Mitarbeiter mit der Bearbeitung des Falls beginnen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.claim_agent, sn_bom_payment.claim_agent_connector oder sn_bom_payment.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Fall für einen Anspruch erstellt wird, wird der Fall automatisch einer Zuweisungsgruppe oder einem Benutzer in der Abteilung für Zahlungsansprüche zugewiesen. Die Zuweisung basiert auf den konfigurierten Zuweisungsregeln. Wenn der Fall einer Zuweisungsgruppe zugewiesen ist, kann jedes Mitglied der Gruppe den Fall selbst selektieren oder den Fall einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Ansprücheauf Alle**.
4. Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten.
5. Weisen Sie den Fall zu.
   - Wenn Sie sich selbst den Fall zuweisen möchten, klicken Sie **auf Mir zuweisen**.
   - Um den Fall einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen, wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Service Desk-Mitarbeiter aus.

Ergebnisse

Der Fall wird dem Anspruchsbearbeiter zugewiesen. Wenn der Mitarbeiter auch zu einer Mitarbeiter-Zuweisungsgruppe gehört, wird der Name der Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** angezeigt.

Arbeiten Sie an einem Anspruch mit einer externen Erstattung

Arbeiten Sie an einer internen Forderung, um festzustellen, ob sie gültig ist und woher Sie die Erstattung erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.claim_agent oder sn_bom_payment.claim_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei einer internen Forderung kann der Erstattungstyp „Extern“ oder „Intern“ sein.

- Ein externer Erstattungstyp gibt an, dass die Erstattung von einer Drittparteibank erfolgt.
- Ein interner Rückerstattungstyp gibt an, dass die Rückerstattung intern von der Bank erfolgt, z. B. von einem Kunden oder der Bank selbst.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Ansprüche**die Fallliste.
   - Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Fälle **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Fälle **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   - Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen von einer anderen Person zugewiesen wurde, klicken Sie auf **Akzeptieren**.
   - Wenn Sie an einem Fall arbeiten möchten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.

   Der Status des Falls wird auf „In Arbeit” aktualisiert.
5. Überprüfen Sie im Feld **Anspruchstyp**, ob der Anspruchstyp auf **Intern**festgelegt ist.
6. Wählen Sie im Feld **Erstattungsart die OptionExtern**aus.
7. Fordern Sie die Rückerstattung bei der Drittparteibank an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Füllen Sie die Anspruchsdetails in diese Felder aus:
   - Fehlertyp
   - Fehlerkategorie
   - Fehlerunterkategorie
   - Angeforderte Behandlung
   - Forderungsbank
   - Transaktions-ID
   - Rückerstattungsbank

   Informationen zu den Beschreibungen der Felder im Formular „Anspruch“ finden Sie unter Feldbeschreibungen für einen Anspruchsfall.

b. Ändern Sie im **Feld** Status den Status des Falls in **Warte auf Rückerstattung**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine Anspruchsaufgabe wird automatisch generiert und dem Anspruchs-Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen, der den Fall bearbeitet. Für interne Nachverfolgungen können Sie jedoch auch eine Ad-hoc-Schadensaufgabe erstellen, indem Sie zur Registerkarte **Anspruchsaufgaben** des Falls navigieren und auf **Neu**klicken.

8. Arbeiten Sie an der Anspruchsaufgabe, um sie bei der Rückerstattungsbank nachzuverfolgen und in den Status **„Geschlossen“** zu versetzen.
9. Nachdem Sie die Rückerstattung von der Rückerstattungsbank erhalten haben, schließen Sie die Rückerstattung für den Anspruch ab.
   a. Wählen Sie im Feld **Tatsächliche Behandlung** den Behandlungstyp aus.
   b. Wählen Sie im Feld **Ergebnis** ein geeignetes Ergebnis aus.
   c. Geben Sie im Feld **Ergebnisnotizen** die Kommentare ein, die sich auf das Ergebnis beziehen.
   d. Ändern Sie im **Feld** Status den Status des Falls in **Erstattung abgeschlossen**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
10. Holen Sie eine Genehmigung vom Anspruchskunden für den Abschluss der Rückerstattung ein, und klicken Sie **auf Schließen**, um den Anspruch abzuschließen.
    Weitere Informationen finden Sie unter Einen Anspruchsfall schließen.

Ergebnisse
Der Kunde erhält die vorkonfigurierten E-Mail-Benachrichtigungen über den Fortschritt des Anspruchs.

An einer Anspruchsaufgabe für eine externe Erstattung arbeiten

Verwenden Sie eine Forderungsaufgabe, um bei der Drittparteibank eine Anspruchsrückerstattung zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.claim_agent oder sn_bom_payment.claim_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für einen Anspruch mit einer externen Rückerstattung wird automatisch eine Anspruchsaufgabe generiert und dem Anspruchs-Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der den Fall bearbeitet. Für interne Folgeaufgaben können Sie jedoch auch eine Ad-hoc-Anspruchsaufgabe für jede Art von Anspruch erstellen.

Sie können eine Ad-hoc-Schadensaufgabe erstellen, indem Sie zur Registerkarte **Anspruchsaufgaben** des Falls navigieren und auf **Neu**klicken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Anspruchsaufgabe aus einem Anspruchsfall oder aus der Liste „Anspruchsaufgaben“.

Option	Schritte
Aus einem Schadensfall	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Ansprücheauf Mir zugewiesen**. **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten. **c.** Klicken Sie im Fall auf die Registerkarte **Anspruchsaufgaben** und klicken Sie auf die Anspruchsaufgabe.
Aus der Liste der Anspruchsaufgaben	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Anspruchsaufgabenauf Mir zugewiesen**. **b.** Klicken Sie in der Liste auf die Aufgabe, die Sie öffnen möchten.

4. Ändern Sie im **Feld** Status den Status der Aufgabe in **In Arbeit,** und senden Sie eine E-Mail an die Rückerstattungsbank, um den Erstattungsstatus für den Anspruch zu überprüfen.
5. Wahlweise: Wenn Sie die Informationen von der Rückerstattungsbank per E-Mail oder andere Interaktionen erhalten haben, hängen Sie diese Artefakte an den Fall an.
6. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare oder empfangene Informationen ein.
7. Ändern Sie im Feld **Status** den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig,** um die Aufgabe zu schließen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Aktualisieren Sie den zugehörigen Schadensfall gemäß der Rückerstattung oder den Informationen, die Sie von der Rückerstattungsbank erhalten.

Hinweis: Wenn der Anspruch nicht innerhalb der in der *sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days* Zahlungseigenschaftangegebenen Anzahl von Tagen geschlossen wird, erstellt das System eine weitere Folgeaufgabe für den Anspruch.

Arbeiten Sie an einem Anspruch mit einer internen Erstattung

Bearbeiten Sie einen Anspruch, um festzustellen, ob er gültig ist und woher Sie die Erstattung erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.claim_agent oder sn_bom_payment.claim_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein interner Erstattungstyp in einer Forderung gibt an, dass die Erstattung intern von der Bank erfolgen sollte, z. B. von einem Kunden oder der Bank selbst.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Ansprüche**die Fallliste.
   - Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Fälle **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Fälle **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   - Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen von einer anderen Person zugewiesen wurde, klicken Sie auf **Akzeptieren**.
   - Wenn Sie an einem Fall arbeiten möchten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.

   Der Status des Falls wird auf „In Arbeit" aktualisiert.

   Informationen zu den Beschreibungen der Felder im Formular „Anspruch" finden Sie unter Feldbeschreibungen für einen Anspruchsfall.
5. Überprüfen Sie im Feld **Anspruchstyp** den Anspruchstyp.
6. Wählen Sie im Feld **Erstattungsart die OptionIntern**aus.

   Hinweis: Für einen externen Forderungstyp, der von einer Drittparteibank stammt, ist **der Erstattungstyp** standardmäßig auf Intern festgelegt.
7. Um die Rückerstattung von einer Bank oder einem Kunden zu erhalten, aktualisieren Sie die erforderlichen Felder, und erstellen Sie einen Belastungsgenehmigungsfall.
   - Der Status des Falls wird in „Warten auf Rückerstattung" aktualisiert.
   - Das Feld **„Belastungsgenehmigung"** wird mit der Fallnummer der Belastungsgenehmigung ausgefüllt.
8. Wahlweise: Erstellen Sie für eine interne Ad-hoc-Nachverfolgung eine Anspruchsaufgabe, indem Sie zur Registerkarte **Anspruchsaufgaben** des Falls navigieren und auf **Neu**klicken. Weitere Informationen finden Sie unter Mit einer Anspruchsaufgabe arbeiten.
9. Bearbeiten Sie den Belastungsgenehmigungsfall, um die Rückerstattung abzuschließen.
   - Der Status des Anspruchsfalls wird in „Rückerstattung abgeschlossen" aktualisiert.
   - Die Felder **„Ergebnis"**, **„Ergebnisnotizen"**und **„Rückerstattungsbetrag"** für den Anspruch werden aus dem Fall der Belastungsgenehmigung aktualisiert.
10. Holen Sie eine Annahme des Anspruchskunden für den Abschluss der Rückerstattung ein, und klicken Sie **auf Schließen,** um den Anspruch abzuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Anspruchsfall schließen.

Ergebnisse
Der Anspruchskunde erhält die vorkonfigurierten E-Mail-Benachrichtigungen über den Fortschritt des Anspruchs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Wenn es sich um eine externe Forderung handelt, aktualisieren Sie die Drittparteibank über die Schließung der Forderung.

Erstellen Sie einen Belastungsgenehmigungsfall für eine interne Rückerstattung

Erstellen Sie einen Belastungsgenehmigungsfall für eine Forderung, damit Sie intern eine Rückerstattung von einer Ihrer Banken oder einem Kunden anfordern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.claim_agent oder sn_bom_payment.claim_agent_connector

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Ansprücheauf Mir zugewiesen**.
4. Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten.
5. Füllen Sie diese Felder im Schadenformular aus:
   - Fehlertyp
   - Fehlerkategorie
   - Fehlerunterkategorie
   - Angeforderte Behandlung
   - Forderungsbank
   - Transaktions-ID
   - Rückerstattungsbank
   - Belastungskunde oder Belastungskonto
   - Belastungskonto
   - Empfangstransaktion

   Informationen zu den Beschreibungen der Felder im Formular „Anspruch“ finden Sie unter Feldbeschreibungen für einen Anspruchsfall.
6. Klicken Sie auf **Belastungsgenehmigung erstellen**.

Ergebnisse

- Ein Zahlungsservicefall für die Lastschriftgenehmigung wird erstellt und dem Anspruchs-Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen, der den Anspruch bearbeitet.
- Der Status des Schadenfalls wird in „Warten auf Rückerstattung“ aktualisiert.
- Der Belastungskunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über den Belastungsgenehmigungsfall.
- Wenn für Kunden ein Kunden- oder Verbraucherserviceportal verfügbar ist, erhalten sie im Portal eine Benachrichtigung für den Lastschriftgenehmigungsfall. Schaltflächen zum Akzeptieren oder Ablehnen der Belastungsgenehmigung erscheinen im Abschnitt des Formulars, der die Kundenaktionen im Portal anzeigt. Weitere Informationen finden Sie unter:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fall über das Consumer Service Portal anzeigen
- Falllösung über das Consumer Service Portal annehmen oder ablehnen

Hinweis: Um das Verbraucherserviceportal zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Nächste Maßnahme

- Wenn der Erstattungsbetrag von mehreren Finanzkonten abgebucht werden soll, richten Sie Anweisungen für jedes Abbuchungskonto auf der Registerkarte Abbuchungsanweisungen ein.
- Holen Sie eine Annahme für die Belastung vom Belastungskunden oder der Erstattungsbank ein.
- Aktualisieren Sie die Felder des Lastschriftgenehmigungsfalls nach Bedarf, um die Rückerstattung abzuschließen und diesen Fall zu schließen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie an einem Belastungsgenehmigungsfall, um eine Rückerstattung abzuschließen.
- Wenn der Belastungskunde oder die Bank die Abbuchung ablehnt, versetzen Sie den Forderungsfall zurück in den Status „ **Offen** “. Wenn der Kunde die Abbuchung vom Kunden- oder Verbraucherserviceportal abgelehnt hat, wird der Status des Schadensfalls automatisch in Offen geändert.

Arbeiten Sie an einem Belastungsgenehmigungsfall, um eine Rückerstattung abzuschließen

Arbeiten Sie mit Ihrem internen Kunden oder Ihrer Bank zusammen, um den Sollbetrag genehmigen zu lassen, damit Sie die Rückerstattung des Anspruchs abschließen können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Belastungskunde oder die Erstattungsbank den Belastungsbetrag genehmigt hat.

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.claim_agent oder sn_bom_payment.claim_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn für Kunden ein Kunden- oder Verbraucherserviceportal verfügbar ist, erhalten sie im Portal eine Benachrichtigung für den Belastungsgenehmigungsfall, in der sie den angeforderten Belastungsbetrag akzeptieren oder ablehnen können. Wenn der Abbuchungskunde den Abbuchungsbetrag akzeptiert, ändert sich der Status des Abbuchungsgenehmigungsfalls automatisch in Geschlossen. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Fall über das Consumer Service Portal anzeigen
- Falllösung über das Consumer Service Portal annehmen oder ablehnen

Hinweis: Um das Verbraucherserviceportal zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie den Zahlungsservicefall für die Belastungsgenehmigung aus einem Anspruchsfall oder aus der Liste „Belastungsgenehmigungen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Aus einem Schadensfall	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Ansprücheauf Mir zugewiesen**. **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Anspruchsfall, den Sie öffnen möchten. **c.** Klicken Sie im Feld **„Belastungsgenehmigung“** des Forderungsformulars auf das Informationssymbol (ⓘ) neben der Fallnummer der Belastungsgenehmigung.
Aus der Liste „Belastungsgenehmigungen“	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Belastungsgenehmigungenauf Mir zugewiesen**. **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten.

4. Wenn der Gesamterstattungsbetrag gemäß den Anweisungen des Kunden von mehreren Finanzkonten in Teilen abgebucht werden soll, richten Sie Anweisungen für jedes Abbuchungskonto auf der Registerkarte **Abbuchungsanweisungen** ein.
5. Holen Sie für jedes auf der Registerkarte **„Abbuchungsanweisungen“** aufgeführte Belastungskonto eine Annahme des Belastungskunden oder des Belastungskontos ein, und schließen Sie die Rückerstattung ab.
6. Wählen Sie im Feld **Ergebnis** ein entsprechendes Erstattungsergebnis aus.
7. Geben Sie im Feld **Ergebnisnotizen** Ihre Kommentare ein, die sich auf das Erstattungsergebnis beziehen.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnisse

- Der Lastschriftgenehmigungsfall wechselt in den Status „Schließen – Abgeschlossen“.
- Der Status des zugeordneten Anspruchsfalls wird in „Rückerstattung abgeschlossen“ aktualisiert.
- Die Felder **„Ergebnis“**, **„Ergebnisnotizen“**und **„Rückerstattungsbetrag“** für den Anspruch werden aus dem Fall der Belastungsgenehmigung aktualisiert.
- Der Abbuchungskunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über den Abschluss der Abbuchung.

Nächste Maßnahme

Aktualisieren Sie die Felder des Anspruchsfalls nach Bedarf, und schließen Sie den Anspruch.

Einen Anspruchsfall schließen

Schließen Sie den Anspruchsfall, wenn Sie den Prozess für die geltend gemachte Erstattung abgeschlossen haben.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Kunde der Forderung die Benachrichtigung über den Abschluss der Erstattung akzeptiert hat.

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.claim_agent oder sn_bom_payment.claim_agent_connector

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kunden- oder Verbraucherserviceportal für Kunden vorhanden ist, erhalten sie im Portal eine Benachrichtigung über den Abschluss der Rückerstattung, und können dort die Lösung akzeptieren oder ablehnen. Wenn der Kunde den Abschluss der Rückerstattung im Portal akzeptiert, ändert sich der Status des Falls automatisch in Geschlossen. Weitere Informationen finden Sie unter Falllösung im Verbraucherserviceportal akzeptieren oder ablehnen .

Hinweis: Um das Verbraucherserviceportal zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Ansprücheauf Mir zugewiesen**.
4. Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten.
5. Wählen Sie im Feld **Tatsächliche Behandlung** den Behandlungstyp für den Anspruch aus.
6. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnisse

Eine vorkonfigurierte E-Mail über den Fallabschluss wird an den Anspruchskunden gesendet.

Financial Services Payment Operations-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Financial Services Payment Operations.

Mit Financial Services Payment Operations installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Financial Services Payment Operations werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Demodaten sind für diese Anwendung verfügbar.

Installierte Plugins

Mit installierte Plugins Financial Services Payment Operations

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Store-Anwendungen Financial Services Payment Operations

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die für Zahlungsanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter .

Installierte Rollen

Mit Financial Services Payment Operations installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Zahlungsadministrator [sn_bom_payment.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle, die: • Rollen für Zahlungsvorgänge gewähren • Löschen Sie Zahlungsfälle und Aufgaben **Hinweis:** Die Rolle sn_bom.admin enthält die Rolle sn_bom_payment.admin, wenn die Anwendung Financial Services Payment Operations installiert ist.	• sn_bom_payment.in • sn_bom_payment.in • sn_bom_payment.cl • sn_bom_payment.cl
Anspruchs-Agent [sn_bom_payment.claim_agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Anspruchsfällen an • Erstellen Sie Schadensfälle • Bearbeiten Sie Forderungsfälle, Belastungsgenehmigungen und Forderungsaufgaben • Datensatzinteraktionen	• sn_bom.account_vie • sn_bom.ref_data_vie • sn_bom_payment.in • sn_esm_agent • sn_bom_payment.cl
Beitragender zur Zahlung [sn_bom_payment.contributor]	• Senden Sie Zahlungsanfrageanforderungen • Übermitteln Sie Zahlungsforderungsanforderungen für interne Forderungen • Zeigen Sie den Status von Zahlungsanfragen und Forderungsfällen an	• sn_sla_definition_rea • sn_bom.b2c_contrib • sn_bom.account_da • sn_bom_payment.in • sn_customerservice. • sn_bom.b2b_contrib

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Financial Services Payment Operations installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Wichtig: Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.deposit_acc • sn_bom_payment.cl
Anspruchs-Agent-Connector [sn_bom_payment.claim_agent_connector]	• Erstellen Sie Schadensfälle • Sie bearbeiten Forderungsfälle, Belastungsgenehmigungen und Forderungsaufgaben für von ihnen verwaltete Accounts **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.ref_data_vie • sn_sla_definition_rea • sn_bom.viewer • sn_bom.account_da • sn_bom.agent • sn_bom_payment.in • sn_bom.deposit_acc • sn_bom_payment.cl
Anfrage-Agent-Connector [sn_bom_payment.inquiry_agent_connector]	• Erstellen Sie Anfragefälle • Sie bearbeiten Zahlungsanfragefälle und Anfrageaufgaben für von ihnen verwaltete Konten **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.ref_data_vie • sn_sla_definition_rea • sn_bom.viewer • sn_bom.account_da • sn_bom.agent • sn_bom_payment.in • sn_bom.deposit_acc • sn_bom_payment.cl
Anspruchsbetrachter [sn_bom_payment.claim_viewer]	Zeigen Sie Schadensfälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.account_vie • sn_bom.ref_data_vie • sn_bom.customer_d

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Financial Services Payment Operations installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Anfragender Mitarbeiter [sn_bom_payment.inquiry_agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Zahlungsanfragefällen an • An Zahlungsanfragefällen und Anfrageaufgaben arbeiten • Datensatzinteraktionen	• sn_bom.account_vie • sn_bom.ref_data_vie • sn_bom_payment.in • sn_esm_agent • sn_bom_payment.cl
Anfrageanzeige [sn_bom_payment.inquiry_viewer]	Zeigen Sie Anfragefälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.account_vie • sn_bom.ref_data_vie • sn_bom.customer_d
Zahlungsmanager [sn_bom_payment.manager]	• Zeigen Sie das Zahlungsvorgänge-Dashboard an • Verwenden Sie Prozessoptimierung für Zahlungsvorgänge	• sn_bom_payment.in • pa_viewer • sn_bom_payment.cl

Installierte Tabellen

Mit Financial Services Payment Operations installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Zahlungsbasis [sn_bom_payment_base]	Die Tabellen „Anspruch“, „Zahlungsanfragefall“ und „Zahlungsservice“ erweitern die Tabelle „Zahlungsbasis“.
Anspruch [sn_bom_payment_claim]	Speichert alle Zahlungsforderungsfälle.
Forderungsaufgabe [sn_bom_payment_claim_task]	Speichert alle Anspruchsaufgaben.
Abbuchungsanweisung [sn_bom_payment_debit_anweisungen]	Speichert alle Abbuchungsanweisungen für alle Erstattungen.
Zahlungsanfragefall [sn_bom_payment_inquiry]	Speichert alle Zahlungsanfragefälle.
Anfrageaufgabe [sn_bom_payment_inquiry_task]	Speichert alle Zahlungsanfrageaufgaben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Financial Services Payment Operations installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Empfangstransaktion [sn_bom_payment_m2m_receiving_transaction]	Speichert alle Finanztransaktionen, die die empfangenden Kunden und Konten erhalten haben.
Absendertransaktion [sn_bom_payment_m2m_sender_transaction]	Speichert alle Finanztransaktionen (Einzahlung), die von Kunden des Senders gesendet wurden.
Zahlungsdienst [sn_bom_payment_service]	Speichert alle Zahlungsservicefälle für Belastungsgenehmigungen.

Mit Financial Services Payment Operations installierte Eigenschaften

Passen Sie die für Financial Services Payment Operationsverfügbaren Eigenschaften an.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

Sie können auf die Eigenschaften des Zahlungsvorgangs zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Zahlungsvorgänge** > **Administration** > **Eigenschaften**.

Eigenschaften für Financial Services Payment Operations

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der Tage, die gewartet werden soll, bis eine Folgeforderungsaufgabe erstellt wird sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days	Das System erstellt eine Folgeaufgabe für einen Anspruch, wenn der Anspruchsfall nicht innerhalb der in dieser Eigenschaft angegebenen Anzahl von Tagen geschlossen wird. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 16 • **Standort**: **Alle** > **Zahlungsvorgänge** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: An einer Anspruchsaufgabe für eine externe Erstattung arbeiten
Anzahl der Tage, die gewartet werden soll, bis eine Folgeanfrageaufgabe erstellt wird. sn_bom_payment.inquiry_task_folow_up_interval_in_days	Das System erstellt eine Folgeanfrageaufgabe für den Zahlungsanfragefall, wenn der Fall nicht innerhalb der in dieser Eigenschaft angegebenen Anzahl von Tagen gelöst oder geschlossen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Financial Services Payment Operations (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 16 • **Standort**: **Alle** > **Zahlungsvorgänge** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: An einer Anfrageaufgabe arbeiten

Feldbeschreibungen für einen Zahlungsanfragefall

Zahlungsanfragefälle helfen den anfragenden Mitarbeitern, Anfragen zu lösen, die sie von Kunden der Bank oder Drittparteibanken erhalten.

Wenn eine Zahlungsanfrage-Anforderung übermittelt wird, wird ein Anfragefall erstellt. Einige der Felder im Fallformular werden aus der Anforderung gefüllt, aus der der Anfragefall erstellt wird.

Nachdem der Fall zugewiesen wurde, füllt ein Anfrage-Mitarbeiter bei den nächsten Schritten die Felder im Fall aus. Die nächsten Schritte könnten die Untersuchung des Falls, das Senden von E-Mails, in denen Informationen von der Empfängerbank angefordert werden, und das Vorschlagen einer Lösung für den Fall umfassen.

Felder der Registerkarte „Details“ für einen Zahlungsanfragefall

Die Registerkarte **Details** im Formular enthält fallbezogene Informationen.

Felder der Registerkarte „Details“ des Zahlungsanfragefalls

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Fall.
Anfragetyp	Typ des Zahlungsanfragefalls, z. B. Zahlung fehlerhaft und Anspruch des Begünstigten – Kein Eingang. Der Anfragetyp bestimmt, welcher Flow ausgelöst und welche Formularansicht angezeigt werden soll.
Absender-Kunde	Verbraucher, der die Zahlung gesendet hat. Dieses Feld wird nur für interne Zahlungsanfragen angezeigt. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn im Feld **Absenderkonto** ein Geschäftskunde ausgewählt ist.
Absenderkonto	Geschäftskunde, der die Zahlung gesendet hat. Dieses Feld wird nur für interne Zahlungsanfragen angezeigt. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Registerkarte „Details“ des Zahlungsanfragefalls (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Feld **Absenderkunde** ein Verbraucher ausgewählt ist.
Absenderkontakt	Kontakt des Geschäftskunden, der die Zahlung gesendet hat. Dieses Feld wird nur für interne Zahlungsanfragen angezeigt. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn im Feld **Absenderkunde** ein Verbraucher ausgewählt ist.
Absenderkonto	Finanzkonto, das der Absender für die Zahlung verwendet hat. Dieses Feld wird nur für interne Zahlungsanfragen angezeigt und zeigt nur die Einlagenkonten für den ausgewählten sendenden Kunden oder Account an.
Absendertransaktionen	Finanztransaktion, die vom sendenden Kunden gesendet wurde. Dieses Feld wird nur für interne Zahlungsanfragen angezeigt und zeigt nur die Einzahlungstransaktionen für das ausgewählte Absenderkonto an. Sie können einer Anfrage mehrere Transaktionen zuordnen. Diese Transaktionen werden auch auf der Registerkarte **Absendertransaktionen** der Anfrage aufgeführt, wo Sie zusätzliche Informationen darüber anzeigen können. Bei Änderungen in den Transaktionen werden sowohl das Feld **Absendertransaktion** als auch die Registerkarte **Absendertransaktionen** aktualisiert.
Status	Status des Falls.
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe, die den Fall bearbeiten kann. Wenn der Fall noch keinem Benutzer zugewiesen ist, kann jedes Mitglied dieser Gruppe an dem Fall arbeiten.
Zugewiesen an	Benutzer, der dem Fall zugewiesen ist.
Kanal	Kommunikationskanal, über den der Kunde die Anfrage übermittelt hat
Fehlertyp	Typ des Zahlungsfehlers, um zu ermitteln, ob der Fehler beim Kunden oder bei der Bank liegt Dieses Feld wird nur für Zahlungsanfragen für Anspruch des Begünstigten – Kein Eingang – Extern und für fehlerhafte Zahlung angezeigt.
Gültige Forderung	Option, die vom Anfrage-Mitarbeiter verwendet wird, wenn der Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Registerkarte „Details“ des Zahlungsanfragefalls (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	feststellt, dass die Anfrage einen Anspruch erstellen sollte und der Kunde Anspruch auf eine Rückerstattung hat. Wenn Sie diese Option auswählen, wird nach dem Speichern die Schaltfläche **Anspruch erstellen** angezeigt.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Falls. Dieses Feld wird automatisch mit dem ausgewählten Anforderungstyp ausgefüllt.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Falls.
Zahlungsinformationen	
Empfängertyp	Empfänger, der entweder intern oder extern für die Bank ist. Dieses Feld wird nur für die Anfragetypen „Anspruch des Begünstigten – Kein Eingang – Extern“ und „Anspruch des Begünstigten – Kein Eingang – Intern“ angezeigt.
Gesendet an – Name des Begünstigten	Name des Begünstigten, an den die Zahlung gesendet wurde. Dieses Feld wird nur für interne Anfragen wie „Begünstigtenanspruch – Kein Eingang – Intern“ und „Zahlung fehlerhaft“ angezeigt.
Gesendet an – Kontonummer	Kontonummer des Begünstigten, an den die Zahlung gesendet wurde. Dieses Feld wird nur für interne Anfragen wie „Begünstigtenanspruch – Kein Eingang – Intern“ und „Zahlung fehlerhaft“ angezeigt.
Gesendet an – Sortiernummer/Bankleitzahl	Bankleitzahl, an die die Zahlung gesendet wurde. Dieses Feld wird nur für interne Anfragen wie „Begünstigtenanspruch – Kein Eingang – Intern“ und „Zahlung fehlerhaft“ angezeigt.
Zahlungsabwickler	Methode, mit der die Zahlung erfolgt ist. Der Zahlungsabwickler ist regionsspezifisch.
Transaktions-ID	Eindeutiger Bezeichner für den Zahlungsvorgang, der an Drittbanken weitergegeben werden soll.
Zahlungsdatum	Datum, an dem die Zahlung erfolgt ist. Das Feld **Absendertransaktionen** legt dieses Datum basierend auf dem Datumsfeld in der Transaktion fest. Wenn der Anfrage mehrere Transaktionen zugeordnet sind, wird das früheste Transaktionsdatum als Zahlungsdatum festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Registerkarte „Details“ des Zahlungsanfragefalls (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Gesamtbetrag	Gesamtbetrag der Zahlung. Wählen Sie die Währung aus, in der die Zahlung erfolgt ist. Das Feld **Absendertransaktionen** legt den Gesamtbetrag basierend auf dem Betragsfeld in der Transaktion fest. Wenn der Anfrage mehrere Transaktionen zugeordnet sind, wird der Betrag aller addiert, um den Gesamtbetrag festzulegen.
Senderbank	Bank, die dem Finanzkonto des Absenders zugeordnet ist. Die Liste der Finanzinstitute in diesem Feld hängt davon ab, ob der Absender intern oder extern ist.
Empfängerbank	Bank, die dem Finanzkonto des Empfängers zugeordnet ist. Die Liste der Finanzinstitute in diesem Feld hängt davon ab, ob der Empfängertyp intern oder extern ist.
Externe Anfrage-ID	Eindeutige ID für den Fall, die von einer Drittparteibank empfangen wurde. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Empfängertyp Extern ist.
Internationale Zahlung	Option zur Angabe, ob die Zahlung international war.
Wiederkehrende Zahlung	Option, um anzugeben, ob die Zahlung Teil eines wiederkehrenden Zahlungsplans war.
Lösungsdetails	
Gelöst von	Name des Service Desk-Mitarbeiters, der die Lösung zur Lösung des Falls vorgeschlagen hat.
Gelöst	Datum, an dem der Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für den Fall vorgeschlagen hat und der Fallstatus in den Status „Gelöst“ geändert wurde.
Geschlossen von	Name des Service Desk-Mitarbeiters, der den Fall geschlossen hat, nachdem der Kunde die vorgeschlagene Lösung akzeptiert hat.
Abgeschlossen	Datum, an dem der Fall geschlossen wurde, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Akzeptanz des Kunden für die vorgeschlagene Lösung erhalten und der Fallstatus in den Status „Geschlossen“ geändert wurde.
Lösungscode	Typ der vorgeschlagenen Lösung.
Details	Notizen des Service Desk-Mitarbeiters zur vorgeschlagenen Lösung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Registerkarte „Details“ des Zahlungsanfragefalls (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Details zu Kommentaren hinzufügen	Option zum Kopieren der Lösungshinweise in Kommentare.
Kommentare und Aktivitäten	
Zusätzliche Anmerkungen	Kommentare des Service Desk-Mitarbeiters zum Fallfortschritt.

Spezifische Felder für den Fall „Begünstigtenforderung – Kein Eingang“ mit einem internen Zahlungsempfänger

Felder für Anspruch ohne Eingang des Begünstigten mit einem internen Zahlungsempfänger

Feld	Beschreibung
Empfangender Kunde	Verbraucher, der die Zahlung erhalten hat. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn im Feld **Empfangskonto** ein Geschäftskunde ausgewählt ist.
Empfängerkonto	Geschäftskunde, der die Zahlung erhalten hat. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn im Feld **Empfangender Kunde** ein Verbraucher ausgewählt ist.
Empfängerkontakt	Kontakt des Geschäftskunden, der die Zahlung erhalten hat. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn im Feld **Empfangender Kunde** ein Verbraucher ausgewählt ist.
Empfangendes Finanzkonto	Finanzkonto des Empfängers, der die Zahlung erhalten hat.
Empfangstransaktionen	Finanztransaktion, die der empfangende Kunde oder Account empfangen hat. Sie können mehrere Eingangstransaktionen mit einer Anfrage verknüpfen. Diese Transaktionen werden auch auf der Registerkarte **„Empfangstransaktionen“** der Anfrage aktualisiert, wo Sie zusätzliche Informationen dazu anzeigen können. Bei Änderungen in den Transaktionen werden sowohl das Feld **„Empfangstransaktion“** als auch die Registerkarte **„Empfangstransaktionen“** aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spezifische Felder für den Fall „Zahlungsfehler“.

Felder für „Zahlungsfehler“ – Fall

Feld	Beschreibung
Es wurde versucht, den Betrag wiederzuerlangen	Option, um zu ermitteln, ob der Kunde versucht hat, die Zahlung einzuziehen, bevor er die Anfrage geöffnet hat.
Richtiger Empfänger – Name des Begünstigten	Name des Begünstigten, an den die Zahlung gesendet werden sollte. Dieses Feld wird nur für den Anfragetyp „Zahlung fehlerhaft“ angezeigt.
Richtiger Empfänger – Kontonummer	Kontonummer des Begünstigten, an den die Zahlung gesendet werden sollte. Dieses Feld wird nur für den Anfragetyp „Zahlung fehlerhaft“ angezeigt.
Richtiger Empfänger – Sortiernummer/ Bankleitzahl	Bankleitzahl oder Routingnummer, an die die Zahlung gesendet werden sollte. Dieses Feld wird nur für den Anfragetyp „Zahlung fehlerhaft“ angezeigt.
Kundengrund	Liste der Gründe, warum der Kunde die Zahlungsanfrage geöffnet hat.

Feldbeschreibungen für einen Anspruchsfall

Anspruchsfälle helfen den Anspruchsbearbeitern bei der Lösung von Anforderungen für Zahlungsansprüche, die sie von Kunden der Bank oder Drittparteibanken erhalten.

Wenn eine Anspruchsanforderung übermittelt wird, wird ein Anspruchsfall erstellt. Einige der Felder im Fallformular werden aus der Anforderung gefüllt, aus der der Anspruch erstellt wird.

Nachdem der Fall zugewiesen wurde, füllt ein Anspruchssachbearbeiter bei den nächsten Schritten die Felder im Fall aus. Die nächsten Schritte könnten die Untersuchung des Falls, die Anforderung einer Erstattung von einer Bank oder einem Kunden und den Abschluss der Erstattung umfassen.

Felder der Registerkarte „Details“ für einen Anspruchsfall

Die Registerkarte **Details** im Formular enthält fallbezogene Informationen.

Felder der Registerkarte „Details des Anspruchsfalls“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Fall. • **Intern**: Stammt von einem Kunden der Bank. • **Extern**: Stammt von einer Drittparteibank
Forderungstyp	Typ des Anspruchsfalls.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Registerkarte „Details des Anspruchsfalls“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Intern**: Die Anforderung kam von einem Kunden der Bank. • **Extern**: Die Anforderung kam von einer Drittparteibank. Der Anspruchstyp bestimmt, welcher Flow ausgelöst und welche Formularansicht angezeigt werden soll.
Erstattungsart	Option, um anzugeben, woher die Erstattung für den Anspruch erfolgt. • **Intern**: Die Erstattung erfolgt intern von der Bank, z. B. von einem Kunden oder der Bank selbst. • **Extern**: Die Erstattung erfolgt von einer Drittparteibank.
Fehlertyp	Typ des Fehlers, der angibt, ob der Fehler am Kunden oder an der Bank liegt. Normalerweise bestimmt dieses Feld den besten Kurs zum Lösen des Anspruchs.
Fehlerkategorie	Fehlerkategorie für den Anspruch. Diese Liste enthält die branchenüblichen Fehlerkategorien, die auf dem ausgewählten Fehlertyp basieren.
Fehlerunterkategorie	Fehlerunterkategorie für Anspruch. Diese Liste enthält die branchenüblichen Fehlerunterkategorien, die auf der ausgewählten Fehlerkategorie basieren.
Status	Status des Falls.
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe, die den Fall bearbeiten kann. Wenn der Fall noch keinem Benutzer zugewiesen ist, kann jedes Mitglied dieser Gruppe an dem Fall arbeiten.
Zugewiesen an	Benutzer, der dem Fall zugewiesen ist.
Zahlungsanfrage	Referenznummer des Zahlungsanfragefalls und gibt an, dass der Anspruch aus dieser Anfrage erstellt wurde. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Anspruchstyp** auf **Intern** festgelegt ist. Es wird automatisch ausgefüllt, wenn der Anspruch aus einer Anfrage erstellt wird.
Angeforderte Behandlung	Angeforderte Behandlung für den Anspruch entweder vom internen Anspruchsteam oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Registerkarte „Details des Anspruchsfalls“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	von einer Drittparteibank. Diese Liste enthält die branchenüblichen Behandlungen.
Tatsächliche Behandlung	Tatsächliche Behandlung für den Anspruch entweder durch das interne Anspruchsteam oder durch eine Drittparteibank.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Falls. Dieses Feld wird automatisch mit dem ausgewählten Anforderungstyp ausgefüllt. Sie können diese Beschreibung jedoch ändern.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Falls.
Abschnitt „Anspruchsdetails“.	
Forderungsbank	Bank, die dem Anspruch zugeordnet ist. Die Liste der Finanzinstitute, die in diesem Feld angezeigt wird, hängt von Folgendem ab: • Anspruchstyp: „Intern“ oder „Extern“. • Banken, die in der Tabelle „Finanzinstitute“ [sn_bom_financial_institution] aufgeführt sind.
Externe Forderungs-ID	Eindeutige ID für die Forderung, die von der Drittparteibank bereitgestellt wurde. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Anspruchstyp** auf **Extern**festgelegt ist.
Forderungskunde	Verbraucher, der den Anspruch geöffnet hat. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Anspruchstyp** auf **Intern**festgelegt ist. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn im Feld **Forderungskonto** ein Geschäftskunde ausgewählt ist.
Forderungskonto	Geschäftskunde, der den Anspruch geöffnet hat. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Anspruchstyp** auf **Intern**festgelegt ist. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn im Feld **Anspruchskunde** ein Verbraucher ausgewählt ist.
Forderungskontakt	Kontakt des Geschäftskunden, der den Anspruch geöffnet hat. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Anspruchstyp** auf **Intern**festgelegt ist. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn im Feld **Anspruchskunde** ein Verbraucher ausgewählt ist.
Forderungskonto	Einlagenkonto, das der Forderungskunde verwendet hat. Dieses Feld wird nur

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Registerkarte „Details des Anspruchsfalls“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	angezeigt, wenn das Feld **Anspruchstyp** auf **Intern**festgelegt ist.
Forderungstransaktion	Finanztransaktion (Einzahlung), die für den Anspruch verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Anspruchstyp** auf **Intern**festgelegt ist. Sie können mehrere Transaktionen mit einem Anspruch verknüpfen. Diese Transaktionen werden auch auf der Registerkarte **Anspruchstransaktionen** des Anspruchs aufgelistet, wo Sie zusätzliche Informationen darüber anzeigen können. Bei Änderungen in den Transaktionen werden sowohl das Feld **Anspruchstransaktion** als auch die Registerkarte **Anspruchstransaktionen** aktualisiert.
Transaktions-ID	Eindeutiger Bezeichner für den Zahlungsvorgang, der für Drittparteibanken freigegeben werden soll.
Gesamtbetrag	Gesamtbetrag der Zahlung, die der Forderung zugeordnet ist. Wählen Sie die Währung aus, in der die Zahlung erfolgt ist. Das Feld **Forderungstransaktion** legt den Gesamtbetrag basierend auf dem Betragsfeld in der Transaktion fest. Wenn dem Anspruch mehrere Transaktionen zugeordnet sind, wird der Betrag aller addiert, um den Gesamtbetrag festzulegen.
Zahlungsabwickler	Methode, mit der die Zahlung erfolgt ist. Der Zahlungsabwickler ist regionsspezifisch.
Zahlungsdatum	Datum, an dem die Zahlung erfolgt ist.
Wiederkehrende Zahlung	Option, um anzugeben, ob die Zahlung Teil eines wiederkehrenden Zahlungsplans war.
Internationale Zahlung	Option zur Angabe, ob die Zahlung international war.
Abschnitt „Erstattungsdetails“.	
Rückerstattungsbank	Bank, die der Rückerstattung zugeordnet ist. Die Liste der Finanzinstitute, die in diesem Feld angezeigt werden, hängt von folgenden Faktoren ab:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Registerkarte „Details des Anspruchsfalls“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Anspruchstyp: „Intern“ oder „Extern“. • Banken, die in der Tabelle „Finanzinstitute“ [sn_bom_financial_institution] aufgeführt sind.
Nachverfolgungs-ID	Eindeutige ID für die Forderung, die von der Drittparteibank bereitgestellt wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Anspruchstyp** auf **Extern**festgelegt ist.
Ergebnis	Erstattungsergebnis für den Anspruch. Dieses Feld wird automatisch aus dem Belastungsgenehmigungsfall aktualisiert, wenn das Feld **„Rückerstattungstyp“** auf **„Intern“**festgelegt ist.
Erstattungsbetrag	Gesamtbetrag, der basierend auf dem Ergebnis der Erstattung erstattet wird. Dieses Feld wird automatisch aus dem Belastungsgenehmigungsfall aktualisiert, wenn das Feld **„Rückerstattungstyp“** auf **„Intern“**festgelegt ist. Wählen Sie die Währung aus, in der die Erstattung erfolgt.
Ergebnisnotizen	Zusätzliche Hinweise zum Erstattungsergebnis. Dieses Feld wird automatisch aus dem Belastungsgenehmigungsfall aktualisiert, wenn das Feld **„Rückerstattungstyp“** auf **„Intern“**festgelegt ist.
Abschnitt „Kommentare und Aktivitäten“.	
Zusätzliche Anmerkungen	Kommentare des Service Desk-Mitarbeiters zum Fallfortschritt.

Erstattungsfelder, die spezifisch für Forderungen mit dem Erstattungstyp „Intern“ sind

Für Forderungen mit einem internen Erstattungstyp erstellt der Anspruchssachbearbeiter einen Belastungsgenehmigungsfall, um intern eine Erstattung von einer Bank oder einem Kunden anzufordern, und füllt diese Felder aus.

Hinweis: Diese Felder werden nur angezeigt, wenn das Feld **Erstattungstyp** auf **Intern**festgelegt ist.

Erstattungsfelder, wenn das Feld Erstattungstyp auf Intern festgelegt ist

Feld	Beschreibung
Abschnitt „Erstattungsdetails“.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstattungsfelder, wenn das Feld Erstattungstyp auf Intern festgelegt ist (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Belastungskunde	Kunde, der die Forderung rückerstattet, wenn der Service Desk-Mitarbeiter festlegt, dass die Rückerstattung von einem Kunden erfolgen soll.
Belastungskonto	Einlagenkonto des Belastungskunden, das für die Erstattung verwendet wird. **Hinweis:** Dieses Konto ist möglicherweise nicht das gleiche, das den Geldbetrag aus der empfangenden Transaktion erhalten hat.
Abbuchungskonto	Geschäftskunde, der den Anspruch rückerstattet. Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn im Feld **„Belastungskunde“** ein Verbraucher ausgewählt ist.
Schuldkontakt	Kontakt des Geschäftskunden, der die Forderung rückerstattet. Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn im Feld **„Belastungskunde“** ein Verbraucher ausgewählt ist.
Empfangstransaktion	Finanztransaktion (Einzahlungstransaktion), die der Kunde erhalten hat und die für die Rückerstattung verwendet wird. Sie können einer Forderung mehrere Empfangstransaktionen zuordnen. Diese Transaktionen werden auch auf der Registerkarte **Empfangstransaktionen** des Anspruchs aufgelistet, wo Sie zusätzliche Informationen dazu anzeigen können. Bei Änderungen in den Transaktionen werden sowohl das Feld **„Empfangstransaktion“** als auch die Registerkarte **„Empfangstransaktionen“** aktualisiert.
Belastungsgenehmigung	Belastungsgenehmigungsfallnummer, die erstellt wird, um die Rückerstattung intern von einer Bank oder einem Kunden anzufordern. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn Sie einen Belastungsgenehmigungsfall für den Anspruch erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstattungsfelder, wenn das Feld Erstattungstyp auf Intern festgelegt ist (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Belastungsgenehmigungsfall für eine interne Rückerstattung.

Dashboard „Zahlungsvorgänge“.

Mit dem Dashboard Financial Services Payment Operations erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei Zahlungsanfragen, Ansprüchen und Belastungen.

Wichtig: Das Dashboard Financial Services Payment Operations wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Sie können den Status dieser Fälle überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen. Für jede von Ihnen angegebene Zeit können Sie die Details für die offenen Fälle, die neuen Fälle und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Zahlungsfälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_payment.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und -Daten.
- sn_bom_payment.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Payment Operations

Um auf das Dashboard Financial Services Payment Operations zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Zahlungsvorgänge** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Zahlungsvorgänge** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für das Dashboard Financial Services Payment Operations

Anwender	Dashboard-Verwendung
Zahlungsmanager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus der Zahlungsfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle für das Dashboard Financial Services Payment Operations (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
	• Alle offenen Zahlungsfälle überwachen, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verletzt wurde • Überwachen Sie das Volumen jedes Zahlungsfalltyps und dessen Trend • Überprüfen Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Überwachen Sie die Details der Ansprüche nach Fehlertyp • Ruft Detailinformationen zu einer Fehlerkategorie ab
Zahlungsadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

% der offenen internen Forderungen mit Kundenfehler, basierend auf dem Zahlungsabwickler

Prozentsatz der offenen internen Forderungen, die einen Kundenfehler aufweisen, basierend auf dem Zahlungsabwickler. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Total Number of open internal claims having customer error
 grouped by payment processor]/[Total Number of open internal
 claims having customer error])*100
```

% der geschlossenen externen Forderungen mit Bankfehler auf Basis der tatsächlichen Behandlung

Prozentsatz der geschlossenen externen Forderungen mit einem Bankfehler auf Grundlage der tatsächlichen Behandlung, deren Aufgliederung „Ergebnisgrund“ lautet. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Number of closed external claims having bank error based upon
 outcome]/[Total number of closed external claims having bank
 error used in total number recovery])*100
```

% der offenen internen Forderungen mit Bankfehler nach Fehlerkategorie

Prozentsatz der offenen internen Forderungen, die einen Bankfehler aufweisen, basierend auf der Fehlerkategorie, wobei die Aufgliederungen „Alter“ und „Bankfehlerkategorie“ lauten. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Total Number of open internal claims having bank error based
 upon error category]/[Total number of open internal claims
 having bank error])*100
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

% des gesamten Erstattungsbetrags für externe Forderungen mit Kundenfehler

Prozentsatz des gesamten Erstattungsbetrags für externe Forderungen mit einem Kundenfehler, bei denen die Aufgliederung „Tatsächliche Behandlung“ lautet. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Sum of refund amount for closed external claims having
 customer error based upon Actual treatment]/[Total sum of
 refund amount for closed external claims having customer
 error])*100
```

% der geschlossenen externen Forderungen mit Kundenfehler auf Basis der tatsächlichen Behandlung

Prozentsatz der geschlossenen externen Forderungen mit einem Kundenfehler auf Grundlage der tatsächlichen Behandlung, deren Aufgliederung „Ergebnisgrund“ lautet. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
(([Total number of closed external claims having customer error
 based upon outcome]/[Total number of closed external claims
 having customer error])*100)||0
```

% der offenen internen Forderungen mit Bankfehler auf Basis der angeforderten Behandlung

Prozentsatz der offenen internen Forderungen, die einen Bankfehler aufweisen, basierend auf einer angeforderten Behandlung, wobei die Aufgliederungen „Alter“ und „Zahlungsabwickler“ sind. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Total Number of open internal claims having bank error
 grouped by payment processor]/[Total count of open internal
 claims having bank error based upon requested treatment])*100
```

% der offenen internen Forderungen mit „Ausnahme“ als angeforderte Behandlung

Prozentsatz der offenen internen Forderungen, für die eine Behandlung als Ausnahme angefordert wurde, wobei die Aufgliederungen „Alter“ und „Fehlertyp“ sind. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Number of open cases having requested treatment as
 Exception]/[Total Number of open cases having requested
 treatment as Exception])*100
```

% der Abschlusszeit von Zahlungsfällen

Prozentsatz der Abschlusszeit von Zahlungsfällen, wobei die Aufgliederungen „Alter“, „Zahlungsfälle“ und „Zahlungs-Service Desk-Mitarbeiter“ lauten. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[Summed Duration of Payment Closed Cases]/[Number of Payment
 Closed Cases] /24
```

% der insgesamt eingezogenen Forderungen für externe Forderungen mit Erstattungsbetrag

Prozentsatz der insgesamt eingezogenen Forderungen für externe Forderungen mit einem Erstattungsbetrag, bei denen die Aufgliederung „Tatsächliche Behandlung“ ist. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Sum of refund amount for closed external claims having bank
 error]/[Total sum of refund amount for closed external claims
 having bank error])*100
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

% der geschlossenen externen Forderungen mit Bankfehler für tatsächliche Aufteilungsbehandlung

Prozentsatz der geschlossenen externen Forderungen mit einem Bankfehler für eine tatsächlich aufgeteilte Behandlung, deren Aufgliederung „Tatsächliche Behandlung“ lautet. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Total number of closed external claims having bank error
 based upon actual treatment]/[Total number of closed external
 claims having bank error])*100
```

% der offenen internen Forderungen mit Kundenfehler auf Basis der angeforderten Behandlung

Prozentsatz der offenen internen Forderungen, die einen Kundenfehler aufweisen, basierend auf der angeforderten Behandlung, wobei die Aufgliederungen „Alter“ und „Kundenfehlerkategorie“ lauten. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Total Number of open internal claims having customer error
 with custom error category]/[Total Number of open internal
 claims having customer error])*100
```

% der geschlossenen externen Forderungen mit Kundenfehler für tatsächliche Behandlung

Prozentsatz der geschlossenen externen Forderungen, die einen Kundenfehler für die tatsächliche Behandlung aufweisen. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Total number of closed external claims having customer error
 based upon actual treatment]/[Total number of closed external
 claims having customer error])*100
```

% der internen Forderungen mit „geschützt“ als angeforderte Behandlung

Prozentsatz der internen Forderungen, für die eine „geschützte“ Behandlung angefordert wurde, wobei die Aufgliederungen „Alter“ und „Fehlertyp“ sind. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Number of open cases having requested treatment as
 Protected]/[Total number of open cases having requested
 treatment as Protected])*100
```

Anzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Kundenfehler mit „Ausnahme“ als angeforderte Behandlung

Anzahl der geschlossenen externen Forderungen, die einen Kundenfehler mit einer angeforderten Behandlung als Ausnahme aufweisen, wenn die Aufgliederung „Tatsächliche Behandlung“ lautet.

Aufgliederungen

- Tatsächliche Behandlung
- Alter
- Bankfehlerkategorie
- Kundenfehlerkategorie
- Fehlertyp
- Ergebnisgrund

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zahlungs-Agent
- Zahlungsfälle
- Zahlungsabwickler
- Zahlungsdienst
- Zahlungstyp

Filter

Die folgende Tabelle zeigt die verfügbaren Filter im Dashboard „Zahlungsvorgänge“.

Im Dashboard „Zahlungsvorgänge“ verfügbare Filter

Name	Typ	Beschreibung
Tatsächliche Behandlung	Auswahl	Zeigt die Auswahlmöglichkeiten an, die für die tatsächliche Behandlung von Zahlungsansprüchen verfügbar sind.
Alter	Bucket	Zeigt die Altersbereiche für die Zahlungsfälle in Tagen an.
Bankfehlerkategorie	Auswahl	Zeigt die Auswahlmöglichkeiten an, die für die Bankfehlerkategorie für Zahlungsforderungen verfügbar sind.
Kundenfehlerkategorie	Auswahl	Zeigt die Auswahlmöglichkeiten an, die für die Kategorie „Kundenfehler“ für Zahlungsansprüche verfügbar sind.
Fehlertyp	Auswahl	Zeigt die Auswahlmöglichkeiten an, die für den Fehlertyp für Zahlungsanfragen verfügbar sind.
Ergebnisgrund	Auswahl	Zeigt für Zahlungsansprüche verfügbare Ergebnisoptionen an.
Zahlungs-Agent	Skript	Ruft die zugewiesenen Zahlungs-Agents mit der Rolle „sn_bom_payment.claim_agent“ oder „sn_bom_payment.inquiry_agent“ aus der Tabelle „Anwenderrollen“ ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Dashboard „Zahlungsvorgänge“ verfügbare Filter (Fortsetzung)

Name	Typ	Beschreibung
Zahlungsfälle	Skript	Ruft die Zahlungsfalldatensätze aus der Aufgabentabelle ab.
Zahlungsabwickler	Auswahl	Zeigt die für den Zahlungsabwickler verfügbaren Auswahlmöglichkeiten für Zahlungsmethoden an.
Zahlungsdienst	Liste	Ruft die Datensätze für alle Zahlungsaufgaben ab.
Zahlungstyp	Skript	Ruft die Zahlungsfalldatensätze aus der Aufgaben-SLA-Tabelle ab.

Financial Services Treasury Operations

Die Anwendung ServiceNow® Financial Services Treasury Operations ist eine Lösung in Financial Services Operations, mit der Finanzunternehmen das End-to-End-Onboarding von Treasury-Produkten durch automatisierte Workflows digitalisieren können.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Kunden, Beziehungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter Treasury-Vorgänge verwenden.

Einrichten



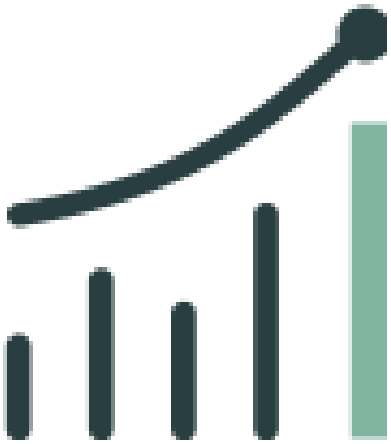
Setup von Financial Services Treasury Operations.

Verwenden



Übermitteln und verwalten Sie Treasury-Serviceanfragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analytics und Reporting	Prozessoptimierung	Referenz
		
Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit dem vorkonfigurierten Dashboard.	Visualisieren Sie den Prozess, und identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten.	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Financial Services Treasury Operations erkunden

Sie können ServiceNow® Financial Services Treasury Operations verwenden, um das Treasury-Produkt-Onboarding mit Workflows zu verwalten, die für wichtige Services wie Überweisungen und Remote Deposit Erfassung (RDC) verfügbar sind.

Schlüsselfunktionen

- Verwalten Sie neue Anforderungen in einem einzigen System mit End-to-End-Transparenz in Echtzeit.
- Teilen Sie Fälle intelligent auf relevante Teams auf.
- Reduzieren Sie die Komplexität des Onboarding-Prozesses für Treasury-Produkte mit einer einheitlichen Playbook-Experience.
- Verwalten Sie wichtige Dokumentationen mit der Anwendung ServiceNow® Financial Services Document Management.
- Konzentrieren Sie sich auf bestimmte Aufgaben, und führen Sie sie in der richtigen Reihenfolge aus, indem Sie anwenderdefinierte Arbeitsbereiche und Rollen verwenden.
- Verfolgen Sie Trends und Antwortzeiten mit Performance Analytics, um die kontinuierliche Verbesserung voranzutreiben.

Personas für Treasury-Vorgänge

Treasury Operations richtet sich an folgende Personen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personas für Financial Services Treasury Operations

Persona	Beschreibung
Administrator	Treasury-Administrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Anfordernde Personen des Service	Niederlassungsmitarbeiter, die Anforderungen übermitteln und den Status von Fällen überprüfen. Die folgenden Benutzer können eine Treasury-Serviceanfrage für die Aktivierung oder Änderung eines Treasury-Produkts übermitteln: • Accounts und Kontakte (Geschäftskunden), die sich an den Treasury-Beitragenden wenden • Treasury-Beitragender im Front Office eines Finanzinstituts
Erfüller	Service Desk-Mitarbeiter im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten, die mit dem Treasury-Servicing-Team zusammenarbeiten Sie sind für die Bearbeitung von Treasury-Fällen und -Aufgaben im Zusammenhang mit Treasury-Services verantwortlich und schließen die Aktivierung oder Änderung von Treasury-Produkten ab. Die folgenden Service Desk-Mitarbeiter bearbeiten Anfragen für Treasury-Services: • Treasury-Beitragender • Treasury-Mitarbeiter • Treasury-Agent-Connector • Dokumentations-Agent
Manager	Ein Treasury-Manager eines Finanzinstituts: • Prüft Berichte, Dashboards und SLAs • Analysiert Geschäftsprozesse anhand von Prozessoptimierung -Projekten

Financial Services Treasury Operations einrichten

Sie können Ihre Implementierung für die Anwendung Financial Services Treasury Operations einrichten, indem Sie die Anwendung installieren, Finanzdienstleistungsdaten importieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Treasury Operations installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Financial Services Treasury Operations (sn_bom_treasury) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

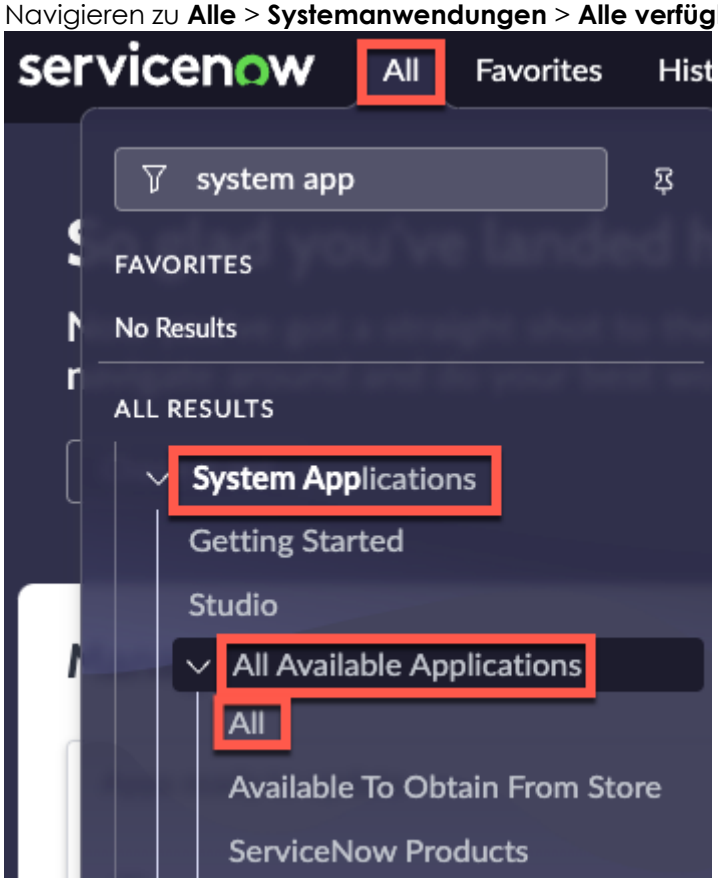
Die folgenden Elemente werden mit Financial Services Treasury Operations installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Treasury Operations installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Financial Services Treasury Operations (sn_bom_treasury).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Financial Services Treasury Operations installieren können.

4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Financial Services Treasury Operations konfigurieren

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Financial Services Treasury Operations installierten Komponenten, und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Financial Services Treasury Operations installiert ist.
Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Treasury Operations installieren.

Erforderliche Rolle: sn_bom_treasury.admin und admin

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Transaktionsdaten in Tabellen ServiceNow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen.
2. Überprüfen Sie die installierten Komponenten.
   Ändern Sie sie, oder fügen Sie nach Bedarf neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Treasury-Servicefälle und -aufgaben zu ermöglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	Sie können neue Falltypen hinzufügen und Servicedefinitionen für jeden Typ konfigurieren.
Flows bearbeiten oder erstellen	Bearbeiten oder erstellen Sie Flows mit Flow Designer.
Konfigurieren Sie das Playbook	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook mit Prozessautomatisierungs-Designer.
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren	Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM damit Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden interagieren und Fälle erstellen und bearbeiten können.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs, um SLA-Zeiten für Treasury-Servicefälle und -aufgaben zu konfigurieren.
Konfigurieren Sie Benutzergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können Rollen auch Gruppen und Benutzern zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und um sie dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Dokumentbearbeitung für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschub und -ausnahmen.

Financial Services Treasury Operations verwenden

Erfahren Sie, wie Beitragende und Service Desk-Mitarbeiter die Anwendung Financial Services Treasury Operations verwenden, um die Treasury-Fällezu initiieren, zu recherchieren und zu lösen.

Arbeitsbereich

Beitragende und Back-Office-Mitarbeiter verwenden personalisierte Arbeitsbereich, um an allen Aspekten von Treasury-Fällen zu arbeiten. Mit Workspace können Service Desk-Mitarbeiter:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation durch Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich -Benutzer für Treasury-Vorgänge

Anwender	Beschreibung
Treasury-Beitragender	Erstellt und verfolgt Treasury-Servicefälle für von ihm verwaltete Accounts.
Treasury-Mitarbeiter	Arbeitet an Treasury-Servicefällen und Treasury-Aufgaben.
Treasury-Agent-Connector	Erstellt und bearbeitet Treasury-Fälle und -Aufgaben, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu erfüllen.
Dokument-Agent	Bearbeitet Dokumentaufgaben für Treasury-Servicefälle
Treasury-Administrator	Konfiguriert den Treasury-Arbeitsbereich gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.

Automatisierte Workflows

Vordefinierte Workflows für Treasury-Fälle sind mit der Anwendung verfügbar.

Wenn ein Kunde ein Treasury-Produkt benötigt, initiiert ein Beitragender in der Treasury einen Fall, aktualisiert dessen Details und löst dadurch den Workflow aus. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Mitarbeiter wie Treasury und Document Agent weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter bearbeiten diese Aufgaben, um die Treasury-Produktanforderung zu erfüllen.

Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Treasury Operations-Workflows.

Fall-Playbook

Mit dem Fall-Playbook können Treasury-Beitragende und Service Desk-Mitarbeiter ihre Fälle und Aufgaben überprüfen und bearbeiten. Das Playbook bietet einen End-to-End-Lebenszyklus für die Aufgaben, die während des Fallbearbeitungsprozesses ausgeführt werden, von der Protokollierung eines Falls bis zur endgültigen Lösung und der Kommunikation mit dem Kunden.

Dashboard

Performance Analytics Geben Sie Geschäftsinhabern Einblicke in die Leistung des Teams und des Unternehmens. Ein Dashboard mit vorkonfigurierten Berichten und anpassbaren Ansichten ist mit der Anwendung verfügbar.

Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Treasury-Vorgänge“..

Financial Services Treasury Operations-Workflows

Die Anwendung Financial Services Treasury Operations installiert automatisierte Workflows, die für jeden Treasury-Service konfiguriert werden können. Diese Workflows erstellen Fälle und leiten Aufgaben an die Treasury- und Dokument-Agents weiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dieser Anwendung verfügbare Workflows

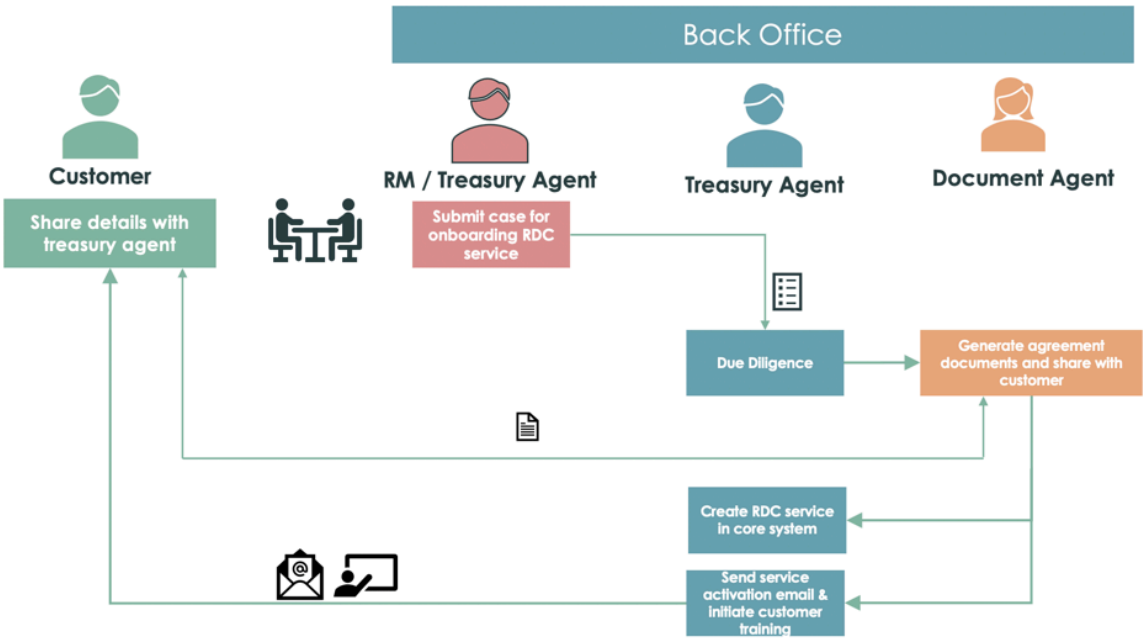
Die folgenden vordefinierten Workflows für Treasury-Services sind mit der Anwendung verfügbar:

- RDC-Service (Remote-Einlagenerfassung).
- Überweisungsservice

Diese Workflows werden mit dem Prozessautomatisierungs-Designer und dem Flow Designer erstellt. Der Treasury-Administrator kann diese Workflows überprüfen und entsprechend den Anforderungen seiner Organisation anpassen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, eine Treasury-Anforderung für das Onboarding des RDC-Service zu lösen.

Workflow-Beispiel für Treasury Operations für das Onboarding des RDC-Service



Allgemeiner Workflow für Treasury-Vorgänge

Wenn ein Kunde ein Treasury-Produkt benötigt, initiiert ein Beitragender in der Treasury einen Fall, aktualisiert dessen Details und löst dadurch den Workflow aus. Während des gesamten Workflows führen Treasury- und Dokument-Agents die ihnen zugewiesenen Aufgaben aus und aktualisieren den Status des Falls. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Lösung des Falls erforderlich sind.

Im Folgenden finden Sie einen typischen Treasury-Workflow in der Anwendung Financial Services Treasury Operations.

Hinweis: Je nach Serviceanfragetyp kann ein Workflow zusätzliche oder weniger Aufgaben haben.

Als Kunde

Ein Kunde kontaktiert das Finanzinstitut und fordert einen Treasury-Service an.

Als Treasury-Beitragender

Ein Treasury-Beitragender, z. B. ein Beziehungsmanager, sendet im Namen des Kunden eine Anforderung zur Aktivierung oder Änderung eines Treasury-Produkts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Der Beitragende initiiert einen Treasury-Produkt-Onboarding-Fall.
2. Im Fall-Playbook aktualisiert der Beitragende in der Phase Initiate (Initiieren) die Falldetails und übermittelt den Antrag.

Ein Workflow wird automatisch ausgelöst, und die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

Als Back-Office-Mitarbeiter

1. Im Fall-Playbook überprüft ein Treasury-Mitarbeiter die Falldetails und führt eine Due-Diligence-Prüfung durch. Wenn der Antragsteller die Standards des Finanzinstituts erfüllt, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.

   Hinweis: Die Sorgfaltspflicht-Aufgabe wird nur für den RDC-Service-Workflow angezeigt.

2. Der Dokument-Agent arbeitet an der Dokumentaufgabe, um ein Vereinbarungsdokument zu generieren, es für den Kunden freizugeben und eine Abnahme dafür zu erhalten.

   Der Workflow generiert Erfüllungsaufgaben, an denen ein Treasury-Mitarbeiter arbeiten kann.

3. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, aktiviert ein Treasury-Mitarbeiter den Treasury-Service in seinem Treasury-Kernsystem, sendet die Serviceaktivierungs-E-Mail an den Kunden und beginnt mit der Kundenschulung für den Treasury-Service.

Der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

Erstellt einen Treasury-Servicefall

Beginnen Sie den Anwendungsprozess für den Treasury-Service, indem Sie im Namen Ihres Kunden einen Treasury-Fall erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_treasury.contributor oder sn_bom_treasury.agent_connector

Hinweis: Die entsprechende Rolle des universellen Beitragenden kann auch zum Erstellen eines Falls zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter .

Wichtig: Damit die Rollen „Service Desk-Mitarbeiter“ oder „Beitragender“ funktionieren, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder mit Benutzern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Treasury-Mitarbeiter können auch einen Treasury-Servicefall erstellen, indem sie in der Listenansicht des Arbeitsbereichs zu **Treasury-Servicefälle** navigieren und auf **Neu**klicken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Erstellen Sie einen Treasury-Fall aus der Treasury-Fallliste oder einem Interaktionsdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Treasury-Fall aus der Treasury-Fallliste	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Treasury-Servicefälleauf Alle**. **b.** Klicken Sie auf **Neu**.
Treasury-Fall aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Interaktionen**auf **Meine Interaktionen**. **b.** Öffnen Sie den erforderlichen Interaktionsdatensatz für den Kunden. **c.** Klicken Sie auf **Fall erstellen**. Informationen zum Erstellen von Interaktionen finden Sie unter Interaktionen erstellen .

4. Wählen Sie im Dialogfeld „Neuen Fall erstellen“ den Treasury-Service aus, für den Sie einen Fall erstellen möchten.
   - **Onboarding des RDC-Service**.
   - **Onboarding des Überweisungsservice**.
5. Klicken Sie auf **Erstellen**.
6. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder aus und ergänzen Sie alle weiteren zugehörigen Informationen, die Sie vom Kunden gesammelt haben.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

- Ein Treasury-Servicefall wird im Status Neu erstellt, und der Workflow wird ausgelöst.
- Der Fall wird basierend auf den definierten Zuweisungsregeln einer Zuweisungsgruppe oder einem Service Desk-Mitarbeiter im Treasury-Service zugewiesen.

Nächste Maßnahme

Erfassen Sie alle erforderlichen Kundeninformationen, und übermitteln Sie die Anwendung.

1. Füllen Sie auf der Registerkarte **Playbook** die Daten in der Phase Initiieren aus.
2. Senden Sie die Anwendung zur Erfüllung an Mitarbeiter im Back-Office.

Senden Sie einen Treasury-Servicefall zur Erfüllung

Sammeln Sie alle erforderlichen Informationen über den Kunden, und übermitteln Sie den Fall zur Erfüllung an Back-Office-Mitarbeiter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_treasury.contributor oder sn_bom_treasury.agent_connector

Wichtig: Damit die Rollen „Service Desk-Mitarbeiter“ oder „Beitragender“ funktionieren, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder mit Benutzern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Füllen Sie die Kundendaten in der Phase Initiieren des Fall-Playbooks aus, und übermitteln Sie die Anwendung zur Aktivierung des angeforderten Treasury-Produkts. Ein Treasury-Mitarbeiter kann auch die Aktivitäten in der Phase „Initiate“ (Initiieren) des Fall-Playbooks ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Treasury-Servicefälleauf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Schließen Sie Aktivitäten unter der Phase **Initiieren** ab.

   a. Füllen Sie die Felder in der Setupaktivität aus, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

      Hinweis: Je nach Treasury-Produkttyp (z. B. Überweisung oder RDC) sind Felder verfügbar.

   b. Klicken Sie in der Accounts-Aktivität **auf Neu hinzufügen**, um die Kundenaccounts hinzuzufügen, die für den Treasury-Service verwendet werden sollen.

   c. Klicken Sie in der Benutzeraktivität **auf Neu hinzufügen**, um die Benutzer für den Treasury-Service hinzuzufügen.

   d. Geben Sie in der Aktivität Fall übermitteln im Feld **Übermittlungskommentar** Kommentare ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**, um den Antrag abzuschließen.

Ergebnisse

- Der Treasury-Fall wird zur Erfüllung übermittelt.
- Die Phase „Initiieren“ im Fall-Playbook wird als abgeschlossen angezeigt, und der Fall geht automatisch zur nächsten Phase über.
- Die zugehörigen Treasury-Aufgaben werden einer Zuweisungsgruppe oder einem Mitarbeiter im Treasury-Service zugewiesen. Alle Dokumentaufgaben werden einer Gruppe oder einem Service Desk-Mitarbeiter im Dokumentenservice zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, der bzw. dem die Aufgabe zugewiesen wird, basiert auf Zuweisungsregeln.

Sie bearbeiten einen Treasury-Servicefall

Arbeiten Sie an einem Treasury-Fall, um Antragstellerinformationen zu sammeln, sicherzustellen, dass alle ausstehenden Aufgaben abgeschlossen werden, und erfüllen Sie die Treasury-Produktanforderung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_treasury.agent oder sn_bom_treasury.agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kunde ein Treasury-Produkt benötigt, initiiert ein Treasury-Beitragender, z. B. ein Beziehungsmanager, einen Fall und aktualisiert dessen Details. Dadurch wird der Workflow ausgelöst. Während des gesamten Workflows führen Treasury- und Dokument-Agents die ihnen zugewiesenen Aufgaben aus und aktualisieren den Status des Falls.

Hinweis: Je nach Typ der Treasury-Serviceanfrage kann ein Workflow zusätzliche oder weniger Aufgaben haben.

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die zum Recherchieren und Erfüllen der Anforderung erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Treasury-Servicefälle**die Fallliste.
   - Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Fälle **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Treasury-Fälle **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Wenn Sie an einem Fall arbeiten möchten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Lösung eines Falls erforderlich sind.
6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben unter den folgenden Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen:
   - **Initiieren Sie**, um die Kundeninformationen zu sammeln und einen Antrag auf Aktivierung eines Treasury-Service zu stellen.
   - **Sorgfaltspflicht** zur Durchführung der Sorgfaltspflicht.

     Hinweis: Diese Phase ist nur für den RDC-Service-Workflow verfügbar.

   - **Vereinbarungsdokumente**, um Vereinbarungsdokumente vorzubereiten und für den Kunden freizugeben.
   - **Erfüllung**, um den angeforderten Treasury-Service zu aktivieren, eine Serviceaktivierungs-E-Mail an den Kunden zu senden, Kundenschulungen zu initiieren und den Fall zu schließen.

   Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden auf der Registerkarte **Aufgaben** des Falls angezeigt.

Ergebnisse

- Der Treasury-Fall wird automatisch aktualisiert und zeigt „Abgeschlossen“ an.
- Der Kunde erhält eine Aktivierungs-E-Mail für den Treasury-Service.

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Vereinbarungsdokumente zu generieren

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Kundenvereinbarungsdokumente zu generieren, die zur Aktivierung des Treasury-Produkts erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_document.b2b_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Dokumentenmanagement-Service bestimmt, welche Dokumente in einem Workflow erforderlich sind. Wenn Dokumente gesammelt oder an den Kunden verteilt werden müssen, wird automatisch eine Aufgabe für einen Dokument-Agent generiert. Die Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln dem Dokumentserviceteam oder einem Dokument-Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Weitere Informationen finden Sie unter .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Dokumentservice**die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Dokumentaufgaben **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Ausgehende Dokumente** ein Dokument aus.
6. Nachdem das Dokument überprüft wurde, klicken Sie auf **Verifizieren**.
7. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnisse
- Die Dokumentaufgabe wechselt in den Status Geschlossen – vollständig.
- Im übergeordneten Treasury-Fall wird die Phase „Vereinbarungsdokumente“ im Fall-Playbook als abgeschlossen angezeigt, und der Fall wird zur nächsten Phase verschoben.

Arbeiten Sie an einer Treasury-Aufgabe für Sorgfaltspflicht oder Erfüllung
Arbeiten Sie an einer Treasury-Aufgabe, um Sorgfaltspflicht- oder Erfüllungsaktivitäten für den übergeordneten Treasury-Servicefall durchzuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_treasury.agent oder sn_bom_treasury.agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Treasury-Workflow generiert automatisch Treasury-Aufgaben für die folgenden Aktivitäten in einem Treasury-Fall:

- Führen Sie eine Sorgfaltspflicht durch

  Hinweis: Diese Aufgabe wird nur für einen RDC-Treasury-Fall generiert.

- Aktivieren Sie den Treasury-Service im Kernsystem
- Senden Sie eine Aktivierungs-E-Mail für den Treasury-Service an den Kunden
- Initiieren Sie Kundenschulungen für den Treasury-Service

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Zuweisungsregeln konfiguriert sind, wird die Aufgabe automatisch einem Treasury-Mitarbeiter zugewiesen. Treasury-Mitarbeiter können das Fall-Playbook oder das Aufgabenformular verwenden, um an einer Treasury-Aufgabe zu arbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus dem Fall-Playbook oder der Treasury-Aufgabenliste.

Option	Schritte
Aus dem Fall-Playbook	**a.** Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Treasury-Servicefälle**die Fallliste. **b.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, der die Treasury-Aufgabe enthält. **c.** Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus. **d.** Wählen Sie unter „ **Sorgfaltspflicht“** oder **„Erfüllung** “ die Aufgabenaktivität aus, an der Sie arbeiten möchten. **Hinweis:** Die Aktivität „Sorgfaltspflicht“ ist nur für einen RDC-Treasury-Fall verfügbar.
Aus der Treasury-Aufgabenliste	**a.** Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Treasury-Aufgaben**die Aufgabenliste. ▪ Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**. ▪ Klicken Sie für alle Treasury-Aufgaben **auf Alle**. **b.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

4. Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Beenden Sie die Arbeit, die zum Abschließen der Treasury-Aufgabe in Ihrem Kernbanksystem erforderlich ist.
6. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
7. Schließen Sie die Aufgabe über die Playbook-Aktivität oder das Treasury-Aufgabenformular.
   - Klicken Sie im Fall-Playbook auf **Als abgeschlossen markieren**, um die Aufgabe zu schließen.
   - Klicken Sie im Aufgabenformular **auf Schließen**, um die Aufgabe zu schließen.

Ergebnisse

Die Treasury-Aufgabe wechselt in den Status Geschlossen – vollständig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichterstellung und Analytics für Financial Services Treasury Operations

Financial Services Treasury Operations enthält ein vorkonfiguriertes Dashboard mit umsetzbaren Datenvisualisierungen, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert von Selfservice quantifizieren können.

Verwenden Sie die Performance Analytics-Widgets in einem Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

Dashboard „Treasury-Vorgänge“. ist verfügbar für Financial Services Treasury Operations.

Dashboard „Treasury-Vorgänge“.

Mit dem Dashboard Financial Services Treasury Operations erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei den Treasury-Serviceanforderungen, die für Ihre Finanzdienstleistungen eingegangen sind.

Wichtig: Das Dashboard Financial Services Treasury Operations wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Sie können den Status der Treasury-Servicefälle überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen. Zu jeder von Ihnen angegebenen Zeit können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Treasury-Fälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_treasury.manager, erforderlich, um die Dashboard-Widgets und Daten anzuzeigen.
- sn_bom_treasury.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin, die zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich sind.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Treasury Operations

Um auf das Dashboard Financial Services Treasury Operations zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Treasury-Vorgänge** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Treasury-Vorgänge** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Financial Services Treasury Operations

Anwender	Dashboard-Verwendung
Treasury-Manager	Muss sich Einblick in den Status von Treasury-Fällen verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachen Sie die offenen Treasury-Fälle, bei denen ein Verstoß gegen eine Servicelevel-Vereinbarung vorliegt oder kurz vor dem Verstoß gegen ein SLA steht und die Aufmerksamkeit erfordern • Überwachen Sie das Volumen der Treasury-Fälle für jedes Treasury-Produkt • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle • Ruft Detailinformationen für ein Treasury-Produkt ab
Treasury-Administrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

FSO Treasury.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Fälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle zu vergleichen, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA verletzt haben.

FSO Treasury.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der an diesem Tag geschlossenen Treasury-Fälle mit Verstoß gegen ein SLA.

FSO Treasury.Anzahl der offenen Fälle

Anzahl der offenen Treasury-Fälle an diesem Tag mit den Aufgliederungen nach Alter und Service.

FSO Treasury.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der Treasury-Fälle, die heute mit Aufgliederungen nach Alter und Service geschlossen wurden.

FSO Treasury.Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Falls

Durchschnittliche Anzahl der Stunden zum Schließen der Treasury-Fälle, bei denen die Aufgliederung „Service“ lautet. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[FSO Treasury.Summed duration of closed cases]/[FSO
 Treasury.Number of closed cases]
```

FSO Treasury.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Gesamtanzahl der Stunden zum Schließen der Treasury-Fälle an diesem Tag mit Aufgliederungen nach Alter und Service.

FSO Treasury.Anzahl der neuen Fälle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der neuen Treasury-Fälle, die heute mit Aufgliederungen nach Alter und Service geöffnet wurden. Wenn dieser Indikator mit dem Indikator Anzahl der geschlossenen Fälle verwendet wird, wird dieser Indikator verwendet, um den Trend der Anzahl der erstellten Fälle mit der Anzahl der geschlossenen Fälle anzuzeigen.

FSO Treasury.Anzahl der offenen Fälle mit voraussichtlichem SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Treasury-Fälle an diesem Tag, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLA gleich oder größer als 80 Prozent ist.

FSO Treasury.Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Treasury-Fälle an diesem Tag, die zu einer Verletzung eines SLA führten.

Aufgliederungen

- Alter
- Service

Filter

Die folgende Tabelle zeigt die verfügbaren Filter im Dashboard „Treasury-Vorgänge“.

Name	Typ	Beschreibung
FSO Treasury.Service	Aufgabendatensatz	Ruft alle Datensätze aus der Servicedefinitionstabelle [sn_bom_service_definition] ab, in der der Aufgabentyp mit `sn_bom_treasury` beginnt und mit `service`endet.
Alter	Bucket	Zeigt die Altersbereiche für Treasury-Fälle in Tagen an.

Financial Services Treasury Operations-Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store Apps, die installiert werden, wenn Sie die Anwendung Financial Services Treasury Operations installieren.

Mit Financial Services Treasury Operations installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Financial Services Treasury Operations werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Plugins

Mit installierte Plugins Financial Services Treasury Operations

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendungen, die mit installiert wurden Financial Services Treasury Operations

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Treasury-Serviceanfragen erforderlich sind Weitere Informationen finden Sie unter .
Dokumentbearbeitung	Aktiviert die Verwaltung von Dokumentenserviceaufgaben, die in Workflows für Financial Services Treasury Operations -Vorgänge verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter .
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Customer Service Management .
Beitragender CSM-Benutzer	Ermöglicht es Middle Office-Teams, Fälle für Kundenanforderungen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Beitragender CSM-Benutzer .

Installierte Rollen

Mit Financial Services Treasury Operations installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Treasury-Administrator [sn_bom_treasury.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle für Treasury-Vorgänge, die: • Erteilen Sie Rollen für Treasury-Vorgänge • Löschen Sie Treasury-Servicefälle und -aufgaben	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_treasury.agent • sn_bom_treasury.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Financial Services Treasury Operations installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Konfigurieren Sie die Anwendung für Treasury-Vorgänge • Erstellt und ändert Treasury-Servicedefinitionen • Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Treasury-Daten	
Treasury-Mitarbeiter [sn_bom_treasury.agent]	• Erstellen Sie Treasury-Servicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • An Treasury-Servicefällen und -aufgaben arbeiten	• sn_bom.service_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_vie • sn_bom.b2b_saving_account_viewe • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
Treasury-Manager [sn_bom_treasury.manager]	• Zeigen Sie die Performance Analytics -Berichte im Treasury-Dashboard an • Verwenden Sie Prozessoptimierung -Projekte für Treasury-Vorgänge	• sn_bom_treasury.agent • pa_viewer
Treasury-Beitragender [sn_bom_treasury.contributor]	• Senden Sie Serviceanfragen für die Aktivierung oder Änderung des Treasury-Produkts • Zeigen Sie den Status von Treasury-Servicefällen und Dokumentserviceaufgaben an • Bis zur Phase „Initiieren und Überprüfen“ an Treasury-Fällen arbeiten	• 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_vie • sn_bom.b2b_saving_account_viewe • sn_customerservice.csm_workspace_ • sn_bom.b2b_contributor

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Financial Services Treasury Operations installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Wichtig: Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
Treasury-Agent-Connector [sn_bom_treasury.agent_connector]	• Senden Sie Treasury-Serviceanforderungen • Er bearbeitet Treasury-Fälle und -Aufgaben, um Anforderungen für von ihm verwaltete Accounts zu erfüllen **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• 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_vie • sn_bom.agent • sn_bom.b2b_saving_account_viewe • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
Treasury-Betrachter [sn_bom_treasury.viewer]	Verfügt über schreibgeschützten Zugriff auf alle Treasury-Servicefälle und zugehörigen Daten	• sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read

Automatische Übersetzung

Installierte Tabellen

Mit Financial Services Treasury Operations installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Treasury-Basis [sn_bom_treasury_base]	Die Tabelle „Treasury-Servicefall“ erweitert die Tabelle „Treasury-Basis“. Die Tabelle „Treasury Base“ erweitert die Tabelle „Financial Services Base“ [sn_bom_case].
Treasury-Servicefall [sn_bom_treasury_service]	Speichert alle Treasury-Fälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Treasury Base“ [sn_bom_treasury_base].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Financial Services Treasury Operations installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
RDC-Service-Fall [sn_bom_treasury_rdc_service]	Speichert alle Treasury-Fälle im Zusammenhang mit RDC-Serviceanfragen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Treasury-Servicefall“ [sn_bom_treasury_service].
Überweisungsservice-Fall [sn_bom_treasury_wire_service]	Speichert alle Treasury-Fälle im Zusammenhang mit Überweisungsservice-Anforderungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Treasury-Servicefall“ [sn_bom_treasury_service].
Treasury-Service – Finanzkonto [sn_bom_treasury_service_financial_account]	Zwischentabelle, in der alle Konfigurationen auf Finanzkontoebene für angeforderte Treasury-Services gespeichert werden. Diese Tabelle enthält eine Zuordnung zwischen den Tabellen „Finanzkonto“ [sn_bom_financial_account] und „Treasury-Servicefall“ [sn_bom_treasury_service].
Treasury-Service-Anwender [sn_bom_treasury_service_user]	Zwischentabelle, in der alle Konfigurationen auf Anwenderebene (Kontaktebene) für angeforderte Treasury-Services gespeichert werden. Diese Tabelle enthält eine Zuordnung zwischen den Tabellen „Kontakt“ [customer_contact] und „Treasury-Servicefall“ [sn_bom_treasury_service].
Treasury-Aufgabe [sn_bom_treasury_task]	Speichert alle Treasury-Aufgaben für alle Treasury-Fälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].

Intelligent Servicing for Fraud

Mit ServiceNow® Intelligent Servicing for Fraud können Sie Fälle für Betrugsverdachtsmeldungen aus einem Warnungserkennungssystem, einem von einem Kunden gemeldeten Betrugsfall oder einer externen Quelle wie einer Strafverfolgungsbehörde oder einer Aufsichtsbehörde erstellen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte



Intelligent Servicing for Fraud erkunden

Mit der Anwendung Intelligent Servicing for Fraud können Sie die Warnungsdetails überprüfen, die von externen Systemen gekennzeichnet werden, die von Kunden gemeldeten Fälle überprüfen, die von Kunden gemeldeten Warnungsfälle untersuchen und den Fall in eine endgültige Falldisposition verschieben.

Schlüsselfunktionen

Mit der Anwendung Intelligent Servicing for Fraud können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bearbeiten Sie mehrere betrügerische Transaktionen für ein einzelnes Finanzkonto, z. B. Kreditkarte, Einlagenkonto und Darlehenskonto.
- Überprüfen Sie die Details des Warnungsfalls, untersuchen Sie die Fallwarnungen, ergreifen Sie Maßnahmen für sie, und verschieben Sie sie in eine endgültige Falldisposition.
- Definieren Sie die Geschäftsregeln, und verwalten Sie sie, um Ihre Organisationspläne umzusetzen und die Geschäftsergebnisse zu verbessern.

Intelligent Servicing for Fraud Personae

Die folgende Tabelle zeigt, welche Personae in Ihrer Organisation die Anwendung Intelligent Servicing for Fraud verwenden können.

Intelligent Servicing for Fraud Personae

Persona	Beschreibung
Administrator	Betrugsadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Endanwender	Beitragende wie Niederlassungsmitarbeiter, Beziehungsmanager, Standortmanager und Agents für Betrugsfälle, die Anforderungen im Namen von Kunden einreichen.
Erfüller	• Betrugsmitarbeiter, der an Betrugsfällen und -aufgaben arbeitet, um eine Anforderung zu erfüllen. Außerdem kann ein Service Desk-Mitarbeiter für Betrug die Fälle erneut bearbeiten, die von einem Betrugsmanager abgelehnt wurden. • Betrugsmanager, der alle Betrugsfälle in den Dashboards Prozessoptimierung und den Dashboards und Berichten Performance Analytics überwacht, genehmigt, ablehnt und anzeigt.

Intelligent Servicing for Fraud einrichten

Sie können Ihre Implementierung für die Anwendung Intelligent Servicing for Fraud einrichten, indem Sie die Anwendung installieren, Finanzdienstleistungsdaten importieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die Konfigurationsaufgaben, die für Intelligent Servicing for Frauderforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für Intelligent Servicing for Fraud

Aufgabe	Beschreibung
Installieren Sie Intelligent Servicing for Fraud.	Installieren Sie die Anwendung Intelligent Servicing for Fraud, um Betrugsfälle zu bearbe Ausführliche Anweisungen zur Installation der Anwendung finden Sie unter Intelligent Se
Weisen Sie Rollen für Intelligent Servicing for Fraud Anwender zu.	Weisen Sie Rollen zu, um die Aktionen zu steuern, die für jeden Benutzer verfügbar sind. Ausführliche Anweisungen zum Zuweisen von Rollen finden Sie unter Weisen Sie Rollen f
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen.	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, indem Sie zu navigieren **Betrugsvorgänge** > **Admi** Ausführliche Anweisungen zum Konfigurieren von Servicedefinitionen finden Sie unter S
Konfigurieren Sie ein Playbook.	Konfigurieren Sie das Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Prozessautomatisierung** Ausführliche Anweisungen zum Bearbeiten oder Erstellen von Flows finden Sie unter Pla
Konfigurieren Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.	Konfigurieren Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, damit Service Desk-Mitarbeit Ausführliche Anweisungen zur Konfiguration von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM
Flows bearbeiten oder erstellen.	Bearbeiten oder erstellen Sie Flows, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Prozessautomatisieru** Ausführliche Anweisungen zum Bearbeiten oder Erstellen von Flows finden Sie unter Flo
Konfigurieren Sie Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs).	Konfigurieren Sie ein SLA, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Service-Level-Management** > S Ausführliche Anweisungen zum Konfigurieren eines SLA finden Sie unter Servicelevel-Ve
Konfigurieren Sie Benutzergruppen.	Konfigurieren Sie die folgenden Anwendergruppen für Fall- und Aufgabenzuweisunger **Name** Analyst für Betrugsvorgänge Ermittler bei Betrugsvorgängen Operations Manager für Betrug Ausführliche Anweisungen zum Konfigurieren von Benutzergruppen finden Sie unter Ben

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsaufgaben für Intelligent Servicing for Fraud (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Aufgaben an Mitarbeiter basierend auf ihren Kompetenzen weiterzuleiten.	Konfigurieren Sie die folgende Zuweisungsregel, um Fälle zu identifizieren, die bestimmt **Name** Betrugsfall Ausführliche Anweisungen zum Konfigurieren von Zuweisungsregeln finden Sie unter Zu

Intelligent Servicing for Fraud installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Intelligent Servicing for Fraud (sn_bom_fraud) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und Demoinstallationen für ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit der Anwendung Intelligent Servicing for Fraud installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

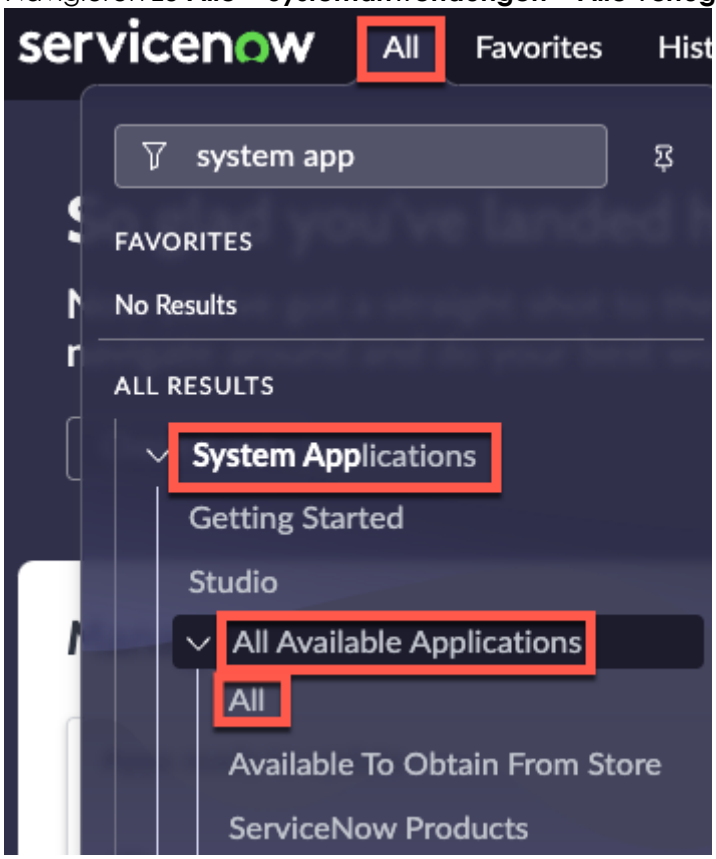
Weitere Informationen finden Sie unter Mit Intelligent Servicing for Fraud installierte Komponenten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „Intelligent Servicing for Fraud“ (sn_bom_fraud).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weisen Sie Rollen für Intelligent Servicing for Fraud Anwender zu

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Intelligent Servicing for Fraud zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_fraud.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen können die Anwendung Intelligent Servicing for Fraud verwenden.

Rollen für Intelligent Servicing for Fraud

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_bom_fraud.admin	Erstellt, liest, aktualisiert und löscht (Create, Reads, Updates, Deletes, CRUD) für Betrugsfälle.	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraud.agent	Greift als Agent auf Betrugsdaten zu und zeigt sie an.	• 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	Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Betrugsfällen.	• 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.manager	Genehmigt Betrugsfälle oder lehnt sie ab.	sn_bom_fraud.agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen für Intelligent Servicing for Fraud (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_bom_fraud.contributor	Erstellt einen Betrugsfall im Namen des Kunden.	• 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	Erstellt Betrugsfälle, zeigt sie an, bearbeitet sie und arbeitet mit Verbrauchern zusammen, um Fälle zu lösen.	• 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

Prozedur

Weisen Sie Benutzern und Gruppen mit der Benutzerverwaltungsfunktion Now Platform Rollen zu.

- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .

Intelligent Servicing for Fraud verwenden

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter und Manager die Anwendung Intelligent Servicing for Fraud verwenden, um Betrugsfälle zu initiieren, zu untersuchen und zu lösen.

Allgemeiner Workflow für einen Betrugsfall

Mitarbeiter in Filialen und Betrugsagenten verwenden personalisierte Arbeitsbereich, um an allen Aspekten ihrer Betrugsfälle zu arbeiten. Mit Arbeitsbereich können Service Desk-Mitarbeiter folgende Aufgaben ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeitsauslastung und Leistung überwachen
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Durch Aufgaben navigieren

Wenn ein Betrugsfall von einem Kunden oder einem externen Betrugserkennungssystem gemeldet wird, initiiert ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall und aktualisiert die Transaktionsdetails. Dieser Prozess, der einen Workflow für die Transaktion auslöst, erfolgt mit einem Fall-Playbook. Während des gesamten Workflows verarbeitet ein Agent für Betrugsfälle Warnungen, untersucht den Fall und aktualisiert den Status der Aufgaben, die der Fallaktualisierung zugeordnet sind. Abhängig von den Aufgabenaktualisierungen kann ein Workflow zusätzliche oder weniger Aufgaben haben.

Wie ein Betrugsfall initiiert wird

Ein Betrugsfall kann wie folgt initiiert werden:

- Ein Betrugswarnungsfall wird von einem externen Betrugserkennungssystem gekennzeichnet.
- Ein Betrugsfall wird von einem Kunden oder von einer externen Quelle wie einer Strafverfolgungsbehörde oder einer Aufsichtsbehörde gemeldet.

Zuweisung und Lösung von Betrugsfällen

- Betrügerische Service Desk-Mitarbeiter und Manager können einen Betrugsfall verwenden, um den Lebenszyklus einer Betrugswarnung und die Aufgaben für die Anforderung nachzuverfolgen.
- Die Anwendung Intelligent Servicing for Fraud enthält zwei Beispielservicedefinitionen mit vordefinierten Werten, die von Service Desk-Mitarbeitern und Managern des Betrugs verwendet werden können. Die Servicedefinitionen für Betrugstypen lauten wie folgt:
  - Kartenbetrug durch Warnung: Ein Agent für Betrugsfälle kann den Status der als Betrug vermuteten Transaktionen aktualisieren, indem er mit den Kunden interagiert.
  - Kartenbetrug: Ein Agent für Betrugsfälle kann einen betrügerischen Fall untersuchen, der von einem Kunden oder aus externen Quellen, z. B. von einer Strafverfolgungsbehörde oder Aufsichtsbehörden, gemeldet wird.

  Um Fälle zu lösen, können Agents für Betrugsfälle bis zum Abschluss des Falls auch Dokumente sammeln. Der Fall kann auch zur Genehmigung an einen Betrugsmanager gesendet werden.

Senden einer Betrugsfallanforderung

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann den Workflow starten, indem er eine Betrugsfallanforderung übermittelt, die von einem Verbraucher oder Geschäftskontakt in der Anwendung Intelligent Servicing for Fraud empfangen wird.

Senden Sie eine Betrugsanforderung

Sammeln Sie alle erforderlichen Informationen und Dokumente vom Kunden, und übermitteln Sie die Betrugsanforderung an die Back-Office-Mitarbeiter, damit Sie den Erfüllungsprozess starten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_fraud.agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Betrugsfälle**die **Option Alle aus**
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld „Fall erstellen“ einen Betrugstyp aus, und wählen Sie **Erstellen**aus.
   Ein neuer Betrugsfall wird erstellt.
6. Füllen Sie alle erforderlichen Informationen aus, die sich auf den Fall beziehen.

   Hinweis: Jedes Betrugsfallformular hat unterschiedliche Sätze von Feldern, die auf dem ausgewählten Betrugstyp basieren.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wahlweise: Navigieren zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen** > **Dokumentverifizierungsaufgaben**, um ggf. Kundendokumente zu sammeln.
   Bei Kartenbetrug durch Warnungen haben Sie Aufgaben, um die Warnungen zu überprüfen und die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen.
9. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

- Ein Betrugsfall wird im Status Neu erstellt, und der Workflow wird ausgelöst.
- Der Fall wird einer Zuweisungsgruppe zugewiesen, die auf den definierten Zuweisungsregeln basiert.

Durch Warnung an einem Betrugsfall für Kartenbetrug arbeiten

Verwenden Sie Kartenbetrug nach Warnung, um einen Betrugsfall zu bearbeiten, der für die Verarbeitung von Warnungen erstellt wurde, die von einem externen Betrugserkennungssystem empfangen werden, stellen Sie sicher, dass alle ausstehenden Aufgaben abgeschlossen werden und die Fälle untersucht und gelöst werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_fraud.agent oder sn_bom_fraud.agent_connector

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Betrugsfälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Betrugsfälle **Alle**aus.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Erfüller durch die Schritte zum Lösen eines Falls.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben unter den folgenden Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen:
   - **Initiieren**– In dieser Phase können Sie Betrugsinformationen eingeben, Betrugstransaktionen verifizieren und den Fall übermitteln.
   - **Warnung verarbeiten** – In dieser Phase können Sie das Betrugsrisiko mithilfe der Fähigkeiten des Entscheidungsgenerators bewerten. Basierend auf den Geschäftsregeln, die in den Risikobewertungsregeln für Kartenbetrug konfiguriert sind, wird der Kartenbetrug als Geringes Risiko oder Hohes Risiko eingestuft.
   - **Untersuchen**– In dieser Phase können Sie den Betrugsfall untersuchen und die Genehmigung durch einen Manager zur Überprüfung der Betrugsuntersuchung anfordern.

     Hinweis: Um Fälle zu lösen, können Service Desk-Mitarbeiter bis zum Abschluss des Falls auch Dokumente anfordern. Der Fall kann auch zur Genehmigung an einen Betrugsmanager weitergeleitet werden.

   - **Falldisposition** – In dieser Phase können Sie das Fallergebnis erfassen, den Kunden benachrichtigen, das Betrugsmanagementsystem aktualisieren, eine Abschreibung anfordern und alle Betrugsaufgaben bei der Erfüllung ausführen.

   Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden auf der Registerkarte **Aufgaben** des Falls angezeigt.
7. Schließen Sie die Aufgabe über das Aufgabenformular.

Aktivität	Aktion
Dient zum Aktualisieren/Vervollständigen von Betrugsinformationen	Wählen Sie im Fall-Playbook **Als abgeschlossen markieren aus**.
Dient zum Einreichen eines Betrugsfalls	Wählen Sie im Fall-Playbook **Absenden aus**.
Dient zum Schließen von Untersuchungsaufgaben	Wählen Sie im Aufgabenformular **Schließen aus**, um die Aufgabe zu schließen.

An einem Betrugsfall für Kartenbetrug arbeiten

Verwenden Sie Kartenbetrug, um einen Betrugsfall zu bearbeiten, der für die Überprüfung von Warnungen erstellt wurde, die von Kunden oder aus externen Quellen stammen, stellen Sie sicher, dass alle ausstehenden Aufgaben abgeschlossen werden und die Fälle untersucht und gelöst werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_fraud.agent oder sn_bom_fraud.agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Betrugsfälle**die Fallliste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
- Wählen Sie für alle Betrugsfälle **Alle**aus.

4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Erfüller durch die Schritte zum Lösen eines Falls.
6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben unter den folgenden Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen:
   - **Initiieren**– In dieser Phase können Sie Betrugsinformationen eingeben, Betrugstransaktionen verifizieren und den Fall übermitteln.
   - **Untersuchen**– In dieser Phase können Sie den Betrugsfall untersuchen, die Option für Wiedereinziehungsgelder bestimmen, Dokumente zur Verifizierung sammeln und die Genehmigung durch einen Manager anfordern, um die Betrugsuntersuchung zu überprüfen.
   - **Falldisposition** – In dieser Phase können Sie das Fallergebnis erfassen, den Kunden benachrichtigen, das Betrugsmanagementsystem aktualisieren, eine Abschreibung anfordern und alle Betrugsaufgaben bei der Erfüllung ausführen.

   Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden auf der Registerkarte **Aufgaben** des Falls angezeigt.
7. Schließen Sie die Aufgabe über das Aufgabenformular.

Aktivität	Aktion
Dient zum Aktualisieren/Vervollständigen von Betrugsinformationen	Wählen Sie im Fall-Playbook **Als abgeschlossen markieren aus**.
Dient zum Einreichen eines Betrugsfalls	Wählen Sie im Fall-Playbook **Absenden aus**.
Dient zum Schließen von Untersuchungsaufgaben	Wählen Sie im Aufgabenformular **Schließen aus**, um die Aufgabe zu schließen.

Arbeitsbereich für Betrugsmitarbeiter

Der Arbeitsbereich Intelligent Servicing for Fraud bietet Service Desk-Mitarbeitern einen zentralen Ort, um Fälle und Aufgaben zu verarbeiten. Service Desk-Mitarbeiter können damit auf alle Aufgabentypen reagieren, den vollständigen Kontext eines Problems anzeigen und relevante Empfehlungen zur Lösung von Problemen erhalten.

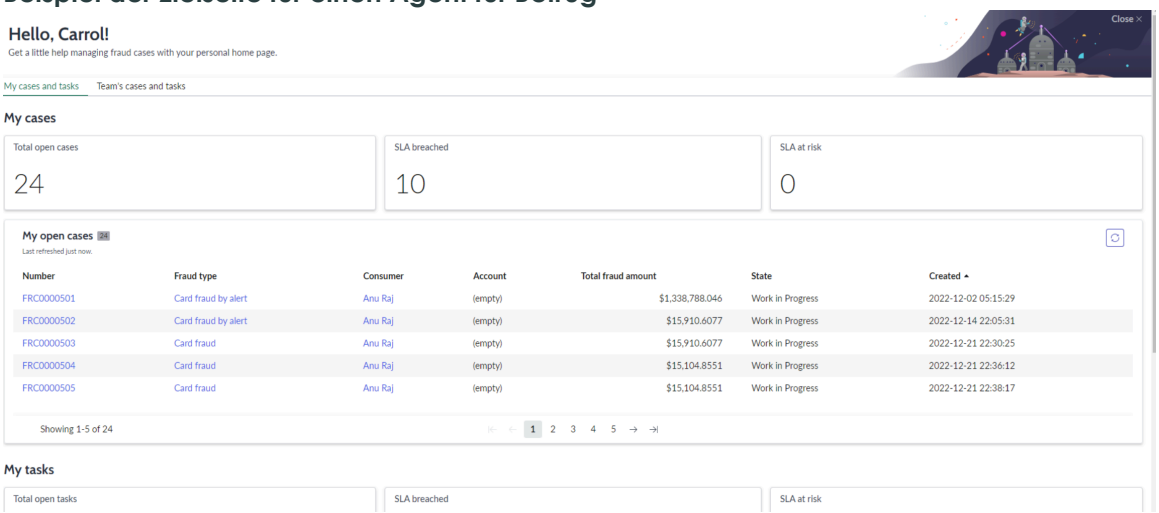
Auf der Zielseite des Arbeitsbereichs erhalten Sie einen schnellen Überblick über die Fälle und Aufgaben, an denen Sie und Ihr Team arbeiten. Die Widgets helfen Ihnen und Ihrem Team, Ihre Arbeitsauslastung zu überwachen, sich auf Elemente mit hoher Priorität zu konzentrieren und einfach zwischen Ihren Zuständigkeiten zu navigieren.

Hinweis: Die Widgets und die Daten, die in den Widgets angezeigt werden, hängen von Ihrer Rolle ab.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die Zielseite des -Arbeitsbereichs für den Agent des Betrugs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel der Zielseite für einen Agent für Betrug

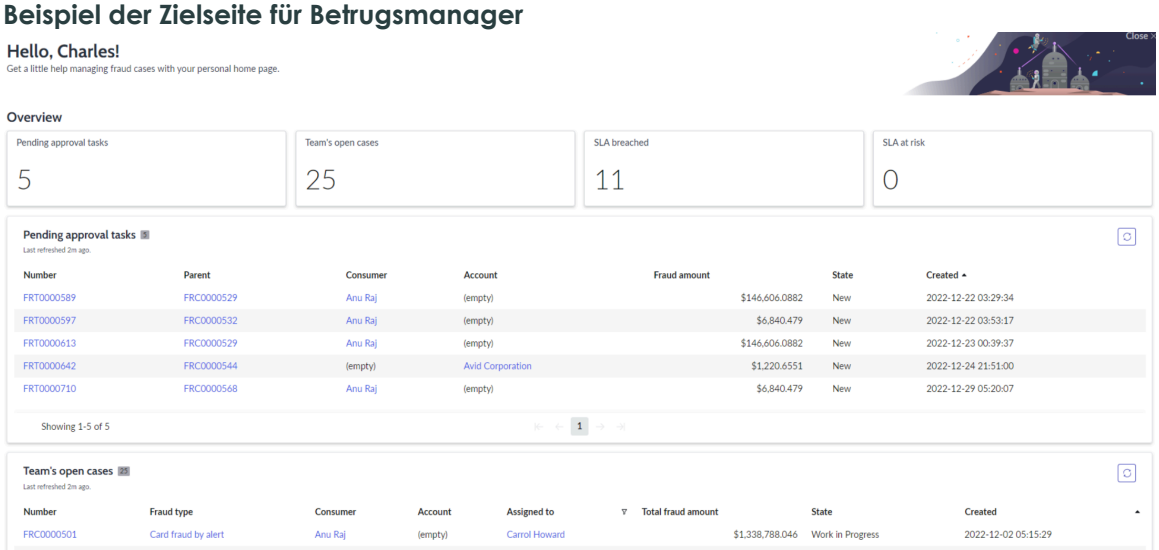


Arbeitsbereich für Betrugsmanager

Manager können den Arbeitsbereich Intelligent Servicing for Fraud verwenden, um die Fälle und Aufgaben anzuzeigen, Datensätze zu genehmigen oder abzulehnen, die ihnen zur Überprüfung gesendet wurden, und die zugehörigen Aktivitäten nachzuverfolgen. Außerdem können Sie das Performance Analytics-Dashboard und die Prozessoptimierung anzeigen.

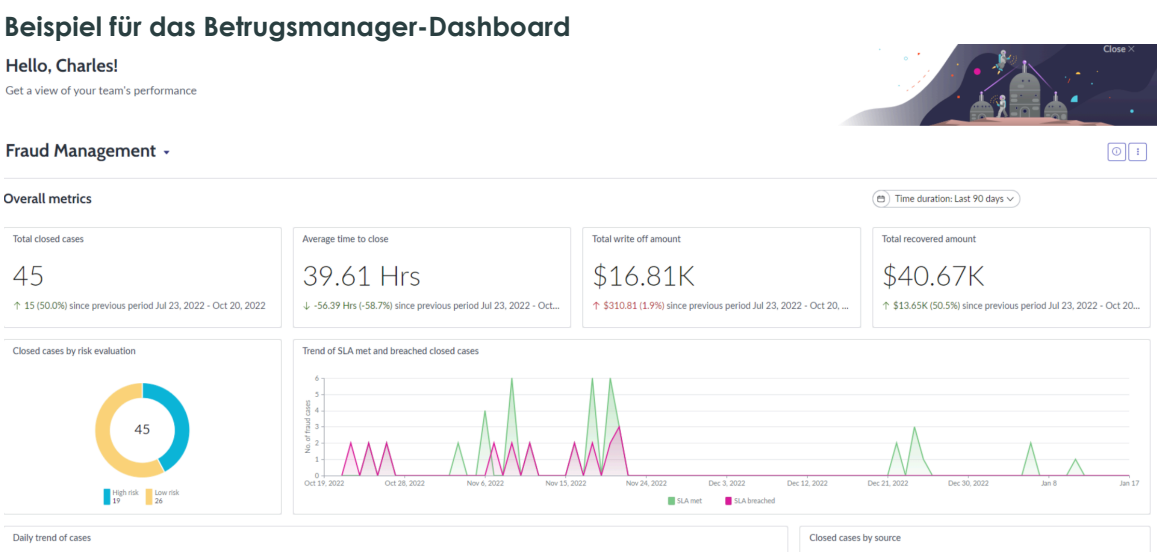
Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die Zielseite des -Arbeitsbereichs für den Betrugsmanager.

Beispiel der Zielseite für Betrugsmanager



Automatische Übersetzung

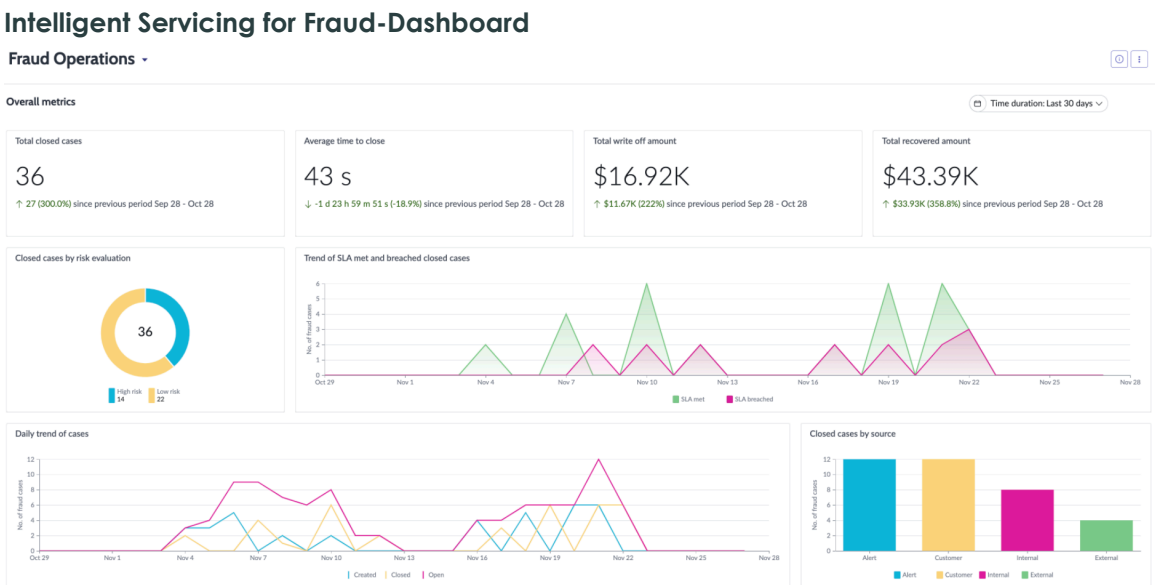
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Intelligent Servicing for Fraud-Dashboard

Intelligent Servicing for Fraud enthält ein vorkonfiguriertes Dashboard mit umsetzbaren Datenvisualisierungen, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert von Selfservice quantifizieren können.

Mit dem Dashboard Intelligent Servicing for Fraud können Sie in einer einzigen Ansicht den Status von Betrugsfällen überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen anzeigen. Für jede Dauer können Sie die Details für geschlossene Fälle, bei denen ein SLA verletzt wurde, und offene Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, anzeigen.



Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_fraud.manager, zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten erforderlich.
- sn_bom_fraud.admin, wird zum Bearbeiten des Dashboards benötigt.

Zugriff auf das Dashboard von Intelligent Servicing for Fraud

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Betrugsvorgänge** > **Dashboard**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Intelligent Servicing for Fraud

Anwender	Dashboard-Verwendung
Betrugsmanager	Muss sich Einblick in den Status von Betrugsfällen verschaffen und Folgendes tun: • Überwachen Sie offene Betrugsfälle, bei denen ein SLA (Service Level Agreement) verletzt wurde oder deren Verstoß bevorsteht und die daher Aufmerksamkeit erfordern • Überwachen Sie das Volumen der Betrugsfälle für jede Betrugskategorie und deren Trend • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für jede Kategorie • Detailinformationen für eine Betrugskategorie anzeigen
Betrugsadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der geschlossenen Betrugsfälle an einem Tag, bei denen ein SLA-Verstoß vorliegt.

Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Betrugsfälle, die an diesem Tag innerhalb des SLA geschlossen wurden. Dieser Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Erfüllung mit den Fällen mit SLA-Verstoß zu vergleichen.

Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der geschlossenen Betrugsfälle im ausgewählten Zeitraum, mit Aufgliederungen wie Betrugsquelle, Service und Risikoklassifizierung.

Betrugsfälle mit Abschreibung

Enthält für den ausgewählten Zeitraum den Gesamtabschreibungsbetrag der geschlossenen Betrugsfälle, die einem Abschreibungsprozess unterzogen wurden und bei denen „Service“ aufgegliedert ist.

Betrugsfälle mit Wiederherstellungsoption

Enthält für den ausgewählten Zeitraum den Gesamtwiederherstellungsbetrag der geschlossenen Betrugsfälle, die einem Wiederherstellungsprozess unterzogen wurden und bei denen „Service“ aufgliedert ist.

Offene Fälle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der offenen Fälle ab heute. Der Indikator wird verwendet, um den Trend der Anzahl der erstellten Fälle im Vergleich zu den geschlossenen Fällen im Vergleich zu den offenen Fällen anzuzeigen.

Anzahl der erstellten Fälle

Anzahl der heute neu erstellten Betrugsfälle. Der Indikator wird verwendet, um den Trend der Anzahl der erstellten Fälle im Vergleich zu den geschlossenen Fällen im Vergleich zu den offenen Fällen anzuzeigen.

Durchschnittliche Zeit zum Schließen des Falls

Aufgliederung der durchschnittlichen Anzahl von Stunden bis zum Abschluss von Betrugsfällen. Die Punktzahl wird wie folgt berechnet: [FSO Betrug.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle]/[FSO Betrug.Anzahl der geschlossenen Fälle]

Aufgliederungen

- Betrugsservice
- Betrugsquelle
- Klassifizierung des Betrugsrisikos

Filter

Im Dashboard Intelligent Servicing for Fraud verfügbare Filter

Name	Typ	Beschreibung
Betrugsservice	Auswahl	Zeigt alle aktiven Services an, die für die Tabelle „Betrugsfall“ [sn_bom_fraud_case] definiert sind.
Klassifizierung des Betrugsrisikos	Auswahl	Zeigt alle aktiven Risikoklassifizierungen für die Tabelle „Betrugsfall“ [sn_bom_fraud_case] an.
Betrugsquelle	Auswahl	Zeigt alle aktiven Quelltypen für die Tabelle „Betrugsfall“ [sn_bom_fraud_case] an.

Mit Intelligent Servicing for Fraud installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins Intelligent Servicing for Fraud (sn_bom_fraud) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben.

Installierte Plugins

Mit der Anwendung Intelligent Servicing for Fraud installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Kundenservice	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Intelligent Servicing for Fraud installierte Plugins (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
[com.sn_customerservice]	Management in die Anwendungen Financial Services Operations.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendungen, die mit der Anwendung Intelligent Servicing for Fraud installiert werden

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Beschwerden an Serviceanfragen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter .
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Customer Service Management .

Installierte Rollen

Mit der Anwendung Intelligent Servicing for Fraud installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_bom_fraud.admin	erstellt, liest, aktualisiert und löscht Vorgänge (Create, Reads, Updates, Deletes, CRUD) in Betrugsfällen.	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraud.agent	Greift als Agent auf Betrugsdaten zu und zeigt sie an.	• 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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Intelligent Servicing for Fraud installierte Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer • sn_bom.b2c_agent
sn_bom_fraud.viewer	Gewährt Zugriff zum Anzeigen von Betrugsfällen.	• 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.manager	Genehmigt Betrugsfälle oder lehnt sie ab.	sn_bom_fraud.agent
sn_bom_fraud.contributor	Erstellt einen Betrugsfall im Namen des Kunden.	• 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	Erstellt Betrugsfälle, zeigt sie an, bearbeitet sie und arbeitet mit Verbrauchern zusammen, um Fälle zu lösen.	• 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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Intelligent Servicing for Fraud installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Betrugsfall [sn_bom_fraud_case]	Speichert alle Warnungen, die von externen Betrugserkennungssystemen gekennzeichnet werden. Diese Tabelle wird auch verwendet, um Betrugsfälle zu protokollieren und zu untersuchen, die von Kunden oder externen Entitäten wie Strafverfolgungsbehörden oder Aufsichtsbehörden in einem Land gemeldet werden. Die Tabelle „Betrugsfall“ erweitert die Tabelle „Financial Services Base“. Die Tabelle „Servicebasis“ erweitert die Tabelle „Fall *[sn_customerservice_case]*“ .
Betrugsaufgabe [sn_bom_fraud_task]	Speichert alle Betrugsaufgaben. Diese Tabelle wird von Betrugsmitarbeitern als Teilaufgabe verwendet, um ihre Betrugsfälle abzuschließen. Zum Beispiel Abschreibung und Bericht an Risiko und Compliance. Die Tabelle „Betrugsaufgabe“ erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].
Betrugstransaktion [sn_bom_fraud_transaction]	Speichert die Informationen zu Betrugstransaktionen und das Ergebnis von Business-Regeln, die in verschiedenen Phasen des Lebenszyklus des Falls ausgelöst werden.

Entscheidungstabellen installiert

Mit der Anwendung Intelligent Servicing for Fraud installierte Entscheidungstabellen

Name	Beschreibung
Richtlinienregeln für Kartenbetrug	Regeln, um zu entscheiden, ob die Untersuchung für eine Transaktion zulässig ist, und um die zugehörige Kundenverbindlichkeit zu bestimmen.
Risikobewertungsregeln für Kartenbetrug	Regeln zur Bestimmung des mit einer Transaktion verbundenen Risikos.
Weiterleitungsregeln für Betrugsuntersuchungen	Regeln, um zu entscheiden, ob ein Fall an die Betrugsermittlergruppe weitergeleitet wird oder nicht.

Mithilfe von Versicherungsanwendungen

Verwenden Sie die Versicherungssuite Financial Services Operations, um bei der Lösung mittelfristiger Policenänderungen und -anforderungen agil, kundenorientiert und reaktionsfähig zu sein.

Erste Schritte

FSO Die Versicherungsanwendungen können Sie bei folgenden Aufgaben unterstützen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verbinden Sie die Arbeit aller Vertriebs-, Versicherungs- und Serviceteams, um Kundenprobleme und Richtlinien-Change-Anforderungen schneller zu lösen.
- Beseitigen Sie die administrative Arbeit aus den Warteschlangen beim Versicherungsnehmer, um die geschriebene Prämie zu priorisieren.
- Verbessern Sie die Compliance mit Vorschriften durch integrierte Kontrollen und einen vollständigen Audit-Pfad.

Finden Sie die Anwendung, die Ihren Anforderungen am besten entspricht

Sach- und Unfallversicherungs-Servicing

Serviceanforderungen für Policen-Services für Sach- und Unfallversicherungs-Servicing werden durch private und geschäftliche Anwendungen unterstützt.

Die Serviceanforderungen für private und geschäftliche Versicherungspolicen werden durch die folgenden Anwendungen unterstützt:

- Sach- und Unfallversicherungs-Servicing
- Services bei gewerblichen Versicherungen

Services bei Privatversicherungen

Mit ServiceNow® Services bei Privatversicherungen können Underwriter und Sachbearbeiter in Ihrem Finanzinstitut Serviceanfragen für private Versicherungspolicen schnell bearbeiten und Sie bei der Umgestaltung Ihrer Middle- und Back-Office-Abläufe für Insurance Policies Operations unterstützen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Kunden, Versicherungsagenten und Policensachbearbeiter Personal Lines Servicing verwenden.

Einrichten



Richten Sie Personal Lines Servicing ein.

Anforderung



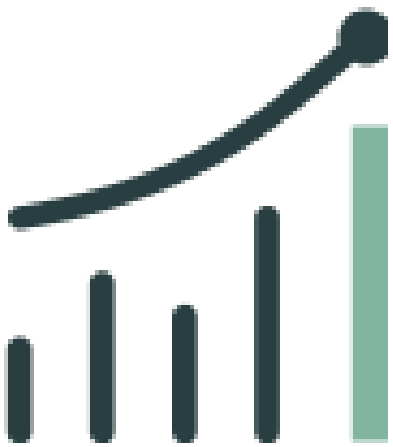
Übermitteln Sie Serviceanforderungen für Versicherungspolicen.

Lösen



Lösen Sie Police-Serviceanfragen über Fälle und Aufgaben.

Analytics und Reporting



Überwachen Sie wichtige Statistiken, und verfolgen Sie die Leistung mit dem vorkonfigurierten Dashboard.

Prozessoptimierung



Visualisieren Sie den Prozess, und identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Services bei Privatversicherungen erkunden

Beitragende, Sachbearbeiter und Versicherer können mit Services bei Privatversicherungen Serviceanfragen für private Versicherungspolicen erstellen und verwalten.

Schlüsselfunktionen

- Sach- und Unfallversicherung – Private Police Operations
- Versicherungsvorgänge
- Senden Sie Police-Serviceanfragen über die Instanz ServiceNow oder ein Selfserviceportal
- Erweitertes, flexibles Datenmodell zum Erstellen von Datenstrukturen und Workflows, die Ihre Geschäftsanforderungen erfüllen
- Dokumentenverwaltungsservice, der eingehende und ausgehende Dokumente sowie die Behandlung von Ausnahmen und Genehmigungen abdeckt
- Personalisiert Arbeitsbereich für verschiedene Rollen

Mit dieser Anwendung können Sie die Initiierung, Verarbeitung, Versicherung, Bestätigung und Erfüllung von Serviceanforderungen für Versicherungspolicen für Privatversicherungsprodukte verwalten. Sammeln und validieren Sie die erforderliche Dokumentation, autorisieren Sie und schließen Sie den Genehmigungsprozess ab – alles über einen zentralen Workflow.

Sie können sie aktivieren, indem Sie die Anwendung Services bei Privatversicherungen (sn_ins_policy_b2c) aus installieren ServiceNow Store .

Services bei Privatversicherungen Personae

Services bei Privatversicherungen richtet sich an die folgenden Personas:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personas für Services bei Privatversicherungen

Persona	Beschreibung
Administrator	Versicherungspolicenadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Anfordernde Person	Kunden, Kundenservicemitarbeiter und Beitragende, die Police-Serviceanforderungen übermitteln und den Status von Fällen überprüfen. Zwei Arten von Anwendern können Richtlinienanforderungen übermitteln: • Verbraucher • Kundenservicemitarbeiter im Front Office eines Finanzinstituts
Beitragender	Versicherungsagenten, die Police-Serviceanforderungen übermitteln.
Manager	Manager können das Dashboard und die Workflows Prozessoptimierung anzeigen.
Prozessoren	Sachbearbeiter im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten, die mit der Schaden- und Unfallversicherung arbeiten. Sie sind für die Bearbeitung von Policenfällen und -aufgaben (z. B. Versicherungsaufgaben und Dokumentserviceaufgaben) verantwortlich, die zu Police Services gehören. Diese Rollen bearbeiten Richtlinienanforderungen: • Versicherungsvertragssachbearbeiter • Versicherer

Services bei Privatversicherungen einrichten

Sie können Ihre Implementierung für eine Anwendung Services bei Privatversicherungen einrichten, indem Sie die Anwendung installieren, Finanzdienstleistungsdaten importieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Services bei Privatversicherungen installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Services bei Privatversicherungen (sn_ins_policy_b2c) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste für Personal Lines Servicing in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

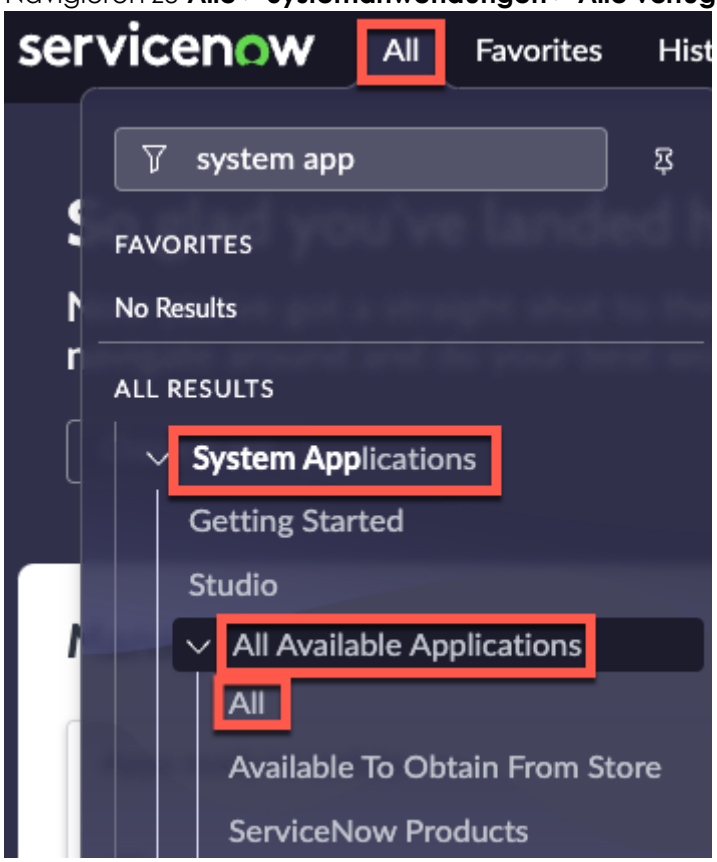
Die folgenden Elemente werden mit Services bei Privatversicherungeninstalliert.

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Personal Lines Servicing installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach Ihrer Anwendung Services bei Privatversicherungen (sn_ins_policy_b2c).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Services bei Privatversicherungen installieren können.

4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Services bei Privatversicherungen konfigurieren

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Services bei Privatversicherungen installierten Komponenten, und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Services bei Privatversicherungen installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Services bei Privatversicherungen installieren.

Erforderliche Rolle: sn_ins_policy_b2c.admin oder admin

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Transaktionsdaten in Tabellen ServiceNow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen.
2. Überprüfen Sie die installierten Komponenten, und ändern Sie sie, oder fügen Sie gegebenenfalls neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Police-Servicefälle und -aufgaben zu ermöglichen. Konfigurieren Sie Servicedefinitionen für:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	◦ Services bei Privatversicherungen ◦ Insurance Underwriting Operations
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller, um Anforderungsformulare zu definieren.
Flows erstellen	Erstellen Sie Flows mit Flow Designer.
Playbooks konfigurieren	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook mit Prozessautomatisierungs-Designer.
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren	Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM um anfordernden Personen, Beitragenden und Bearbeitern die Interaktion mit Kunden zu ermöglichen und Fälle zu erstellen und zu bearbeiten.
Ändern Sie die Auswahlen für Datensatztypen des Interceptors und Arbeitsbereichs	Ändern Sie die Auswahlen für Interceptor und Datensatztyp des Arbeitsbereichs, um Richtlinienanforderungstypen zu konfigurieren.
Konfigurieren Sie Benutzergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können Rollen auch Gruppen und Benutzern zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und um sie dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs, um SLA-Zeiten für Police-Servicefälle und -aufgaben zu konfigurieren.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Dokumentbearbeitung für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschub und -ausnahmen.

Services bei Privatversicherungen verwenden

Erfahren Sie, wie die folgenden Rollen Services bei Privatversicherungen verwenden, um Policen zu aktualisieren, Abdeckungen zu ändern, Versicherungsverträge zu überprüfen und zu genehmigen und Dokumente für private Policen zu senden.

Mit Services bei Privatversicherungen können anfordernde Personen und Beitragende Anforderungen für die folgenden privaten Policenfalltypen übermitteln, und Sachbearbeiter können an Fällen arbeiten.

Persönliche Falltypen

- Privates Auto
- Hausrat/Haftpflicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich

Anfordernde Personen, Beitragende und Sachbearbeiter verwenden personalisierte Arbeitsbereich, um an allen Aspekten von Versicherungspolicenfällen zu arbeiten. Mit dem -Arbeitsbereich können diese Rollen:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation durch Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich Anwender für Services bei Privatversicherungen

Anwender	Beschreibung
Richtlinienadministrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich für Versicherungspolicen gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Versicherungsprüfungsadministrator	Konfiguriert den Underwriting-Arbeitsbereich für Versicherungen gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Arbeitsbereich für Prozessoren	
Richtlinienprozessor	Bearbeitet Policenfälle und Aufgaben, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu erfüllen.
Arbeitsbereich des Beitragenden	
Mitwirkender an der Richtlinie	Übermittelt Police-Serviceanforderungen.
Arbeitsbereich des Versicherers	
Versicherer	Zeigt den Status von Versicherungsaufgaben an und arbeitet an ihnen.

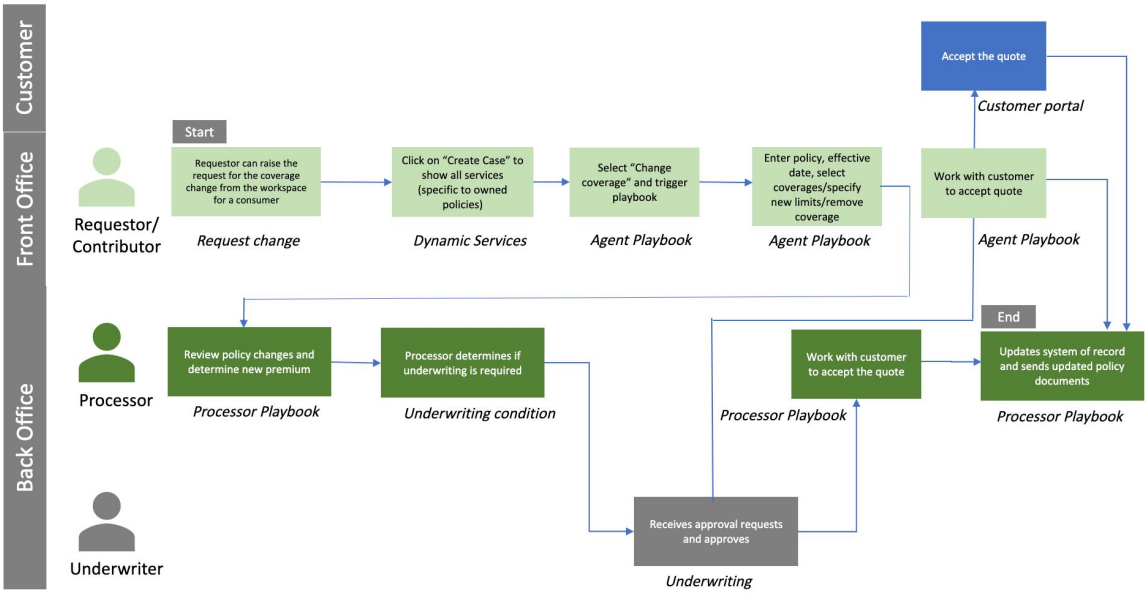
Workflows zum Anfordern, Überprüfen und Genehmigen von Change-Abdeckungsanforderungen

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der Workflows für Change-Abdeckungsgrenzen Serviceanfragen zum Anfordern, Überprüfen und Genehmigen von Richtlinien-Change-Anforderungen lösen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Service Desk-Mitarbeiter bei der Lösung einer Anforderung zur Änderung der Policenabdeckung unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Beispiel für die Abdeckungsänderung



Der Versicherungspolicenadministrator kann diesen vordefinierten Flow überprüfen und an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Ändern der Abdeckung für eine Police an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Senden einer Anforderung als anfordernde Person, Beitragender oder Bearbeiter der Richtlinie

Eine anfordernde Person für eine Versicherungspolice übermittelt eine Anforderung im Namen eines Kunden.

Ein Kunde (Verbraucher oder Kontakt) kann eine Anforderung direkt über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln.

Hinweis: Damit Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal senden können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Police-Servicefall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt und an den Sachbearbeiter weitergeleitet.

Hinweis: Im Fall-Playbook aktualisiert die anfordernde Person oder der Beitragende die Falldetails in der Phase Initiieren und überprüfen und übermittelt den Change zur Erfüllung.

Ein Workflow wird automatisch ausgelöst, und die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Bearbeiterteams weiter.

Überprüfung einer Anforderung und Übermittlung einer Entscheidung als Bearbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Im Fall-Playbook prüft der Sachbearbeiter die Change-Anforderung für die Richtlinie und bestimmt, ob ein Versicherungsvertrag erforderlich ist. Der Sachbearbeiter genehmigt die Anforderung oder lehnt sie ab.
   - Wenn der Bearbeiter die Change-Anforderung genehmigt, wird ein Angebot für den angeforderten Change an den Kunden oder Beitragenden gesendet.
   - Wenn der Sachbearbeiter nicht sicher ist, ob er den angeforderten Change genehmigen soll, wird eine Aufgabe erstellt, um den Fall an einen Versicherer weiterzuleiten.
2. Ein Versicherer überprüft die Falldetails und genehmigt den Fall oder lehnt ihn ab. Wenn sie den Fall genehmigen, um die Richtlinien-Change-Anforderung zu autorisieren, wird ein Angebot für die angeforderte Änderung an den Kunden oder Beitragenden gesendet.
3. Wenn der Kunde das Angebot genehmigt, aktualisiert der Sachbearbeiter den Policendatensatz, sendet aktualisierte Policendokumente an den Kunden und schließt die Aufgabe „Abdeckung ändern“ im Playbook.

Ein Angebot als Kunde annehmen oder ablehnen

Wenn der Kunde nach der Annahme der angeforderten Policenänderung ein Angebot erhält, kann er das Angebot annehmen oder ablehnen.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

Senden Sie eine Police-Serviceanfrage

Helfen Sie Ihren Kunden, indem Sie eine Police-Serviceanfrage für sie einreichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor, sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor oder sn_ins_policy_b2c.contributor

Hinweis: Die entsprechende Rolle des universellen Beitragenden kann auch zum Erstellen eines Falls zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter .

Wichtig: Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anfordernde Personen, Beitragende und Bearbeiter können Policen-Serviceanforderungen für Kunden übermitteln.

Kunden können Policen-Serviceanfragen über das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln. Sie können ein Servicekatalogelement auswählen, das erforderliche Formular ausfüllen und dann ein Formular übermitteln.

Hinweis: Bevor Ihre Kunden eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal übermitteln können, benötigen Sie das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Erstellen Sie eine Police-Serviceanfrage aus dem Kundendatensatz oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Policen-Serviceanfrage aus einem Kundendatensatz	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Kunde**auf **Verbraucher**. **b.** Klicken Sie auf den Kundendatensatz, den Sie öffnen möchten.
Policen-Serviceanfrage aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Interaktionen**auf **Meine Interaktionen**. **b.** Klicken Sie auf den Interaktionsdatensatz für den Kunden, den Sie öffnen möchten. Informationen zum Erstellen von Interaktionen finden Sie unter Interaktionen erstellen .

4. Klicken Sie auf **Richtlinienanforderung erstellen**.
5. Wählen Sie in der Liste „Kataloge“ **Financial Services**aus.
6. Klicken Sie unter **Kategorien**auf **Insurance Policy Service (Versicherungspolice-Service)**.
7. Klicken Sie auf einen Policenservice, für den Sie eine Anforderung senden möchten.
8. Füllen Sie alle erforderlichen Informationen aus, die sich auf die Anforderung beziehen.

   Hinweis: Jedes Formular für die Anforderung eines Policenservice hat unterschiedliche Sätze von Feldern, die auf dem jeweiligen Policenservice basieren.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Basierend auf dem Anforderungstyp wird ein Policen-Servicefall im Status Neu erstellt. Der Fall wird einer Zuweisungsgruppe oder einem Policensachbearbeiter in der Police-Serviceabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, der bzw. dem der Fall zugewiesen ist, basiert auf den Zuweisungsregeln.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie **auf Details anzeigen**, um den Police-Servicefall zu öffnen und seine Details anzuzeigen. Sie können im Feld **Kommentare** auch zusätzliche Informationen hinzufügen, die dem Policensachbearbeiter bei der Lösung des Falls helfen können.
- Ein Policensachbearbeiter kann mit der Bearbeitung des Falls und der zugehörigen Aufgaben beginnen.

Bearbeiten Sie einen Police-Servicefall

Überprüfen Sie einen Policenfall für eine Policenserviceanfrage, und aktualisieren Sie die Details, um den Workflow auszulösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor oder sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Personal Lines Servicing-Module ermöglichen es Bearbeitern, Fälle und Aufgaben für Privatversicherungs-Accounts zu bearbeiten. Wenn ein Kunde einen Versicherungspolicenservice anfordert, wird ein Policenservicefall erstellt und einem Sachbearbeiter für Versicherungspolicen zugewiesen. Nachdem der Sachbearbeiter die Falldetails aktualisiert hat, wird der konfigurierte Workflow ausgelöst. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter, z. B. Versicherungspolice, Underwriting oder Dokumentenservice. Eine neue Aufgabe wird erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt. Alle Aufgaben, die dem Fall zugeordnet sind, werden auf den entsprechenden Aufgabenregisterkarten angezeigt.

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die zum Recherchieren und Erfüllen der Anforderung erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Police Service Cases (Police Servicefälle)** die Fallliste.
   - Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Fälle **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Fälle **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   - Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen von einer anderen Person zugewiesen wurde, klicken Sie auf **Akzeptieren**.
   - Wenn Sie an einem Fall arbeiten möchten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.

   Der Status des Falls wird auf „In Arbeit" aktualisiert.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Bearbeiter durch die Schritte, die zur Lösung eines Falls erforderlich sind.
6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben unter den Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen.

   Hinweis: Je nach Typ der Police-Serviceanfrage kann ein Playbook zusätzliche oder weniger Aktivitäten und Aufgaben aufweisen.

   Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden auf der Registerkarte **Aufgaben** des Falls angezeigt.
7. Wahlweise: Erstellen Sie für eine Ad-hoc-Arbeit eine Police-Serviceaufgabe, indem Sie zur Registerkarte **Police-Serviceaufgaben** des Falls navigieren und auf **Neu**klicken.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der Fall-Workflow löst die nächsten Aufgaben für den Versicherer und den Dokument-Service Desk-Mitarbeiter aus, und der Fall wird zur nächsten Phase verschoben.

Nächste Maßnahme

Arbeiten Sie an den Aufgaben, die dem Fall zugeordnet sind, um ihn zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- An einer Versicherungsaufgabe arbeiten.
- Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Dokumente für einen Police-Servicefall zu überprüfen.
- Arbeiten Sie an einer Police-Serviceaufgabe.

An einer Versicherungsaufgabe arbeiten

Arbeiten Sie an einer Aufgabe beim Erstellen von Personenversicherungen, um die Policenanforderung auszuwerten und Risiken für einen Versicherungsnehmer zu analysieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_underwrite.b2c_underwriter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der konfigurierte Workflow generiert automatisch eine Versicherungsaufgabe für einen Versicherungssachbearbeiter. Die Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln dem Versicherungsteam oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **„Private Underwriting Service Tasks“ (Privater Versicherungsservice Aufgaben**) die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Versicherungsaufgaben **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Beenden Sie die Arbeit, die zum Abschließen der Aufgabe in Ihrem Versicherungssystem erforderlich ist.
6. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
7. Ändern Sie im Feld **Status** den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig**, um die Aufgabe zu schließen.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Dokumente für einen Police-Servicefall zu überprüfen

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um (ein- und ausgehende) Dokumente zu verwalten und nachzuverfolgen, die für einen Police-Servicefall benötigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_document.b2c_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Service Dokumentbearbeitung bestimmt, welche Dokumente (eingehend und ausgehend) in einem Workflow erforderlich sind. Wenn Dokumente gesammelt oder an den Kunden verteilt werden müssen, wird automatisch eine Aufgabe für einen Dokument-Agent generiert. Die Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln dem Dokumentserviceteam oder einem Dokument-Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Dokumentservice**die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Dokumentaufgaben **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Finden Sie heraus, welche Dokumente für den Fall erforderlich sind:
   - Klicken Sie auf die Registerkarte Eingehende Dokumente, um eine Liste der **eingehenden Dokumente** anzuzeigen.
   - Klicken Sie auf die Registerkarte Ausgehende Dokumente, um eine Liste der **ausgehenden Dokumente** anzuzeigen.
6. Verifiziert die Vollständigkeit aller Dokumente, die der Kunde übermittelt hat (eingehend) oder die die Bank für den Kunden freigeben sollte (ausgehend).

Aufgabe	Aktion
Verifiziert ein eingehendes oder ausgehendes Dokument	**a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, das Sie verifizieren möchten. **b.** Überprüfen Sie die Dokumentdetails, und klicken Sie auf **Verifizieren**.
Ein eingehendes Dokument zurückstellen	Wenn der Kunde ein Dokument nicht einreichen kann und dies zu einem späteren Zeitpunkt angefordert hat, können Sie dieses Dokument zurückstellen. **a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, das Sie zurückstellen möchten. **b.** Klicken Sie auf **Aufschub anfordern**. **Hinweis:** Diese Option ist nur verfügbar, wenn für die Dokumentkategorie eine Zurückstellung aktiviert ist.
Ausnahme für ein eingehendes Dokument anfordern	Wenn der Kunde ein Dokument nicht übermitteln kann und von der Übermittlung befreit werden möchte, können Sie eine Ausnahme für dieses Dokument anfordern. **a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, für das Sie eine Ausnahme anfordern möchten. **b.** Klicken Sie auf **Ausnahme anfordern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
	Hinweis: Diese Option ist nur verfügbar, wenn eine Ausnahme für die Dokumentkategorie aktiviert ist.

Hinweis: Abhängig von den Dokumentregeln erfordert eine Zurückstellung oder eine Ausnahme für ein Dokument möglicherweise die Genehmigung durch einen Dokument-Service Desk-Mitarbeiter, um die Aufgabe zu schließen. Um zu genehmigen, klicken Sie im Dokument auf die Registerkarte **Genehmigungen** und dann auf **Genehmigen**.

7. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnisse

- Die Dokumentaufgabe wechselt in den Status Geschlossen – vollständig, und der zugehörige Fall wird in die nächste Phase verschoben.
- Auf der entsprechenden Aufgabenregisterkarte des zugeordneten Falls wird automatisch eine neue Aufgabe generiert, die auf dem konfigurierten Workflow basiert. Die neue Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln einer Zuweisungsgruppe oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Analysen und Berichte für Personal Lines Servicing

Personal Lines Servicing enthält vorkonfigurierte Dashboards mit umsetzbaren Datenvisualisierungen, die Ihrem Unternehmen helfen können, Ihre Geschäftsprozesse zu verbessern und den Wert von Selfservice zu quantifizieren.

Verwenden Sie die Widgets Performance Analytics in einem -Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

Die folgenden Dashboards sind für Personal Lines Servicing verfügbar.

Services bei Privatversicherungen-Dashboard

Services bei Privatversicherungen-Dashboard

Mit dem Dashboard Services bei Privatversicherungen erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens hinsichtlich der Serviceanforderungen für private Policen, die für Ihre Versicherungsservices eingegangen sind.

Wichtig: Das Dashboard Services bei Privatversicherungen wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Mit dem Dashboard Services bei Privatversicherungen können Sie den Status der Police-Servicefälle überwachen, Trends anzeigen und in einer einzigen Ansicht Detailinformationen anzeigen. Zu jeder von Ihnen angegebenen Zeit können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Police-Servicefälle anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_ins_policy_b2c.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_ins_policy_b2c.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

Zugriff auf das Dashboard von Services bei Privatversicherungen

Um auf das Dashboard Services bei Privatversicherungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Services bei Privatversicherungen** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Services bei Privatversicherungen** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Services bei Privatversicherungen

Anwender	Dashboard-Verwendung
Privatversicherungsmanager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus von Versicherungsfällen verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachung aller offenen Versicherungsfälle, bei denen eine Verletzung der Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) vorliegt • Überwachen Sie das Volumen jedes Versicherungsfalltyps und seinen Trend • Überprüfen Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Überwachen Sie die Details von Anforderungen nach Richtlinientyp • Ruft Detailinformationen zu einer Fehlerkategorie ab
Privatversicherungs-Administrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren

Services bei Privatversicherungen.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden zum Schließen der Privatversicherungsfälle an diesem Tag mit Phasen- und Serviceaufgliederungen.

Services bei PrivatversicherungenAnzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der heute geschlossenen Privatversicherungsfälle mit Phasen- und Serviceaufgliederungen.

Personal Lines.Offene Fälle mit SLA-Verstoß über 80 %

Anzahl der offenen Privatversicherungsfälle an diesem Tag, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLA größer als 80 Prozent ist.

Personal Lines: Anzahl der Change-Abdeckungsfälle, die für Kfz und Privat erstellt wurden

Anzahl der heute erstellten Privatversicherungsfälle, bei denen der Privatversicherungsservice ein Privates Kfz-Change-Abdeckungskonto oder ein Hausrat-/Haftpflicht-Abdeckungsänderungsservice ist.

Services bei Privatversicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der an diesem Tag geschlossenen Privatversicherungsfälle mit Verstoß gegen ein SLA.

Personal Lines: Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Privatversicherungsfälle an diesem Tag, die ein SLA verletzt haben.

Personal Lines.Anzahl der offenen Fälle für Abdeckungsänderungen für Kfz und Privat

Anzahl der offenen Fälle bei Privatversicherungen an diesem Tag, bei denen der Privatversicherungsservice Privates Kfz-Abdeckungskonto oder Hausrat-/Haftpflichtversicherung ist.

Services bei Privatversicherungen.Anzahl der vom Kunden abgelehnten Fälle

Anzahl der Fälle, die von einem Kunden abgelehnt wurden.

Personal Lines Servicing.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Privatversicherungsfälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA verletzt haben, zu vergleichen.

Aufgliederungen

- Phase des Policefalls
- Policeservice
- Police Ablehnungsgrund

Referenz für Personal Lines Servicing

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store Apps, die installiert werden, wenn Sie die Anwendung Personal Lines Servicing installieren.

Mit Personal Lines Servicing installierte Komponenten

Mit der Installation der Store-Anwendungen Financial Services Insurance Policy Operations Personal Lines Servicing werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendungen installieren auch zugehörige Plugins und speichern Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Plugins

Mit den Store-Anwendungen für Personal Lines Servicing installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendungen, die mit den Store Apps für Personal Lines Servicing installiert werden

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Police-Serviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter .
Underwriting bei Privatversicherungen	Ermöglicht die Verwaltung von Aufgaben für private Versicherungsservices, die in Servicefällen für Versicherungspolicen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Personal Lines Underwriting installierte Komponenten.
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentserviceaufgaben, die in Workflows für Versicherungsvorgänge verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter .
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Customer Service Management .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Rollen, die mit den Store-Anwendungen für Personal Lines Servicing installiert werden

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für private Versicherungspolice [sn_ins_policy_b2c.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle für private Versicherungspolicen, die: • Erteilen Sie Servicerollen für private Sachwert- und Unfallversicherungen • Löschen Sie private Policenfälle und -aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung Sach- und Unfallversicherungs-Servicing • Erstellen und ändern Sie Servicedefinitionen für private Policen • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf private Policendaten **Hinweis:** Die Rolle sn_bom.admin enthält die Rolle sn_ins_policy_b2c.admin, wenn die Anwendung Sach- und Unfallversicherungs-Servicing installiert ist.	• sn_bom.service_definit • sn_ins_policy_b2c.info_ • sn_ins_policy_b2c.auto • sn_ins_policy_b2c.hom
Beitragender bei der privaten Versicherung [sn_ins_policy_b2c.contributor]	Police-Servicefälle für von ihnen verwaltete Accounts erstellen und nachverfolgen. **Wichtig:** Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data • sn_ins_policy_b2c.info_ • sn_bom.homeowner_in • sn_bom.auto_ins_polic • sn_bom.b2c_contribut • sn_bom_document.b2 • sn_customerservice.csm • sn_ins_underwrite.view • sn_bom_document.b2

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen, die mit den Store-Anwendungen für Personal Lines Servicing installiert werden (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
KFZ-Police Sachbearbeiter [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor]	• Übermitteln Sie Serviceanforderungen für KFZ-Versicherungspolice • Zeigen Sie den Status von Kfz-Versicherungspolice-Fällen, Versicherungsaufgaben und Dokumentserviceaufgaben an • Datensatzinteraktionen	• sn_ins_policy_b2c.info_ • sn_bom.auto_ins_polic • sn_bom_document.b2 • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_underwrite.view
KFZ-Versicherung Police Viewer [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer]	Zeigen Sie KFZ-Versicherung Police Fälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.ref_data_view • sn_bom.service_definit • sn_bom.customer_dat • sn_ins_policy_b2c.ins_p • sn_ins_policy_b2c.info_
Hausrat-/Haftpflicht-Police Sachbearbeiter [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor]	• Übermitteln Sie Serviceanforderungen für die Hausrat-/Haftpflicht-Versicherungspolice • Zeigen Sie den Status von Hausrat-/Haftpflicht-Versicherungsfällen, Versicherungsaufgaben und Dokumentserviceaufgaben an • Datensatzinteraktionen	• sn_ins_policy_b2c.info_ • sn_bom.homeowner_in • sn_bom_document.b2 • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_underwrite.view
Hausrat-/Haftpflicht-Versicherungspolice-Betrachter [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer]	Zeigen Sie Hausrat-/Haftpflicht-Versicherungsfälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.ref_data_view • sn_bom.service_definit • sn_bom.customer_dat • sn_ins_policy_b2c.ins_p • sn_ins_policy_b2c.info_

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Mit den Store Apps für Personal Lines Servicing installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Policengrundlage sn_ins_policy_b2c_base]	Die Tabelle „Police Service Case“ erweitert die Tabelle „Police Base“. Die Tabelle „Police Base“ erweitert die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case].
KFZ-Police Fall sn_ins_policy_b2c_service]	Speichert alle Police-Servicefälle für Verbraucherservices für alle Financial Services Operations -Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Police Base“ [sn_ins_policy_b2c_base].
KFZ-Police Aufgabe sn_ins_policy_b2c_task]	Speichert alle Richtlinienaufgaben für Richtlinienservices für alle Financial Services Operations -Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].
Hausrat-/Haftpflicht-Police Fall sn_ins_policy_b2c_home_service]	Hausrat-/Haftpflicht-Falltyptabelle, die alle Servicefälle für Hausrat-/ Haftpflicht-Policen enthält. Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Richtlinienbasistabelle.
Hausrat-/Haftpflichtversicherung Aufgabe [sn_ins_policy_b2c_home_service_task]	Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task]. Speichert alle Aufgaben im Zusammenhang mit einem Hausrat-/ Haftpflicht-Fall.
Versicherter Gegenstand – Info [sn_ins_policy_b2c_insured_property_info]	Dies ist eine Infotabelle, in der die Änderungen an versicherten Sachwerten gespeichert werden, die im Rahmen der Wartung eines Falls für eine Police vorgenommen werden können.
Versicherungsnehmer Versicherter Sachwert – Info [sn_ins_policy_b2c_participant_insured_property_info]	Dies ist eine Infotabelle, in der die Änderungen an einer Rolle gespeichert werden, die ein Teilnehmer für eine versicherte Immobilie spielt. Dies kann im Rahmen der Bearbeitung eines Falls für eine Police erfolgen.
Policenabdeckung – Info sn_ins_policy_b2c_policy_coverage_info]	Dies ist eine Infotabelle, in der die Änderungen an Policenteilnehmern gespeichert werden, die im Rahmen der Bearbeitung eines Falls für eine Police vorgenommen werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit den Store Apps für Personal Lines Servicing installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Police Versicherungsnehmer Info [sn_ins_policy_b2c_policy_participant_info]	Dies ist eine Infotabelle, in der die Änderungen an Police-Abdeckungen gespeichert werden, die im Rahmen der Wartung eines Falls für eine Police vorgenommen werden können.

Mit Personal Lines Underwriting installierte Komponenten

Zusammen mit der Anwendung Personal Lines Underwriting (sn_ins_underwrite) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Das Plugin „Personal Lines Underwriting“ (sn_ins_underwrite) wird automatisch mit dem Plugin „Personal Lines Servicing“ installiert.

Personal Lines Underwriting verwaltet die Versicherungsaufgaben, die in Workflows in allen Anwendungen Financial Services Operations von verwendet werden.

Installierte Rollen

Mit der Anwendung „Personal Lines Underwriting“ installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Versicherungsprüfungsadministrator sn_ins_underwrite.admin	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle, die Zugriff auf alle Daten des Underwriting-Vorgangs für Versicherungen gewähren kann. Benutzer mit dieser Rolle haben Lese-, Schreib- und Schreibzugriff auf die Tabellen der Underwriting Operations für Versicherungen.	sn_ins_underwrite.underwriter
Private Versicherung Versicherer [sn_ins_underwrite.b2c_underwriter]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von privaten Versicherungsaufgaben für Versicherungspolicenservices an • An privaten Versicherungsaufgaben arbeiten	• sn_bom.b2c_agent • sn_bom.ins_policy_viewer • sn_ins_policy_b2c.info_viewer • sn_ins_policy_b2c.homeowner_poli • sn_ins_policy_b2c.auto_policy_view
Underwriting-Betrachter für Versicherungen	Zeigen Sie Versicherungsaufgaben	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung „Personal Lines Underwriting“ installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_ins_underwrite.viewer	und zugehörige Daten für Versicherungspolicenservices an	

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Personal Lines Underwriting installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Versicherungsservice-Aufgabe (Privat) sn_ins_underwrite_b2c_task]	Speichert alle Versicherungsaufgaben für Serviceanfragen für private Policen für alle Financial Services Operations -Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].

Services bei gewerblichen Versicherungen

Mit ServiceNow® Services bei gewerblichen Versicherungen können Underwriter und Sachbearbeiter in Ihrem Finanzinstitut Serviceanfragen für gewerbliche Versicherungspolicen schnell bearbeiten und Sie bei der Umgestaltung Ihrer Middle- und Back-Office-Abläufe für Insurance Policies Operations unterstützen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Commercial Lines Servicing von Kunden, Versicherungsagenten und Policensachbearbeitern verwendet wird.

Einrichten



Richten Sie Commercial Lines Servicing ein.

Anforderung



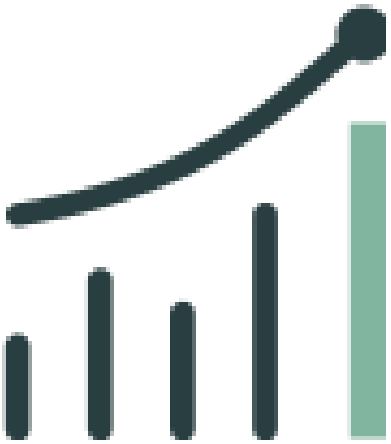
Übermitteln Sie Serviceanforderungen für Versicherungspolicen.

Lösen



Lösen Sie Police-Serviceanfragen über Fälle und Aufgaben.

Analytics und Reporting



Überwachen Sie wichtige Statistiken, und verfolgen Sie die Leistung mit dem vorkonfigurierten Dashboard.

Prozessoptimierung



Visualisieren Sie den Prozess, und identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Services bei gewerblichen Versicherungen erkunden

Beitragende, Sachbearbeiter und Versicherer können mit Services bei gewerblichen Versicherungen Serviceanfragen für gewerbliche Versicherungspolicen erstellen und verwalten.

Schlüsselfunktionen

- Sach- und Unfallversicherung Geschäftspolice Operations
- Versicherungsvorgänge
- Senden Sie Police-Serviceanfragen über die Instanz ServiceNow oder ein Selfserviceportal
- Erweitertes, flexibles Datenmodell zum Erstellen von Datenstrukturen und Workflows, die Ihre Geschäftsanforderungen erfüllen
- Dokumentenverwaltungsservice, der eingehende und ausgehende Dokumente sowie die Behandlung von Ausnahmen und Genehmigungen abdeckt
- Personalisiert Arbeitsbereich für verschiedene Rollen

Mit dieser Anwendung können Sie die Initiierung, Verarbeitung, Versicherung, Bestätigung und Erfüllung von Serviceanforderungen für Versicherungspolicen für gewerbliche Versicherungsprodukte verwalten. Sammeln und validieren Sie die erforderliche Dokumentation, autorisieren Sie und schließen Sie den Genehmigungsprozess ab – alles über einen zentralen Workflow.

Sie können sie aktivieren, indem Sie die Anwendung Services bei gewerblichen Versicherungen (sn_ins_policy_b2b) aus installieren ServiceNow Store .

Services bei gewerblichen Versicherungen Personae

Services bei gewerblichen Versicherungen richtet sich an die folgenden Personas:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personas für Services bei gewerblichen Versicherungen

Persona	Beschreibung
Administrator	Versicherungspolicenadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Anfordernde Person	Kunden, Kundenservicemitarbeiter und Beitragende, die Police-Serviceanforderungen übermitteln und den Status von Fällen überprüfen. Zwei Arten von Anwendern können Richtlinienanforderungen übermitteln: • Verbraucher • Kundenservicemitarbeiter im Front Office eines Finanzinstituts
Beitragender	Versicherungsagenten, die Police-Serviceanforderungen übermitteln.
Manager	Manager können das Dashboard und die Workflows Prozessoptimierung anzeigen.
Prozessoren	Sachbearbeiter im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten, die mit der Schaden- und Unfallversicherung arbeiten. Sie sind für die Bearbeitung von Policenfällen und -aufgaben (z. B. Versicherungsaufgaben und Dokumentserviceaufgaben) verantwortlich, die zu Police Services gehören. Diese Rollen bearbeiten Richtlinienanforderungen: • Versicherungsvertragssachbearbeiter • Versicherer

Services bei gewerblichen Versicherungen einrichten

Sie können Ihre Implementierung für eine Anwendung Services bei gewerblichen Versicherungen einrichten, indem Sie die Anwendung installieren, Finanzdienstleistungsdaten importieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Services bei gewerblichen Versicherungen installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Services bei gewerblichen Versicherungen (sn_ins_policy_b2b) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste Commercial Lines Servicing in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

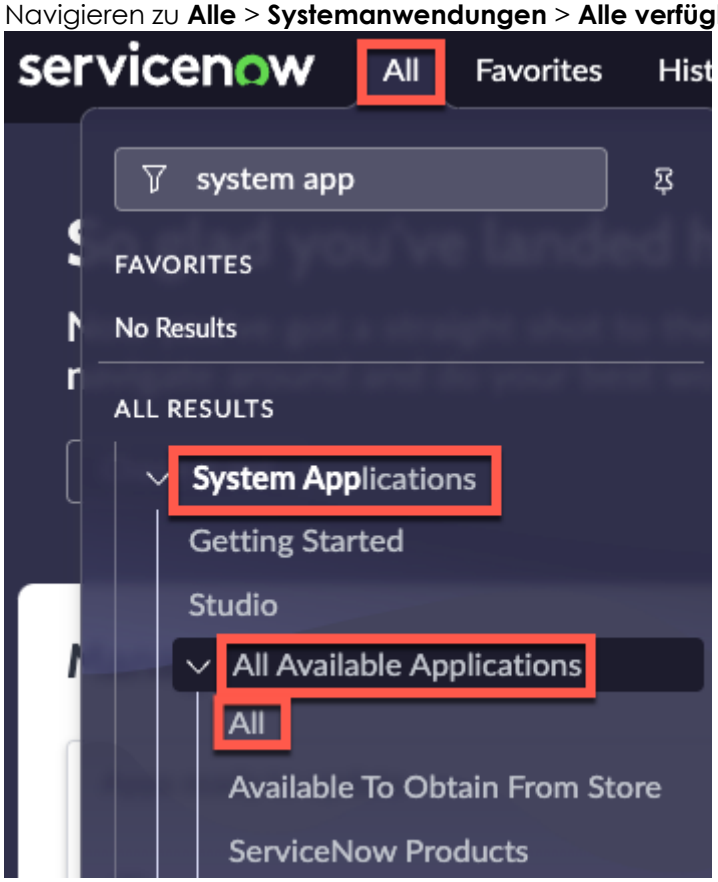
Die folgenden Elemente werden mit Services bei gewerblichen Versicherungeninstalliert.

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Commercial Lines Servicing installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach Ihrer Anwendung Services bei gewerblichen Versicherungen (sn_ins_policy_b2b).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Services bei gewerblichen Versicherungen installieren können.

4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Services bei gewerblichen Versicherungen konfigurieren

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Services bei gewerblichen Versicherungen installierten Komponenten, und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Services bei gewerblichen Versicherungen installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Services bei Privatversicherungen installieren.

Erforderliche Rolle: sn_ins_policy_b2b.admin oder admin

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Transaktionsdaten in Tabellen ServiceNow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen.
2. Überprüfen Sie die installierten Komponenten, und ändern Sie sie, oder fügen Sie gegebenenfalls neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Police-Servicefälle und -aufgaben zu ermöglichen. Konfigurieren Sie Servicedefinitionen für:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	◦ Services bei gewerblichen Versicherungen ◦ Underwriting bei gewerblichen Versicherungen
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller, um Anforderungsformulare zu definieren.
Flows erstellen	Erstellen Sie Flows mit Flow Designer.
Playbooks konfigurieren	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook mit Prozessautomatisierungs-Designer.
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren	Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM um anfordernden Personen, Beitragenden und Bearbeitern die Interaktion mit Kunden zu ermöglichen und Fälle zu erstellen und zu bearbeiten.
Ändern Sie die Auswahlen für Datensatztypen des Interceptors und Arbeitsbereichs	Ändern Sie die Auswahlen für Interceptor und Datensatztyp des Arbeitsbereichs, um Richtlinienanforderungstypen zu konfigurieren.
Konfigurieren Sie Benutzergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können Rollen auch Gruppen und Benutzern zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und um sie dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs, um SLA-Zeiten für Police-Servicefälle und -aufgaben zu konfigurieren.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Dokumentbearbeitung für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschub und -ausnahmen.

Services bei gewerblichen Versicherungen verwenden

Erfahren Sie, wie die folgenden Rollen Services bei gewerblichen Versicherungen verwenden, um Policen zu aktualisieren, Abdeckungen zu ändern, Versicherungsverträge zu überprüfen und zu genehmigen und Dokumente für private Policen zu senden.

Mit Services bei gewerblichen Versicherungenkönnen anfordernde Personen und Beitragende Anforderungen für die folgenden privaten Policenfalltypen übermitteln, und Sachbearbeiter können an Fällen arbeiten.

Gewerbliche Falltypen

Die Geschäftsinhaber Police ist der verfügbare Typ des gewerblichen Falls.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich

Anfordernde Personen, Beitragende und Sachbearbeiter verwenden personalisierte Arbeitsbereich, um an allen Aspekten von Versicherungspolicenfällen zu arbeiten. Mit dem -Arbeitsbereich können diese Rollen:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation durch Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich Anwender für Services bei gewerblichen Versicherungen

Anwender	Beschreibung
Richtlinienadministrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich für Versicherungspolicen gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Versicherungsadministrator	Konfiguriert den Underwriting-Arbeitsbereich für Versicherungen gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Arbeitsbereich für Prozessoren	
Richtlinienprozessor	Bearbeitet Policenfälle und Aufgaben, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu erfüllen.
Arbeitsbereich des Beitragenden	
Mitwirkender an der Richtlinie	Übermittelt Police-Serviceanforderungen.
Arbeitsbereich des Versicherers	
Versicherer	Zeigt den Status von Versicherungsaufgaben an und arbeitet an ihnen.

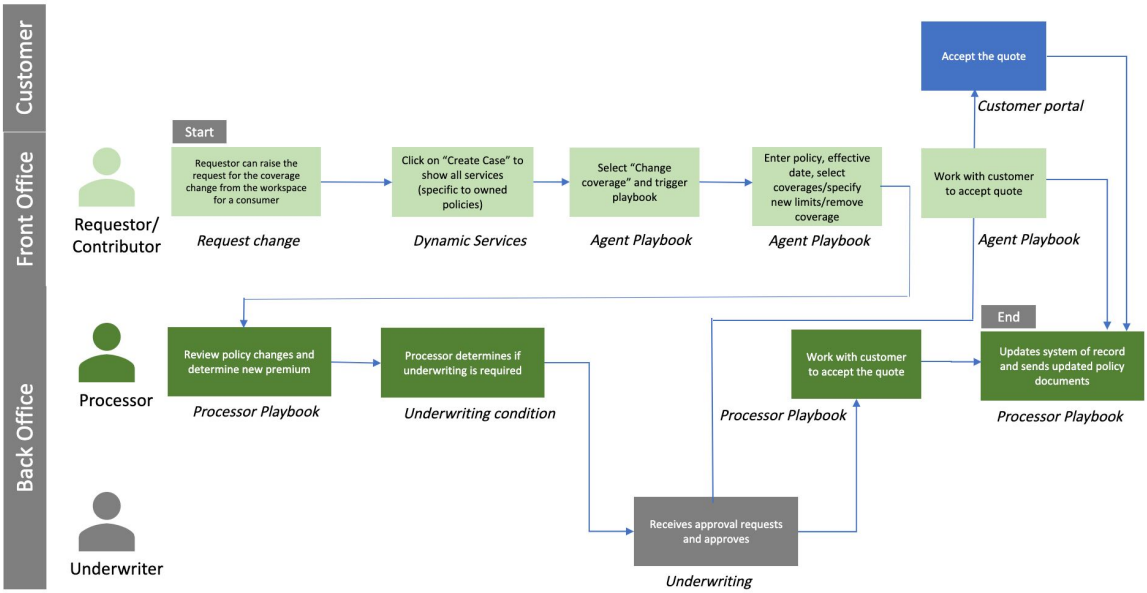
Workflows zum Anfordern, Überprüfen und Genehmigen von Change-Abdeckungsanforderungen

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der Workflows für Change-Abdeckungsgrenzen Serviceanfragen zum Anfordern, Überprüfen und Genehmigen von Richtlinien-Change-Anforderungen lösen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Service Desk-Mitarbeiter bei der Lösung einer Anforderung zur Änderung der Policenabdeckung unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow-Beispiel für die Abdeckungsänderung



Der Versicherungspolicenadministrator kann diesen vordefinierten Flow überprüfen und an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Ändern der Abdeckung für eine Police an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Senden einer Anforderung als anfordernde Person, Beitragender oder Bearbeiter der Richtlinie

Eine anfordernde Person für eine Versicherungspolice übermittelt eine Anforderung im Namen eines Kunden.

Ein Kunde (Verbraucher oder Kontakt) kann eine Anforderung direkt über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln.

Hinweis: Damit Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal senden können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Police-Servicefall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt und an den Sachbearbeiter weitergeleitet.

Hinweis: Im Fall-Playbook aktualisiert die anfordernde Person oder der Beitragende die Falldetails in der Phase Initiieren und überprüfen und übermittelt den Change zur Erfüllung.

Ein Workflow wird automatisch ausgelöst, und die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Bearbeiterteams weiter.

Überprüfung einer Anforderung und Übermittlung einer Entscheidung als Bearbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Im Fall-Playbook prüft der Sachbearbeiter die Change-Anforderung für die Richtlinie und bestimmt, ob ein Versicherungsvertrag erforderlich ist. Der Sachbearbeiter genehmigt die Anforderung oder lehnt sie ab.
   - Wenn der Bearbeiter die Change-Anforderung genehmigt, wird ein Angebot für den angeforderten Change an den Kunden oder Beitragenden gesendet.
   - Wenn der Sachbearbeiter nicht sicher ist, ob er den angeforderten Change genehmigen soll, wird eine Aufgabe erstellt, um den Fall an einen Versicherer weiterzuleiten.
2. Ein Versicherer überprüft die Falldetails und genehmigt den Fall oder lehnt ihn ab. Wenn sie den Fall genehmigen, um die Richtlinien-Change-Anforderung zu autorisieren, wird ein Angebot für die angeforderte Änderung an den Kunden oder Beitragenden gesendet.
3. Wenn der Kunde das Angebot genehmigt, aktualisiert der Sachbearbeiter den Policendatensatz, sendet aktualisierte Policendokumente an den Kunden und schließt die Aufgabe „Abdeckung ändern“ im Playbook.

Ein Angebot als Kunde annehmen oder ablehnen

Wenn der Kunde nach der Annahme der angeforderten Policenänderung ein Angebot erhält, kann er das Angebot annehmen oder ablehnen.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

Senden Sie eine Police-Serviceanfrage

Helfen Sie Ihren Kunden, indem Sie eine Police-Serviceanfrage für sie einreichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_policy_b2b.contributor

Hinweis: Die entsprechende Rolle des universellen Beitragenden kann auch zum Erstellen eines Falls zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter .

Wichtig: Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anfordernde Personen, Beitragende und Bearbeiter können Policen-Serviceanforderungen für Kunden übermitteln.

Kunden können Policen-Serviceanfragen über das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln. Sie können ein Servicekatalogelement auswählen, das erforderliche Formular ausfüllen und dann ein Formular übermitteln.

Hinweis: Bevor Ihre Kunden eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal übermitteln können, benötigen Sie das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Erstellen Sie eine Police-Serviceanfrage aus dem Kundendatensatz oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Policen-Serviceanfrage aus einem Kundendatensatz	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Kunde**auf **Verbraucher**. **b.** Klicken Sie auf den Kundendatensatz, den Sie öffnen möchten.
Policen-Serviceanfrage aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Interaktionen**auf **Meine Interaktionen**. **b.** Klicken Sie auf den Interaktionsdatensatz für den Kunden, den Sie öffnen möchten. Informationen zum Erstellen von Interaktionen finden Sie unter Interaktionen erstellen .

4. Klicken Sie auf **Richtlinienanforderung erstellen**.
5. Wählen Sie in der Liste „Kataloge“ **Financial Services**aus.
6. Klicken Sie unter **Kategorien**auf **Insurance Policy Service (Versicherungspolice-Service)**.
7. Klicken Sie auf einen Policenservice, für den Sie eine Anforderung senden möchten.
8. Füllen Sie alle erforderlichen Informationen aus, die sich auf die Anforderung beziehen.

   Hinweis: Jedes Formular für die Anforderung eines Policenservice hat unterschiedliche Sätze von Feldern, die auf dem jeweiligen Policenservice basieren.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Basierend auf dem Anforderungstyp wird ein Policen-Servicefall im Status Neu erstellt. Der Fall wird einer Zuweisungsgruppe oder einem Policensachbearbeiter in der Police-Serviceabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, der bzw. dem der Fall zugewiesen ist, basiert auf den Zuweisungsregeln.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie **auf Details anzeigen**, um den Police-Servicefall zu öffnen und seine Details anzuzeigen. Sie können im Feld **Kommentare** auch zusätzliche Informationen hinzufügen, die dem Policensachbearbeiter bei der Lösung des Falls helfen können.
- Ein Policensachbearbeiter kann mit der Bearbeitung des Falls und der zugehörigen Aufgaben beginnen.

Bearbeiten Sie einen Police-Servicefall

Überprüfen Sie einen Policenfall für eine Policenserviceanfrage, und aktualisieren Sie die Details, um den Workflow auszulösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_policy_b2b.bop_processor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Commercial Lines Servicing-Module ermöglichen es Bearbeitern, Fälle und Aufgaben für gewerbliche Policen-Accounts zu bearbeiten. Wenn ein Kunde einen Versicherungspolicenservice anfordert, wird ein Policenservicefall erstellt und einem Sachbearbeiter für Versicherungspolicen zugewiesen. Nachdem der Sachbearbeiter die Falldetails aktualisiert hat, wird der konfigurierte Workflow ausgelöst. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter, z. B. Versicherungspolice, Underwriting oder Dokumentenservice. Eine neue Aufgabe wird erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt. Alle Aufgaben, die dem Fall zugeordnet sind, werden auf den entsprechenden Aufgabenregisterkarten angezeigt.

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die zum Recherchieren und Erfüllen der Anforderung erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Police Service Cases (Police Servicefälle)** die Fallliste.
   - Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Fälle **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Fälle **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   - Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen von einer anderen Person zugewiesen wurde, klicken Sie auf **Akzeptieren**.
   - Wenn Sie an einem Fall arbeiten möchten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.

   Der Status des Falls wird auf „In Arbeit" aktualisiert.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Bearbeiter durch die Schritte, die zur Lösung eines Falls erforderlich sind.
6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben unter den Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen.

   Hinweis: Je nach Typ der Police-Serviceanfrage kann ein Playbook zusätzliche oder weniger Aktivitäten und Aufgaben aufweisen.

   Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden auf der Registerkarte **Aufgaben** des Falls angezeigt.
7. Wahlweise: Erstellen Sie für eine Ad-hoc-Arbeit eine Police-Serviceaufgabe, indem Sie zur Registerkarte **Police-Serviceaufgaben** des Falls navigieren und auf **Neu**klicken.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der Fall-Workflow löst die nächsten Aufgaben für den Versicherer und den Dokument-Service Desk-Mitarbeiter aus, und der Fall wird zur nächsten Phase verschoben.

Nächste Maßnahme

Arbeiten Sie an den Aufgaben, die dem Fall zugeordnet sind, um ihn zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- An einer Versicherungsaufgabe arbeiten.
- Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Dokumente für einen Police-Servicefall zu überprüfen.
- Arbeiten Sie an einer Police-Serviceaufgabe.

An einer Versicherungsaufgabe arbeiten

Arbeiten Sie an einer Aufgabe zum Underwriting von gewerblichen Versicherungen, um die Policenanforderung auszuwerten und Risiken für einen Versicherungsnehmer zu analysieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_uw_b2b.underwriter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der konfigurierte Workflow generiert automatisch eine Versicherungsaufgabe für einen Versicherungssachbearbeiter. Die Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln dem Versicherungsteam oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Commercial Underwriting Service Tasks**die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Versicherungsaufgaben **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Beenden Sie die Arbeit, die zum Abschließen der Aufgabe in Ihrem Versicherungssystem erforderlich ist.
6. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
7. Ändern Sie im Feld **Status** den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig**, um die Aufgabe zu schließen.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Dokumente für einen Police-Servicefall zu überprüfen

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um (ein- und ausgehende) Dokumente zu verwalten und nachzuverfolgen, die für einen Police-Servicefall benötigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_document.b2b_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Service Dokumentbearbeitung bestimmt, welche Dokumente (eingehend und ausgehend) in einem Workflow erforderlich sind. Wenn Dokumente gesammelt oder an den Kunden verteilt werden müssen, wird automatisch eine Aufgabe für einen Dokument-Agent generiert. Die Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln dem Dokumentserviceteam oder einem Dokument-Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Dokumentservice**die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Dokumentaufgaben **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Finden Sie heraus, welche Dokumente für den Fall erforderlich sind:
   - Klicken Sie auf die Registerkarte Eingehende Dokumente, um eine Liste der **eingehenden Dokumente** anzuzeigen.
   - Klicken Sie auf die Registerkarte Ausgehende Dokumente, um eine Liste der **ausgehenden Dokumente** anzuzeigen.
6. Verifiziert die Vollständigkeit aller Dokumente, die der Kunde übermittelt hat (eingehend) oder die die Bank für den Kunden freigeben sollte (ausgehend).

Aufgabe	Aktion
Verifiziert ein eingehendes oder ausgehendes Dokument	**a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, das Sie verifizieren möchten. **b.** Überprüfen Sie die Dokumentdetails, und klicken Sie auf **Verifizieren**.
Ein eingehendes Dokument zurückstellen	Wenn der Kunde ein Dokument nicht einreichen kann und dies zu einem späteren Zeitpunkt angefordert hat, können Sie dieses Dokument zurückstellen. **a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, das Sie zurückstellen möchten. **b.** Klicken Sie auf **Aufschub anfordern**. **Hinweis:** Diese Option ist nur verfügbar, wenn für die Dokumentkategorie eine Zurückstellung aktiviert ist.
Ausnahme für ein eingehendes Dokument anfordern	Wenn der Kunde ein Dokument nicht übermitteln kann und von der Übermittlung befreit werden möchte, können Sie eine Ausnahme für dieses Dokument anfordern. **a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, für das Sie eine Ausnahme anfordern möchten. **b.** Klicken Sie auf **Ausnahme anfordern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
	Hinweis: Diese Option ist nur verfügbar, wenn eine Ausnahme für die Dokumentkategorie aktiviert ist.

Hinweis: Abhängig von den Dokumentregeln erfordert eine Zurückstellung oder eine Ausnahme für ein Dokument möglicherweise die Genehmigung durch einen Dokument-Service Desk-Mitarbeiter, um die Aufgabe zu schließen. Um zu genehmigen, klicken Sie im Dokument auf die Registerkarte **Genehmigungen** und dann auf **Genehmigen**.

7. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnisse

- Die Dokumentaufgabe wechselt in den Status Geschlossen – vollständig, und der zugehörige Fall wird in die nächste Phase verschoben.
- Auf der entsprechenden Aufgabenregisterkarte des zugeordneten Falls wird automatisch eine neue Aufgabe generiert, die auf dem konfigurierten Workflow basiert. Die neue Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln einer Zuweisungsgruppe oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Berichterstellung und Analytics für Services bei Gruppenlebensversicherungen

Commercial Lines Servicing enthält vorkonfigurierte Dashboards mit umsetzbaren Datenvisualisierungen, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert von Selfservice quantifizieren können.

Verwenden Sie die Widgets Performance Analytics in einem -Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

Die folgenden Dashboards sind für Commercial Lines Servicing verfügbar.

Services bei gewerblichen Versicherungen-Dashboard

Services bei gewerblichen Versicherungen-Dashboard

Mit dem Dashboard Services bei gewerblichen Versicherungen erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens hinsichtlich der Serviceanforderungen für private Policen, die für Ihre Versicherungsservices eingegangen sind.

Wichtig: Das Dashboard Services bei gewerblichen Versicherungen wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Mit dem Dashboard Services bei gewerblichen Versicherungen können Sie den Status der Police-Servicefälle überwachen, Trends anzeigen und in einer einzigen Ansicht Detailinformationen anzeigen. Für jede von Ihnen angegebene Zeit können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Police-Servicefälle anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_ins_policy_b2b.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_ins_policy_b2b.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

Zugriff auf das Dashboard von Services bei gewerblichen Versicherungen

Um auf das Dashboard Services bei gewerblichen Versicherungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Services bei gewerblichen Versicherungen** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Services bei gewerblichen Versicherungen** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Services bei gewerblichen Versicherungen

Anwender	Dashboard-Verwendung
Commercial Lines Servicing Manager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus der Versicherungsfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachung aller offenen Versicherungsfälle, bei denen eine Verletzung der Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) vorliegt • Überwachen Sie das Volumen jedes Versicherungsfalltyps und seinen Trend • Überprüfen Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Überwachen Sie die Details der Anforderungen nach Richtlinientyp • Ruft Detailinformationen zu einer Fehlerkategorie ab
Commercial Lines Servicing-Administrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren

Services bei gewerblichen Versicherungen.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden zum Schließen der Commercial Lines-Fälle an diesem Tag mit Aufgliederungen in Phase und Service.

Services bei gewerblichen Versicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der heute geschlossenen Fälle bei Commercial Lines mit den Aufgliederungen Phase und Service.

Commercial Lines.Offene Fälle mit SLA-Verstoß über 80 %

Anzahl der offenen Fälle bei Commercial Lines an diesem Tag, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLA größer als 80 Prozent ist.

Gewerbliche Versicherungen: Anzahl der erstellten BOP-Change-Abdeckungsfälle

Anzahl der heute erstellten Commercial Lines-Fälle, bei denen der Commercial Lines-Service ein BOP-Change-Abdeckungskonto ist.

Services bei gewerblichen Versicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der an diesem Tag geschlossenen Fälle bei Commercial Lines mit Verstoß gegen ein SLA.

Gewerbliche Versicherungen: Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Fälle bei Commercial Lines an diesem Tag, bei denen ein SLA verletzt wurde.

Commercial Lines.Anzahl der offenen BOP-Change-Abdeckungsfälle

Anzahl der offenen Fälle bei gewerblichen Versicherungen an diesem Tag, bei denen der Unternehmensversicherungs-Service ein BOP-Change-Abdeckungskonto ist.

Services bei gewerblichen Versicherungen.Anzahl der vom Kunden abgelehnten Fälle

Anzahl der Fälle, die von einem Kunden abgelehnt wurden.

Services bei gewerblichen Versicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Commercial Lines-Fälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle zu vergleichen, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA verletzt haben.

Services bei gewerblichen Versicherungen.Anzahl der vom Erfüller abgelehnten Fälle

Anzahl der Fälle, die vom Versicherer oder Sachbearbeiter abgelehnt wurden.

Aufgliederungen

- Phase des Policefalls
- Police Ablehnungsgrund
- Policeservice

Referenz zu Commercial Lines Servicing

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store Apps, die installiert werden, wenn Sie die Anwendung Commercial Lines Servicing installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Commercial Lines Servicing installierte Komponenten

Zusammen mit der Installation der Store-Anwendung Financial Services Commercial Lines Servicing werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendungen installieren auch zugehörige Plugins und speichern Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Plugins

Mit Commercial Lines Servicing installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.

Installierte Store-Anwendungen

Mit Commercial Lines Servicing installierte Anwendungen speichern

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Police-Serviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter .
Underwriting bei gewerblichen Versicherungen	Ermöglicht die Verwaltung von Aufgaben für gewerbliche Versicherungsservices, die in Servicefällen für Versicherungspolicen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Commercial Lines Underwriting installierte Komponenten.
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentserviceaufgaben, die in Workflows für Versicherungsvorgänge verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter .
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Customer Service Management .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Mit Commercial Lines Servicing installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Gewerblicher Versicherungspolicenadministrator [sn_ins_policy_b2b.admin]	• Gewähren Sie Rollen für das Servicing von gewerblichen Sachwert- und Unfallversicherungen • Löschen Sie gewerbliche Policenfälle und -aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung „Services für gewerbliche Sach- und Unfallversicherungen“. • Erstellen und ändern Sie Servicedefinitionen für gewerbliche Policen • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf gewerbliche Policendaten	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_policy_b2b.bop_processor
Gewerblich Police Sachbearbeiter [sn_ins_policy_b2b.bop_processor]	• Übermitteln Sie Serviceanforderungen für gewerbliche Versicherungspolicen • Zeigen Sie den Status von gewerblichen Versicherungspolicenfällen, Versicherungsaufgaben und Dokumentserviceaufgaben an • Datensatzinteraktionen	• 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
Unternehmensversicherung Beitragender [sn_ins_policy_b2b.contributor]	Police-Servicefälle für von ihnen verwaltete Accounts erstellen und nachverfolgen. **Wichtig:** Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• 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 • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.bo_ins_policy_viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Commercial Lines Servicing installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Anzeige für Unternehmensversicherungspolice [sn_ins_policy_b2b.bop_viewer]	Zeigen Sie gewerbliche Versicherungspolicenfälle und zugehörige Daten an	• 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

Installierte Tabellen

Mit Commercial Lines Servicing installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Policengrundlage sn_ins_policy_b2b_base	Basistabellenerweiterung für Personal Lines Servicing der Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case]. Alle branchenspezifischen Falltyptabellen können anhand dieser Tabelle erweitert werden.
Geschäftsinhaber Police Fall sn_ins_policy_b2b_bop_service]	BOP-Falltyptabelle, die alle Servicefälle für Geschäftsinhaber-Policen enthält. Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Tabelle „Richtlinienbasis“.
Geschäftsinhaber Police Aufgabe sn_ins_policy_b2b_bop_task]	Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task]. Speichert alle Aufgaben im Zusammenhang mit einem BOP-Fall.
Versicherter Gegenstand – Info [sn_ins_policy_b2b_insured_property_info]	Dies ist eine Infotabelle, in der die Änderungen an versicherten Sachwerten gespeichert werden, die im Rahmen der Wartung eines Falls für eine Police vorgenommen werden können.
Versicherungsnehmer Versicherter Sachwert – Info [sn_ins_policy_b2b_participant_insured_property_info]	Dies ist eine Infotabelle, in der die Änderungen an einer Rolle gespeichert werden, die ein Teilnehmer für eine versicherte Immobilie spielt. Dies kann im Rahmen der Bearbeitung eines Falls für eine Police erfolgen.
Police Versicherungsnehmer Info [sn_ins_policy_b2b_policy_participant_info]	Dies ist eine Infotabelle, in der die Änderungen an Policenteilnehmern gespeichert werden, die im Rahmen der Bearbeitung eines Falls für eine Police vorgenommen werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Commercial Lines Servicing installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Policenabdeckung – Info sn_ins_policy_b2b_policy_coverage_info]	Dies ist eine Infotabelle, in der die Änderungen an Police-Abdeckungen gespeichert werden, die im Rahmen der Wartung eines Falls für eine Police vorgenommen werden können.

Mit Commercial Lines Underwriting installierte Komponenten

Zusammen mit der Anwendung Commercial Lines Underwriting (sn_ins_uw_b2b) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Das Plugin „Commercial Lines Underwriting“ (sn_ins_uw_b2b) wird automatisch mit dem Plugin „Commercial Lines Servicing“ installiert.

Commercial Lines Underwriting verwaltet die Versicherungsaufgaben, die in Workflows in allen Anwendungen Financial Services Operations von verwendet werden.

Installierte Rollen

Mit der Anwendung Commercial Lines Underwriting installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Versicherungsprüfungsadministrator sn_ins_underwrite.admin	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle, die Zugriff auf alle Daten des Underwriting-Vorgangs für Versicherungen gewähren kann. Benutzer mit dieser Rolle haben Lese-, Schreib- und Schreibzugriff auf die Tabellen der Underwriting Operations für Versicherungen.	sn_ins_underwrite.underwriter
Gewerblich Versicherungsversicherer [sn_ins_uw_b2b.underwriter]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von gewerblichen Versicherungsaufgaben für Versicherungspolicenservices an • An gewerblichen Versicherungsaufgaben arbeiten	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_policy_b2b.bop_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer
Underwriting-Betrachter für Versicherungen	Zeigen Sie Versicherungsaufgaben	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Commercial Lines Underwriting installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_ins_underwrite.viewer	und zugehörige Daten für Versicherungspolicenservices an	

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Commercial Lines Underwriting installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Underwriting bei gewerblichen Versicherungen	
Gewerblich Versicherungsservice Aufgabe sn_ins_uw_b2b_task]	Speichert alle Versicherungsaufgaben für Serviceanfragen für Geschäftsrichtlinien für alle Financial Services Operations -Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].

Life Insurance Servicing

Life Insurance Servicing: Police-Serviceanforderungen werden durch Einzel- und Gruppenlebensversicherungs-Anwendungen unterstützt.

Folgende Anwendungen unterstützen Einzel- und Gruppen-Lebensversicherungspolice-Serviceanfragen:

- Services für Einzellebensversicherungen
- Services bei Gruppenlebensversicherungen

Services für Einzellebensversicherungen

Die Anwendung ServiceNow® Services für Einzellebensversicherungen (sn_ins_indiv_life) gibt Ihrem Unternehmen die Tools zur schnellen Aktualisierung und Wartung individueller Lebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungspolicen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Kunden, Versicherungsagenten und Policensachbearbeiter Services für Einzellebensversicherungen verwenden.

Einrichten



Richten Sie Services für Einzellebensversicherungen ein

Anforderung



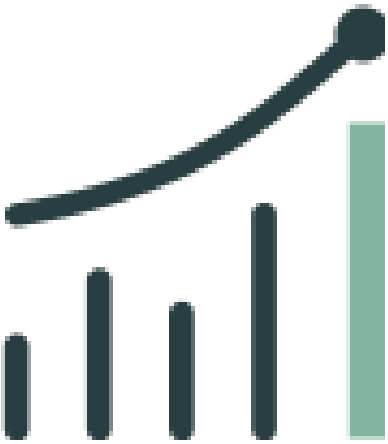
Übermitteln Sie Serviceanforderungen für Versicherungspolicen.

Lösen



Lösen Sie Police-Serviceanfragen über Fälle und Aufgaben.

Analytics und Reporting



Überwachen Sie wichtige Statistiken, und verfolgen Sie die Leistung mit dem vorkonfigurierten Dashboard.

Prozessoptimierung



Visualisieren Sie den Prozess, und identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Services für Einzellebensversicherungen erkunden

Beitragende, Sachbearbeiter und Versicherer können einzelne Lebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungspolicen verwalten und Fälle erstellen, um Versicherungs-Workflow-Aufgaben zu initiieren und abzuschließen.

Schlüsselfunktionen

- Fünf Baseline-Flows zum Aktualisieren von Richtlinieninformationen
- Initiieren und schließen Sie Versicherungs-Workflows mit dedizierten Playbooks und Arbeitsbereichen ab, die für jede Rolle entworfen wurden. Playbooks bieten Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch Aufgaben, um sicherzustellen, dass jeder Schritt in der richtigen Phase des Prozesses abgeschlossen wird. Verwenden oder erweitern Sie Baseline-Service-Flows für Services für Einzellebensversicherungen
- Baselinedatenmodell zum Erstellen relevanter Servicedefinitionen und Anzeigen genauer Informationen für die Richtlinie
- Dokumentbearbeitungsfunktion zum intelligenten Sammeln und Verarbeiten von Dokumenten sowie zum Konfigurieren und Senden von Dokumenten für die E-Signatur
- Personalisiert Arbeitsbereich für verschiedene Rollen
- Überwachen Sie wichtige Statistiken, und verfolgen Sie die Leistung mit ServiceNow® Performance Analytics und ServiceNow® Prozessoptimierungnach.

Mit der Anwendung Services für Einzellebensversicherungen können Sie die Initiierung, Verarbeitung und Erfüllung von Serviceanforderungen für Versicherungspolicen für individuelle Lebens- und Berufsunfähigkeitsprodukte verwalten. Koordinieren Sie die Zusammenarbeit mit Abteilungen und Niederlassungen, um Aufgaben zur Änderung von Lebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen zu verwalten. Sammeln und validieren Sie die erforderliche Dokumentation, autorisieren Sie und schließen Sie den Genehmigungsprozess über einen zentralen Workflow ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Services für Einzellebensversicherungen Personae

Services für Einzellebensversicherungen richtet sich an die folgenden Personas.

Personas für die Anwendung Services für Einzellebensversicherungen .

Persona	Beschreibung
Administrator	Versicherungspolicenadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Beitragender	Versicherungsagenten, die Police-Serviceanforderungen im Namen von Kunden einreichen.
Manager	Manager, die die Analytics- und Prozessoptimierung -Dashboards anzeigen können.
Prozessoren	Sachbearbeiter im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten, die an Änderungen der Lebensversicherungspolice arbeiten. Sie sind für die Bearbeitung von Policenfällen und -aufgaben verantwortlich.
Versicherer	Versicherer helfen bei der Überprüfung und Verarbeitung von Serviceanforderungen, wenn ihre Eingaben zur Lösung eines Falls erforderlich sind.

Services für Einzellebensversicherungen einrichten

Sie können Ihre Implementierung für eine Anwendung Services für Einzellebensversicherungen einrichten, indem Sie die Anwendung installieren, Finanzdienstleistungsdaten importieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Installieren Sie Services für Einzellebensversicherungen

Sie können die Anwendung „Individual Life Servicing“ (sn_ins_indiv_life) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste fürServices für Einzellebensversicherungen in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Services für Einzellebensversicherungeninstalliert:

Automatische Übersetzung

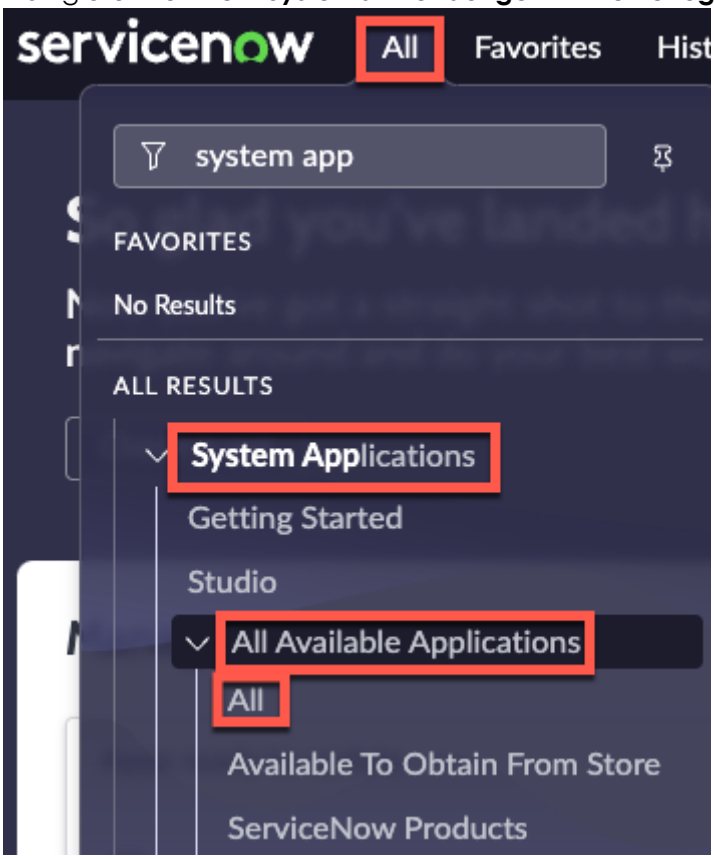
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Services für Einzellebensversicherungen installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung „ Individual Life Servicing“ (sn_ins_indiv_life).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Services für Einzellebensversicherungen konfigurieren

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Services für Einzellebensversicherungen installierten Komponenten, und ändern Sie sie entsprechend den Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung „Individual Life Servicing“ installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Services für Einzellebensversicherungen.

Erforderliche Rolle: sn_ins_indiv_life.admin oder admin

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Transaktionsdaten in Tabellen ServiceNow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen.
2. Überprüfen Sie die installierten Komponenten, und ändern Sie sie, oder fügen Sie gegebenenfalls neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Police-Servicefälle und -aufgaben zu ermöglichen. Konfigurieren Sie Servicedefinitionen für: ◦ Services für Einzellebensversicherungen ◦ Einzelversicherungs-Underwriting
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller, um Anforderungsformulare zu definieren.
Flows erstellen	Erstellen Sie Flows mit Flow Designer.
Playbooks konfigurieren	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook mit Prozessautomatisierungs-Designer.
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren	Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM um anfordernden Personen, Beitragenden und Bearbeitern die Interaktion mit Kunden zu ermöglichen und Fälle zu erstellen und zu bearbeiten.
Ändern Sie die Auswahlen für Datensatztypen des Interceptors und Arbeitsbereichs	Ändern Sie die Auswahlen für Interceptor und Datensatztyp des Arbeitsbereichs, um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	Richtlinienanforderungstypen zu konfigurieren.
Konfigurieren Sie Benutzergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können Rollen auch Gruppen und Benutzern zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und um sie dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs, um SLA-Zeiten für Police-Servicefälle und -aufgaben zu konfigurieren.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Dokumentbearbeitung für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschub und -ausnahmen.

Referenz zu Services für Einzellebensversicherungen

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store Apps, die installiert werden, wenn Sie die Anwendung Services für Einzellebensversicherungen installieren.

Mit Services für Einzellebensversicherungen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Individual Life Servicing“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Plugins

Mit der Anwendung „Individual Life Servicing“ installierte Plugins

Plugin-Name	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.
Underwriting Operations für Einzel-Lebensversicherungen sn_ins_indiv_uw	Ermöglicht Versicherungsträgern, Serviceanfragen basierend auf ihren vorhandenen Versicherungsrichtlinien und -regeln an Versicherer weiterzuleiten. Versicherer können über einen Workflow mit Vertriebs- und Serviceteams zusammenarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendungen, die mit der Anwendung „Individual Life Servicing“ installiert wurden

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Police-Serviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter .
Underwriting Operations für Einzel-Lebensversicherungen	Ermöglicht die Verwaltung einzelner Police Underwriting Services-Aufgaben, die in Workflows für Versicherungspolicen-Services verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Einzelversicherungs-Underwriting installierte Komponenten.
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentserviceaufgaben, die in Servicefällen für Versicherungspolicen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter .
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Customer Service Management .
Beitragender CSM-Benutzer	Ermöglicht es Middle Office-Teams, Fälle für Kundenanforderungen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM Contributor User Contributor Users konfigurieren .

Installierte Rollen

Rollen, die mit der Anwendung „Individual Life Servicing“ installiert werden

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Einzelrichtlinienadministrator [sn_ins_indiv_life.admin]	• Gewähren Sie einzelnen Versicherungs-Servicing-Rollen • Löschen Sie einzelne Policenfälle und Aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung Services für Einzellebensversicherungen	• sn_bom.service_definition_ • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_ins_indiv_life.processor • sn_ins_indiv_life.processor_

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen, die mit der Anwendung „Individual Life Servicing“ installiert werden (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Erstellen und ändern Sie einzelne Richtlinienservicedefinitionen • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf einzelne Policendaten	
Einzel-Lebensversicherungs-Manager [sn_ins_indiv_life.manager]	• Zeigen Sie die Performance Analytics -Berichte im Dashboard Services für Einzellebensversicherungen an • Verwenden Sie Prozessoptimierung -Projekte für Insurance Operations-Prozesse	• sn_ins_indiv_life.processor • sn_ins_indiv_life.processor_
Einzelversicherungssachbearbeiter [sn_ins_indiv_life.processor]	• Übermitteln Sie Serviceanforderungen für einzelne Versicherungspolicen • Zeigen Sie den Status einzelner Versicherungspolice-Fälle, Versicherungsaufgaben und Dokumentserviceaufgaben an • Datensatzinteraktionen	• sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_doc_processor_agent • sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.indiv_life_policy_v • sn_bom.indiv_disab_policy • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Connector für Einzelrichtlinien-Sachbearbeiter [sn_ins_indiv_life.processor_connector]	• Sie können auf einzelne Lebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungsfälle, Versicherungsaufgaben und Dokumentserviceaufgaben für von Ihnen verwaltete Kundenkonten zugreifen und deren Status anzeigen. • Fälle und Aufgaben für von ihnen verwaltete Kundenkonten erstellen, aktualisieren und schließen • Datensatzinteraktionen	• sn_ins_individ_life.viewer • sn_doc_processor_agent • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_v • sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.indiv_life_policy_v • sn_bom.indiv_disab_policy • sn_bom.account_data_vi • sn_bom.agent • sn_ins_individ_life.line_view
Beitragender für einzelne Police [sn_ins_indiv_life.contributor]	Police-Servicefälle für von ihnen verwaltete Accounts erstellen und nachverfolgen.	• sn_bom.service_viewer • sn_ins_indiv_life.lineinfo_wr • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_v

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen, die mit der Anwendung „Individual Life Servicing“ installiert werden (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Wichtig: Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom.indiv_life_policy_v • sn_bom.indiv_disab_policy • sn_bom.account_data_vi • sn_customerservice.csm_v • sn_bom.b2b_contributor • sn_ins_individ_life.line_view • sn_bom.ins_policy_viewer
Einzelrichtlinien-Viewer [sn_ins_indiv_life.viewer]	Zeigen Sie einzelne Versicherungspolice-Fälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_ • sn_bom.customer_data_v • sn_bom.indiv_life_policy_v • sn_ins_individ_life.info_view • sn_bom.ins_policy_viewer

Installierte Tabellen

Store-Anwendungen, die mit der Anwendung „Individual Life Servicing“ installiert wurden

Tabelle	Beschreibung
Individuelle Lebensversicherungsbasis sn_ins_indiv_life_base	Die Tabelle „Police Base“ erweitert die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case].
Einzel-Lebensversicherungsfall sn_ins_indiv_life_service	Die Tabelle „Police Service Case“ erweitert die Tabelle „Police Base“. Speichert alle Police-Servicefälle für Verbraucherservices für Services für Einzellebensversicherungen
Einzel-Lebensversicherungsaufgabe [sn_ins_indiv_life_task]	Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task]. Speichert alle Policenaufgaben für Policenservices für das Services für Einzellebensversicherungen
Police-Abdeckungsposition sn_ins_indiv_life_coverage_line]	Dies ist eine Infotabelle, in der die Änderungen an den Abdeckungen der Policenservices für gespeichert werden Services für Einzellebensversicherungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Einzelversicherungs-Underwriting installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „ Individual Life Underwriting“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Mit der Anwendung „Individual Life Underwriting“ installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für Einzelversicherungs-Underwriting [sn_ins_indiv_uw.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle, die Zugriff auf alle Daten von Einzelversicherungs-Underwriting-Vorgängen gewähren kann. Benutzer mit dieser Rolle haben Lese-, Schreib- und Schreibzugriff auf die Tabellen für Einzelversicherungs-Underwriting.	sn_ins_indiv_uw.underwriter
Einzelversicherungsversicherer [sn_ins_indiv_uw.underwriter]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus der einzelnen Policenversicherungsaufgaben für Versicherungspolicenservices an • Sie arbeiten an Aufgaben für das Versichern einzelner Policen	• sn_ins_individ_life.viewer • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom,b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Einzelversicherungs-Underwriting-Viewer [sn_ins_indiv_uw.viewer]	Zeigen Sie Versicherungsaufgaben und zugehörige Daten für einzelne Versicherungspolicenservices an	

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung „Individual Life Underwriting“ installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Einzelversicherungs-Underwriting – Serviceaufgabe [sn_ins_indiv_uw_task]	Speichert alle Versicherungsaufgaben für einzelne Police-Serviceanfragen für alle Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].

Services für Einzellebensversicherungen verwenden

Erfahren Sie, wie die folgenden Rollen Services für Einzellebensversicherungen verwenden, um Policen zu aktualisieren, Versicherungsverträge zu überprüfen und zu genehmigen und Dokumente für Einzel-Lebensversicherungspolicen zu senden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Services für Einzellebensversicherungenkönnen Beitragende/Bearbeiter Fälle im Namen des Kunden einreichen, und Bearbeiter/Versicherer können an den Fällen arbeiten, die für den einzelnen Policenfalltyp ausgelöst wurden.

Vordefinierte Workflows für den Falltyp der Einzel-Lebensversicherungspolice

- Abdeckung erhöhen
- Abdeckung verringern
- Police stornieren
- Befristete in dauerhafte umwandeln
- Begünstigten hinzufügen/ändern

Arbeitsbereich

Beitragende und Sachbearbeiter verwenden personalisierte Arbeitsbereich, um an allen Aspekten von Versicherungspolicenfällen zu arbeiten. Mit dem -Arbeitsbereich können diese Rollen:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation durch Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich Anwender für Services für Einzellebensversicherungen

Anwender	Beschreibung
Richtlinienadministrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich für Versicherungspolicen gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Versicherungsadministrator	Konfiguriert den Underwriting-Arbeitsbereich für Versicherungen gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Arbeitsbereich für Prozessoren	
Richtlinienprozessor	Bearbeitet Policenfälle und Aufgaben, um Anforderungen zu erfüllen, die für Policen ausgelöst wurden.
Arbeitsbereich des Beitragenden	
Mitwirkender an der Richtlinie	Übermittelt Police-Serviceanfragen im Namen von Kunden
Arbeitsbereich des Versicherers	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich Anwender für Services für Einzellebensversicherungen (Fortsetzung)

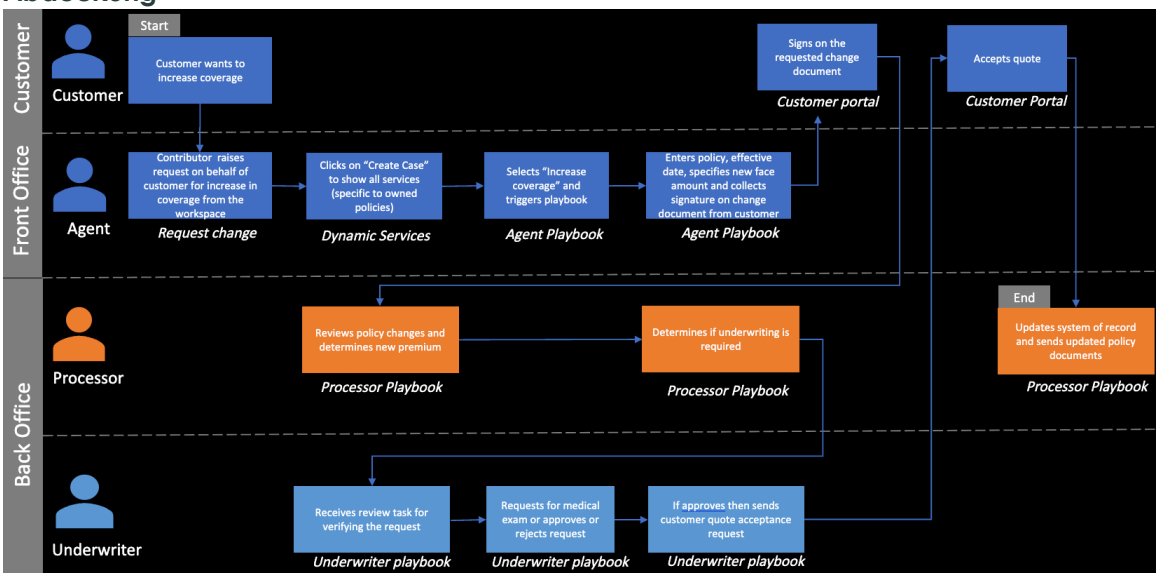
Anwender	Beschreibung
Versicherer	Zeigt den Status von Aufgaben an und arbeitet an versicherungsspezifischen Aufgaben.

Workflows zum Anfordern, Überprüfen und Genehmigen von Anforderungen zur Erhöhung der Abdeckung

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mithilfe des Workflows zur Erhöhung der Abdeckung Serviceanfragen für das Anfordern, Überprüfen und Genehmigen von Change-Anforderungen für Lebensversicherungspolice lösen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Service Desk-Mitarbeitern bei der Lösung einer Anforderung zur Erhöhung der Abdeckung hilft.

Services für Einzellebensversicherungen – Workflow-Beispiel zur Erhöhung der Abdeckung



Der Versicherungspolicenadministrator kann diesen vordefinierten Flow überprüfen und an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Erhöhen der Abdeckung für eine Police an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Senden einer Anforderung als Beitragender oder Bearbeiter der Richtlinie

Ein Beitragender für eine Versicherungspolice erstellt eine Anforderung im Namen eines Kunden.

Ein Kunde (Verbraucher oder Kontakt) kann eine Anforderung direkt über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Damit Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal senden können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Police-Servicefall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt, und eine Aufgabe wird erstellt, um eine Anforderung zu senden und dem Kunden das PDF-Dokument zur Abdeckungserweiterung zur Signatur zu senden. Sobald der Kunde das Dokument signiert hat und der Beitragende den Fall übermittelt.

Hinweis: Im Fall-Playbook aktualisiert die anfordernde Person oder der Beitragende die Falldetails in der Phase Initiieren und überprüfen und übermittelt den Change zur Erfüllung.

Ein Workflow wird automatisch ausgelöst, und die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Bearbeiterteams weiter.

Überprüfung einer Anforderung und Übermittlung einer Entscheidung als Bearbeiter

1. Im Fall-Playbook überprüft der Sachbearbeiter die Change-Anforderung für die Police und bestimmt den neuen Prämienbetrag. Der Sachbearbeiter bestimmt, ob ein Versicherungsvertrag erforderlich ist.
   - Wenn der Sachbearbeiter die Anforderung genehmigt, wird ein Angebot für die angeforderte Änderung der Abdeckungserweiterung an den Kunden oder Beitragenden gesendet.
   - Wenn der Sachbearbeiter nicht sicher ist, ob er den angeforderten Change genehmigen soll, wird eine Aufgabe erstellt, um den Fall an einen Versicherer weiterzuleiten.
   - Wenn der Sachbearbeiter die Anforderung ablehnt, wird der Fall geschlossen.
2. Wenn der Kunde das Angebot genehmigt, aktualisiert der Sachbearbeiter den Policendatensatz, sendet aktualisierte Policendokumente an den Kunden und schließt die Aufgabe „Abdeckung erhöhen“ im Playbook.

Als Versicherer einen Fall genehmigen oder ablehnen

Wenn ein Sachbearbeiter nicht sicher ist, ob die angeforderte Änderung genehmigt werden soll und eine erstellte Aufgabe den Fall an den Versicherer weiterleitet, überprüft der Versicherer die Falldetails, fordert möglicherweise eine ärztliche Untersuchung für den Kunden an oder genehmigt den Fall oder lehnt ihn ab. Wenn der Versicherer den Fall genehmigt, um die Change-Anforderung für die Erhöhung der Abdeckung zu autorisieren, wird ein aktualisiertes Prämienangebot für an den Kunden oder Beitragenden gesendet.

Ein Angebot als Kunde annehmen oder ablehnen

Nachdem ein Beitragender oder Sachbearbeiter das Dokument zur Abdeckungserweiterung mit den Änderungen zur Signatur des Kunden aktualisiert und an den Kunden gesendet hat, überprüft der Kunde die Anforderungsdetails und signiert das Dokument. Nachdem der Sachbearbeiter oder Versicherer die Anforderung zur Erhöhung der Abdeckung genehmigt hat, erhält der Kunde ein angepasstes Prämienangebot und kann das Angebot annehmen oder ablehnen.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellt einen Einzel-Lebensversicherungs-Servicefall

Ein Sachbearbeiter oder Beitragender kann den Policen-Anforderungsprozess beginnen, indem er im Namen Ihres Kunden einen individuellen Lebensversicherungsfall erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_indiv_life.processor, sn_ins_indiv_life.processor_connector oder sn_ins_indiv_life.contributor

Hinweis: Die entsprechende Rolle des universellen Beitragenden kann auch zum Erstellen eines Falls zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter .

Wichtig: Damit die Rollen „Service Desk-Mitarbeiter“ oder „Beitragender“ funktionieren, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder mit Benutzern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beitragende und Sachbearbeiter können von ihrem Arbeitsbereich aus einzelne Police-Serviceanfragen für Kunden übermitteln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Erstellen Sie einen Fall aus der Einzel-Lebensversicherungs-Servicefallliste oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Einzel-Lebensversicherungsfall aus der Einzel-Lebensversicherungsfallliste	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte Listen** unter **Einzellebensversicherungs-Servicefälleauf Alle**. **b.** Wählen Sie **Neu**.
Einzel-Lebensversicherungsfall aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Interaktionen**die Option **Meine Interaktionen**aus. **b.** Öffnen Sie den erforderlichen Interaktionsdatensatz für den Kunden. **c.** Wählen Sie **Fall erstellen** aus. Informationen zum Erstellen von Interaktionen finden Sie unter Interaktionen erstellen .

4. Wählen Sie im Dialogfeld „Neuen Fall erstellen“ den Einzel-Lebensversicherungs-Service aus, für den Sie einen Fall erstellen möchten.
   - **Begünstigten hinzufügen/ändern**
   - **Abdeckung erhöhen**
   - **Abdeckung verringern**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Befristete in dauerhafte umwandeln**
- **Police stornieren**

5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
6. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder aus und ergänzen Sie alle weiteren zugehörigen Informationen, die Sie vom Kunden gesammelt haben.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Basierend auf dem Anforderungstyp wird ein Policen-Servicefall im Status Neu erstellt. Der Fall wird einer Zuweisungsgruppe oder einem Policensachbearbeiter in der Police-Serviceabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, der bzw. dem der Fall zugewiesen ist, basiert auf den Zuweisungsregeln.

An einem Einzel-Lebensversicherungs-Servicefall arbeiten

Arbeiten Sie an einem Einzel-Lebensversicherungsfall, um Policeninformationen zu überprüfen, sicherzustellen, dass alle ausstehenden Aufgaben abgeschlossen werden, und schließen Sie die Police-Serviceanfrage ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_indiv_life.processor oder sn_ins_indiv_life.processor_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kunde eine Änderung der Versicherungspolice wünscht, initiiert ein einzelner Lebensversicherungsträger, z. B. ein Beziehungsmanager, einen Fall und aktualisiert die Details, wodurch der Workflow ausgelöst wird. Während des gesamten Workflows führen Versicherungs- und Dokumentsachbearbeiter die ihnen zugewiesenen Aufgaben aus und aktualisieren den Status des Falls.

Hinweis: Je nach Typ der Police-Serviceanfrage kann ein Workflow zusätzliche oder weniger Aufgaben haben.

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die zum Recherchieren und Abschließen der Anforderung erforderlich sind. Aufgaben in Playbook-Aktivitäten sind auch auf der Registerkarte Aufgaben des Falls verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Einzellebensversicherungs-Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Einzel-Lebensversicherungsfälle **Alle**aus.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Fall-Playbook führt Bearbeiter durch die Schritte, die zur Lösung eines Falls erforderlich sind.

6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben unter den folgenden Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen:
   - **Initiierung**, um Policendetails oder Abdeckungsänderungen einzugeben, Kundendokumente zu sammeln und den Fall zur Überprüfung einzureichen.
   - **Überprüfung durch den Sachbearbeiter,** um Kundendokumente zu überprüfen, Richtliniendetails zu überprüfen und die Überprüfung zu übermitteln.
   - **Die Zustimmung des Kunden** zur Aktualisierung mit der Entscheidung des Kunden, das Angebot anzunehmen oder abzulehnen.
   - **Erfüllung**, um den akzeptierten Change zu aktivieren, den Policendatensatz zu aktualisieren, aktualisierte Policendokumente an den Kunden zu senden und den Fall zu schließen.

   Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden auf der Registerkarte **Aufgaben** des Falls angezeigt.
7. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
8. Schließen Sie die Aufgabe über die Playbook-Aktivität oder das Aufgabenformular.

Richtlinienaufgabe	Aktion
Um einen Change oder ein Dokument zu überprüfen	◦ Klicken Sie im Fall-Playbook auf **Als abgeschlossen markieren**. ◦ Ändern Sie im **Aufgabenformular** im Feld Status den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig**.
Übermitteln einer Überprüfung	Wählen Sie **Genehmigen**, um die Anforderung zu genehmigen, oder **Ablehnen,** um die Anforderung abzulehnen.

Ergebnisse
Der Fall wird automatisch aktualisiert und zeigt Geschlossen – vollständig an.

An einer Einzel-Lebensversicherungs-Underwriting-Aufgabe arbeiten

Ein Versicherer kann an einer Einzel-Lebensversicherungs-Underwriting-Aufgabe arbeiten, um die Police-Anforderung auszuwerten und Risiken für einen Versicherungsnehmer zu analysieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_indiv_uw.underwriter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der konfigurierte Workflow generiert automatisch eine Versicherungsaufgabe für einen Versicherungssachbearbeiter. Die Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln dem Versicherungsteam oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.
Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die zum Recherchieren und Abschließen der Anforderung erforderlich sind.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Öffnen Sie die Aufgabe aus der Liste der Versicherungsaufgaben.

Option	Bezeichnung
Aus der Aufgabenliste Einzelversicherungs-Underwriting	**a.** Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Individual Life UW Sservice Tfragt**die Aufgabenliste. ▪ Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **Mir zugewiesen**aus. ▪ Wählen Sie für alle Versicherungsaufgaben **Alle**aus. **b.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.

4. Beenden Sie die Arbeit, die zum Abschließen der Aufgabe in Ihrem Versicherungssystem erforderlich ist.
5. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
6. Schließen Sie die Aufgabe im Formular „Versicherungsaufgabe“.

Versicherungsaufgabe	Aktion
Dient zum Überprüfen der Abdeckungsänderung	◦ Um weitere Aktionen anzufordern, wählen Sie **Medizinische Untersuchung anfordern aus**. ◦ So schließen Sie die Aufgabe: ▪ Klicken Sie im Fall-Playbook auf **Als abgeschlossen markieren**. ▪ Ändern Sie im **Aufgabenformular** im Feld Status den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig**.
Übermitteln einer Überprüfung	Wählen Sie **Genehmigen**, um die Anforderung zu genehmigen, oder **Ablehnen**, um die Anforderung abzulehnen.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Berichterstellung und Analytics für Services für Einzellebensversicherungen

Services für Einzellebensversicherungen enthält vorkonfigurierte Dashboards mit umsetzbaren Datenvisualisierungen, mit denen Ihr Unternehmen Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert von Selfservice quantifizieren kann.

Verwenden Sie die Widgets Performance Analytics in einem -Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

Die folgenden Dashboards sind für Services für Einzellebensversicherungenverfügbar.

Services für Einzellebensversicherungen-Dashboard

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Services für Einzellebensversicherungen-Dashboard

Mit dem Dashboard Services für Einzellebensversicherungen erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei den einzelnen Police-Serviceanforderungen, die für Ihre Versicherungsservices empfangen wurden.

Wichtig: Das Dashboard Services für Einzellebensversicherungen wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Mit dem Dashboard Services für Einzellebensversicherungen können Sie den Status der Police-Servicefälle überwachen, Trends anzeigen und in einer einzigen Ansicht Detailinformationen anzeigen. Zu jeder von Ihnen angegebenen Zeit können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Police-Servicefälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_ins_indiv_life.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_ins_indiv_life.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

Zugriff auf das Dashboard von Services für Einzellebensversicherungen

Um auf das Dashboard Services für Einzellebensversicherungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Services für Einzellebensversicherungen** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Services für Einzellebensversicherungen** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden würden, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Services für Einzellebensversicherungen

Anwender	Dashboard-Verwendung
Einzel-Lebensversicherungsmanager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus von Versicherungsfällen verschaffen und Folgendes tun: • Überwachung aller offenen Versicherungsfälle, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung verletzt wurde • Überwachen Sie das Volumen jedes Versicherungsfalltyps und seinen Trend

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Services für Einzellebensversicherungen (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
	• Überprüfen Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Einzelperson • Überwachen Sie die Details von Anforderungen nach Richtlinientyp • Ruft Detailinformationen zu einer Fehlerkategorie ab
Einzel-Lebensversicherungspolice-Administrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden zum Schließen der Privatversicherungsfälle an diesem Tag mit Aufgliederungen in Phase und Service.

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der Einzel-Lebensversicherungsfälle, die heute mit den Aufgliederungen Phase und Service geschlossen wurden.

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Offene Fälle mit SLA-Verstoß von mehr als 80 %

Anzahl der offenen Einzel-Lebensversicherungsfälle an diesem Tag, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLA größer als 80 Prozent ist.

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der an diesem Tag geschlossenen Einzel-Lebensversicherungsfälle mit Verstoß gegen ein SLA.

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Einzel-Lebensversicherungsfälle an diesem Tag, die ein SLA verletzt haben.

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Anzahl der offenen Fälle

Anzahl der offenen Einzel-Lebensversicherungsfälle an diesem Tag.

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Anzahl der vom Kunden abgelehnten Fälle

Anzahl der geschlossenen Fälle, die von Kunden in den letzten 30 Tagen abgelehnt wurden und bei denen die vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung abgelehnt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Einzellebensversicherungsfälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle zu vergleichen, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA verletzt haben.

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Anzahl der vom Erfüller abgelehnten Fälle

Anzahl der geschlossenen Fälle in den letzten 30 Tagen, die von einem Bearbeiter oder Versicherer abgelehnt wurden.

Aufgliederungen

- Individuelle Fallphase
- Individuelle Lebensversicherung Ablehnungsgrund
- Einzel-Lebensversicherungs-Service

Services bei Gruppenlebensversicherungen

Die Anwendung ServiceNow® Services bei Gruppenlebensversicherungen (sn_ins_group_life) gibt Ihrem Unternehmen die Tools zum Einrichten, Aktualisieren und Verwalten von Lebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen für Gruppen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Untersuchen	Einrichten	Übermitteln Sie
		
Erfahren Sie, wie Kunden, Versicherungsagenten und Policensachbearbeiter Group Life Servicing verwenden.	Richten Sie Group Life Servicing ein	Serviceanforderungen für Versicherungspolicen.

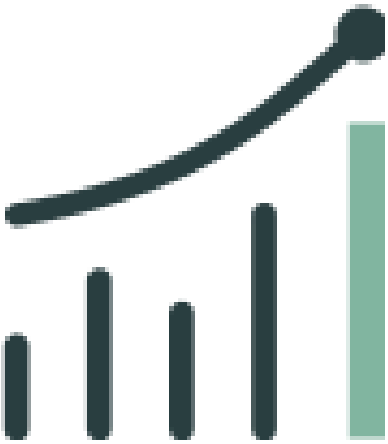
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösen



Lösen Sie Police-Serviceanfragen über Fälle und Aufgaben.

Analytics und Reporting



Überwachen Sie wichtige Statistiken, und verfolgen Sie die Leistung mit dem vorkonfigurierten Dashboard.

Prozessoptimierung



Visualisieren Sie den Prozess, und identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Automatische Übersetzung

Group Life Servicing erkunden

Beitragende, Sachbearbeiter und Versicherer können Gruppen-Lebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungspolicen verwalten und Fälle erstellen, um Versicherungs-Workflow-Aufgaben zu initiieren und abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfunktionen

- Baseline-Service-Flow zum Ändern von Gruppenrichtlinien-Mitgliedsinformationen
- Initiieren und schließen Sie Versicherungs-Workflows mit dedizierten Playbooks und Arbeitsbereichen ab, die für jede Rolle entworfen wurden. Playbooks bieten Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch Aufgaben, um sicherzustellen, dass jeder Schritt in der richtigen Phase des Prozesses abgeschlossen wird. Verwenden oder erweitern Sie Baseline-Service-Flows für Services bei Gruppenlebensversicherungen.
- Baselinedatenmodell zum Erstellen relevanter Servicedefinitionen und Anzeigen genauer Informationen für die Richtlinie
- Dokumentbearbeitungsfunktion zum intelligenten Sammeln und Verarbeiten von Dokumenten sowie zum Konfigurieren und Senden von Dokumenten für die E-Signatur
- Personalisiert Arbeitsbereich für verschiedene Rollen
- Überwachen Sie wichtige Statistiken, und verfolgen Sie die Leistung mit ServiceNow® Performance Analytics und ServiceNow® Prozessoptimierungnach.

Mit der Anwendung Group Life Servicing können Sie die Initiierung, Verarbeitung und Erfüllung von Versicherungspolicen-Serviceanforderungen für Gruppenlebensversicherungs- und Berufsunfähigkeitsprodukte verwalten. Koordinieren Sie die Zusammenarbeit mit Abteilungen und Niederlassungen, um Aufgaben zur Änderung von Lebensversicherungspolice zu verwalten. Sammeln und validieren Sie die erforderliche Dokumentation, autorisieren Sie und schließen Sie den Genehmigungsprozess über einen zentralen Workflow ab.

Group Life Servicing-Personas

Group Life Servicing richtet sich an die folgenden Personen.

Personae für die Anwendung Group Life Servicing

Persona	Beschreibung
Administrator	Versicherungspolicenadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Beitragender	Versicherungsagenten, die Police-Serviceanforderungen im Namen von Kunden einreichen.
Manager	Manager, die die Analytics- und Prozessoptimierung -Dashboards anzeigen können.
Prozessoren und Prozessor-Connectors	Sachbearbeiter im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten, die an Änderungen der Lebensversicherungspolice arbeiten. Sie sind für die Bearbeitung von Policenfällen und -aufgaben verantwortlich.
Versicherer	Versicherer helfen bei der Überprüfung und Verarbeitung von Serviceanforderungen, wenn ihre Eingaben zur Lösung eines Falls erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Group Life Servicing einrichten

Sie können Ihre Implementierung für eine Group Life Servicing-Anwendung einrichten, indem Sie die Anwendung installieren, Finanzdienstleistungsdaten importieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Installieren Sie Group Life Servicing

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Services bei Gruppenlebensversicherungen (sn_ins_group_life) installieren. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste Group Life Servicing in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit sn_ins_group_life installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

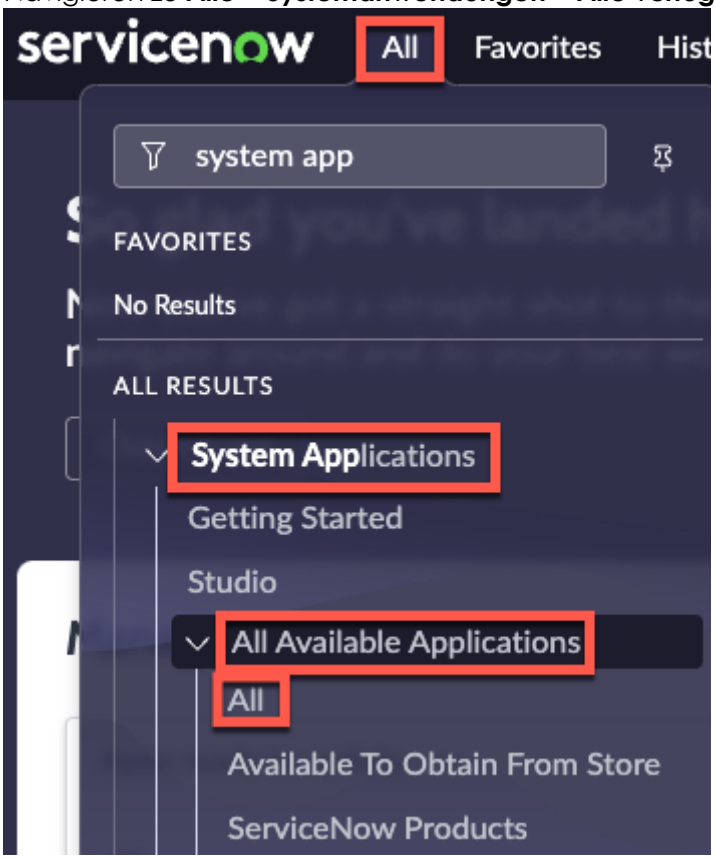
Weitere Informationen finden Sie unter Mit Group Life Servicing installierte Komponenten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Group Life and Disability Servicing (sn_ins_group_life).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Group Life Servicing

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Group Life Servicing installierten Komponenten, und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Group Life Servicing installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Group Life Servicing.

Erforderliche Rolle: sn_ins_group_life.admin oder admin

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Transaktionsdaten in Tabellen ServiceNow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen.
2. Überprüfen Sie die installierten Komponenten, und ändern Sie sie, oder fügen Sie gegebenenfalls neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Police-Servicefälle und -aufgaben zu ermöglichen. Konfigurieren Sie Servicedefinitionen für: ◦ Group Life and Disability Servicing ◦ Gruppenlebensversicherung und Berufsunfähigkeitsversicherung
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller, um Anforderungsformulare zu definieren.
Flows erstellen	Erstellen Sie Flows mit Flow Designer.
Playbooks konfigurieren	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook mit Prozessautomatisierungs-Designer.
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren	Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM um anfordernden Personen, Beitragenden und Bearbeitern die Interaktion mit Kunden zu ermöglichen und Fälle zu erstellen und zu bearbeiten.
Ändern Sie die Auswahlen für Datensatztypen des Interceptors und Arbeitsbereichs	Ändern Sie die Auswahlen für Interceptor und Datensatztyp des Arbeitsbereichs, um Richtlinienanforderungstypen zu konfigurieren.
Konfigurieren Sie Benutzergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können Rollen auch Gruppen und Benutzern zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und um sie dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs, um SLA-Zeiten für Police-Servicefälle und -aufgaben zu konfigurieren.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Dokumentbearbeitung für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschub und -ausnahmen.

Group Life Servicing-Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store Apps, die installiert werden, wenn Sie die Anwendung Group Life Servicing installieren.

Mit Group Life Servicing installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Group Life Servicing“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendungen installieren auch zugehörige Plugins und speichern Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Plugins

Mit der Anwendung Group Life Servicing installierte Plugins

Plugin-Name	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.
Gruppenlebensversicherung und Berufsunfähigkeitsversicherung sn_ins_group_uw	Ermöglicht Versicherungsträgern, Serviceanfragen basierend auf ihren vorhandenen Versicherungsrichtlinien und -regeln an Versicherer weiterzuleiten. Versicherer können über einen Workflow mit Vertriebs- und Serviceteams zusammenarbeiten.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendungen, die mit der Anwendung Group Life Servicing installiert werden

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Police-Serviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Store-Anwendungen, die mit der Anwendung Group Life Servicing installiert werden (Fortsetzung)

Store-Anwendung	Beschreibung
Gruppenlebensversicherungs-Underwriting	Aktiviert die Verwaltung von Gruppenversicherungs-Underwriting-Serviceaufgaben, die in Versicherungspolicen-Servicefällen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Gruppenlebensversicherungs-Underwriting installierte Komponenten.
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentserviceaufgaben, die in Workflows für Versicherungspolicenservices verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter .
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Customer Service Management .
Beitragender CSM-Benutzer	Ermöglicht es Middle Office-Teams, Fälle für Kundenanforderungen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM Contributor User Contributor Users konfigurieren .

Installierte Rollen

Rollen, die mit der Anwendung Group Life Servicing installiert werden

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Gruppenrichtlinienadministrator [sn_ins_group_life.admin]	• Gewähren Sie der Gruppe Versicherungs-Servicing-Rollen • Löschen Sie Gruppenrichtlinienfälle und -aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung Group Life Servicing • Gruppenrichtlinien-Servicedefinitionen erstellen und ändern • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Gruppenrichtliniendaten	• decision_table_admin • sn_bom.service_definitio • sn_doc_processor.admin • sn_ins_group_life.process

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen, die mit der Anwendung Group Life Servicing installiert werden (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Gruppenlebensversicherungs-Manager [sn_ins_group_life.manager]	• Zeigen Sie die Performance Analytics -Berichte im Dashboard Services bei Gruppenlebensversicherungen an • Verwenden Sie Prozessoptimierung -Projekte für Insurance Operations-Prozesse	• sn_ins_group_life.process • sn_ins_group_life.process
Gruppenrichtlinienprozessor [sn_ins_group_life.processor]	• Übermitteln Sie Serviceanforderungen für Gruppenversicherungspolice • Zeigen Sie den Status von Gruppenversicherungspolice-Fällen, Versicherungsaufgaben und Dokumentserviceaufgaben an • Datensatzinteraktionen	• sn_doc_processor.agent • sn_ins_group_life.info_vie • sn_ins_group_life.info_wri • sn_bom.group_life_ins_p • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_group_uw.viewer
Gruppenrichtlinien-Prozessor-Connector [sn_ins_group_life.processor_connector]	• Sie können auf einzelne Lebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungsfälle, Versicherungsaufgaben und Dokumentserviceaufgaben für von Ihnen verwaltete Kundenkonten zugreifen und deren Status anzeigen. • Fälle und Aufgaben für von ihnen verwaltete Kundenkonten erstellen, aktualisieren und schließen • Datensatzinteraktionen	• sn_ins_group_life.info_vie • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_ • sn_bom.agent • sn_ins_group_life.info_wri • sn_bom.group_life_ins_p • sn_ins_group_uw.viewer
Beitragender für Gruppenpolice [sn_ins_group_life.contributor]	Police-Servicefälle für von ihnen verwaltete Accounts erstellen und nachverfolgen. **Wichtig:** Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_ins_group_life.info_vie • sn_sla_definition_read • sn_bom.account_data_ • sn_ins_group_life.info_wri • sn_bom.group_life_ins_p • sn_customerservice.csm_ • sn_ins_group_uw.viewer • sn_bom.b2b_contributor
Gruppenrichtlinien-Viewer [sn_ins_group_life.viewer]	Zeigen Sie Gruppenversicherungs-Policenfälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definitio

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen, die mit der Anwendung Group Life Servicing installiert werden (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_bom.account_data_ • sn_bom.group_life_ins_p

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Group Life Servicing installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Gruppenlebensversicherung-Policengrundlage sn_ins_group_life_base	
Gruppenlebensversicherung-Policenfall sn_ins_group_life_service	
Gruppenlebensversicherungs-Policen – Aufgabe sn_ins_group_life_task]	
Versicherter Gegenstand – Info [sn_ins_group_life_insured_property_info]	
Policenabdeckung – Info sn_ins_group_life_policy_coverage_info]	

Mit Gruppenlebensversicherungs-Underwriting installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Group Life and Disability Underwriting“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Mit der Anwendung Group Life Underwriting installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Gruppenversicherungs-Underwriting-Administrator [sn_ins_group_uw.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle, die Zugriff auf alle Daten von Gruppenversicherungs-Underwriting-Vorgängen gewähren kann. Benutzer mit dieser Rolle haben Lese-, Schreib- und Schreibzugriff auf die Tabellen	sn_ins_group_uw.underwriter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Group Life Underwriting installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Gruppenlebensversicherungs-Underwriting.	
Gruppenversicherer [sn_ins_group_uw.underwriter]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Gruppenversicherungs-Underwriting-Aufgaben für Versicherungspolicenservices an • An Aufgaben für das Gruppen-Police Underwriting arbeiten	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_ins_group_life.viewer • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.b2b_agent
Gruppenversicherungs-Underwriting-Viewer [sn_ins_group_uw.viewer]	Zeigen Sie Versicherungsaufgaben und zugehörige Daten für Gruppenversicherungspolice-Services an	sn_bom.service_definition_read

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Group Life Underwriting installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Serviceaufgabe Gruppenlebensversicherungs-Underwriting [sn_ins_group_uw_task]	Speichert alle Versicherungsaufgaben für Gruppenpolice-Serviceanforderungen für alle Financial Services Operations -Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].

Services bei Gruppenlebensversicherungen verwenden

Erfahren Sie, wie die folgenden Rollen Services bei Gruppenlebensversicherungen verwenden, um Policen zu aktualisieren, Versicherungsverträge zu überprüfen und zu genehmigen und Dokumente für Gruppenlebensversicherungspolicen zu senden.

Mit Services bei Gruppenlebensversicherungenkönnen Beitragende Anforderungen übermitteln, und Sachbearbeiter können an Fällen arbeiten, die für den Falltyp „Gruppenpolice“ ausgelöst wurden.

Vordefinierte Workflows für den Falltyp „Gruppenlebensversicherungs-Policen“.

„Mitgliedsinformationen ändern“ ist der Workflow, der für den Falltyp „Gruppenpolice“ verfügbar ist.

Arbeitsbereich

Beitragende und Sachbearbeiter verwenden personalisierte Arbeitsbereich, um an allen Aspekten von Versicherungspolicenfällen zu arbeiten. Mit dem -Arbeitsbereich können diese Rollen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation durch Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich -Anwender für Group Life Servicing

Anwender	Beschreibung
Richtlinienadministrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich für Versicherungspolicen gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Versicherungsadministrator	Konfiguriert den Underwriting-Arbeitsbereich für Versicherungen gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Arbeitsbereich für Prozessoren	
Richtlinienprozessor	Bearbeitet Policenfälle und Aufgaben zur Erfüllung von Anforderungen für Accounts.
Arbeitsbereich des Beitragenden	
Mitwirkender an der Richtlinie	Übermittelt Police-Serviceanfragen im Namen von Kunden
Arbeitsbereich des Versicherers	
Versicherer	Zeigt den Status von Versicherungsaufgaben an und arbeitet an ihnen.

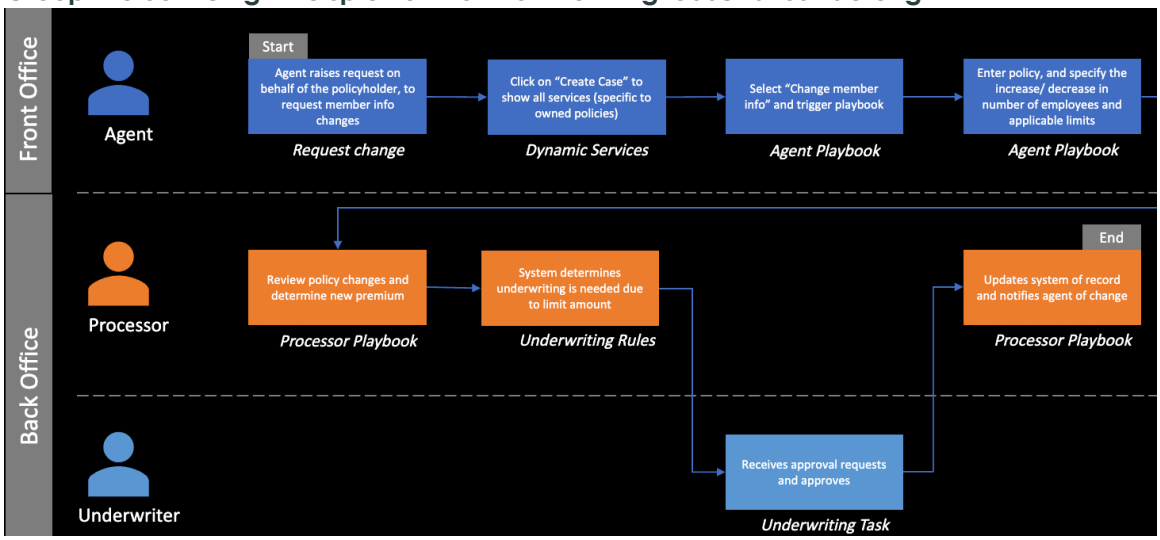
Workflows zum Anfordern, Überprüfen und Genehmigen von Change-Mitgliedschaftsanforderungen

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der Workflows für Change-Mitgliederinformationen Serviceanfragen für das Anfordern, Überprüfen und Genehmigen von Change-Anforderungen von Gruppen-Lebensversicherungsmitgliedern lösen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Service Desk-Mitarbeitern bei der Lösung einer Anfrage zur Änderung einer Richtlinienmitgliedschaft hilft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Group Life Servicing – Beispiel für Workflow zur Mitgliedschaftsänderung



Der Versicherungspolicenadministrator kann diesen vordefinierten Flow überprüfen und an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Ändern der Mitgliedschaft für eine Police an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Senden einer Anforderung als Beitragender oder Bearbeiter der Richtlinie

Ein Beitragender für eine Versicherungspolice übermittelt eine Anforderung im Namen eines Kunden.

Ein Kunde (Verbraucher oder Kontakt) kann eine Anforderung direkt über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln.

Hinweis: Damit Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal senden können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Police-Servicefall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt und an den Sachbearbeiter weitergeleitet.

Hinweis: Im Fall-Playbook aktualisiert die anfordernde Person oder der Beitragende die Falldetails in der Phase Initiieren und überprüfen und übermittelt den Change zur Erfüllung.

Ein Workflow wird automatisch ausgelöst, und die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Bearbeiterteams weiter.

Überprüfung einer Anforderung und Übermittlung einer Entscheidung als Bearbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Im Fall-Playbook prüft der Sachbearbeiter die Change-Anforderung für die Richtlinie und bestimmt, ob ein Versicherungsvertrag erforderlich ist. Der Sachbearbeiter genehmigt die Anforderung oder lehnt sie ab.
   - Wenn der Bearbeiter die Change-Anforderung genehmigt, wird ein Angebot für den angeforderten Change an den Kunden oder Beitragenden gesendet.
   - Wenn der Sachbearbeiter nicht sicher ist, ob er den angeforderten Change genehmigen soll, wird eine Aufgabe erstellt, um den Fall an einen Versicherer weiterzuleiten.
2. Ein Versicherer überprüft die Falldetails und genehmigt den Fall oder lehnt ihn ab. Wenn sie den Fall genehmigen, um die Richtlinien-Change-Anforderung zu autorisieren, wird ein Angebot für die angeforderte Änderung an den Kunden oder Beitragenden gesendet.
3. Wenn der Kunde das Angebot genehmigt, aktualisiert der Bearbeiter den Policendatensatz, sendet aktualisierte Policendokumente an den Kunden und schließt die Aufgabe „Mitgliedschaft ändern“ im Playbook.

Als Versicherer einen Fall genehmigen oder ablehnen

Wenn ein Sachbearbeiter nicht sicher ist, ob der angeforderte Change genehmigt werden soll und eine erstellte Aufgabe den Fall an den Versicherer weiterleitet, überprüft der Versicherer die Falldetails und genehmigt den Fall oder lehnt ihn ab. Wenn der Versicherer den Fall genehmigt, um die Anforderung eines Policen-Change zu autorisieren, wird ein Angebot für den Change an den Kunden oder Beitragenden gesendet.

Ein Angebot als Kunde annehmen oder ablehnen

Wenn der Kunde nach der Annahme der angeforderten Policenänderung ein Angebot erhält, kann er das Angebot annehmen oder ablehnen.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

Erstellen Sie einen Gruppenlebensversicherungs-Servicefall

Ein Bearbeiter oder Beitragender kann den Prozess zum Anfordern von Change-Mitgliedsinformationen beginnen, indem er im Namen Ihres Kunden einen Gruppenlebensversicherungs-Fall erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_group_life.processor, sn_ins_group_life.processor_connector oder sn_ins_group_life.contributor

Hinweis: Die entsprechende Rolle des universellen Beitragenden kann auch zum Erstellen eines Falls zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter .

Wichtig: Damit die Rollen „Service Desk-Mitarbeiter“ oder „Beitragender“ funktionieren, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder mit Benutzern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beitragende und Bearbeiter können Gruppenrichtlinien-Serviceanforderungen für Kunden übermitteln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Erstellen Sie einen Fall aus der Liste Gruppenlebensversicherungs-Servicefall oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Gruppenlebensversicherungs-Fall aus der Gruppenlebensversicherungs-Fallliste	**a.** Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Gruppenlebensversicherungs-Servicefälleauf Alle**. **b.** Wählen Sie **Neu**.
Gruppenlebensversicherungs-Fall aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Interaktionen**auf **Meine Interaktionen**. **b.** Öffnen Sie den erforderlichen Interaktionsdatensatz für den Kunden. **c.** Wählen Sie **Fall erstellen** aus. Informationen zum Erstellen von Interaktionen finden Sie unter Interaktionen erstellen .

4. Wählen Sie im Dialogfeld „Neuen Fall erstellen“ die **Option Gruppen-Lebensversicherung Mitgliedsinformationen ändern aus**.
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
6. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder aus und ergänzen Sie alle weiteren zugehörigen Informationen, die Sie vom Kunden gesammelt haben.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Basierend auf dem Anforderungstyp wird ein Policen-Servicefall im Status Neu erstellt. Der Fall wird einer Zuweisungsgruppe oder einem Policensachbearbeiter in der Police-Serviceabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Benutzer, der bzw. dem der Fall zugewiesen ist, basiert auf den Zuweisungsregeln.

An einem Gruppenlebensversicherungs-Policen-Servicefall arbeiten

Arbeiten Sie an einem Gruppenlebensversicherungs-Fall, um Mitgliedsinformationen zu ändern oder zu überprüfen, und schließen Sie die Police-Serviceanfrage ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_group_life.processor, sn_ins_group_life.contributoroder sn_ins_group_life.processor_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kunde eine Änderung der Versicherungspolice wünscht, initiiert ein Beitragender der Gruppe Life, z. B. ein Beziehungsmanager, einen Fall, aktualisiert die Details und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

löst den Workflow aus. Während des gesamten Workflows führen Versicherungs- und Dokumentsachbearbeiter die ihnen zugewiesenen Aufgaben aus und aktualisieren den Status des Falls.

Hinweis: Je nach Typ der Police-Serviceanfrage kann ein Workflow zusätzliche oder weniger Aufgaben haben.

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die zum Recherchieren und Abschließen der Anforderung erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Gruppe Lebensversicherungs-Servicefälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie für alle Gruppe Lebensversicherungsfälle die **Option Alle**aus.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Bearbeiter durch die Schritte, die zur Lösung eines Falls erforderlich sind.
6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben unter den folgenden Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen:
   - **Initiieren und überprüfen,** um Policendetails oder Abdeckungsänderungen einzugeben, Kundendokumente zu sammeln und den Fall zur Überprüfung einzureichen.
   - **Überprüfung durch den Sachbearbeiter,** um Kundendokumente zu überprüfen, Richtliniendetails zu überprüfen und die Überprüfung zu übermitteln.
   - **Die Zustimmung des Kunden** zur Aktualisierung mit der Entscheidung des Kunden, das Angebot anzunehmen oder abzulehnen.
   - **Erfüllung**, um den akzeptierten Change zu aktivieren, den Policendatensatz zu aktualisieren, aktualisierte Policendokumente an den Kunden zu senden und den Fall zu schließen.

   Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden auf der Registerkarte **Aufgaben** des Falls angezeigt.
7. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
8. Schließen Sie die Aufgabe über die Playbook-Aktivität oder das Aufgabenformular.

Richtlinienaufgabe	Aktion
Um einen Change oder ein Dokument zu überprüfen	◦ Klicken Sie im Fall-Playbook auf **Als abgeschlossen markieren**. ◦ Ändern Sie im **Aufgabenformular** im Feld Status den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig**.
Übermitteln einer Überprüfung	Wählen Sie **Genehmigen**, um die Anforderung zu genehmigen, oder **Ablehnen,** um die Anforderung abzulehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der Fall wird automatisch aktualisiert und zeigt Geschlossen – vollständig an.

An einer Gruppen-Lebensversicherungs-Underwriting-Aufgabe arbeiten

Ein Versicherer kann an einer Gruppen-Lebensversicherungs-Underwriting-Aufgabe arbeiten, um die Police-Anforderung auszuwerten und Risiken für einen Versicherungsnehmer zu analysieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_group_uw.underwriter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der konfigurierte Workflow generiert automatisch eine Versicherungsaufgabe für einen Versicherungssachbearbeiter. Die Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln dem Versicherungsteam oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus der Liste der Versicherungsaufgaben.

Option	Bezeichnung
Aus der Aufgabenliste Gruppenlebensversicherungs-Underwriting	**a.** Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Gruppenlebensversicherung UW Sservice Tfragt**die Aufgabenliste. ▪ Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **Mir zugewiesen**aus. ▪ Wählen Sie für alle Versicherungsaufgaben **Alle**aus. **b.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.

4. Beenden Sie die Arbeit, die zum Abschließen der Aufgabe in Ihrem Versicherungssystem erforderlich ist.
5. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
6. Schließen Sie die Aufgabe im Formular „Versicherungsaufgabe“.

Versicherungsaufgabe	Aktion
Dient zum Überprüfen der Abdeckungsänderung	So schließen Sie die Aufgabe: ◦ Klicken Sie im Fall-Playbook auf **Als abgeschlossen markieren**. ◦ Ändern Sie im **Aufgabenformular** im Feld Status den Status der Aufgabe in **Geschlossen – vollständig**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Versicherungsaufgabe	Aktion
Übermitteln einer Überprüfung	Wählen Sie **Genehmigen**, um die Anforderung zu genehmigen, oder **Ablehnen**, um die Anforderung abzulehnen.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Berichterstellung und Analytics für Services bei Gruppenlebensversicherungen

Services bei Gruppenlebensversicherungen enthält vorkonfigurierte Dashboards mit umsetzbaren Datenvisualisierungen, mit denen Ihr Unternehmen Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert von Selfservice quantifizieren kann.

Verwenden Sie die Widgets Performance Analytics in einem -Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

Die folgenden Dashboards sind für Services bei Gruppenlebensversicherungenverfügbar.

Services bei Gruppenlebensversicherungen-Dashboard

Services bei Gruppenlebensversicherungen-Dashboard

Mit dem Dashboard Services bei Gruppenlebensversicherungen erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei den Gruppenpolice-Serviceanforderungen, die für Ihre Versicherungsservices eingegangen sind.

Wichtig: Das Dashboard Services bei Gruppenlebensversicherungen wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Mit dem Dashboard Services bei Gruppenlebensversicherungen können Sie den Status der Police-Servicefälle überwachen, Trends anzeigen und in einer einzigen Ansicht Detailinformationen anzeigen. Für jede von Ihnen angegebene Zeit können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen ein SLA verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Police-Servicefälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_ins_group_life.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_ins_group_life.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

Zugriff auf das Dashboard von Services bei Gruppenlebensversicherungen

Um auf das Dashboard Services bei Gruppenlebensversicherungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Services bei Gruppenlebensversicherungen** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Services bei Gruppenlebensversicherungen** > **Dashboard**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Services bei Gruppenlebensversicherungen

Anwender	Dashboard-Verwendung
Gruppenlebensversicherungs-Policenmanager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus der Versicherungsfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachung aller offenen Versicherungsfälle, bei denen eine SLA (Service Level Agreement) verletzt wurde • Überwachen Sie das Volumen jedes Versicherungsfalltyps und seinen Trend • Überprüfen Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Überwachen Sie die Details von Anforderungen nach Richtlinientyp • Ruft Detailinformationen zu einer Fehlerkategorie ab
Gruppenlebensversicherungs-Policenadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Group Life and Disability Servicing.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden zum Schließen der Privatversicherungsfälle an diesem Tag mit Aufgliederungen in Phase und Service.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl geschlossener Fälle

Anzahl der heute geschlossenen Gruppenlebensversicherungsfälle mit Aufgliederungen in Phase und Service.

Group Life and Disability Servicing.Offene Fälle mit SLA-Verstoß über 80 %

Anzahl der offenen Gruppenlebensversicherungsfälle an diesem Tag, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLA größer als 80 Prozent ist.

Group Life and Disability Servicing.Group Life Mitgliedsinformationen ändern

Anzahl der Gruppenlebensversicherungs-Fälle, in denen der Policenservice die Mitgliederinformationen ändert.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl geschlossener Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der an diesem Tag geschlossenen Gruppenlebensversicherungs-Fälle mit Verstoß gegen ein SLA.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Gruppenlebensversicherungs-Fälle an diesem Tag, die ein SLA verletzt haben.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl der offenen Fälle

Anzahl der offenen Gruppenlebensversicherungs-Fälle an diesem Tag.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl der vom Kunden abgelehnten Fälle

Anzahl der geschlossenen Fälle, die von Kunden in den letzten 30 Tagen abgelehnt wurden und bei denen die vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung abgelehnt wurde.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl geschlossener Fälle mit SLA

Anzahl der Gruppenlebensversicherungsfälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle zu vergleichen, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA verletzt haben.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl der vom Erfüller abgelehnten Fälle

Anzahl der geschlossenen Fälle in den letzten 30 Tagen, die von einem Bearbeiter oder Versicherer abgelehnt wurden.

Group Life and Disability Servicing.Gruppenlebensversicherungsdokumente senden

Anzahl der Gruppenlebensversicherungs-Fälle, bei denen der Policenservice Policendokumente sendet.

Group Life and Disability Servicing.Gruppenlebensversicherung aktualisieren

Anzahl der Gruppenlebensversicherungs-Fälle, in denen der Policenservice eine Police aktualisiert.

Aufgliederungen

- Gruppenfallphase
- Gruppenlebensversicherung Ablehnungsgrund
- Gruppenlebensversicherungs-Service

Claims-Anwendungen

ServiceNow® Financial Services Operations für Versicherungen bietet mehrere Anwendungen, die die automatisierte Schadensbearbeitung in verschiedenen Geschäftsbereichen unterstützen.

Financial Services Operations (FSO) Claims-Anwendungen bieten zwei Implementierungsansätze:

- Falltyperweiterung: Bei diesem Ansatz erfordern die Schadenanwendungen die Erweiterung eines Falltyps aus der Basistabelle, um einen branchenspezifischen Flow zu erstellen.
- Generischer Schadenfall: Bei diesem Ansatz bietet die Anwendung ein sofort einsatzbereites, robustes Framework, das genutzt werden kann, um mit wenigen Konfigurationsschritten einen End-to-End-Schadensprozess zu erstellen.

In der folgenden Tabelle finden Sie weitere Informationen zu den in FSO verfügbaren Schadensanwendungen, mit denen Sie Ihre Schadensprozesse optimieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste von FSO Anwendungen für Versicherungsansprüche

Claims-Anwendung	Beschreibung	Implementierungsansatz
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen	Die Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen ermöglicht Ihrem Unternehmen das Erstellen und Verwalten von gewerblichen Versicherungsansprüchen.	Falltyperweiterung
Schadensfälle bei Privatversicherungen	Mit der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen können Sie die verschiedenen Phasen des Prozesses für private Versicherungsansprüche schnell einrichten, von der ersten Schadenmeldung bis zum Abschluss des Anspruchs.	Falltyperweiterung
Einzelversicherungs-Fälle	Mit der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle können Sie die Initiierung, Verarbeitung und Lösung individueller Lebensversicherungspolice-Ansprüche für Ihre Kunden verwalten.	Falltyperweiterung
Versicherungsansprüche	Die Anwendung Versicherungsansprüche bietet ein flexibles Framework zum Einrichten eines umfassenden generischen End-to-End-Schadensworkflows für die gewünschte Branche.	Generischer Anspruch

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen

Mit der Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen kann Ihre Organisation die verschiedenen Phasen des Anspruchsprozesses schnell einrichten. Mit diesem Prozess, der von der ersten Schadensmeldung bis zum Abschluss des Schadenfalls reicht, können Ihre Sachbearbeiter, Schadenregulierer und Sonderermittler gewerbliche Versicherungsfälle verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Sachbearbeiter und Schadensregulierer Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen verwenden.

Einrichten



Richten Sie Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen ein

Verwalten



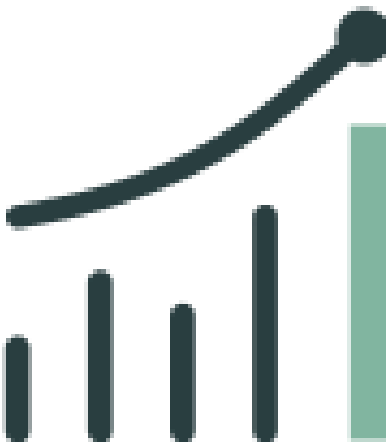
Verwalten Sie Fälle für Versicherungsansprüche von der ersten Schadenmeldung bis zum Abschluss des Anspruchs.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Analytics und Reporting



Überwachen Sie wichtige Statistiken, und verfolgen Sie die Leistung mit einem vorkonfigurierten Dashboard.

Prozessoptimierung



Visualisieren Sie Prozesse, und identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten.

Automatische Übersetzung

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen erkunden

Erfahren Sie, wie FNOL-Mitarbeiter, Sachbearbeiter, Schadensregulierer, Sonderuntersuchungsbeauftragte und Manager die Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen verwenden können, um gewerbliche Versicherungsansprüche zu erstellen und zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen können Sie die Initiierung, Verarbeitung und Lösung von Versicherungsansprüchen für Ihre gewerblichen Kunden über einen zentralen Workflow verwalten. Mit dieser Anwendung können Sie sich bei der Verwaltung der Schadenaufgaben mit den Sonderuntersuchungsabteilungen und Ämtern abstimmen. Sie können auch die erforderliche Schadendokumentation sammeln und validieren, den Schadenfall untersuchen und den Schadenfall regulieren.

Schlüsselfunktionen

- Ein Anspruchsdatenmodell, mit dem Sie beliebige Anspruchsservices erstellen können
- Anspruchs-Workflows, die Sie mithilfe der Fälle in einer dedizierten Anwendung verwalten können
- Visualisierung aller Anspruchsdatensätze für einen Kunden
- Dedizierte Playbooks und Arbeitsbereiche, die für verschiedene Anspruchspersonas erstellt wurden
- Wichtige Statistiken und Leistung, die Sie mit Performance Analytics und Prozessoptimierungverwalten und nachverfolgen können
- Ein Baseline-Workflow, in dem Sie die Schäden von der ersten Verlustmeldung bis zum Abschluss des Schadenfalls anzeigen können

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Personae

Die folgende Tabelle zeigt, welche Personae in Ihrer Organisation die Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen verwenden können.

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Personae

Persona	Beschreibung
Administrator	Anspruchsadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Vertreter der ersten Verlustmeldung (FNOL).	Front-Office-Person, die im Namen eines Kunden einen Schadensfall erstellt und die relevanten Dokumente hochlädt.
Anspruchsbearbeiter	Sachbearbeiter im Middle Office oder Back Office der Versicherungsträger, die mit Schadenfällen arbeiten Sie bearbeiten die Schadensfälle und Aufgaben, die in die Schadensservices einfließen, und schließen die Schadensfälle ab.
Agents der Special Investigation Unit (SIU)	Abteilung, die potenzielle Betrugsfälle untersucht.
Schadensregulierer	Person, die die Dokumente, Verlustbewertungsdetails und Versicherungsleistungen wie Ausgaben, Selbstbeteiligungen und Abdeckungen erfasst und überprüft. Der Schadenregulierer stellt auch fest, ob eine Betrugsuntersuchung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Personae (Fortsetzung)

Persona	Beschreibung
	erforderlich ist, und reguliert dann den Anspruch.
Schadensmanager	Manager, der die Rückstellungen und Zahlungsanforderungen genehmigt und eine Übersicht über alle Ansprüche anzeigen kann, einschließlich Prozessoptimierung -Dashboards und Performance Analytics -Dashboards sowie Berichte.

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen einrichten

Sie können die Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installieren und konfigurieren, damit Ihre Vertreter, Sachbearbeiter und Schadensregulierer mit der Bearbeitung Ihrer gewerblichen Versicherungsansprüche beginnen können.

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen (sn_ins_claim_cml) installieren.Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow Store -Anwendungen und -Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installiert:

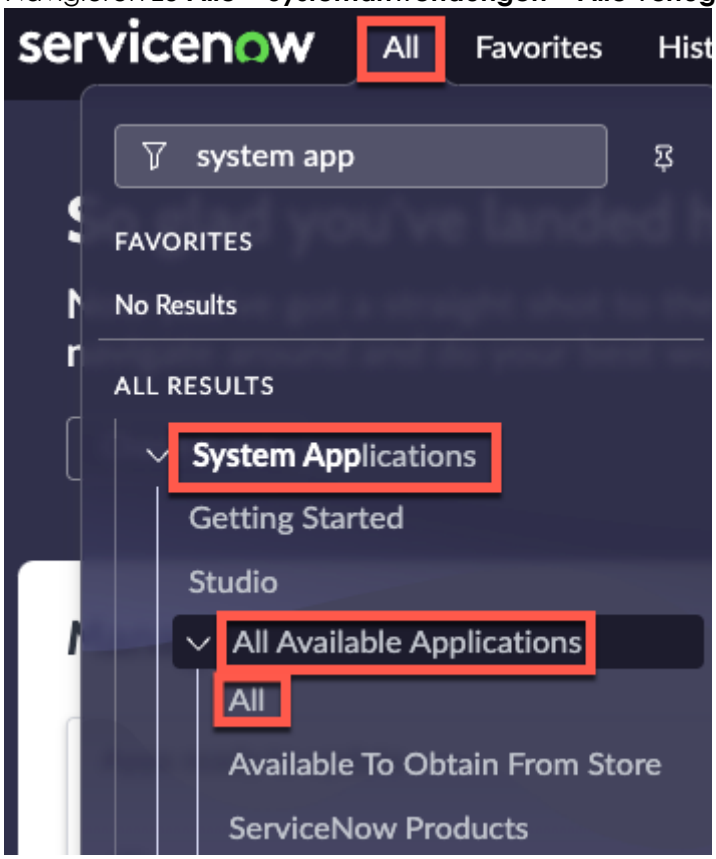
- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen (sn_ins_claim_cml).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen konfigurieren

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installierten Komponenten, und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installieren.

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_cml.admin und admin

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Transaktionsdaten in Tabellen ServiceNow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen.
2. Überprüfen Sie die installierten Komponenten, und ändern Sie sie, oder fügen Sie gegebenenfalls neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Servicefälle und -aufgaben zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Servicedefinitionen konfigurieren. Sie können neue Falltypen hinzufügen und Servicedefinitionen für jeden Typ konfigurieren.
Flows bearbeiten oder erstellen	Bearbeiten oder erstellen Sie Flows mit Flow Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Flows erstellen oder erstellen.
Konfigurieren Sie das Playbook	Erstellen Sie ein Playbook mithilfe von Prozessautomatisierungs-Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Ein neues Playbook bearbeiten oder erstellen.
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren	Konfigurieren Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, damit Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden interagieren und Fälle erstellen und bearbeiten können. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
Konfigurieren Sie den Anspruchs-Arbeitsbereich, die Betrugsbewertung und die Anspruchszusammenfassungsseiten	Konfigurieren Sie den Anspruchs-Arbeitsbereich, die Betrugsbewertung und die Anspruchszusammenfassungsseiten für Anspruchsfälle und Anspruchsregulierer-Aufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Anspruchs-Arbeitsbereich, Be-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	trugsbewertung und Anspruchszusammenfassungsseiten. **Hinweis:** Auf den Arbeitsbereich „Schaden“ kann über eine Regulierungsaufgabe zugegriffen werden. Die Seiten „Betrugsbewertung“ und „Anspruchszusammenfassung“ sind sowohl von einem Anspruchsfall als auch von einer Regulierungsaufgabe aus zugänglich.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs, um SLA-Zeiten für Anspruchsservicefälle und -aufgaben zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Installierte SLAs konfigurieren
Konfigurieren Sie Benutzergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können Rollen auch Gruppen und Benutzern zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzergruppen konfigurieren.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und um sie dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregeln konfigurieren.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Sie die Dokumentbearbeitung für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschub und -ausnahmen. Weitere Informationen finden Sie unterKonfigurieren Dokumentbearbeitung.
Konfigurieren Sie Archivierungsregeln	Die Regel „Fall für gewerblichen Kfz-Schaden archivieren“ archiviert Fälle für gewerblichen Kfz-Schaden, die älter als ein Jahr sind. Diese Regel ist standardmäßig inaktiv. Um Archivierungsregeln zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Systemarchivierung** > **Archivregeln** und aktivieren Sie die Regel **„Fall für gewerblichen Kfz-Schaden archivieren“**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie Anspruchs-Arbeitsbereich, Betrugsbewertung und Anspruchszusammenfassungsseiten

Aktivieren Sie Bedingungen für die Variantenseiten „Betrugsbewertung“ und „Anspruchszusammenfassung“, und legen Sie sie fest, damit ein Anspruchsmanager, Schadensregulierer oder Sachbearbeiter sie anzeigen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Aktivieren Sie die CSM-Standarddatensatzseite unter Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten .
3. Legen Sie auf der Seite des CSM-Standarddatensatzes die Seitenreihenfolge fest.
4. Legen Sie die Variantenbedingungen auf den folgenden Datensatzseiten fest.

Anspruchsseitenvariante	Navigation zu Seitendatensätzen
Datensatzseite für die Regulierungsaufgabe	Um auf die Datensatzseite für die Regulierungsaufgabe zuzugreifen, navigieren Sie zu: **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** > **Datensatz** > **Schadenregulierer – Datensatzseite** . Die Datensatzseite für die Schadensregulieraufgabe ist eine Variante der CSM-Standarddatensatzseite. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten .
Anspruchsarbeitsbereichsseite	Um auf die Seite des Anspruchs-Arbeitsbereichs für Updates zuzugreifen, navigieren Sie zu Seitensammlung: **CSM-Standarddatensatz – Nachdetails** > **Arbeitsbereich beanspruchen** > **Anspruch – Arbeitsbereich – Standard**.
Seite „Betrugsbewertung“.	Um auf die Seite „Betrugsbewertung“ für Aktualisierungen zuzugreifen, navigieren Sie zu Seitensammlung: **CSM-Standarddatensatz – Nachdetails** > **Betrugsbewertung** > **Standard**.
Seite „Anspruchszusammenfassung“.	So greifen Sie zur Aktualisierung auf die Seite der Anspruchszusammenfassung zu: Zu Seitensammlung navigieren: **CSM-Standarddatensatz – Vordetails** > **Anspruchszusammenfassung** > **Anspruchszusammenfassung – Standard**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anspruchsseitenvariante	Navigation zu Seitendatensätzen
	Oder navigieren Sie zur Seitensammlung **CSM-Standarddatensatz – Nachdetails** > **Anspruchszusammenfassung** > **Anspruchs-zusammenfassung zu Regulierer**.

Mit Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „sn_ins_claim_cml“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Plugins, Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Plugins

Mit der Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendungen, die mit der Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installiert werden

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Police-Serviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter .
Insurance Special Investigations	Mit Insurance Special Investigations können Versicherungsträger Betrugsuntersuchungsanforderungen an SIU-Mitarbeiter weiterleiten. Anforderungen werden über Regulierer, die Schadensfälle bearbeiten, über Workflows in der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen weitergeleitet.
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentserviceaufgaben, die in Servicefällen für Versicherungspolicen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter .
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Store-Anwendungen, die mit der Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installiert werden (Fortsetzung)

Store-Anwendung	Beschreibung
	unter Playbooks für Customer Service Management .

Installierte Rollen

Mit der Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen		
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen-Administrator [sn_ins_claim_cml.admin]	• Gewähren Sie Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Rollen • Löschen Sie Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Fälle und Aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen . • Erstellen und ändern Sie Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen -Servicedefinitionen • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Policen- oder Falldaten	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_claim_cml.admin • sn_ins_claim_cml.auto_processor • sn_ins_siu.viewer • sn_doc_processor.admin • sn_ins_claim_cml.auto_Administrator
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen-Manager [sn_ins_claim_cml.manager]	• Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen-Dashboards anzeigen • Verwenden Sie Prozessoptimierung für Schadensfälle	• sn_ins_claim_cml.auto_Administrator • sn_ins_claim_cml.auto_processor • pa_viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	bei gewerblichen Versicherungen -Prozesse	
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Regulierung [sn_ins_claim_cml.auto_Administrator]	• Wertet die Details des gewerblichen Kfz-Schadens basierend auf den zugewiesenen Regulierungsaufgaben aus und reguliert Schäden • Zeigt den Status von Fällen für gewerbliche Kfz-Schäden an • Erstellt und bearbeitet Ad-hoc-Aufgaben	• sn_customerservice.case_contributor_ • sn_doc_processor.agent • sn_bom.Administrator • sn_ins_claim_cml.auto_processor • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_u
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Prozessor [sn_ins_claim_cml.auto_processor]	• Übermittelt Details zu gewerblichem Kfz-Schaden und erstellt und bearbeitet Ad-hoc-Aufgaben • Zeigt den Status von Fällen für gewerbliche Kfz-Schäden an • Schließt einen Anspruch • Zeichnet Interaktionen auf	• sn_customerservice.case_contributor_ • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.coverage_writer • sn_ins_claim.summary_page_read • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.profile_writer • sn_ins_claim.injury_writer
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen-Betrachter [sn_ins_claim_cml.auto_viewer]	Zeigen Sie Fälle und zugehörige Daten für gewerbliche Kfz-Schäden an.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen FNOL-Vertreter [sn_ins_claim_cml.fnol_representative]	Fälle für gewerbliche Ansprüche für von ihnen verwaltete	• sn_customerservice.case_contributor_ • sn_sla_definition_read • sn_bom.account_data_viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Policen erstellen und nachverfolgen.	• sn_customerservice.consumer_contrib • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_customerservice.account_contribu • sn_bom.fnol_representative
Insurance Special Investigations		
Insurance Special Investigations-Administrator [sn_ins_siu.admin]	• Erteilen Sie Rollen für spezielle Untersuchungen für Versicherungen • Löschen Sie spezielle Untersuchungsfälle und -aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung „Spezialuntersuchungen für Versicherungen“. • Erstellen und ändern Sie Servicedefinitionen für spezielle Untersuchungen • Hat Lese-, Schreib- und Schreibzugriff auf Falldaten von Spezialuntersuchungen	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agent
Insurance Special Investigations Agent sn_ins_siu.agent]	Übermittelt Bewertungen zu SIU-Aufgaben, die einem Fall zugeordnet sind.	• sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • sn_ins_claim_cml.auto_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.coverage_reader • sn_ins_claim_pers.auto_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_reader

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Insurance Special Investigations-Betrachter [sn_ins_siu.viewer]	Zeigen Sie spezielle Untersuchungsfälle und zugehörige Daten an.	

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen	
Fall für gewerblichen Kfz-Schaden [sn_ins_claim_cml_auto_service]	Speichert Informationen zu gewerblichen Anspruchsfällen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Basis für gewerbliche Ansprüche“ [sn_ins_claim_cml_base].
Aufgabe für gewerblichen Kfz-Schaden [sn_ins_claim_cml_auto_task]	Speichert Informationen über alle Aufgaben für gewerbliche Ansprüche für alle Fälle für gewerbliche Ansprüche.
Aufgabe zur Regulierung eines gewerblichen Kfz-Schadens [sn_ins_claim_cml_auto_adj_task]	Speichert Informationen zu Aufgaben im Zusammenhang mit der Persona des Regulierers für gewerbliche Ansprüche.
Gewerbliche Anspruchsgrundlage sn_ins_claim_cml_base	Erweitert die Tabelle „Anspruchsbasis“ [sn_bom_claim_base].
Sachwert-Incident sn_ins_claim_cml_auto_incident]	Speichert Informationen über Sachwert-Incident-Details für Fälle von gewerblichen Ansprüchen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Anspruch Incident“ [sn_ins_claim_property] aus Insurance Claims Core.
Insurance Special Investigations	
SIU-Aufgabe sn_ins_siu_task	Speichert Informationen zu Aufgaben im Zusammenhang mit der Abteilung Special Investigation Unit für alle Kfz-Schadensfälle.

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen verwalten

Erfahren Sie, welche Rollen die Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen verwenden, um einen Versicherungsanspruch von der ersten Schadensmeldung bis zum Abschluss des Anspruchs zu erstellen, zu untersuchen und zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen können FNOL-Vertreter die Schadenanforderungen übermitteln, während Sachbearbeiter und Schadensregulierer an den Fällen für die folgenden gewerblichen Policenfalltypen arbeiten können.

Gewerbliche Falltypen

Die folgenden Geschäftsfalltypen sind verfügbar.

- Gewerbliche KFZ-Police
- Sie können auch Falltypen für Ansprüche bei gewerblichen Versicherungen erstellen, indem Sie einen Falltyp aus dem Basisfall für gewerbliche Versicherungen erweitern.

Arbeitsbereich

Sachbearbeiter, Schadenregulierer und andere Rollen verwenden Arbeitsbereich, um alle Aspekte von Versicherungsanspruchsfällen zu bearbeiten. Mit Arbeitsbereichkönnen Benutzer mit diesen Rollen die folgenden Aufgaben ausführen:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation durch Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Die folgende Tabelle zeigt, welche Arbeitsbereich -Benutzer die Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen verwenden können.

Arbeitsbereich Anwender für Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen

Rolle	Beschreibung
Anspruchsadministrator	Konfiguriert Arbeitsbereich gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Schadensmanager	Genehmigt Rückstellungs- und Zahlungsanforderungen und zeigt die Dashboards „Analytics“ und Prozessoptimierung „[]“ an.
Erste Benachrichtigung über den Arbeitsbereich des Mitarbeiters des Verlusts	
Stellvertretender für die erste Verlustmeldung	Erstellt Schadenfälle im Namen von Kunden und lädt relevante Dokumente hoch.
Arbeitsbereich für Prozessoren	
Schadenssachbearbeiter	Arbeitet an Schadensfällen und Aufgaben, um Fälle zu lösen, die von ihnen verwaltet werden.
SIU-Arbeitsbereich	
Agent der Special Investigation Unit (SIU)	Arbeitet an potenziellen Betrugsfall-Untersuchungsaufgaben.
Arbeitsbereich für Regulierung	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich Anwender für Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
Regulierung	Bewertet einen Anspruch durch Überprüfung der Anspruchsdokumente, Abdeckungen, Rückstellungen und Zahlungen.

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen-Workflows

Die Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installiert automatisierte Workflows, die Sie für beliebige Schadensaufgaben konfigurieren können. Diese Workflows erstellen Fälle und leiten alle Aufgaben entsprechend weiter.

Übersicht

Nachdem ein Schadensfall initiiert wurde, beginnt ein automatisierter Workflow. Eine Engine für Geschäftsregeln, die vom Basissystem mit konfigurierbaren Regeln gesteuert wird, kann Ihrem Unternehmen helfen, einen Anspruch als potenziellen Betrug oder als doppelten Anspruch einzustufen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele für Business-Regeln:

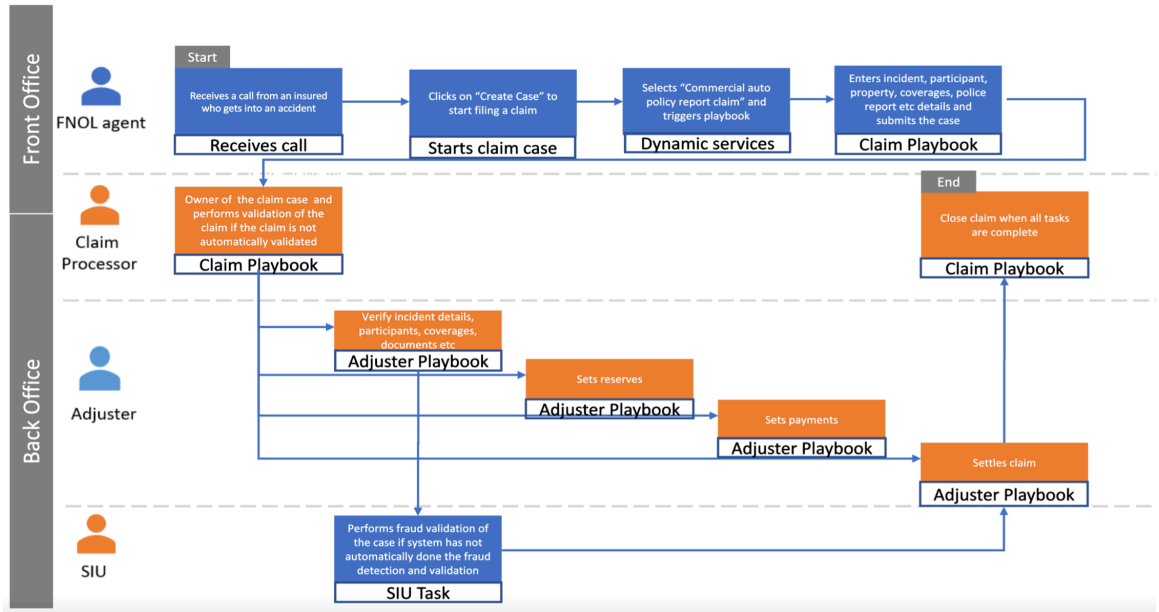
- Wenn die Anzahl der für den Anspruch übermittelten Eigenschaften oder Teilnehmer größer als zwei ist, wird der Anspruch als hoch priorisiert betrachtet.
- Wenn ein Anspruch als doppelter Anspruch identifiziert wird, wird eine Anspruchsvalidierungsaufgabe für den Sachbearbeiter zur weiteren Überprüfung erstellt.
- Wenn ein Anspruch als Anspruch auf unmittelbare Nähe identifiziert wird, wird eine Aufgabe für das Team der Special Investigation Unit (SIU) zur weiteren Überprüfung erstellt.

Das folgende Beispiel zeigt einen Workflow, der den Fall und die Aufgaben für die Untersuchung und Verwaltung von Versicherungsansprüchen an fünf verschiedene Rollen in verschiedenen Abteilungen weiterleitet. In diesem Beispiel melden sich die Front- und Back-Office-Mitarbeiter bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Das Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch diesen Prozess, um Ansprüche zu erfüllen:

- Die erste Schadenmeldung wird übermittelt
- Anspruchsvalidierung
- Bewertung des Schadensregulierers
- Betrugsbewertung
- Abschluss des Schadenfalls

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow für Schadenprozess – Gewerblicher Kfz-Schaden



Phase „Erste Verlustmeldung“ (FNOL).

Übermitteln eines Anspruchs als Vertreter für die erste Schadensmeldung

1. In der Phase „Erste Verlustmitteilung (FNOL)“ meldet der Antragsteller der Versicherungspolice einen Schaden bei einem FNOL-Vertreter. Nachdem der Fall erstellt wurde, wird automatisch ein Workflow mit Playbook-Aufgaben ausgelöst, um den Fall bis zur Lösung zu verwalten.
2. Der FNOL-Vertreter dokumentiert die Incident-, Sachwert-, Verletzungs-und Teilnehmerdetails für den Anspruch sowie die verfügbaren Abdeckungen. Der -Mitarbeiter sammelt und übermittelt auch die entsprechenden eingehenden Dokumente zur Verifizierung, z. B. den Führerschein, und initiiert den Anspruch, indem er den Fall übermittelt.
3. Nachdem der Fall übermittelt wurde, werden Ihre Geschäftsentscheidungsregeln:
   - Kann den Schadensfall abhängig von der Anzahl der im Schadenfall gemeldeten Eigenschaften oder Teilnehmer priorisieren
   - Kann eine Aufgabe auslösen und einen Anspruchsfall zur weiteren Bewertung an die Special Investigation Unit verweisen
   - Kann die Aufgabe zur Anspruchsvalidierung zur weiteren Überprüfung auslösen
   - Kann den Anspruch zur Schadensbewertung an einen Schadensregulierer weiterleiten

Anspruchsvalidierungsphase

Validiert und schließt einen Anspruch als Anspruchsbearbeiter

1. In der Phase Anspruchsvalidierung aktualisiert der Sachbearbeiter die Aufgabendetails und lehnt die Anspruchsaufgabe entsprechend ab oder genehmigt sie.
2. Wenn der Sachbearbeiter die Aufgabe durch Genehmigung validiert, wechselt er zur Bewertungsphase des Sachbearbeiters.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertungsphase für Regulierer

Bewertet und reguliert einen Anspruch als Schadensregulierer

1. In der Bewertungsphase für Schadenregulierer prüft und verifiziert er die eingereichten Schadendokumente oder lehnt er sie ab. Der Schadenregulierer prüft auch die Deckungen und aktualisiert oder fügt die Deckungen gegebenenfalls hinzu.
2. Der Schadenregulierer kann den Schadenfall zur Schadensuntersuchung an die SIU-Abteilung verweisen. Sobald die SIU-Abteilung die Betrugsüberprüfungsaufgabe abgeschlossen hat, kann der Regulierer den Anspruch begleichen oder ablehnen.
3. Der Sachbearbeiter bewertet einen Anspruch und weist basierend auf den Schadensdetails einen Rückstellungsbetrag der relevanten Abdeckung zu.
   - Wenn der zugewiesene Rückstellungsbetrag innerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, genehmigt der Regulierer die Ergebnisse.
   - Wenn der zugewiesene Rückstellungsbetrag außerhalb der Genehmigungsbefugnis des Schadenregulierers liegt, weist der Schadenregulierer die Anforderung zur Genehmigung an den Schadenmanager zu. Wenn der Rückstellungsbetrag vom Schadenmanager genehmigt wird, fährt der Schadenregulierer mit der Bewertung der Schadenzahlung fort. Wenn der Betrag nicht genehmigt wird, nimmt der Sachbearbeiter eine erneute Bewertung vor und überarbeitet den Rückstellungsbetrag basierend auf den Empfehlungen des Schadenmanagers.
4. Der Schadenregulierer aktualisiert den Anspruchsdatensatz entweder mit Verlustrückstellung, Kostenrückstellung oder beidem.
5. Der Regulierer erstellt auf Grundlage der abgeschlossenen Bewertung Zahlungsbeträge für die gebildeten Rückstellungen.
   - Wenn der erstellte Zahlungsbetrag innerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, genehmigt der Regulierer die Ergebnisse.
   - Wenn der Betrag außerhalb der Genehmigungsbefugnis des Regulierers liegt, weist der Regulierer die Anforderung dem Schadenmanager zur Genehmigung zu. Wenn der Schadenmanager den Zahlungsbetrag genehmigt, fährt der Regulierer mit einer Bewertung der Schadenzahlung fort. Wenn der Betrag nicht genehmigt wird, nimmt der Schadenregulierer eine erneute Bewertung vor und erstellt basierend auf den Empfehlungen des Schadenmanagers einen neuen Zahlungsbetrag.
6. Der Sachbearbeiter genehmigt die Überprüfungsaufgabe oder lehnt sie ab. Wenn der Schadenregulierer die Überprüfungsaufgabe zur Regulierung des Anspruchs genehmigt, geht der Anspruchsfall in die Phase „Erfüllung“ über, um vom Anspruchsbearbeiter geschlossen zu werden. Wenn der Regulierer alle zugehörigen Aufgaben ablehnt, wird der Schadensfall automatisch geschlossen.

Aufgaben der Special Investigation Unit (SIU).

Untersuchung eines potenziellen Betrugsanspruchs als Agent einer speziellen Ermittlungseinheit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wenn die Business-Regeln bestimmen, dass der Anspruch validiert werden muss, oder wenn der Regulierer die Möglichkeit eines Betrugs feststellt, wird eine Aufgabe an die SIU-Abteilung zur Untersuchung ausgelöst. Ein SIU-Mitarbeiter überprüft die Betrugsaufgabe, aktualisiert die Details im Bewertungsaufgabendatensatz und genehmigt die Aufgabe oder lehnt sie ab. Eine genehmigte Bewertungsaufgabe gibt an, dass ein Betrug nicht ermittelt wurde. Eine abgelehnte Bewertungsaufgabe gibt an, dass der Anspruch als ungültig und potenziell betrügerisch eingestuft wird.
2. Wenn die Aufgabe genehmigt wird, wird der Anspruch als Betrug nicht gefunden geschlossen und kann vom Schadenregulierer genehmigt werden. Wenn der Anspruch genehmigt wird, geht der Fall in die Phase „Erfüllung“ über, die vom Anspruchsbearbeiter abgeschlossen wird.

Genehmigungsaufgaben des Schadensmanagers

Genehmigung von Rückstellungs- oder Zahlungsbeträgen als Schadenfallmanager

1. Wenn ein zugewiesener Rückstellungsbetrag außerhalb der Genehmigungsbefugnis des Regulierers liegt, weist das System die Rückstellungsbetragsanforderung dem Schadenmanager zur Genehmigung zu. Wenn der Schadenmanager den Rückstellungsbetrag genehmigt, fährt der Schadenregulierer mit der Bewertung der Schadenzahlung fort. Wenn der Schadenmanager den Rückstellungsbetrag ablehnt und eine Empfehlung abgibt, sollte der Sachbearbeiter den Rückstellungsbetrag gemäß den Empfehlungen überarbeiten.
2. Wenn ein erstellter Zahlungsbetrag außerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, weist das System die Zahlungsbetragsanforderung dem Schadenmanager zur Genehmigung zu. Der Schadenmanager überprüft den Zahlungsbetrag und die Anspruchsdetails und genehmigt die Zahlung des Anspruchs oder lehnt sie ab. Wenn der Schadenmanager den Zahlungsbetrag genehmigt, kann der Schadenregulierer mit der Regulierung fortfahren. Wenn der Manager die Anforderung jedoch ablehnt und eine Empfehlung abgibt, sollte der Regulierer den Zahlungsbetrag wie empfohlen überarbeiten und übermitteln. Vom System generierte Arbeitsnotizen, in denen angegeben ist, dass die Genehmigung oder Ablehnung automatisch dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt wird.

Abschluss

Der Fall ist abgeschlossen, wenn die Status und die Phase des Falls auf Geschlossen gesetzt werden.

Erstellen Sie einen gewerblichen Anspruchsfall

Ein Beauftragter oder Sachbearbeiter für die erste Schadenmeldung kann den Anspruchsprozess starten, indem er im Namen Ihres Kunden einen gewerblichen Anspruchsfall initiiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_cml.fnol_representative oder sn_ins_claim_cml.auto_processor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Erstellen Sie einen Fall aus der Liste mit Fällen für gewerblichen Kfz-Schaden oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Fall für gewerblichen Kfz-Schaden aus der Fallliste für gewerblichen Kfz-Schaden	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte Listen** unter **Fälle für gewerblichen Kfz-Schadenauf Alle**. **b.** Wählen Sie **Neu**.
Fall für gewerblichen Kfz-Schaden aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** Klicken Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Interaktionen**auf **Meine Interaktionen**. **b.** Öffnen Sie den erforderlichen Interaktionsdatensatz für den Kunden. **c.** Wählen Sie **Fall erstellen** aus. Informationen zum Erstellen von Interaktionen finden Sie unter Interaktionen erstellen .

4. Wählen Sie im Dialogfeld „Neuen Fall erstellen“ **die Option Gewerbliche Kfz-Police Bericht Anspruch aus**.
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
6. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder aus und ergänzen Sie alle weiteren zugehörigen Informationen, die Sie vom Kunden gesammelt haben.
7. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
   Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für den Schadensfall hinzugefügt.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Ein gewerblicher Anspruchsfall wird im Status „Neu“ erstellt, und der Workflow wird ausgelöst. Der Fall wird basierend auf den definierten Zuweisungsregeln einer Zuweisungsgruppe zugewiesen.

Nächste Maßnahme
Als Anspruchsbearbeiter können Sie sich den Fall selbst zuweisen und mit der Bearbeitung beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeitet einen gewerblichen Anspruch.

Verarbeitet einen gewerblichen Anspruch

Ein Sachbearbeiter kann einen Anspruch initiieren, einen Anspruch überprüfen, um ihn zu überprüfen, und nach der Beurteilung durch einen Regulierer Erfüllungsaufgaben abschließen und einen Anspruch schließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_cml.auto_processor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisieren und schließen Sie die Aufgaben des Anspruchsfalls.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie den Anspruchsfall und die Aufgabe auf eine der folgenden Arten.

Option	Schritte
Über die -Zielseite	Wählen Sie einen aktiven Fall aus der Liste Meine ausstehenden Aufgaben oder Meine offenen Ansprüche aus.
Aus dem Fall-Playbook	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Fälle für gewerblichen Kfz-Schaden**die Fallliste. **c.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, der die Aufgabe enthält. **d.** Wenn sich der Schadensfall im Status Neu befindet oder Ihnen nicht zugewiesen ist, wählen Sie **Akzeptieren**, um bearbeiten zu können. **e.** Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus. **f.** Wählen Sie unter einer der folgenden Phasen die Aufgabenaktivität aus, an der Sie arbeiten möchten. ▪ **Schadenmeldung** ▪ **Anspruchsvalidierung** ▪ **Erfüllung**
Aus einem Fall für einen gewerblichen Kfz-Schaden	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Fälle für gewerblichen Kfz-Schaden-die Option Mir zugewiesen**aus. **c.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, den Sie öffnen möchten. **d.** Wenn sich der Anspruchsfall im Status „Neu“ befindet, wählen Sie **„Akzeptieren“**, um bearbeiten zu können. **e.** Wählen Sie im Fall die Registerkarte **Aufgaben** und anschließend die Anspruchsaufgabe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Über die Liste Aufgaben für gewerblichen Kfz-Schaden	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Aufgaben für gewerblichen Kfz-Schadendie Option Alle**aus. **c.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

Möglicherweise müssen Sie **Akzeptieren** auswählen, um die Zuweisung der Aufgabe an Sie zu akzeptieren und an der Aufgabe zu arbeiten.

3. Beenden Sie die Arbeit, die zum Abschließen der Aufgaben in Ihrem Schadensystem erforderlich ist.
   Die Arbeit, die Sie möglicherweise erledigen müssen, kann Schritte in einer der folgenden Phasen enthalten.
   - Die Aufgaben der ersten Verlustmeldungsphase werden abgeschlossen, um den Anspruch zu initiieren.
   - Die Gültigkeit des vom Kunden gemeldeten Anspruchs wird bewertet.
   - Der Anspruch wird abgeschlossen und geschlossen.
4. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
   Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für den Schadensfall hinzugefügt.
5. Schließen Sie die Aufgabe über die Playbook-Aktivität oder das Aufgabenformular.

Anspruchsaufgabe	Aktion
Dient zum Übermitteln von Incident-Details	Wählen Sie im Fall-Playbook **Als abgeschlossen markieren aus**.
Dient zum Validieren eines Anspruchs	Eine Aufgabe zur Anspruchsvalidierung wird erstellt, wenn eine Business Rule einen doppelten Anspruch aufgrund derselben Versicherungspolice und des gleichen Schadendatums feststellt. So validieren Sie einen Anspruch: Wählen Sie im Aufgabenformular **Genehmigen** aus, um den Anspruch zu validieren, oder **Ablehnen,** um den Anspruch abzulehnen und zu schließen.
Dient zum Hinzufügen von Sachwert-, Teilnehmer- oder Abdeckungsinformationen für einen Anspruch	Wählen Sie im Fall-Playbook **Speichern**aus.
Dient zum Initiieren eines Anspruchs	Wählen Sie im Fall-Playbook **Absenden aus**.
Dient zum Schließen eines Anspruchs	Wählen Sie im Fall-Playbook **Schließen aus**, um den Anspruch zu schließen.

Regulierungsaufgaben

Schadenregulierer können im Schadenfall-Arbeitsbereich an Schadenaufgaben arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

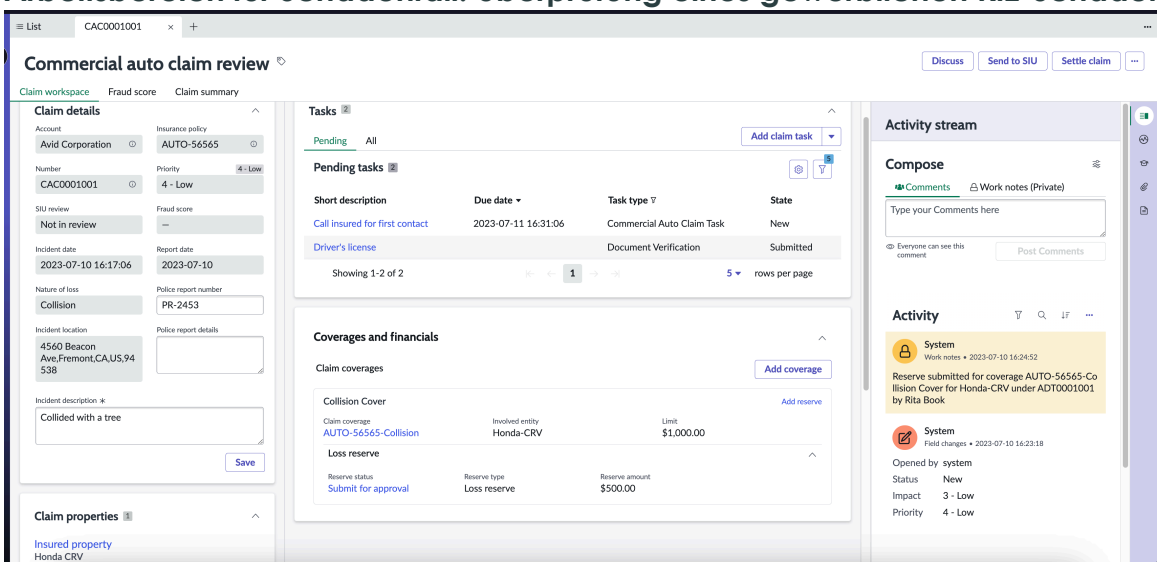
Arbeitsbereich beanspruchen

Im Anspruchs-Arbeitsbereich kann ein Sachbearbeiter einen Anspruch überprüfen, um die Dokumente zu überprüfen, die Anspruchsabdeckungen zu bewerten, die Zahlungsdetails des Anspruchs zu bestimmen und die Regulierung für den Anspruch zu genehmigen. Der Schaden-Arbeitsbereich für Schadenregulierer bietet eine einheitliche Ansicht aller Aktionen, die ein Schadenregulierer für einen Schadenfall ausführen kann. Mithilfe von Registerkarten und Karten im Arbeitsbereich können Sachbearbeiter durch die folgenden Abschnitte navigieren:

- Anspruchsdetails: Hier können Sie Details wie Policennummer, Anspruchsphase, Anspruchsstatus sowie Incident- und Meldedaten anzeigen und ändern.
- Anspruchseigenschaften: Zeigen Sie die Eigenschaften an, die für den Anspruchsfall relevant sind, und bearbeiten Sie sie.
- Anspruchsbeteiligte: Zeigen Sie die Teilnehmer an, die für den Anspruchsfall relevant sind, und bearbeiten Sie sie.
- Aufgabendetails: Zeigen Sie den Service Desk-Mitarbeiter und die Gruppe an, denen eine Aufgabe zugewiesen ist, und ändern Sie sie.
- Aufgaben: Zeigen Sie die Sachbearbeiteraufgaben für den aktuellen Schadensfall an, und bearbeiten Sie sie.
- Abdeckungen und Finanzdaten: Hier können Sie die Anspruchsentitäten wie die Anspruchsabdeckungen, die zugehörigen Rückstellungen, die Zahlungen und die Ausgabenbeträge unter den einzelnen Abdeckungen anzeigen und ändern.

Über den Arbeitsbereich „Anspruch“ können Sachbearbeiter auch auf Registerkarten zugreifen, um die Seite „Betrugsbewertung“ und die Seite „Zusammenfassung“ für einen Anspruch anzuzeigen.

Arbeitsbereich für Schadenfall: Überprüfung eines gewerblichen Kfz-Schadens



Aufgaben zur Regulierung gewerblicher Ansprüche bearbeiten

Aktualisiert und schließt die Sachbearbeiteraufgaben eines Schadenfalls.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_cml.auto_Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Um auf die zugehörigen Registerkarten „Arbeitsbereich „Anspruch“, „Betrugspunktzahl“ und „Zusammenfassung – Regulierer-Arbeitsbereich“ zuzugreifen, müssen Sie die CSM-Standarddatensatzseite aktivieren. Standardmäßig ist die Seite auf inaktiv festgelegt. Informationen zur Bestimmung der Standardseite zum Anzeigen von Datensätzen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich finden Sie unter Datensatzseiten für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie die Aufgabe auf eine der folgenden Arten.

Option	Schritte
Über die -Zielseite	Wählen Sie eine Aufgabe aus der Liste Alle offenen Ansprüche aus.
Aus der Liste „Aufgaben zur Regulierung eines gewerblichen Kfz-Schadens“.	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **„Aufgaben zur Regulierung eines gewerblichen Kfz-Schadens“Alle**aus. **c.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

3. Beenden Sie die Arbeit, die zum Abschließen der Bewertungs- oder Abrechnungsaufgabe erforderlich ist.
4. Arbeiten Sie an der Schadensregulierer-Aufgabe, indem Sie verschiedene Aktionen im Schaden-Arbeitsbereich ausführen.

Anspruchsaufgabe	Aktionen des Anspruchsarbeitsbereichs
So fügen Sie eine Dokumentverifizierungsaufgabe hinzu	**a.** Wählen Sie **Dokumentverifizierungsaufgabe hinzufügen aus**. **b.** Füllen Sie die erforderlichen Felder aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**. **d.** Wählen Sie **Dokument übermitteln**aus.
Um ein Dokument zu verifizieren	Wählen Sie **Verifizieren,** um das Dokument zu verifizieren, oder **Ablehnen**, um das übermittelte Dokument zur Verifizierung abzulehnen.
Dient zum Hinzufügen der Schadensabdeckung	**a.** Wählen Sie **Abdeckung hinzufügen**aus. **b.** Wählen Sie Schadensabdeckung und eine der folgenden Pflichtfelder aus: ▪ Anspruchsgegenstand ▪ Anspruchsbeteiligter **c.** Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anspruchsaufgabe	Aktionen des Anspruchsarbeitsbereichs
Dient zum Hinzufügen einer Reserve oder Zahlung	**a.** Wählen Sie unter Abdeckungen und Finanzen eine Option in der Liste Anspruchsabdeckung aus: ▪ **Rückstellung hinzufügen** ▪ **Zahlung hinzufügen** **b.** Füllen Sie die erforderlichen Felder aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Um eine Ad-hoc-Anspruchsaufgabe hinzuzufügen	**a.** Wählen Sie in der Liste Aufgaben **die Option Anspruchsaufgabe hinzufügen aus**. **b.** Füllen Sie die erforderlichen Felder aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Dient zum Einreichen eines Rückstellungs- oder Zahlungsbetrags zur Genehmigung	Wählen Sie **Genehmigen**, um die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag zu genehmigen, oder **Ablehnen,** um sie abzulehnen. **a.** Wählen Sie unter Abdeckungen und Finanzen für eine Rückstellung oder Zahlung in der Liste Schadensabdeckung **die Option Ausstehend**aus. **b.** Wählen Sie **Absenden**.
Dient zur Überweisung eines Anspruchs zur Betrugsbewertung	Wählen Sie **An SIU senden aus**.
Dient zum Übermitteln einer Entscheidung zur Schadensregulierung	**a.** Wählen Sie **Anspruch regulieren**aus. ▪ Wählen Sie **Anspruch genehmigen** aus, um den Anspruch zu genehmigen und zur Erfüllung zu senden. ▪ Wählen Sie **Anspruch ablehnen** aus, um die Abrechnung abzulehnen. **b.** Geben Sie Kommentare für die Abrechnungsentscheidung ein. **c.** Wählen Sie **Absenden**.

5. Wahlweise: Geben Sie innerhalb einer Aufgabe im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
   Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt.

Ergebnisse

Je nach aktueller Phase des Falls:

- Wenn der Regulierer die Aufgabe akzeptiert, wird der Aufgabenstatus auf In Bearbeitung gesetzt.
- Wenn der Regulierer eine Rückstellung oder Zahlung übermittelt und der Betrag innerhalb des Autorisierungslimits liegt, wird sie automatisch genehmigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Regulierer den Anspruch begleicht, wird der Anspruchsfall automatisch geschlossen, wobei der Fallstatus auf Geschlossen – vollständig gesetzt wird und die Anspruchsphase zu Als abgelehnt geschlossen wird. Vom System generierte Arbeitsnotizen, in denen angegeben wird, dass die Ablehnung automatisch dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt wird.
- Wenn eine der mit dem Sachbearbeiter verbundenen Aufgaben genehmigt wird, wird eine Aufgabe an den Schadensbearbeiter ausgelöst, um den Fall zu schließen. Vom System generierte Arbeitsnotizen, in denen angegeben wird, dass die Genehmigung automatisch dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt wird.

Zugehörige Informationen

Generieren Sie die Betrugsbewertung eines Anspruchs, und zeigen Sie sie an

Zeigen Sie die Zusammenfassung eines Anspruchs an

Generieren Sie die Betrugsbewertung eines Anspruchs, und zeigen Sie sie an

Generieren Sie eine Betrugsbewertung und zeigen Sie die Seite mit der Betrugsbewertung an, um detaillierte Einblicke in die Betrugsbewertung und den Verlauf eines Anspruchs zu erhalten.

Ein Regulierer, ein Sachbearbeiter und ein Manager können eine Betrugsbewertung generieren und die Betrugsbewertungsseite für einen Anspruchsfall sowie von einer Regulierer-Aufgabe aus anzeigen, um das Betrugsrisiko eines Falls zu bestimmen. Administratoren können die Seite mit der Baseline-Betrugsbewertung verwenden, um eine anwenderdefinierte Bewertungsseite zu erstellen, die speziell auf die Anforderungen für Ihre Branche zugeschnitten ist.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Bewertungsbereiche für Betrug mit UI Builder.

Details zur Betrugsbewertung werden generiert und darauf zugegriffen

Wenn Sie Anspruchsmanager, Schadensregulierer oder Sachbearbeiter für ein Unternehmen sind, können Sie mit Integration von Financial Services Operations mit FRISSDetails zur Betrugsbewertung für Ansprüche generieren und darauf zugreifen. Diese Option ist nur für Schadensfall-Datensätze und Regulierungsaufgaben-Datensätze verfügbar.

Aus einem Anspruchsfalldatensatz oder einem Regulierungsaufgabendatensatz:

- Wählen Sie die Registerkarte Betrugsbewertung aus, um die Seite mit der Betrugsbewertung anzuzeigen.
- Wählen Sie **Betrugsbewertung erneut generieren** aus, um eine Betrugsbewertung zu generieren oder erneut zu generieren.

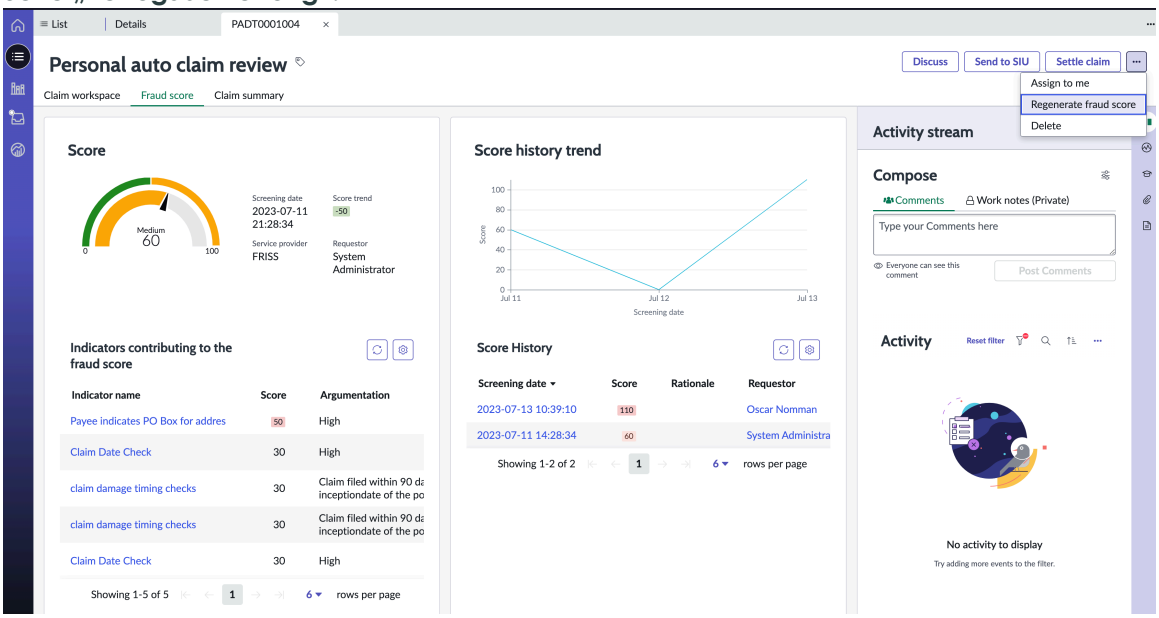
Seite „Betrugsbewertung“.

Im Anspruch oder von einer Sachbearbeiteraufgabe können Sie auf der Registerkarte **Betrugsbewertung** Informationen zu Betrugsbewertungen anzeigen.

Das folgende Beispiel zeigt die Betrugsbewertungsseite für die Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen mit Punktzahldetails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite „Betrugsbewertung“.



Details der Seite „Betrugsbewertung“.

Punktzahlanzeige

Zeigt eine hohe, durchschnittliche oder niedrige Risikopunktzahl basierend auf den übergebenen Anspruchsdaten an. Sie können die Anzeige konfigurieren, indemSiedie Bereiche für hohe, oder niedrige Punktzahlen definieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Bereiche finden Sie unter Konfigurieren Sie die Bewertungsbereiche für Betrug mit UI Builder.

Betrugsbewertung

Gesamtpunktzahl für Betrug.

Punktzahltrend

Zeigt die Differenz zwischen der aktuellen und der vorherigen Punktzahl an.

Serviceanbieter

Zeigt den Namen des Service Providers für Betrugsdatenanalyse an.

Screening-Datum

Bezieht sich auf das Datum, an dem ein Anspruch auf Betrugserkennung überprüft wurde.

Indikatoren, die zur Betrugsbewertung beitragen

Wenn FRISS aktiviert ist, zeigt eine Liste von Indikatoren wie „Prüfung des Anspruchsdatums“ und „Polizeibericht“ an, die in die Betrugspunktzahl einfließen, mit zugehörigen Punktzahlen und Begründungen, warum jede Punktzahl für den Indikator angegeben wurde. Weitere Informationen zu FRISS finden Sie unter Integration von Financial Services Operations mit FRISS.

Trend für Punktzahlverlauf

Zeigt ein visuelles Diagramm des Punktzahlverlaufs im Zeitverlauf nach Prüfungsdatum an.

Punktzahlverlauf

Zeigt an, wie oft die API für den Anspruchsfall ausgeführt wurde. Listet Punktzahlen mit Prüfungsdaten, Gründen für Prüfungsanforderungen und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

anfordernden Personen auf. Sie können den Verlauf bei Bedarf filtern und aktualisieren.

Konfigurieren Sie die Bewertungsbereiche für Betrug mit UI Builder

Konfigurieren Sie die Betrugsbewertungsbereiche mithilfe von UI Builder. Sie können bestimmte Felder auf der Betrugsinformationsseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs CSM konfigurieren, z. B. das Feld **Bereiche**, und den Punktzahlbereich festlegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Alle hier vorgenommenen Konfigurationsänderungen werden auf der Ebene Financial Services Operations Core angezeigt und gelten für alle FSO Core-Anwendungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder** > **Seitensammlungen**.
2. **CSM-Standarddatensatz – Nachdetails** > **Betrugsbewertung** > **Standard**
3. Wahlweise: Wenn die Meldung `Anderer Anwendungsbereich` angezeigt wird, wählen Sie **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten**aus.
4. Legen Sie den Mindest- und Höchstwert auf der Registerkarte **Konfig** des Konfigurationsbereichs fest, indem Sie **Bereiche**auswählen.
5. Legen Sie den Wert, die Farbe und die Bezeichnung fest, indem Sie **Bereiche konfigurieren**auswählen.
6. Wählen Sie **Übernehmen**.
   Durch Konfigurieren der Anzeige können Sie die Position eines bestimmten Werts innerhalb eines bestimmten Bereichs von Mindest- und Höchstwerten anzeigen. Sie können den Fortschritt auch anzeigen, indem Sie die farbcodierten Datenbereiche festlegen. Weitere Informationen zur Konfiguration der Anzeige finden Sie unter ServiceNow® Entwickler-Site .

Zugehörige Informationen

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten

Bewerten Sie einen gewerblichen Anspruch auf Betrug

Ein Sachbearbeiter für Spezialuntersuchungen kann einen Anspruch überprüfen, um festzustellen, ob ein Anspruch betrügerisch ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_siu.agent

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die zum Aktualisieren und Schließen der Aufgaben des Anspruchsfalls erforderlich sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die Business-Regellogik einen Anspruchsfall als „Nähe“-Anspruch identifiziert – einen Anspruchsfall sehr kurz vor dem Startdatum der Police – wird eine Aufgabe an die SIU-Abteilung zur Bewertung des Betrugs ausgelöst. Ein Schadenregulierer kann einen Anspruch auch während der Schadenbewertung durch den Schadenregulierer zur Betrugsbewertung verweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus der Liste der speziellen Untersuchungsaufgaben.

Option	Bezeichnung
Aus der Aufgabenliste für spezielle Ermittlungen	**a.** Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Spezielle Untersuchungsaufgaben**die Aufgabenliste. ▪ Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **Mir zugewiesen**aus. ▪ Wählen Sie für alle speziellen Untersuchungsaufgaben **Alle**aus. **b.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.

4. Beenden Sie die Arbeit, die zum Abschließen der Aufgabe in Ihrem Schadensystem erforderlich ist.
5. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
6. Schließen Sie die Aufgabe über das Formular für spezielle Untersuchungsaufgaben.

Spezielle Untersuchungsaufgabe	Aktion
Dient zum Übermitteln einer Betrugsbewertung	Wählen Sie **Genehmigen**, um den Anspruch als nicht betrügerisch zu schließen, oder **Ablehnen,** um den Anspruch als Betrug zu validieren.

Ergebnisse

- Wenn die Aufgabe genehmigt wird, erhält sie den Status Geschlossen – vollständig.
- Wenn die Aufgabe abgelehnt wird, wird sie in den Status Geschlossen (abgelehnt) verschoben.

Genehmigen Sie eine Rückstellung oder einen Zahlungsbetrag

Ein Schadenmanager kann Schadenrückstellungen und Zahlungsbeträge genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_cml.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine zugewiesene Rückstellung oder ein von einem Regulierer erstellter Zahlungsbetrag höher ist als die Genehmigungsberechtigung des Regulierers, erhält der Schadenmanager vom Regulierer eine Anforderung zur Genehmigung der Rückstellung oder des Zahlungsbetrags.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie die Aufgabe auf eine der folgenden Arten.

Option	Bezeichnung
Über die -Zielseite	Wählen Sie die Aufgabe in der Liste Meine ausstehenden Aufgaben aus.
Aus der Liste „Genehmigungen von Ansprüchen bei gewerblichen Versicherungen“.	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Commercial Lines Claims Genehmigungen**(Commercial Lines Claims Approvals) eine der folgenden Optionen: ▪ **Meine Genehmigungen – Rückstellungen** ▪ **Meine Genehmigungen – Zahlungen** **c.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

3. Wenn Sie den angeforderten Genehmigungsbetrag ablehnen möchten, geben Sie im Feld **Kommentare** Kommentare mit Ihrer Empfehlung ein.
   Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt.
4. Schließen Sie die Aufgabe über das Formular „Anspruchsreserve“ oder „Anspruchszahlungsaufgabe“.

Genehmigungsaufgabe	Aktion
Dient zum Senden einer Genehmigung	Wählen Sie **Genehmigen**, um die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag zu genehmigen, oder **Ablehnen**, um die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag abzulehnen.

Ergebnisse

- Wenn der Schadenmanager die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag genehmigt, kehrt die Aufgabe „Rückstellung fordern“ an den Sachbearbeiter zurück, um mit der Bewertung oder Regulierung der Anspruchszahlung fortzufahren.
- Wenn der Schadenmanager die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag ablehnt, gibt er eine andere Empfehlung ab. Eine Benachrichtigung über den Status „Abgelehnt“ wird an den Regulierer ausgelöst.
- Vom System generierte Einträge für die Genehmigung oder Ablehnung des Rückstellungs- oder Zahlungsbetrags werden dem Aktivitätenstrom hinzugefügt. Diese automatisierten Einträge unterstützen Auditing und Nachverfolgung.

Fügen Sie eine Ad-hoc-Aufgabe hinzu

Erstellen Sie eine Aufgabe als Bearbeiter, Regulierer oder Manager, um Ihre Arbeit im Schadenfall besser priorisieren und planen zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_Administrator oder sn_ins_claim_cml.manager

Hinweis: Sie können nach Bedarf zusätzliche Aufgaben für einen Anspruch erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche **Aufgabe hinzufügen** im Menü Aktionen oder die Schaltfläche **Neuen Datensatz erstellen** im Bereich Zugehörige Datensätze klicken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie den Anspruch auf eine der folgenden Arten.

Option	Schritte
Über die -Zielseite	Wählen Sie in einer Schadensliste den Schadensfall aus, für den Sie eine neue Aufgabe erstellen möchten.
Aus der entsprechenden Fall-/Aufgabenliste	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Navigieren Sie auf der **Registerkarte** Listen zu einer der folgenden zutreffenden Listen: ▪ Wählen Sie als Sachbearbeiter **Fälle für gewerblichen Kfz-Schaden**und dann **Alle**aus. ▪ Wählen Sie als Regulierer **Aufgaben für gewerblichen Kfz-Schadensregulierer-** und dann **Alle**aus. ▪ Wählen Sie als Manager **Genehmigungen für Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen**und dann eine der folgenden Optionen aus: ▪ **Meine Genehmigungen – Rückstellungen** ▪ **Meine Genehmigungen – Zahlungen** **c.** Wählen Sie in der Liste den Fall oder die Aufgabe aus, den bzw. die Sie öffnen möchten.

3. Wählen Sie **Aufgabe hinzufügen**.
4. Füllen Sie die Details im Formular „Neue Aufgabe für gewerblichen Kfz-Schaden erstellen“ aus.
5. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
   Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe hinzugefügt.
6. Weisen Sie die Aufgabe sich selbst oder einem anderen Benutzer zu.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Aufgabe wird unter Status Neu angezeigt. Aktive und inaktive Anspruchsaufgaben werden im Anspruchsfall und im Bewertungsschritt „Schadensregulierer“ angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Nachdem eine Aufgabe erstellt wurde, kann sie je nach Anforderung für die Aufgabe in die folgenden Status verschoben werden.

- In Bearbeitung
  - Nachdem sich selbst eine neu erstellte Aufgabe zugewiesen wurde.
  - Ein Aufgabenbeauftragter wählt **Akzeptieren** aus, um die Aufgabe zu akzeptieren.
  - Ein Aufgabenbeauftragter wählt eine Aufgabe aus, die sich derzeit im Status „Warten auf Informationen“ befindet.
  - Nachdem ein Aufgabenbeauftragter Aufgabe öffnen auswählt, um die Arbeit an der Aufgabe fortzusetzen.
- Warten auf Info: Ein Aufgabenbeauftragter wählt Warten auf Info aus.
- Abgeschlossen: Ein Aufgabenbeauftragter wählt „Schließen“ aus, um die Aufgabe zu schließen.

Zeigen Sie Ad-hoc-Aufgaben und vom System generierte Aufgaben für einen Anspruch an

Zeigen Sie eine ausstehende Aufgabe an, um Ihre Arbeit im Schadenfall zu priorisieren.

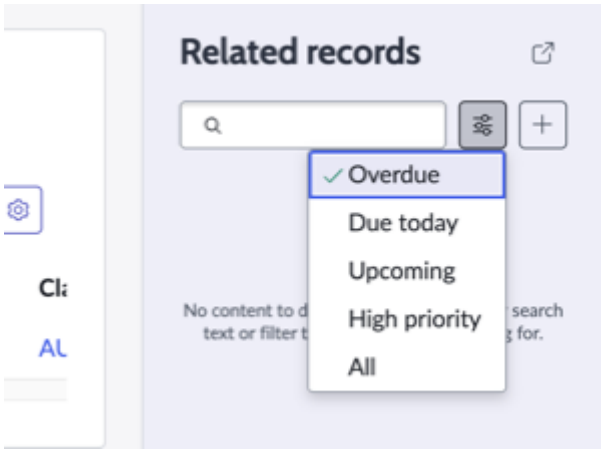
Sachbearbeiter können zugewiesene Aufgaben aus einem Schadenfall oder einer Aufgabe anzeigen, und Sachbearbeiter können ihre zugewiesenen Aufgaben anzeigen, wenn sie von einer Sachbearbeiteraufgabe aus arbeiten. Diese Rollen können auch zugewiesene Aufgaben unter Meine ausstehenden Aufgaben auf der -Zielseite anzeigen.

Zeigen Sie eine Aufgabe aus einem Schadensfall oder einer übergeordneten Schadensregulierereaufgabe an, oder suchen Sie danach, indem Sie im Kontextmenü die Registerkarte Aufgaben oder das Symbol **Zugehörige Datensätze** (wählen.

Suchen Sie auf diese Weise nach einer Aufgabe:

- Geben Sie eine Kurzbeschreibung in die Suche ein
- Nach diesen Optionen filtern:
  - Überfällig
  - Heute fällig
  - Bevorstehend
  - Hohe Priorität
  - Alle
- Wählen Sie das Symbol um entsprechend gefilterte Aufgaben in einer Listenansicht zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Besprechen Sie einen Anspruch

Diskutieren Sie Details eines Anspruchs mit zusätzlichen Anwendern, die Zugriff auf den Anspruchsdatensatz haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_cml.fnol_representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_Administrator, sn_ins_claim_cml.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine laufende Sidebar-Diskussion für Fälle, oder zeigen Sie sie an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Öffnen Sie einen Fall aus der Liste.
4. Wählen Sie **Diskutieren**aus.
5. Geben Sie ein Thema für die Diskussion ein.
6. Fügen Sie der Diskussion Teilnehmer hinzu.
7. Wählen Sie **Start discussion (Diskussion starten)**.
   Die -Diskussion ist dem Anspruchsdatensatz zugeordnet.

Nächste Maßnahme

Um eine Diskussion anzuzeigen, wählen Sie **Diskutieren**und dann **Datensatz öffnen** für die Diskussion, die Sie anzeigen möchten.

Zeigen Sie die Zusammenfassung eines Anspruchs an

Manager, Schadensregulierer und Sachbearbeiter können auf der Seite „Zusammenfassung des Anspruchs“ Snapshots des Anspruchsfalls anzeigen.

Verwenden Sie die Seite „Anspruchszusammenfassung“, um Elemente wie Anspruchsstatus, Servicelevel-Vereinbarungen, Anspruchseigenschaften und -teilnehmer, Notizen und Aktivitäten, Abdeckungen und andere Finanzdaten anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Seite „Anspruchszusammenfassung“ ist schreibgeschützt und kann nicht aktualisiert werden.
- Ein Administrator kann die Seitenvariante der Seite „Anspruchszusammenfassung“ anzeigen und ändern, indem er über die **Detailseitensammlung des UI Builder-CSM-Standarddatensatzes** darauf zugreift. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Anspruchs-Arbeitsbereich, Betrugsbewertung und Anspruchszusammenfassungsseiten.

Wählen Sie in einem Schadensfall oder in einer Schadensregulierungsaufgabe **Schadenszusammenfassung**, um die Seite „Schadenszusammenfassung“ anzuzeigen.

Details der Seite „Anspruchszusammenfassung“.

Anspruchsdetails

Zeigt Details wie Policennummer, Anspruchsphase, Anspruchsstatus sowie Incident- und Berichterstellungsdaten an.

SLAs beanspruchen

Zeigt die verbleibende Zeit zur Erfüllung relevanter Servicelevel-Vereinbarungen an.

Regulierungsaufgaben

Zeigt eine Liste der relevanten Sachbearbeiteraufgaben und ihre Status an, die dem aktuellen Schadensfall zugeordnet sind.

Anspruch Sachwerte

Zeigt eine Liste von Eigenschaften an, die dem Anspruchsfall hinzugefügt wurden.

Anspruchsbeteiligte

Zeigt eine Liste der Teilnehmer an, die dem Schadenfall hinzugefügt wurden.

Anspruchstatus

Zeigt an, ob sich der Schadensfall in einem dieser Status befindet:

- Schadenmeldung
- Anspruchsüberprüfung
- Überprüfung durch Regulierer
- Erfüllung
- Abgeschlossen
- Als abgelehnt geschlossen
- Storniert

Abdeckungen und Finanzen

Zeigt die finanzielle Zusammenfassung des Anspruchs an, einschließlich Anspruchsentitäten wie Anspruchsabdeckungen, zugehörige Rückstellungen, Zahlungen und Ausgabenbeträge unter einzelnen Abdeckungen.

Notizen und Aktivitäten

Zeigt den Verlauf von Anwender- und Systemaktivitäten an, einschließlich Kommentare zur Anspruchsaktualisierung, Arbeitsnotizen und Änderungen von Schlüsselattributen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Agent Assist, um zugehörige Schäden anzuzeigen

Verwenden Sie die Kontextsuche von Agent Assist, um zugehörige Schadenfälle und relevante Wissensartikel anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_cml.fnol_representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_Administrator, sn_ins_claim_cml.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus dem Fall-Playbook oder der Liste Gewerblich Kfz-Schadensregulierer Aufgaben.

Option	Schritte
Aus dem Fall-Playbook	**a.** Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Fälle für gewerblichen Kfz-Schaden**die Fallliste. **b.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, der die Regulierungsaufgabe enthält.
Aus der Liste „Aufgaben zur Regulierung eines gewerblichen Kfz-Schadens“.	**a.** Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **„Aufgaben zur Regulierung eines gewerblichen Kfz-Schadens“Alle**aus. **b.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

4. Wählen Sie das Symbol Agent Assist aus, um die Funktion zu verwenden. Ausführlichere Informationen zu Agent Assist finden Sie unterLösungen mit Agent Assist finden .

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen-Dashboard

Mit dem Dashboard Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens hinsichtlich der Serviceanforderungen für private Policen, die für Ihre Versicherungsservices eingegangen sind.

Mit dem Dashboard Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen können Sie den Status der Anspruchsfälle überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen. Für jede von Ihnen angegebene Zeit können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen ein SLA verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Anspruchsfälle anzeigen.

Um auf das Dashboard Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen** > **Dashboard**.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_ins_claim_cml.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_ins_claim_cml.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen

Anwender	Dashboard-Verwendung
Schadensmanager bei gewerblichen Versicherungen	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus der Schadensfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Schadensfälle überwachen, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verletzt wurde • Überwachen Sie das Volumen jedes Anspruchsfalltyps und dessen Trend • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle für einen Mitarbeiter, Bearbeiter oder eine Gruppe
Schadensadministrator bei gewerblichen Versicherungen	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Gewerblicher Anspruch.Anzahl verweigerter Fälle

Anzahl der Fälle für gewerbliche Ansprüche, die heute abgelehnt und geschlossen wurden.

Gewerblicher Anspruch.Anzahl der offenen Fälle

Tägliche Anzahl der offenen gewerblichen Anspruchsfälle.

Gewerblicher Anspruch.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden zum Schließen der gewerblichen Anspruchsfälle an diesem Tag mit Phasen- und Serviceaufgliederungen.

Gewerblicher Anspruch.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der heute geschlossenen Fälle für gewerbliche Ansprüche mit Phasen- und Serviceaufgliederungen.

Gewerblicher Anspruch.Offene Fälle mit SLA-Verstoß von mehr als 80 %

Anzahl der offenen Fälle für gewerbliche Ansprüche an diesem Tag, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLA größer als 80 Prozent ist.

Gewerblicher Anspruch.Anzahl geschlossener SIU-Fälle

Tägliche Anzahl der Fälle für gewerbliche Ansprüche, die von der Special Investigations Unit (SIU) geschlossen wurden.

Gewerblicher Anspruch.Summe der gesamten Anspruchsauszahlung

Tägliche Anzahl der Anspruchsauszahlungen für die geschlossenen Fälle.

Gewerblicher Anspruch.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der an diesem Tag geschlossenen Fälle für gewerbliche Ansprüche, bei denen ein SLA verletzt wurde.

Gewerblicher Anspruch:Anzahl der erstellten Fälle

Anzahl der offenen Fälle für gewerbliche Ansprüche, die an diesem Tag erstellt wurden.

Commercial Lines.Anzahl der offenen BOP-Change-Abdeckungsfälle

Anzahl der offenen gewerblichen Anspruchsfälle an diesem Tag, bei denen der gewerbliche Service ein BOP-Change-Abdeckungskonto ist.

Gewerblicher Anspruch.Anzahl der geschlossenen Fälle innerhalb SLA

Anzahl der gewerblichen Anspruchsfälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle zu vergleichen, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA verletzt haben.

Aufgliederungen

- SLA-Prozentsatz
- Gewerblicher Anspruch.Age
- Gewerblicher Anspruch.Account
- Gewerblicher Anspruch.Product
- Gewerblicher Anspruch.Service
- Gewerblicher Anspruch.Stage

Schadensfälle bei Privatversicherungen

Mit der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen kann Ihr Unternehmen die verschiedenen Phasen des Schadenprozesses schnell einrichten, von der ersten Schadenmeldung bis zum Abschluss des Schadenfalls.



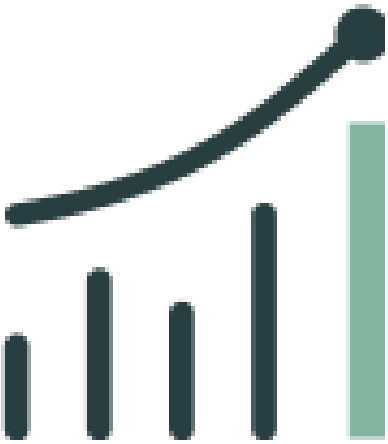
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Analytics und Reporting



Überwachen Sie wichtige Statistiken, und verfolgen Sie die Leistung mit dem vorkonfigurierten Dashboard.

Prozessoptimierung



Visualisieren Sie den Prozess, und identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten.

Schadensfälle bei Privatversicherungen erkunden

Erfahren Sie, wie FNOL-Mitarbeiter, Sachbearbeiter, Schadensregulierer, Sonderuntersuchungsbeauftragte und Manager die Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen verwenden können, um private Versicherungsansprüche zu erstellen und zu verwalten.

Mit der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen kann Ihre Organisation die Initiierung, Verarbeitung und Lösung von Ansprüchen auf Versicherungspolicen für Ihre Kunden über einen zentralen Workflow verwalten. Mit dieser Anwendung können Sie sich bei der Verwaltung von Schadenaufgaben mit speziellen Untersuchungsabteilungen und -ämtern abstimmen. Sie können auch die erforderliche Schadendokumentation sammeln und validieren, den Schadenfall untersuchen und den Schadenfall regulieren.

Schlüsselfunktionen

- Anspruchsdatenmodell, mit dem Sie beliebige Anspruchsservices erstellen können
- Anspruchs-Workflows, die Sie mithilfe von Fällen in einer dedizierten Anwendung verwalten können
- Visualisierung aller Anspruchsdatensätze für einen Kunden
- Dedizierte Playbooks und Arbeitsbereiche, die für verschiedene Anspruchspersonas erstellt wurden
- Wichtige Statistiken und Leistung, die Sie mit ServiceNow® Performance Analytics und Prozessoptimierungverwalten und nachverfolgen können
- Ein Baseline-Workflow, in dem Sie die Schäden von der ersten Verlustmeldung bis zum Abschluss des Schadens für private Kfz-Schäden anzeigen können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schadensfälle bei Privatversicherungen Personae

Die folgende Tabelle zeigt, welche Personae in Ihrer Organisation die Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen verwenden können.

Schadensfälle bei Privatversicherungen Personae

Persona	Beschreibung
Administrator	Anspruchsadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Vertreter der ersten Verlustmeldung (FNOL).	Front-Office-Person, die im Namen eines Kunden einen Schadensfall erstellt und relevante Dokumente hochlädt.
Anspruchsbearbeiter	Sachbearbeiter im Middle Office oder Back Office der Versicherungsträger, die mit Schadenfällen arbeiten Sie bearbeiten Schadensfälle und Aufgaben, die in Schadensservices einfließen, und schließen die Schadensfälle ab.
Agents der Special Investigation Unit (SIU)	Abteilung, die potenzielle Betrugsfälle untersucht.
Schadensregulierer	Person, die die Dokumente, Verlustbewertungsdetails und Versicherungsleistungen wie Ausgaben, Selbstbeteiligungen und Abdeckungen sammelt und überprüft, festlegt, ob die Betrugsuntersuchung erforderlich ist, und dann einen Anspruch reguliert.
Schadensmanager	Manager, der die Rückstellungen und Zahlungsanforderungen genehmigt und eine Übersicht über alle Ansprüche anzeigen kann, einschließlich der Dashboards Prozessoptimierung und der Dashboards Performance Analytics sowie der Berichte.

Schadensfälle bei Privatversicherungen einrichten

Installieren und konfigurieren Sie Schadensfälle bei Privatversicherungen, damit Ihre Vertreter, Bearbeiter, Schadensregulierer und andere mit der Wartung Ihrer privaten Versicherungsansprüche beginnen können.

Schadensfälle bei Privatversicherungen installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen (sn_ins_claim_pers) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

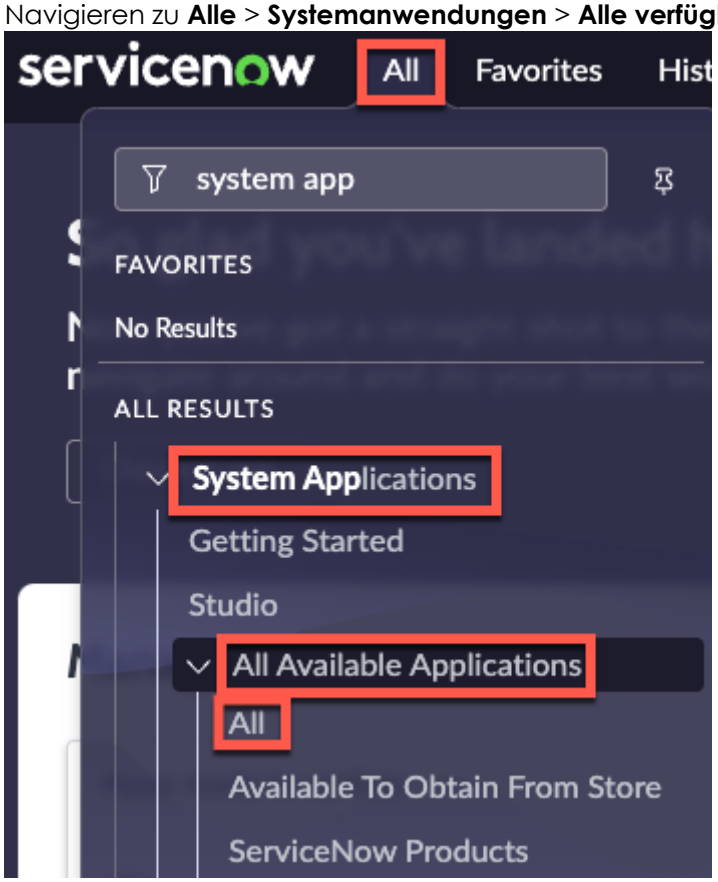
Die folgenden Elemente werden mit Schadensfälle bei Privatversicherungen installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Schadensfälle bei Privatversicherungen installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen (sn_ins_claim_pers).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Schadensfälle bei Privatversicherungen konfigurieren

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen installierten Komponenten, und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Schadensfälle bei Privatversicherungen installieren.

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_pers.admin und admin

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Transaktionsdaten in Tabellen ServiceNow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen.
2. Überprüfen Sie die installierten Komponenten, und ändern Sie sie, oder fügen Sie gegebenenfalls neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Servicefälle und -aufgaben zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Servicedefinitionen konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	Sie können neue Falltypen hinzufügen und Servicedefinitionen für jeden Typ konfigurieren.
Flows bearbeiten oder erstellen	Bearbeiten oder erstellen Sie Flows mit Flow Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Flows erstellen oder erstellen.
Konfigurieren Sie das Playbook	Erstellen Sie ein Playbook mithilfe von Prozessautomatisierungs-Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Ein neues Playbook bearbeiten oder erstellen.
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren	Konfigurieren Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, damit Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden interagieren und Fälle erstellen und bearbeiten können. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
Konfigurieren Sie den Anspruchs-Arbeitsbereich, die Betrugsbewertung und die Anspruchszusammenfassungsseiten	Konfigurieren Sie den Anspruchs-Arbeitsbereich, die Betrugsbewertung und die Anspruchszusammenfassungsseiten für Anspruchsfälle und Anspruchsregulierer-Aufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Anspruchs-Arbeitsbereich, Betrugsbewertung und Anspruchszusammenfassungsseiten. **Hinweis:** Auf den Arbeitsbereich „Schaden“ kann über eine Regulierungsaufgabe zugegriffen werden. Die Seiten „Betrugsbewertung“ und „Anspruchszusammenfassung“ sind sowohl von einem Anspruchsfall als auch von einer Regulierungsaufgabe aus zugänglich.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs, um SLA-Zeiten für Anspruchsservicefälle und -aufgaben zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Installierte SLAs konfigurieren
Konfigurieren Sie Benutzergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können Rollen auch Gruppen und Benutzern zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzergruppen konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und um sie dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregeln konfigurieren.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Sie die Dokumentbearbeitung für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschub und -ausnahmen. Weitere Informationen finden Sie unterKonfigurieren Dokumentbearbeitung.
Konfigurieren Sie Archivierungsregeln	Die Regel „Fall für privaten Kfz-Schaden archivieren“ archiviert Fälle für privaten Kfz-Schaden, die älter als ein Jahr sind. Diese Regel ist standardmäßig inaktiv. Um Archivierungsregeln zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Systemarchivierung** > **Archivregeln** und aktivieren Sie die Regel **„Fall für privaten Kfz-Schaden archivieren“**.

Aktivieren Sie Anspruchs-Arbeitsbereich, Betrugsbewertung und Anspruchszusammenfassungsseiten

Aktivieren Sie die Seiten „Betrugsbewertung“ und „Anspruchszusammenfassung“ für den Anspruchsfall, damit ein Anspruchsmanager, Schadensregulierer oder Sachbearbeiter sie anzeigen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Aktivieren Sie die CSM-Standarddatensatzseite unter Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten .
3. Legen Sie auf der Seite des CSM-Standarddatensatzes die Seitenreihenfolge fest.
4. Legen Sie die Variantenbedingungen auf den folgenden Datensatzseiten fest.

Anspruchsseitenvariante	Navigation zu Seitendatensätzen
Datensatzseite für die Regulierungsaufgabe	Um auf die Datensatzseite für die Regulierungsaufgabe zuzugreifen, navigieren Sie zu: **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** > **Datensatz** > **Schadenregulierer – Datensatzseite** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anspruchsseitenvariante	Navigation zu Seitendatensätzen
	Die Datensatzseite für die Schadensregulie-reraufgabe ist eine Variante der CSM-Stan-darddatensatzseite. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbe-reich für CSM Datensatzseiten .
Anspruchsarbeitsbereichsseite	Um auf die Seite des Anspruchs-Arbeitsbe-reichs für Updates zuzugreifen, navigieren Sie zu Seitensammlung: **CSM-Standardda-tensatz – Nachdetails** > **Arbeitsbereich be-anspruchen** > **Anspruch – Arbeitsbereich – Standard**.
Seite „Betrugsbewertung“.	Um auf die Seite „Betrugsbewertung“ für Ak-tualisierungen zuzugreifen, navigieren Sie zu Seitensammlung: **CSM-Standarddatensatz – Nachdetails** > **Betrugsbewertung** > **Stan-dard**.
Seite „Anspruchszusammenfassung“.	So greifen Sie zur Aktualisierung auf die Seite „Anspruchszusammenfassung“ zu: Zu Seitensammlung navigieren: **CSM-Stan-darddatensatz – Vordetails** > **Anspruchszu-sammenfassung** > **Anspruchszusammenfas-sung – Standard**. Oder navigieren Sie zur Seitensammlung **CSM-Standarddatensatz – Nachdetails** > **Anspruchszusammenfassung** > **Anspruchs-zusammenfassung zu Regulierer**.

Mit Schadensfälle bei Privatversicherungen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „sn_ins_claim_pers“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Plugins, Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Plugins

Mit der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendungen, die mit der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen installiert werden

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Police-Serviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter .
Insurance Special Investigations	Mit Insurance Special Investigations können Versicherungsträger Betrugsuntersuchungsanforderungen an SIU-Mitarbeiter weiterleiten. Anforderungen werden über Regulierer, die Schadensfälle bearbeiten, über Workflows in der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen weitergeleitet.
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentserviceaufgaben, die in Servicefällen für Versicherungspolicen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter .
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Customer Service Management .

Installierte Rollen

Mit der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Schadensfälle bei Privatversicherungen		
Schadensfälle bei Privatversicherungen-Administrator [sn_ins_claim_pers.admin]	• Gewähren Sie Schadensfälle bei Privatversicherungen Rollen • Löschen Sie Schadensfälle bei Privatversicherungen Fälle und Aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen .	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_claim_pers.manager • sn_ins_claim_pers.auto_processor • sn_ins_siu.viewer • sn_doc_processor.admin • sn_ins_claim_pers.auto_Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Erstellen und ändern Sie Schadensfälle bei Privatversicherungen -Servicedefinitionen • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Schadensfälle bei Privatversicherungen Policen- oder Falldaten	
Schadensfälle bei Privatversicherungen-Manager [sn_ins_claim_pers.manager]	• Ruft das Dashboard Schadensfälle bei Privatversicherungen auf • Verwendet Prozessoptimierung für Schadensfälle bei Privatversicherungen -Prozesse	• sn_ins_claim_pers.auto_Administrator • sn_ins_claim_pers.auto_processor • pa_viewer
Schadensfälle bei Privatversicherungen Regulierung [sn_ins_claim_pers.auto_Administrator]	• Wertet die Details des privaten Kfz-Schadens basierend auf den zugewiesenen Regulierungsaufgaben aus und reguliert die Schäden • Zeigt den Status von Fällen für private Kfz-Schäden an • Erstellt und bearbeitet Ad-hoc-Aufgaben	• sn_customerservice.case_contributor_ • sn_doc_processor.agent • sn_bom.Administrator • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim_pers.auto_processor • sn_customerservice.csm_workspace_u
Schadensfälle bei Privatversicherungen Prozessor [sn_ins_claim_pers.auto_processor]	• Übermittelt Details zu privatem Kfz-Schaden und erstellt und bearbeitet Ad-hoc-Aufgaben • Zeigt den Status von Fällen für private Kfz-Schäden an • Schließt einen Anspruch • Zeichnet Interaktionen auf	• sn_customerservice.case_contributor_ • sn_ins_claim.profile.writer • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • sn_ins_claim.injury_writer • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.coverage_writer • sn_bom.b2c_agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.summary_page_read
Schadensfälle bei Privatversicherungen-Betrachter [sn_ins_claim_pers.auto_viewer]	Zeigt Fälle für privaten Kfz-Schaden und zugehörige Daten an.	• 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
Schadensfälle bei Privatversicherungen FNOL-Vertreter [sn_ins_claim_pers.fnol_representative]	Private Schadensfälle für von ihnen verwaltete Policen erstellen und nachverfolgen.	• sn_customerservice.case_contributor_ • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_customerservice.consumer_contrib • sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_customerservice.account_contribu • sn_bom.fnol_representative
Insurance Special Investigations		
Insurance Special Investigations-Administrator [sn_ins_siu.admin]	• Erteilen Sie Rollen für spezielle Untersuchungen für Versicherungen • Löschen Sie spezielle Untersuchungsfälle und -aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung „Spezialuntersuchungen für Versicherungen“. • Erstellen und ändern Sie Servicedefinitionen für spezielle Untersuchungen • Hat Lese-, Schreib- und Schreibzugriff auf Falldaten von Spezialuntersuchungen	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Insurance Special Investigations Agent sn_ins_siu.agent]	Übermittelt Bewertungen zu SIU-Aufgaben, die einem Fall zugeordnet sind.	• sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • sn_ins_claim_cml.auto_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.coverage_reader • sn_ins_claim_pers.auto_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_reader
Insurance Special Investigations-Betrachter [sn_ins_siu.viewer]	Zeigen Sie spezielle Untersuchungsfälle und zugehörige Daten an.	

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Schadensfälle bei Privatversicherungen	
Fall für privaten Kfz-Schaden [sn_ins_claim_pers_auto_service]	Speichert Informationen zu privaten Schadensfällen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Basis des privaten Anspruchs“ [sn_ins_claim_pers_base].
Aufgabe für privaten Kfz-Schaden [sn_ins_claim_pers_auto_task]	Speichert Informationen über alle privaten Anspruchsaufgaben für alle privaten Anspruchsfälle.
Aufgabe zur Regulierung eines privaten Kfz-Schadens [sn_ins_claim_pers_auto_adj_task]	Speichert Informationen zu Aufgaben im Zusammenhang mit der Regulierungspersona für private Ansprüche.
Private Anspruchsgrundlage sn_ins_claim_pers_base	Erweitert die Tabelle „Anspruchsbasis“ [sn_bom_claim_base].
Sachwert-Incident sn_ins_claim_pers_auto_incident]	Speichert Informationen über Sachwert-Incident-Details für private Schadensfälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Anspruch Incident“ [sn_ins_claim_property] aus Insurance Claims Core.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Insurance Special Investigations	
SIU-Aufgabe sn_ins_siu_task	Speichert Informationen über Aufgaben im Zusammenhang mit der Abteilung Special Investigation Unit für alle Schadensfälle.

Schadensfälle bei Privatversicherungen verwalten

Erfahren Sie, welche Rollen die Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen verwenden, um einen Versicherungsanspruch von der ersten Schadensmeldung bis zum Abschluss des Anspruchs zu erstellen, zu untersuchen und zu verwalten.

Mit der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen können FNOL-Vertreter Schadenanforderungen übermitteln, während Sachbearbeiter und Schadensregulierer an den Fällen für die folgenden privaten Policenfalltypen arbeiten können.

Persönliche Falltypen

Die folgenden persönlichen Falltypen sind verfügbar.

- Private KFZ-Police
- Sie können auch Falltypen für Schadensfälle bei Privatversicherungen erstellen, indem Sie einen Falltyp aus dem Basisfall für den privaten Schaden erweitern.

Arbeitsbereich

Sachbearbeiter, Schadenregulierer und andere Rollen verwenden Arbeitsbereich, um alle Aspekte von Versicherungsanspruchsfällen zu bearbeiten. Mit Arbeitsbereichkönnen Benutzer mit diesen Rollen die folgenden Aufgaben ausführen:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation durch Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Die folgende Tabelle zeigt, welche Arbeitsbereich -Benutzer die Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen verwenden können.

Arbeitsbereich Anwender für Schadensfälle bei Privatversicherungen

Rolle	Beschreibung
Anspruchsadministrator	Konfiguriert Arbeitsbereich gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Schadensmanager	Genehmigt Rückstellungs- und Zahlungsanforderungen und zeigt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich Anwender für Schadensfälle bei Privatversicherungen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	die Dashboards „Analytics“ und Prozessoptimierung „[]“ an.
Erste Benachrichtigung über den Arbeitsbereich des Mitarbeiters des Verlusts	
Stellvertretender für die erste Verlustmeldung	Erstellt Schadenfälle im Namen von Kunden und lädt relevante Dokumente hoch.
Arbeitsbereich für Prozessoren	
Schadenssachbearbeiter	Arbeitet an Schadensfällen und Aufgaben, um Fälle zu lösen, die von ihnen verwaltet werden.
SIU-Arbeitsbereich	
Agent der Special Investigation Unit (SIU)	Arbeitet an potenziellen Betrugsfall-Untersuchungsaufgaben.
Arbeitsbereich für Regulierung	
Regulierung	Bewertet einen Anspruch durch Überprüfung der Anspruchsdokumente, Abdeckungen, Rückstellungen und Zahlungen.

Schadensfälle bei Privatversicherungen-Workflows

Die Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen installiert automatisierte Workflows, die Sie für beliebige Schadensaufgaben konfigurieren können. Diese Workflows erstellen Fälle und leiten alle Aufgaben entsprechend weiter.

Nachdem ein Anspruchsfall initiiert wurde, durchläuft der Workflow Phasen. Eine Business-Regel-Engine mit konfigurierbaren Baseline-Regeln kann einen Anspruch beispielsweise als potenziellen Betrug oder als doppelten Anspruch kategorisieren. Einige Beispiele für Geschäftsregeln:

- Wenn die Anzahl der für den Anspruch übermittelten Eigenschaften oder Teilnehmer größer als zwei ist, wird der Anspruch als hoch priorisiert betrachtet.
- Wenn die Anzahl der von einem Kunden für dieselbe Versicherungspolice eingereichten Ansprüche größer als vier ist, wird ein Anspruch automatisch als potenzieller Betrug gekennzeichnet.
- Wenn die Anzahl der von einem Kunden übermittelten Schäden weniger als fünf beträgt und das gemeldete Verlustdatum im Vergleich zum Startdatum der Police weniger als drei Tage beträgt, wird eine Aufgabe zur Anspruchsvalidierung erstellt, die ein Sachbearbeiter überprüfen kann.

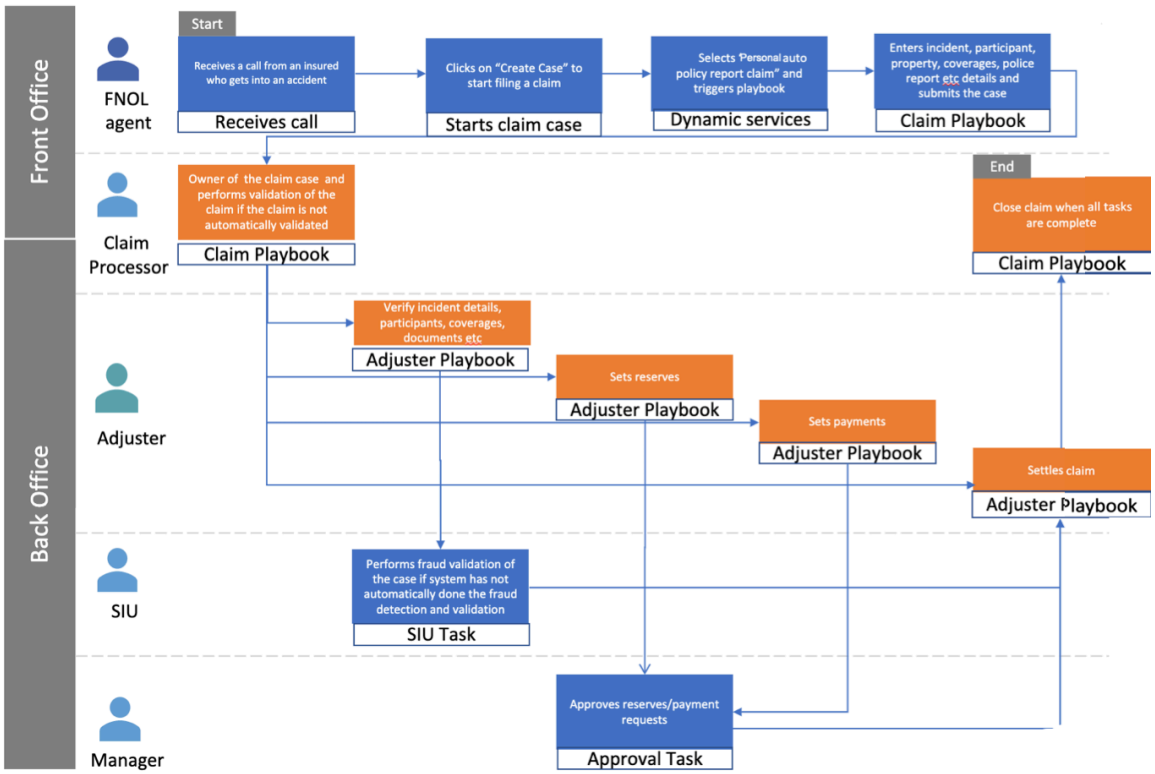
Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für die Untersuchung und Verwaltung von Versicherungsansprüchen an Rollen in anderen Abteilungen weiter.
Die Front-Office- und Back-Office-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Das Fall-Playbook leitet Service Desk-Mitarbeiter durch die folgenden Schritte, die zur Erfüllung von Ansprüchen erforderlich sind:

- Die erste Schadenmeldung wird übermittelt
- Anspruchsvalidierung
- Bewertung des Schadensregulierers

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Betrugsbewertung
- Abschluss des Schadenfalls

Prozess-Flow für Ansprüche – Privates Kfz – Anspruch



Erste Verlustmeldung (FNOL)

Übermitteln eines Anspruchs als Vertreter für die erste Schadensmeldung

1. In der Phase „Erste Verlustmitteilung (FNOL)" meldet der Antragsteller der Versicherungspolice einen Schaden bei einem FNOL-Vertreter. Sobald der Fall erstellt wurde, wird automatisch ein Workflow mit Playbook-Aufgaben ausgelöst, die für die Verwaltung des Falls bis zur Lösung erstellt werden.
2. Der FNOL-Vertreter dokumentiert die für den Anspruch erhaltenen Detailinformationen zu Vorfall, Sachwert, Teilnehmer und Verletzung sowie die für relevante Ansprüche verfügbaren Deckungen. Der Mitarbeiter sammelt und übermittelt auch entsprechende eingehende Dokumente zur Verifizierung, z. B. den Fahrzeugschein, und initiiert den Anspruch durch die Übermittlung des Falls.
3. Sobald der initiierte Fall übermittelt wurde, werden die Geschäftsentscheidungsregeln:
   - Kann den Schadensfall abhängig von der Anzahl der im Schadenfall gemeldeten Eigenschaften oder Teilnehmer priorisieren
   - Kann eine Aufgabe auslösen und einen Anspruchsfall zur weiteren Bewertung an die Special Investigation Unit verweisen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kann die Aufgabe zur Anspruchsvalidierung zur weiteren Überprüfung auslösen
- Kann den Anspruch zur Schadensbewertung an einen Schadensregulierer weiterleiten

Anspruchsvalidierungsphase

Validiert und schließt einen Anspruch als Anspruchsbearbeiter

1. In der Phase Anspruchsvalidierung aktualisiert der Sachbearbeiter die Aufgabendetails und lehnt die Anspruchsaufgabe entsprechend ab oder genehmigt sie.
2. Wenn der Sachbearbeiter die Aufgabe durch Genehmigung validiert, wechselt er zur Bewertungsphase des Sachbearbeiters.

Schadensregulierer

Bewertet und reguliert einen Anspruch als Schadensregulierer

1. In der Bewertungsphase für Schadenregulierer prüft und verifiziert er die eingereichten Schadendokumente oder lehnt er sie ab. Der Schadenregulierer prüft auch die Deckungen und aktualisiert oder fügt die Deckungen gegebenenfalls hinzu.
2. Der Schadenregulierer kann den Schadenfall zur Schadensuntersuchung an die SIU-Abteilung verweisen. Sobald die SIU-Abteilung die Betrugsüberprüfungsaufgabe abgeschlossen hat, kann der Regulierer den Anspruch begleichen oder ablehnen.
3. Der Sachbearbeiter bewertet einen Anspruch und weist basierend auf den Schadensdetails einen Rückstellungsbetrag der relevanten Abdeckung zu.
   - Wenn der zugewiesene Rückstellungsbetrag innerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, genehmigt der Regulierer die Ergebnisse.
   - Wenn der zugewiesene Rückstellungsbetrag außerhalb der Genehmigungsbefugnis des Schadenregulierers liegt, weist der Schadenregulierer die Anforderung zur Genehmigung an den Schadenmanager zu. Wenn der Rückstellungsbetrag vom Schadenmanager genehmigt wird, fährt der Schadenregulierer mit der Bewertung der Schadenzahlung fort. Wenn der Betrag nicht genehmigt wird, nimmt der Sachbearbeiter eine erneute Bewertung vor und überarbeitet den Rückstellungsbetrag basierend auf den Empfehlungen des Schadenmanagers.
4. Der Schadenregulierer aktualisiert den Anspruchsdatensatz entweder mit Verlustrückstellung, Kostenrückstellung oder beidem.
5. Der Regulierer erstellt auf Grundlage der abgeschlossenen Bewertung Zahlungsbeträge für die gebildeten Rückstellungen.
   - Wenn der erstellte Zahlungsbetrag innerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, genehmigt der Regulierer die Ergebnisse.
   - Wenn der Betrag außerhalb der Genehmigungsbefugnis des Regulierers liegt, weist der Regulierer die Anforderung dem Schadenmanager zur Genehmigung zu. Wenn der Schadenmanager den Zahlungsbetrag genehmigt, fährt der Regulierer mit einer Bewertung der Schadenzahlung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

fort. Wenn der Betrag nicht genehmigt wird, nimmt der Schadenregulierer eine erneute Bewertung vor und erstellt basierend auf den Empfehlungen des Schadenmanagers einen neuen Zahlungsbetrag.

6. Der Sachbearbeiter genehmigt die Überprüfungsaufgabe oder lehnt sie ab. Wenn der Schadenregulierer die Überprüfungsaufgabe zur Regulierung des Anspruchs genehmigt, geht der Anspruchsfall in die Phase „Erfüllung“ über, um vom Anspruchsbearbeiter geschlossen zu werden. Wenn der Regulierer alle zugehörigen Aufgaben ablehnt, wird der Schadensfall automatisch geschlossen.

Aufgaben der Special Investigation Unit (SIU).

Untersuchung eines potenziellen Betrugsanspruchs als Agent einer speziellen Ermittlungseinheit

1. Wenn die Business-Regeln bestimmen, dass der Anspruch validiert werden muss, oder wenn der Regulierer die Möglichkeit eines Betrugs feststellt, wird eine Aufgabe an die SIU-Abteilung zur Untersuchung ausgelöst. Ein SIU-Mitarbeiter überprüft die Betrugsaufgabe, aktualisiert die Details im Bewertungsaufgabendatensatz und genehmigt die Aufgabe oder lehnt sie ab. Eine genehmigte Bewertungsaufgabe gibt an, dass ein Betrug nicht ermittelt wurde. Eine abgelehnte Bewertungsaufgabe gibt an, dass der Anspruch als ungültig und potenziell betrügerisch eingestuft wird.
2. Wenn die Aufgabe genehmigt wird, wird der Anspruch als Betrug nicht gefunden geschlossen und kann vom Schadenregulierer genehmigt werden. Wenn der Anspruch genehmigt wird, geht der Fall in die Phase „Erfüllung“ über, die vom Anspruchsbearbeiter abgeschlossen wird.

Genehmigungsaufgaben des Schadensmanagers

Genehmigung von Rückstellungs- oder Zahlungsbeträgen als Schadenfallmanager

1. Wenn ein zugewiesener Rückstellungsbetrag außerhalb der Genehmigungsbefugnis des Regulierers liegt, weist das System die Rückstellungsbetragsanforderung dem Schadenmanager zur Genehmigung zu. Wenn der Schadenmanager den Rückstellungsbetrag genehmigt, fährt der Schadenregulierer mit der Bewertung der Schadenzahlung fort. Wenn der Schadenmanager den Rückstellungsbetrag ablehnt und eine Empfehlung abgibt, sollte der Sachbearbeiter den Rückstellungsbetrag gemäß den Empfehlungen überarbeiten.
2. Wenn ein erstellter Zahlungsbetrag außerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, weist das System die Zahlungsbetragsanforderung dem Schadenmanager zur Genehmigung zu. Der Schadenmanager überprüft den Zahlungsbetrag und die Anspruchsdetails und genehmigt die Zahlung des Anspruchs oder lehnt sie ab. Wenn der Schadenmanager den Zahlungsbetrag genehmigt, kann der Schadenregulierer mit der Regulierung fortfahren. Wenn der Manager die Anforderung jedoch ablehnt und eine Empfehlung abgibt, sollte der Regulierer den Zahlungsbetrag wie empfohlen überarbeiten und übermitteln. Vom System generierte Arbeitsnotizen, in denen angegeben ist, dass die Genehmigung oder Ablehnung automatisch dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschluss

Der Fall ist abgeschlossen, wenn die Status und die Phase des Falls auf Geschlossen gesetzt werden.

Erstellen Sie einen privaten Anspruchsfall

Ein Beauftragter oder Sachbearbeiter für die erste Schadenmeldung kann den Anspruchsprozess beginnen, indem er im Namen des Kunden einen privaten Anspruchsfall initiiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_pers.fnol_representative oder sn_ins_claim_pers.auto_processor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Erstellen Sie einen Fall aus der Liste der Fälle für privaten Kfz-Schaden.

Option	Schritte
Fall für privaten Kfz-Schaden aus der Falllis-te für privaten Kfz-Schaden	**a.** Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Fälle für privaten Kfz-Schaden**die **Option Alle**aus. **b.** Wählen Sie **Neu**.

4. Wählen Sie im Dialogfeld „Neuen Fall erstellen **“ die Option Private Kfz-Police Bericht Anspruch aus**.
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
6. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder aus und ergänzen Sie alle weiteren zugehörigen Informationen, die Sie vom Kunden gesammelt haben.
7. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
   Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für den Schadensfall hinzugefügt.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Ein privater Schadensfall wird im Status Neu erstellt, und der Workflow wird ausgelöst. Der Fall wird basierend auf den definierten Zuweisungsregeln einer Zuweisungsgruppe zugewiesen.

Nächste Maßnahme
Als Anspruchsbearbeiter können Sie sich den Fall selbst zuweisen und mit der Bearbeitung beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeitet einen privaten Anspruch.

Verarbeitet einen privaten Anspruch

Ein Sachbearbeiter kann einen Anspruch initiieren, einen Anspruch überprüfen, um ihn zu überprüfen, und nach der Beurteilung durch einen Regulierer Erfüllungsaufgaben abschließen und einen Anspruch schließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_pers.auto_processor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisieren und schließen Sie die Aufgaben des Anspruchsfalls.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie den Anspruchsfall und die Aufgabe auf eine der folgenden Arten.

Option	Schritte
Über die -Zielseite	Wählen Sie einen aktiven Fall aus der Liste Meine ausstehenden Aufgaben oder Meine offenen Ansprüche aus.
Aus dem Fall-Playbook	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Fälle für privaten Kfz-Schaden**die Fallliste. **c.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, der die Aufgabe enthält. **d.** Wenn sich der Schadensfall im Status Neu befindet oder Ihnen nicht zugewiesen ist, wählen Sie **Akzeptieren**, um bearbeiten zu können. **e.** Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus. **f.** Wählen Sie unter einer der folgenden Phasen die Aufgabenaktivität aus, an der Sie arbeiten möchten. ▪ **Schadenmeldung** ▪ **Anspruchsvalidierung** ▪ **Erfüllung**
Aus einem Fall für einen privaten Kfz-Schaden	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Fälle für privaten Kfz-Schadendie Option Mir zugewiesen aus**. **c.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, den Sie öffnen möchten. **d.** Wenn sich der Anspruchsfall im Status „Neu“ befindet, wählen Sie **„Akzeptieren“**, um bearbeiten zu können. **e.** Wählen Sie im Fall die Registerkarte **Aufgaben** und anschließend die Anspruchsaufgabe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Über die Aufgabenliste „Private Kfz-Schadensfälle“.	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Aufgaben für privaten Anspruch automatischAlle**aus. **c.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

Möglicherweise müssen Sie **Akzeptieren** auswählen, um die Zuweisung der Aufgabe an Sie zu akzeptieren und an der Aufgabe zu arbeiten.

3. Beenden Sie die Arbeit, die zum Abschließen der Aufgaben in Ihrem Schadensystem erforderlich ist.
   Die Arbeit, die Sie möglicherweise erledigen müssen, kann Schritte in einer der folgenden Phasen enthalten.
   - Die Aufgaben der ersten Verlustmeldungsphase werden abgeschlossen, um den Anspruch zu initiieren.
   - Die Gültigkeit des vom Kunden gemeldeten Anspruchs wird bewertet.
   - Der Anspruch wird abgeschlossen und geschlossen.
4. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
   Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für den Schadensfall hinzugefügt.
5. Schließen Sie die Aufgabe über die Playbook-Aktivität oder das Aufgabenformular.

Anspruchsaufgabe	Aktion
Dient zum Übermitteln von Incident-Details	Wählen Sie im Fall-Playbook **Als abgeschlossen markieren aus**.
Dient zum Validieren eines Anspruchs	Eine Aufgabe zur Anspruchsvalidierung wird erstellt, wenn eine Business Rule einen doppelten Anspruch aufgrund derselben Versicherungspolice und des gleichen Schadendatums feststellt. So validieren Sie einen Anspruch: Wählen Sie im Aufgabenformular **Genehmigen** aus, um den Anspruch zu validieren, oder **Ablehnen,** um den Anspruch abzulehnen und zu schließen.
Zum Hinzufügen oder Bearbeiten von Sachwert-, Teilnehmer- oder Abdeckungsinformationen	Wählen Sie im Fall-Playbook **Speichern**aus.
Dient zum Initiieren eines Anspruchs	Wählen Sie im Fall-Playbook **Absenden aus**.
Dient zum Schließen eines Anspruchs	Wählen Sie im Fall-Playbook **Schließen aus**, um den Anspruch zu schließen.

Regulierungsaufgaben

Schadenregulierer können im Schadenfall-Arbeitsbereich an Schadenaufgaben arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

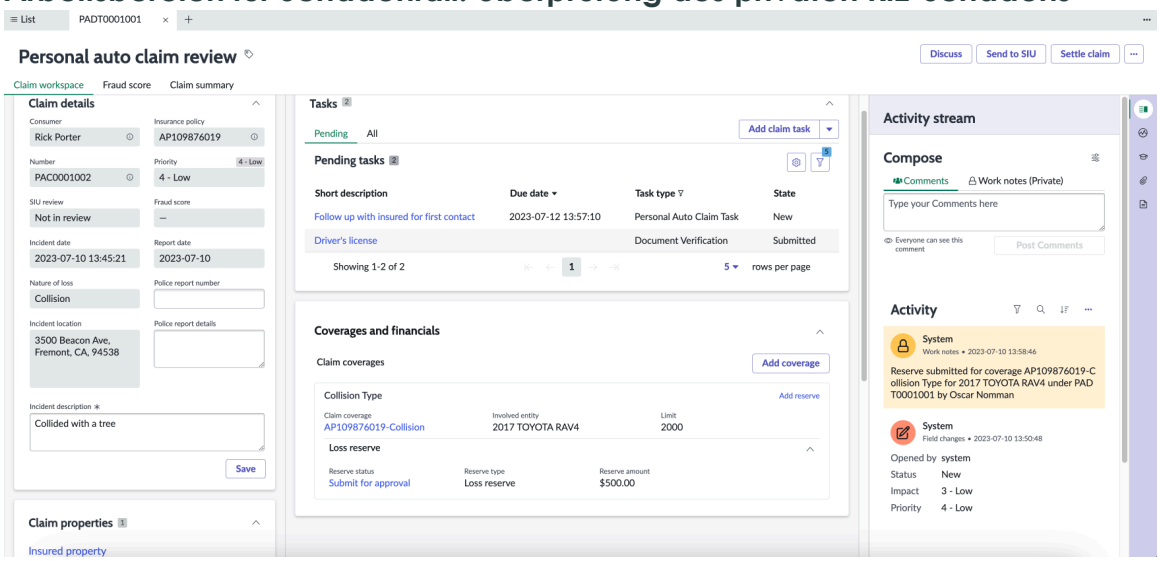
Arbeitsbereich beanspruchen

Im Anspruchs-Arbeitsbereich kann ein Sachbearbeiter einen Anspruch überprüfen, um die Dokumente zu überprüfen, die Anspruchsabdeckungen zu bewerten, die Zahlungsdetails des Anspruchs zu bestimmen und die Regulierung für den Anspruch zu genehmigen. Der Schaden-Arbeitsbereich für Schadenregulierer bietet eine einheitliche Ansicht aller Aktionen, die ein Schadenregulierer für einen Schadenfall ausführen kann. Mithilfe von Registerkarten und Karten im Arbeitsbereich können Sachbearbeiter durch die folgenden Abschnitte navigieren:

- Anspruchsdetails: Hier können Sie Details wie Policennummer, Anspruchsphase, Anspruchsstatus sowie Incident- und Meldedaten anzeigen und ändern.
- Anspruchseigenschaften: Zeigen Sie die Eigenschaften an, die für den Anspruchsfall relevant sind, und bearbeiten Sie sie.
- Anspruchsbeteiligte: Zeigen Sie die Teilnehmer an, die für den Anspruchsfall relevant sind, und bearbeiten Sie sie.
- Aufgabendetails: Zeigen Sie den Service Desk-Mitarbeiter und die Gruppe an, denen eine Aufgabe zugewiesen ist, und ändern Sie sie.
- Aufgaben: Zeigen Sie die Sachbearbeiteraufgaben für den aktuellen Schadensfall an, und bearbeiten Sie sie.
- Abdeckungen und Finanzdaten: Hier können Sie die Anspruchsentitäten wie die Anspruchsabdeckungen, die zugehörigen Rückstellungen, die Zahlungen und die Ausgabenbeträge unter den einzelnen Abdeckungen anzeigen und ändern.

Über den Arbeitsbereich „Anspruch“ können Sachbearbeiter auch auf Registerkarten zugreifen, um die Seite „Betrugsbewertung“ und die Seite „Zusammenfassung“ für einen Anspruch anzuzeigen.

Arbeitsbereich für Schadenfall: Überprüfung des privaten Kfz-Schadens



An Aufgaben für Sachbearbeiter für private Schäden arbeiten

Ein Schadenregulierer kann einen Schadenfall überprüfen, um Dokumente zu verifizieren, Schadensabdeckungen zu bewerten, Zahlungsdetails für einen Schaden zu bestimmen und die Regulierung für einen Schaden zu genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_pers.auto_Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Um auf die zugehörigen Registerkarten „Arbeitsbereich „Anspruch“, „Betrugspunktzahl“ und „Zusammenfassung – Regulierer-Arbeitsbereich“ zuzugreifen, müssen Sie die CSM-Standarddatensatzseite aktivieren. Standardmäßig ist die Seite auf inaktiv festgelegt. Informationen zur Bestimmung der Standardseite zum Anzeigen von Datensätzen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich finden Sie unter Datensatzseiten für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich

Aktualisieren und schließen Sie die Regulierungsaufgaben des Schadensfalls.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie die Aufgabe auf eine der folgenden Arten.

Option	Schritte
Über die -Zielseite	Wählen Sie eine Aufgabe aus der Liste Alle offenen Ansprüche aus.
Über die Liste der Aufgaben zur Regulierung eines privaten Kfz-Schadens	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Private Kfz-Schadensregulierer Aufgaben**die Option **Alle**aus. **c.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

3. Beenden Sie die Arbeit, die zum Abschließen der Bewertungs- oder Regulierungsaufgabe in Ihrem Schadensystem erforderlich ist.
4. Arbeiten Sie an der Schadensregulierer-Aufgabe, indem Sie verschiedene Aktionen im Schaden-Arbeitsbereich ausführen.

Anspruchsaufgabe	Aktionen des Anspruchsarbeitsbereichs
So fügen Sie eine Dokumentverifizierungsaufgabe hinzu	**a.** Wählen Sie **Dokumentverifizierungsaufgabe hinzufügen aus**. **b.** Füllen Sie die erforderlichen Felder aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Um ein Dokument zu verifizieren	Wählen Sie **Verifizieren,** um das Dokument zu verifizieren, oder **Ablehnen**, um das übermittelte Dokument zur Verifizierung abzulehnen.
Dient zum Hinzufügen der Schadensabdeckung	**a.** Wählen Sie **Abdeckung hinzufügen**aus. **b.** Wählen Sie Schadensabdeckung und eine der folgenden Pflichtfelder aus: ▪ Anspruchsgegenstand ▪ Anspruchsbeteiligter **c.** Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anspruchsaufgabe	Aktionen des Anspruchsarbeitsbereichs
Dient zum Hinzufügen einer Reserve oder Zahlung	**a.** Wählen Sie unter Abdeckungen und Finanzen eine Option in der Liste Anspruchsabdeckung aus: ▪ **Rückstellung hinzufügen** ▪ **Zahlung hinzufügen** **b.** Füllen Sie die erforderlichen Felder aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Um eine Ad-hoc-Anspruchsaufgabe hinzuzufügen	**a.** Wählen Sie in der Liste Aufgaben **die Option Anspruchsaufgabe hinzufügen aus**. **b.** Füllen Sie die erforderlichen Felder aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Dient zum Einreichen eines Rückstellungs- oder Zahlungsbetrags zur Genehmigung	Wählen Sie **Genehmigen**, um die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag zu genehmigen, oder **Ablehnen,** um sie abzulehnen. **a.** Wählen Sie unter Abdeckungen und Finanzen für eine Rückstellung oder Zahlung in der Liste Schadensabdeckung **die Option Ausstehend**aus. **b.** Wählen Sie **Absenden**.
Dient zur Überweisung eines Anspruchs zur Betrugsbewertung	Wählen Sie **An SIU senden aus**.
Dient zum Übermitteln einer Entscheidung zur Schadensregulierung	**a.** Wählen Sie **Anspruch regulieren**aus. ▪ Wählen Sie **Anspruch genehmigen** aus, um den Anspruch zu genehmigen und zur Erfüllung zu senden. ▪ Wählen Sie **Anspruch ablehnen** aus, um die Abrechnung abzulehnen. **b.** Geben Sie Kommentare für die Abrechnungsentscheidung ein. **c.** Wählen Sie **Absenden**.

5. Wahlweise: Geben Sie innerhalb einer Aufgabe im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
   Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt.

Ergebnisse

Je nach aktueller Phase des Falls:

- Wenn der Regulierer die Aufgabe akzeptiert, wird der Aufgabenstatus auf In Bearbeitung gesetzt.
- Wenn der Regulierer eine Rückstellung oder Zahlung übermittelt und der Betrag innerhalb des Autorisierungslimits liegt, wird sie automatisch genehmigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Regulierer den Anspruch begleicht, wird der Anspruchsfall automatisch geschlossen, wobei der Fallstatus auf Geschlossen – vollständig gesetzt wird und die Anspruchsphase zu Als abgelehnt geschlossen wird. Vom System generierte Arbeitsnotizen, in denen angegeben wird, dass die Ablehnung automatisch dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt wird.
- Wenn eine der mit dem Sachbearbeiter verbundenen Aufgaben genehmigt wird, wird eine Aufgabe an den Schadensbearbeiter ausgelöst, um den Fall zu schließen. Vom System generierte Arbeitsnotizen, in denen angegeben wird, dass die Genehmigung automatisch dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt wird.

Zugehörige Informationen

Generieren Sie die Betrugsbewertung eines Anspruchs, und zeigen Sie sie an

Zeigen Sie die Zusammenfassung eines Anspruchs an

Generieren Sie die Betrugsbewertung eines Anspruchs, und zeigen Sie sie an

Generieren Sie eine Betrugsbewertung und zeigen Sie die Seite mit der Betrugsbewertung an, um detaillierte Einblicke in die Betrugsbewertung und den Verlauf eines Anspruchs zu erhalten.

Ein Regulierer, ein Sachbearbeiter und ein Manager können eine Betrugsbewertung generieren und die Betrugsbewertungsseite für einen Anspruchsfall sowie von einer Regulierer-Aufgabe aus anzeigen, um das Betrugsrisiko eines Falls zu bestimmen. Administratoren können die Seite mit der Baseline-Betrugsbewertung verwenden, um eine anwenderdefinierte Bewertungsseite zu erstellen, die speziell auf die Anforderungen für Ihre Branche zugeschnitten ist.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Bewertungsbereiche für Betrug mit UI Builder.

Details zur Betrugsbewertung werden generiert und darauf zugegriffen

Wenn Sie Anspruchsmanager, Schadensregulierer oder Sachbearbeiter für ein Unternehmen sind, können Sie mit Integration von Financial Services Operations mit FRISSDetails zur Betrugsbewertung für Ansprüche generieren und darauf zugreifen. Diese Option ist nur für Schadensfall-Datensätze und Regulierungsaufgaben-Datensätze verfügbar.

Aus einem Anspruchsfalldatensatz oder einem Regulierungsaufgabendatensatz:

- Wählen Sie die Registerkarte Betrugsbewertung aus, um die Seite mit der Betrugsbewertung anzuzeigen.
- Wählen Sie **Betrugsbewertung erneut generieren** aus, um eine Betrugsbewertung zu generieren oder erneut zu generieren.

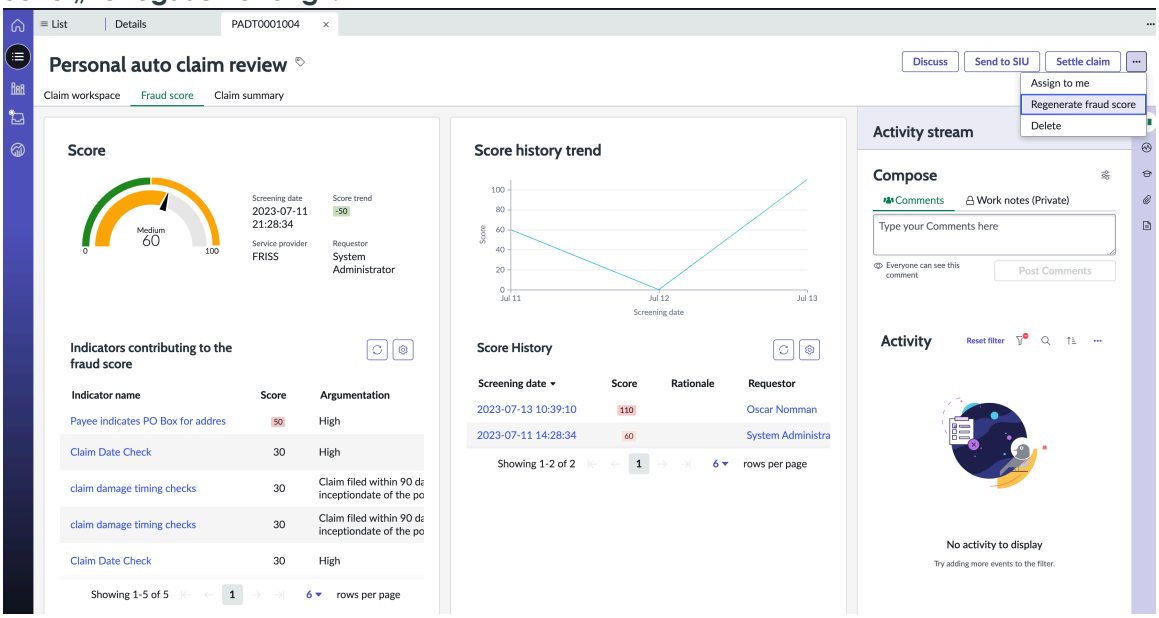
Seite „Betrugsbewertung“.

Im Anspruch oder von einer Sachbearbeiteraufgabe können Sie auf der Registerkarte **Betrugsbewertung** Informationen zu Betrugsbewertungen anzeigen.

Das folgende Beispiel zeigt die Betrugsbewertungsseite für die Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen mit Punktzahldetails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite „Betrugsbewertung“.



Details der Seite „Betrugsbewertung“.

Punktzahlanzeige

Zeigt eine hohe, durchschnittliche oder niedrige Risikopunktzahl basierend auf den übergebenen Anspruchsdaten an. Sie können die Anzeige konfigurieren, indemSiedie Bereiche für hohe, oder niedrige Punktzahlen definieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Bereiche finden Sie unter Konfigurieren Sie die Bewertungsbereiche für Betrug mit UI Builder.

Betrugsbewertung

Gesamtpunktzahl für Betrug.

Punktzahltrend

Zeigt die Differenz zwischen der aktuellen und der vorherigen Punktzahl an.

Serviceanbieter

Zeigt den Namen des Service Providers für Betrugsdatenanalyse an.

Screening-Datum

Bezieht sich auf das Datum, an dem ein Anspruch auf Betrugserkennung überprüft wurde.

Indikatoren, die zur Betrugsbewertung beitragen

Wenn FRISS aktiviert ist, zeigt eine Liste von Indikatoren wie „Prüfung des Anspruchsdatums“ und „Polizeibericht“ an, die in die Betrugspunktzahl einfließen, mit zugehörigen Punktzahlen und Begründungen, warum jede Punktzahl für den Indikator angegeben wurde. Weitere Informationen zu FRISS finden Sie unter Integration von Financial Services Operations mit FRISS.

Trend für Punktzahlverlauf

Zeigt ein visuelles Diagramm des Punktzahlverlaufs im Zeitverlauf nach Prüfungsdatum an.

Punktzahlverlauf

Zeigt an, wie oft die API für den Anspruchsfall ausgeführt wurde. Listet Punktzahlen mit Prüfungsdaten, Gründen für Prüfungsanforderungen und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

anfordernden Personen auf. Sie können den Verlauf bei Bedarf filtern und aktualisieren.

Konfigurieren Sie die Bewertungsbereiche für Betrug mit UI Builder

Konfigurieren Sie die Betrugsbewertungsbereiche mithilfe von UI Builder. Sie können bestimmte Felder auf der Betrugsinformationsseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs CSM konfigurieren, z. B. das Feld **Bereiche**, und den Punktzahlbereich festlegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Alle hier vorgenommenen Konfigurationsänderungen werden auf der Ebene Financial Services Operations Core angezeigt und gelten für alle FSO Core-Anwendungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder** > **Seitensammlungen**.
2. **CSM-Standarddatensatz – Nachdetails** > **Betrugsbewertung** > **Standard**
3. Wahlweise: Wenn die Meldung `Anderer Anwendungsbereich` angezeigt wird, wählen Sie **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten**aus.
4. Legen Sie den Mindest- und Höchstwert auf der Registerkarte **Konfig** des Konfigurationsbereichs fest, indem Sie **Bereiche**auswählen.
5. Legen Sie den Wert, die Farbe und die Bezeichnung fest, indem Sie **Bereiche konfigurieren**auswählen.
6. Wählen Sie **Übernehmen**.
   Durch Konfigurieren der Anzeige können Sie die Position eines bestimmten Werts innerhalb eines bestimmten Bereichs von Mindest- und Höchstwerten anzeigen. Sie können den Fortschritt auch anzeigen, indem Sie die farbcodierten Datenbereiche festlegen. Weitere Informationen zur Konfiguration der Anzeige finden Sie unter ServiceNow® Entwickler-Site .

Zugehörige Informationen

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten

Bewerten Sie einen privaten Anspruch auf Betrug

Ein Sachbearbeiter für Spezialuntersuchungen kann einen Anspruch überprüfen, um festzustellen, ob ein Anspruch betrügerisch ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_siu.agent

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die zum Aktualisieren und Schließen der Aufgaben des Anspruchsfalls erforderlich sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die Business-Regellogik einen Anspruchsfall als „Nähe“-Anspruch identifiziert – einen Anspruchsfall sehr kurz vor dem Startdatum der Police – wird eine Aufgabe an die SIU-Abteilung zur Bewertung des Betrugs ausgelöst. Ein Schadenregulierer kann einen Anspruch auch während der Schadenbewertung durch den Schadenregulierer zur Betrugsbewertung verweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus der Liste der speziellen Untersuchungsaufgaben.

Option	Bezeichnung
Aus der Aufgabenliste für spezielle Ermittlungen	a. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Spezielle Untersuchungsaufgaben**die Aufgabenliste. ▪ Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **Mir zugewiesen**aus. ▪ Wählen Sie für alle speziellen Untersuchungsaufgaben **Alle**aus. b. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.

4. Beenden Sie die Arbeit, die zum Abschließen der Aufgabe in Ihrem Schadensystem erforderlich ist.
5. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
6. Schließen Sie die Aufgabe über das Formular für spezielle Untersuchungsaufgaben.

Spezielle Untersuchungsaufgabe	Aktion
Dient zum Übermitteln einer Betrugsbewertung	Wählen Sie **Genehmigen**, um den Anspruch als nicht betrügerisch zu schließen, oder **Ablehnen,** um den Anspruch als Betrug zu validieren.

Ergebnisse

- Wenn die Aufgabe genehmigt wird, erhält sie den Status Geschlossen – vollständig.
- Wenn die Aufgabe abgelehnt wird, wird sie in den Status Geschlossen (abgelehnt) verschoben.

Genehmigen Sie eine Rückstellung oder einen Zahlungsbetrag

Ein Schadenmanager kann Schadenrückstellungen und Zahlungsbeträge genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_pers.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine zugewiesene Rückstellung oder ein von einem Regulierer erstellter Zahlungsbetrag höher ist als die Genehmigungsberechtigung des Regulierers, erhält der Schadenmanager vom Regulierer eine Anforderung zur Genehmigung der Rückstellung oder des Zahlungsbetrags.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie die Aufgabe auf eine der folgenden Arten.

Option	Bezeichnung
Über die -Zielseite	Wählen Sie die Aufgabe in der Liste Meine ausstehenden Aufgaben aus.
Aus der Liste „Schadensfälle bei Privatversicherungen“ – Genehmigungen	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Genehmigungen von Schadensfällen bei Privatversicherungen**eine der folgenden Optionen: ▪ **Meine Genehmigungen – Rückstellungen** ▪ **Meine Genehmigungen – Zahlungen** **c.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

3. Wenn Sie den angeforderten Genehmigungsbetrag ablehnen möchten, geben Sie im Feld **Kommentare** Kommentare mit Ihrer Empfehlung ein.
   Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt.
4. Schließen Sie die Aufgabe über das Formular „Anspruchsreserve“ oder „Anspruchszahlungsaufgabe“.

Genehmigungsaufgabe	Aktion
Dient zum Senden einer Genehmigung	Wählen Sie **Genehmigen**, um die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag zu genehmigen, oder **Ablehnen**, um die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag abzulehnen.

Ergebnisse

- Wenn der Schadenmanager die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag genehmigt, kehrt die Aufgabe „Rückstellung fordern“ an den Sachbearbeiter zurück, um mit der Bewertung oder Regulierung der Anspruchszahlung fortzufahren.
- Wenn der Schadenmanager die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag ablehnt, gibt er eine andere Empfehlung ab. Eine Benachrichtigung über den Status „Abgelehnt“ wird an den Regulierer ausgelöst.
- Vom System generierte Einträge für die Genehmigung oder Ablehnung des Rückstellungs- oder Zahlungsbetrags werden dem Aktivitätenstrom hinzugefügt. Diese automatisierten Einträge unterstützen Auditing und Nachverfolgung.

Fügen Sie eine Ad-hoc-Aufgabe hinzu

Erstellen Sie eine Aufgabe als Bearbeiter, Regulierer oder Manager, um Ihre Arbeit im Schadenfall besser priorisieren und planen zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_Administrator oder sn_ins_claim_pers.manager

Hinweis: Sie können nach Bedarf zusätzliche Aufgaben für einen Anspruch erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche **Aufgabe hinzufügen** im Menü Aktionen oder die Schaltfläche **Neuen Datensatz erstellen** im Bereich Zugehörige Datensätze klicken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie den Anspruch auf eine der folgenden Arten.

Option	Schritte
Über die -Zielseite	Wählen Sie in einer Schadensliste den Schadensfall aus, für den Sie eine neue Aufgabe erstellen möchten.
Aus der entsprechenden Fall-/Aufgabenliste	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Navigieren Sie auf der **Registerkarte** Listen zu einer der folgenden zutreffenden Listen: ▪ Wählen Sie als Sachbearbeiter **Fälle für privaten Kfz-Schaden**und dann **Alle**aus. ▪ Wählen Sie als Regulierer **Aufgaben für Kfz-Schadensregulierer**und dann **Alle**aus. ▪ Wählen Sie als Manager **Genehmigungen von Schadensfällen bei Privatversicherungen**und dann eine der folgenden Optionen aus: ▪ **Meine Genehmigungen – Rückstellungen** ▪ **Meine Genehmigungen – Zahlungen** **c.** Wählen Sie in der Liste den Fall oder die Aufgabe aus, den bzw. die Sie öffnen möchten.

3. Wählen Sie **Aufgabe hinzufügen**.
4. Füllen Sie die Details im Formular „Neue Aufgabe für Kfz-Schaden erstellen“ aus.
5. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
   Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe hinzugefügt.
6. Weisen Sie die Aufgabe sich selbst oder einem anderen Benutzer zu.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Aufgabe wird unter Status Neu angezeigt. Aktive und inaktive Anspruchsaufgaben werden im Anspruchsfall und im Bewertungsschritt „Schadensregulierer“ angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Nachdem eine Aufgabe erstellt wurde, kann sie je nach Anforderung für die Aufgabe in die folgenden Status verschoben werden.

- In Bearbeitung
  - Nachdem sich selbst eine neu erstellte Aufgabe zugewiesen wurde.
  - Ein Aufgabenbeauftragter wählt **Akzeptieren** aus, um die Aufgabe zu akzeptieren.
  - Ein Aufgabenbeauftragter wählt eine Aufgabe aus, die sich derzeit im Status „Warten auf Informationen“ befindet.
  - Nachdem ein Aufgabenbeauftragter Aufgabe öffnen auswählt, um die Arbeit an der Aufgabe fortzusetzen.
- Warten auf Info: Ein Aufgabenbeauftragter wählt Warten auf Info aus.
- Abgeschlossen: Ein Aufgabenbeauftragter wählt „Schließen“ aus, um die Aufgabe zu schließen.

Zeigen Sie Ad-hoc-Aufgaben und vom System generierte Aufgaben für einen Anspruch an

Zeigen Sie eine ausstehende Aufgabe an, um Ihre Arbeit im Schadenfall zu priorisieren.

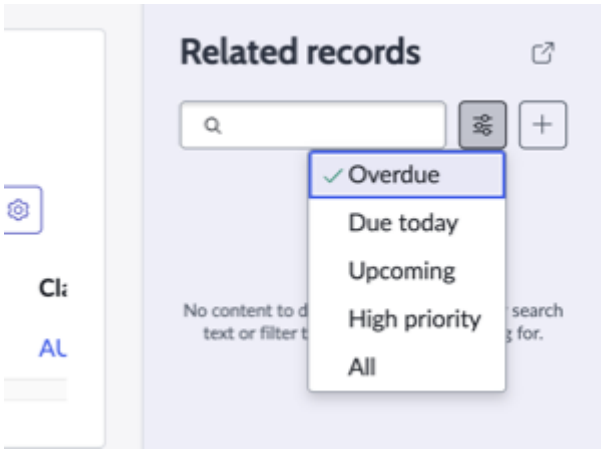
Sachbearbeiter können zugewiesene Aufgaben aus einem Schadenfall oder einer Aufgabe anzeigen, und Sachbearbeiter können ihre zugewiesenen Aufgaben anzeigen, wenn sie von einer Sachbearbeiteraufgabe aus arbeiten. Diese Rollen können auch zugewiesene Aufgaben unter Meine ausstehenden Aufgaben auf der -Zielseite anzeigen.

Zeigen Sie eine Aufgabe aus einem Schadensfall oder einer übergeordneten Schadensregulierereaufgabe an, oder suchen Sie danach, indem Sie im Kontextmenü die Registerkarte Aufgaben oder das Symbol **Zugehörige Datensätze** (wählen.

Suchen Sie auf diese Weise nach einer Aufgabe:

- Geben Sie eine Kurzbeschreibung in die Suche ein
- Nach diesen Optionen filtern:
  - Überfällig
  - Heute fällig
  - Bevorstehend
  - Hohe Priorität
  - Alle
- Wählen Sie das Symbol um entsprechend gefilterte Aufgaben in einer Listenansicht zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Besprechen Sie einen Anspruch

Diskutieren Sie Details eines Anspruchs mit zusätzlichen Anwendern, die Zugriff auf den Anspruchsdatensatz haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_pers.fnol_representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_Administrator, sn_ins_claim_pers.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine laufende Sidebar-Diskussion für Fälle, oder zeigen Sie sie an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Öffnen Sie einen Fall aus der Liste.
4. Wählen Sie **Diskutieren**aus.
5. Geben Sie ein Thema für die Diskussion ein.
6. Fügen Sie der Diskussion Teilnehmer hinzu.
7. Wählen Sie **Start discussion (Diskussion starten)**.
   Die -Diskussion ist dem Anspruchsdatensatz zugeordnet.

Nächste Maßnahme

Um eine Diskussion anzuzeigen, wählen Sie **Diskutieren**und dann **Datensatz öffnen** für die Diskussion, die Sie anzeigen möchten.

Verwenden Sie Agent Assist, um zugehörige Schäden anzuzeigen

Verwenden Sie die Kontextsuche von Agent Assist, um zugehörige Schadenfälle und relevante Wissensartikel anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_pers.fnol_representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_Administrator, sn_ins_claim_pers.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Öffnen Sie die Aufgabe aus dem Fall-Playbook oder der Liste Private Kfz-Schadensregulierer.

Option	Schritte
Aus dem Fall-Playbook	**a.** Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Fälle für privaten Kfz-Schaden**die Fallliste. **b.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, der die Regulierungsaufgabe enthält.
Über die Liste der Aufgaben zur Regulierung eines privaten Kfz-Schadens	**a.** Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Private Kfz-Schadensregulierer Aufgaben**die Option **Alle**aus. **b.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

4. Wählen Sie das Symbol Agent Assist aus, um die Funktion zu verwenden. Ausführlichere Informationen zu Agent Assist finden Sie unterLösungen mit Agent Assist finden .

Schadensfälle bei Privatversicherungen-Dashboard

Mit dem Dashboard Schadensfälle bei Privatversicherungen erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei den Schadensserviceanforderungen, die für Ihre Privatversicherungen-Policen eingegangen sind.

Mit dem Dashboard Schadensfälle bei Privatversicherungen können Sie den Status der Anspruchsfälle überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen. Für jede Dauer können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die Dauer der geschlossenen Anspruchsfälle anzeigen.

Wichtig: Der ArbeitsbereichPlatform Analytics ist im ServiceNow Storeverfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Aktivierungsinformationen“ dieser Versionshinweise.

Um auf das Dashboard Schadensfälle bei Privatversicherungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_ins_claim_pers.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und -Daten.
- sn_ins_claim_pers.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Schadensfälle bei Privatversicherungen

Anwender	Dashboard-Verwendung
Manager für Schadensfälle bei Privatversicherungen	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus der Schadensfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Schadensfälle überwachen, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verletzt wurde • Überwachen Sie das Volumen jedes Anspruchsfalltyps und dessen Trend • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Mitarbeiter, Bearbeiter oder eine Gruppe
Schadensfälle bei Privatversicherungen Administrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Offene Fälle

Tägliche Anzahl der offenen Fälle.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Anzahl offener Fälle mit SLA-Verstoß

Tägliche Anzahl der offenen Fälle mit nicht eingehaltenem SLA.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Anzahl erstellter Fälle

Anzahl der Fälle, die heute oder täglich erstellt wurden.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Anzahl verweigerter Fälle

Anzahl der Fälle, die heute mit abgelehnten Ansprüchen geschlossen wurden.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Summierte Dauer der Stunden von Fällen, die heute geschlossen wurden.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der Fälle, die heute geschlossen wurden.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Fälle, die heute innerhalb eines SLA geschlossen wurden.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der Privatversicherungsfälle, die an diesem Tag mit einem nicht eingehaltenen SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle zu vergleichen, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA verletzt haben.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Offene Fälle mit SLA-Verstoß von mehr als 80 %

Anzahl der offenen Privatversicherungsfälle, bei denen der Prozentsatz der SLA-Verstöße über 80 Prozent liegt (tatsächlich verstrichene Zeit > 80 %).

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Anzahl bezahlter Fälle

Tägliche Anzahl der bezahlten Fälle mit einem SLA.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.SIU-Fälle

Tägliche Anzahl der offenen Fälle für Privatversicherungsfälle in der SIU-Überprüfung.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Trend bei Anspruchsauszahlungen

Trend der täglichen Anspruchsauszahlung für die geschlossenen Fälle.

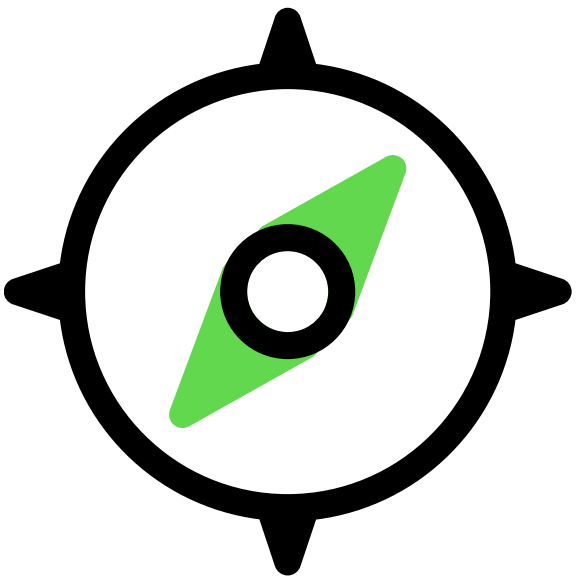
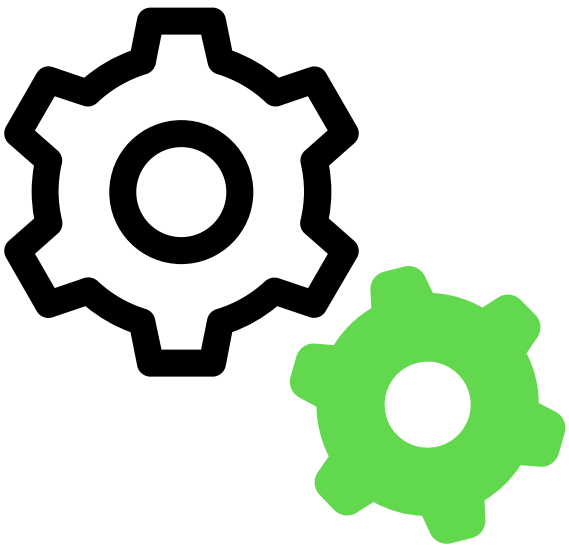
Aufgliederungen

- Phase
- Alter
- Schadenservice
- Kunde
- Produkt
- SLA-Prozentsatz

Einzelversicherungs-Fälle

Die Anwendung Einzelversicherungs-Fälle ermöglicht Ihrem Unternehmen, die verschiedenen Phasen des Prozesses für individuelle Lebensversicherungsfälle schnell einzurichten, von der ersten Schadenmeldung bis zum Abschluss des Anspruchs.

Erste Schritte

Untersuchen	Einrichten
	
Erfahren Sie, wie Bearbeiter und Regulierungen verwenden Einzelversicherungs-Fälle	Einzelversicherungs-Fälle einrichten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten



Verwalten Sie Fälle für Versicherungsansprüche von der ersten Schadenmeldung bis zum Abschluss des Anspruchs

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab

Einzelversicherungs-Fälle erkunden

Erfahren Sie, wie Ihre Vertreter, Schadensregulierer, und Manager Einzelversicherungs-Fälle verwenden können, um individuelle Lebensversicherungsansprüche zu erstellen und zu verwalten.

Mit der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle können Sie die Initiierung, Verarbeitung und Lösung individueller Lebensversicherungspolice-Ansprüche für Ihre Kunden verwalten. Mit dieser Anwendung können Sie sich mit anderen abstimmen, um die Anspruchsaufgaben für die übergeordneten und untergeordneten Ansprüche zu verwalten. Sie können auch die erforderliche Schadendokumentation sammeln und validieren, den Schadenfall untersuchen und den Schadenfall regulieren.

Schlüsselfunktionen

- Ein Schadensdatenmodell, das jeden Lebensversicherungsanspruchsfall verarbeiten kann
- Ein klarer und intuitiver Prozess für Anspruchsaufnahmespezialisten, Anspruchsspezialisten und Anspruchsmanager
- Unterstützung für die Bearbeitung mehrerer Policen, die von einem einzigen Schadensfall unterstützt werden
- Dedizierte Playbooks und Arbeitsbereiche, die für verschiedene Anspruchspersonas erstellt wurden
- Ein Baseline-Workflow, in dem Sie die Ansprüche von FNOL bis zum Anspruchsabschluss für individuelle Lebensversicherungsfälle anzeigen können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelversicherungs-Fälle Personae

Die folgende Tabelle zeigt, welche Personae in Ihrer Organisation die Anwendung Einzelversicherungs-Fälle verwenden können.

Einzelversicherungs-Fälle Personae

Persona	Beschreibung
Administrator	Anspruchsadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
FNOL-Vertreter	Front-Office-Mitarbeiter, der im Namen eines Kunden einen Schadensfall erstellt und die relevanten Dokumente hochlädt.
Schadensregulierer	Person, die die Dokumente und die Details der Todesfallbewertung sammelt und überprüft und dann einen Anspruch begleicht.
Schadensmanager	Manager, der die Rückstellungen und Zahlungsanforderungen genehmigt und eine Übersicht über alle Ansprüche anzeigen kann, einschließlich der Dashboards und Berichte für Performance Analytics.

Einzelversicherungs-Fälle einrichten

Sie können die Anwendung Einzelversicherungs-Fälle installieren und konfigurieren, damit die Beauftragten, Schadensregulierer (First Notice of Loss), Schadensregulierer und andere mit der Wartung der individuellen Lebensversicherungsfälle beginnen können.

Einzelversicherungs-Fälle installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Einzelversicherungs-Fälle (sn_ins_claim_indl) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow Store -Anwendungen und -Plugins, die noch nicht installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

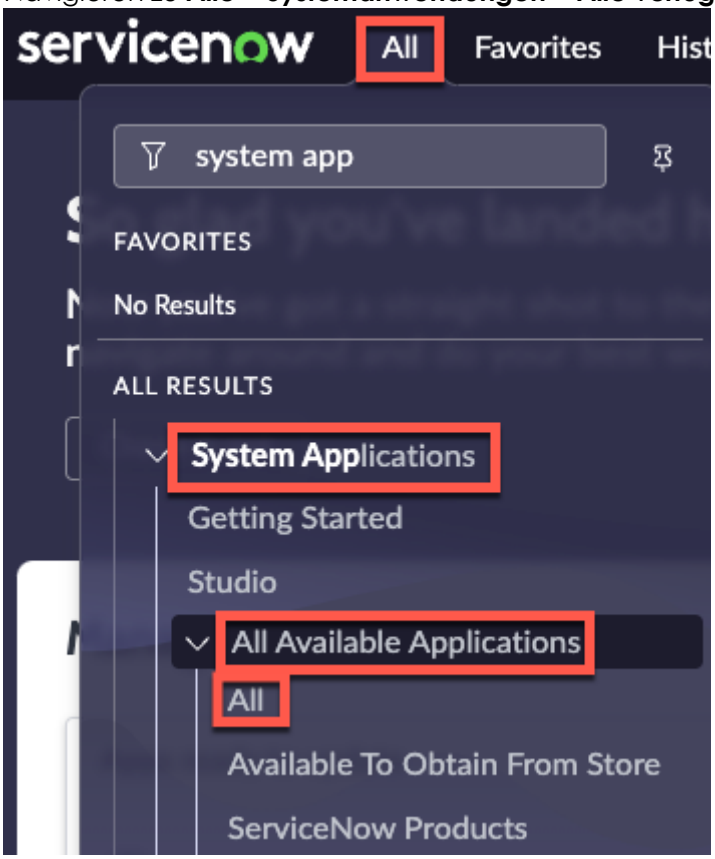
Die folgenden Elemente werden mit Einzelversicherungs-Fälle installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle (sn_ins_claim_indl).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelversicherungs-Fälle konfigurieren

Konfigurieren Sie die mit der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle installierten Komponenten so, dass sie die Anspruchsanforderungen Ihrer Organisation erfüllen. Beispiele sind Langzeitpflege, Behinderung oder kritische Krankheit.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Einzelversicherungs-Fälle installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Einzelversicherungs-Fälle installieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einzelversicherungs-Fälle enthält einen Workflow für Ansprüche im Todesfall, mit dem mehrere Policenansprüche aus einem einzigen Fall bearbeitet werden können. Sie enthält auch ein Playbook für die erste Benachrichtigung bei Verlust (FNOL) und einen anpassbaren Arbeitsbereich für Schadensregulierer. Weitere Informationen finden Sie unter Einzelversicherungs-Fälle-Workflows.

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Versicherungspolicen, Finanzprodukte und Finanzinstitute in Tabellen ServiceNow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen.
2. Überprüfen Sie die installierten Komponenten, und ändern Sie sie, oder fügen Sie gegebenenfalls neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Rollen und Benutzergruppen	Bestimmen Sie die Rollen der Personen, die Sie für die Bearbeitung der Schadensfälle für Ihre Branche benötigen. Richten Sie die Rollen für die Unterstützung der Berechtigungen ein, die zur Entscheidung über einen Anspruch erforderlich sind. Die -Rollen müssen die enthaltenen -Rollen von FSO -Core erben. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen verwalten . Erforderliche Rollen sind unter anderem: ◦ Betrachter: In der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle enthalten und die Rolle -Betrachter sowie die Rollen -Account- oder Kundendaten-Betrachter von FSO Core erben. Diese Rolle kann Kunden-, Fall- und Policeninformationen für Ihre Branche anzeigen. ◦ Schadenregulierer: In der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle enthalten und erbt die Rolle des Kernregulierers und des Dokumentsachbearbeiters von FSO Core. Diese Rolle wertet die Ansprüche für Ihre Branche aus. ◦ FNOL-Service Desk-Mitarbeiter: In der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle enthalten und erbt die Core-Rolle des Vertreters der First-Notice-of-Loss (FNOL). Diese Rolle des FNOL-Service Desk-Mitarbeiters ist in allen Geschäftsbereichen gemeinsam. ◦ Manager: In der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle enthalten und erbt die Rolle des Regulierers für Ansprüche im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	Todesfall. Diese Rolle enthält die Regulierungsrollen für alle Ihre Branchen. Diese Rolle verfügt über die Berechtigung zum Anzeigen von Performance Analytics -Dashboards. Diese Rolle ist in allen Geschäftsbereichen gemeinsam. ◦ Administrator: Enthalten in Einzelversicherungs-Fälle und erbt die Core-Rolle des Administrators für die Servicedefinition. Diese Rolle führt die Konfigurationen durch, die für die Anwendung erforderlich sind. Diese Rolle ist in allen Ihren Geschäftsbereichen gemeinsam. Sie müssen möglicherweise keine Änderungen an dieser Rolle vornehmen. Als Nächstes konfigurieren Sie die Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können Rollen auch Gruppen zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzergruppen konfigurieren.
Richten Sie Skripteinbindungen ein	Verwenden Sie Skripteinbindungen, um JavaScript zu speichern, das auf dem Server ausgeführt wird. Durch die Verwendung von Skripteinbindungen in Ihrem Anspruchs-Flow aktivieren Sie die Wiederverwendbarkeit und Vererbung von Basisobjekten. Fügen Sie für jede Tabelle, die für Ihre Branche erstellt wurde, Folgendes hinzu: ◦ Eine Aktionsebenen-Skripteinbindung enthält die Aktionsfunktionen auf UI-Ebene. ◦ Eine Service-Layer-Skripteinbindung enthält die Geschäftslogik der mittleren Schicht. ◦ Eine DAO-Ebenen-Skripteinbindung enthält die Methoden zum Ausführen von CRUD-Vorgängen. ◦ Beliebige weitere Skripteinbindungen entsprechend Ihren Anforderungen. Ändern Sie die ClaimConstants-Skripteinbindung, um die Objektnamen funktionsübergreifend wiederzuverwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Skripteinbindungen .
Tabellen und ACLs konfigurieren	Konfigurieren Sie die Tabellen, indem Sie die vorhandenen Tabellen überprüfen, die in Insurance Claim Core bereitgestellt wurden, und die in dieser Anwendung enthaltenen Tabellen, und nehmen Sie Änderungen entsprechend Ihren Anforderungen vor. Konfigurieren Sie Zugriffssteuerungslisten (ACLs) für diese Tabellen, um den Rollen und Personas, die an den Fällen und Aufgaben arbeiten, die entsprechenden Berechtigungen zu erteilen. **Hinweis:** Das Schadensdatenmodell unterstützt die Bearbeitung eines einzelnen Falls mit einer einzelnen Police oder mehreren Policen oder Begünstigten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Datenmodell und Mit Einzelversicherungs-Fälle installierte Komponenten.
Formularansichten konfigurieren.	Richten Sie alle erforderlichen Ansichten für neue Tabellen gemäß Ihren Geschäftsanforderungen ein. Sie können die enthaltenen Fallansichten und Aufgabenansichten in dieser Anwendung als Referenz verwenden.
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Ihre Servicefälle und Aufgaben zu ermöglichen. Beispielsweise könnten die Services für einen Anspruch einen neuen Anspruch melden, gegen einen Anspruch Beschwerde einlegen oder einen Anspruch erneut öffnen. Definieren Sie die neuen Services für jede Falltyptabelle in Ihrem Modell. Sie können auch die Services für Aufgabentabellen definieren, um andere Flows für Ihre Aufgaben zu erstellen. Beispiele umfassen einen Anspruchsvalidierungsaufgaben-Flow oder einen Anspruchsabschlussaufgaben-Flow. Weitere Informationen finden Sie unter Servicedefinitionen konfigurieren.
Richten Sie UI-Aktionen ein	Definieren Sie die Aktionen, die der Anwender für den Tabellendatensatz in einem Formular ausführen kann. Beispiele: Neu, Speichern, Aktualisieren, Mir zuweisen und Abbrechen. ◦ Die Falltabellen erben die UI-Aktionen von CSM. ◦ Die Aufgabentabellen erben die UI-Aktionen von der Finanzaufgabe. Überschreiben oder blenden Sie die Aktionen entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren von UI-Aktionen und FSO Core Banking-Tabellen.
Arbeitsbereiche konfigurieren	Konfigurieren Sie die Arbeitsbereiche für Ihre definierten Personae, um mit den Kunden zu interagieren, Fälle zu erstellen und zu bearbeiten. Verwenden Sie die bereitgestellten Zielseiten und Arbeitsbereiche als Referenz, oder erstellen Sie mit UI Buildereigene Seiten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Anspruchsarbeitsbereich für Einzelversicherungs-Fälle. **Hinweis:** Auf den Schaden-Arbeitsbereich kann über eine Regulierungsaufgabe zugegriffen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und UI Builder .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Entscheidungstabellen	Richten Sie Entscheidungstabellen ein, die speziell auf Ihre Geschäftsanforderungen zugeschnitten sind. In der enthaltenen Entscheidungstabelle für die Anspruchsselektierung finden Sie die Regeln zur Selektierung des Schweregrads eines Anspruchs. Wenn die Eingabeparameter, Regeln und anderen Elemente variieren, sind möglicherweise für jede Branche neue Tabellen erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungstabellen .
Konfigurieren Sie das Genehmigungsmodul	Aktualisieren Sie die Eigenschaften der Genehmigungs-Engine nach Bedarf unter **Versicherungsfallvorgänge** > **Eigenschaften**. Überprüfen und aktualisieren Sie für Rückstellungen und Zahlungen die Entscheidungstabelle Anspruchsrückstellungen und Zahlungsregeln mit den gewünschten Parametern und Werten. Weitere Informationen finden Sie unter .
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie die Zuweisungsregeln, um die Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und leiten Sie diese Fälle dann an Service Desk-Mitarbeiter weiter. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregeln konfigurieren.
Flows bearbeiten oder erstellen	Bearbeiten oder erstellen Sie Flows mithilfe von Flow Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Flows erstellen oder erstellen.

Aktivieren Sie den Anspruchsarbeitsbereich für Einzelversicherungs-Fälle

Aktivieren Sie die Seite „Schadensarbeitsbereich“ für den Schadensfall, damit ein Schadensmanager oder Regulierer die Seite in Einzelversicherungs-Fälleanzeigen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Suchen Sie im Feld **Suche** nach **CSM/FSM Configurable Workspace (CSM/FSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich)**.
3. Aktivieren Sie in CSM/Konfigurierbarer Arbeitsbereich für FSMdie Standarddatensatzseite CSM.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten .
4. Legen Sie auf der Seite des CSM-Standarddatensatzes die Seitenreihenfolge fest.
5. Legen Sie die Variantenbedingungen und die Zielgruppe auf den folgenden Datensatzseiten fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anspruchsseitenvariante	Navigation zu Seitendatensätzen
Anspruchsarbeitsbereichs-seite	**a.** Suchen **Sie im Feld Suchen** nach **CSM-Standarddatensatz (Post-Details)**. **b.** Navigieren Sie in der Tabelle „Seiten und Varianten“ zu der Seitensammlung: **Arbeitsbereich beanspruchen** > **Arbeitsbereich individuelle Lebensversicherung** > **Einstellungen**.

Vertrauliche Daten werden in verschlüsselt Einzelversicherungs-Fälle

Einzel-Lebensversicherungsfälle enthalten personenbezogene oder vertrauliche Datenfelder, die möglicherweise verschlüsselt werden müssen. Als -Administrator für Einzelversicherungs-Fällesollten Sie Vorkehrungen treffen, um sicherzustellen, dass diese Felder mit Verschlüsselung auf Spaltenebeneverschlüsselt sind. Auf diese Weise tragen Sie dazu bei, den Datenschutz Ihrer Organisation zu wahren.

Übersicht

Mit dem Datenmodell Einzelversicherungs-Fälle können Sie die Details für einzelne Leistungsansprüche aufzeichnen. Einzelversicherungs-Fälle enthält einen Workflow für Ansprüche im Todesfall, der den gesamten Anspruchslebenszyklus abdeckt, von der ersten Benachrichtigung über den Verlust bis zum Abschluss des Falls. Weitere Informationen finden Sie unter Einzelversicherungs-Fälle-Workflows.

Sie können Felder, die vertrauliche Daten enthalten, mit Verschlüsselung auf Spaltenebeneverschlüsseln.

Sensible Daten in einem Anspruch auf Leistungen im Todesfall

In einem Anspruch auf Leistung im Todesfall können mehrere Felder vertrauliche Informationen enthalten.

In der folgenden Tabelle sind einige Felder aufgeführt, die vertrauliche Daten enthalten können.

Hinweis: Diese Liste ist nicht endgültig. Ihre Anforderungen für Datenverschlüsselung und Datenschutz können je nach Implementierung unterschiedlich sein.

Felder, die vertrauliche Daten enthalten können

Feld	Beschreibung
Verstorben	Name der verstorbenen Person im Schadenfall
Incident-Beschreibung	Details des Incidents für das Todesfall-Ereignis.
Anhänge	Begleitdokumente und Dateien, die sich auf den Anspruch beziehen. Dieses Feld kann vertrauliche Informationen wie eine Sterbeurkunde enthalten.

Vertrauliche Daten werden verschlüsselt

Felder in Einzelversicherungs-Fälle können mit Feldverschlüsselungverschlüsselt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Feldverschlüsselung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelversicherungs-Fälle verwalten

Erfahren Sie, welche Rollen die Anwendung Einzelversicherungs-Fälle verwenden, um einen Versicherungsanspruch von der ersten Schadensmeldung bis zum Abschluss des Anspruchs zu erstellen, zu untersuchen und zu verwalten.

Die Anwendung Einzelversicherungs-Fälle enthält einen Workflow für Ansprüche im Todesfall, mit dem Ihre Sachbearbeiter mehrere Policenansprüche aus einem einzigen Fall bearbeiten können. FNOL-Vertreter können Schadensfälle einreichen, während Schadenregulierer die Fälle für einzelne Schadensfälle bearbeiten können.

Arbeitsbereich

Verwenden Sie Arbeitsbereich, um alle Aspekte eines Anspruchsfalls für die Einzel-Lebensversicherung zu bearbeiten. Benutzer mit diesen Rollen können die folgenden Aufgaben ausführen:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Durch Aufgaben navigieren
- Verwalten Sie mehrere Policen in einem Schadenfall

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Die folgende Tabelle zeigt, in welchem Arbeitsbereich Benutzer die Anwendung Einzelversicherungs-Fälle verwenden können.

Arbeitsbereichbenutzer für Einzelversicherungs-Fälle

Rolle	Beschreibung
Anspruchsadministrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich entsprechend den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Einzelversicherungs-Fälle konfigurieren und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Schadensmanager	Genehmigt die Rückstellungs- und Zahlungsanforderungen und zeigt die Analytics-Dashboards an. Kann auch auf die Registerkarte „Arbeitsbereich beanspruchen“ in einem Fall und auf das FNOL-Playbook zugreifen.
FNOL-Vertreter	Erstellt die Anspruchsfälle im Namen von Kunden und lädt die relevanten Dokumente in das FNOL-Playbook.
Regulierung	Bewertet einen Anspruch durch Überprüfung der Anspruchsdokumente, Abdeckungen, Rückstellungen und Zahlungen auf der Registerkarte des Anspruchs-Arbeitsbereichs des Falls. Kann auch auf das FNOL-Playbook zugreifen.
Anspruchsbetrachter	Zeigt die Details des Anspruchs, des Verstorbenen und des Begünstigten an.

Einzelversicherungs-Fälle-Workflows

Die Anwendung Einzelversicherungs-Fälle installiert automatisierte Workflows, die Sie für beliebige Aufgaben für Einzel-Lebensversicherungsfälle konfigurieren können. Diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows erstellen Fälle und leiten alle Aufgaben an verschiedene Abteilungen in Ihrer Organisation weiter.

Übersicht

Nachdem in der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle ein Anspruchsfall initiiert wurde, durchläuft der Workflow Phasen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zur Untersuchung und Verwaltung von Ansprüchen aus der Lebensversicherung an die Rollen in den verschiedenen Abteilungen weiter. Service Desk-Mitarbeiter können sich bei Financial Services Arbeitsbereich anmelden, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Der Workflow enthält eine Entscheidungstabelle zum Selektieren und Festlegen der Priorität eines Anspruchs.

Das Fall-Playbook leitet Service Desk-Mitarbeiter durch den Prozess zur Erfüllung von Ansprüchen:

- Die erste Schadenmeldung wird übermittelt
- Selektierung von Anspruch
- Bewertung des Schadensregulierers
- Abschluss des Schadenfalls

Erste Verlustmeldung (FNOL) des Anspruchs

Übermitteln eines Anspruchs als Vertreter für die erste Schadensmeldung

1. In der FNOL-Phase meldet ein Versicherungsnehmer oder ein anderer Berichterstatter ein Todesfallereignis bei einem FNOL-Vertreter. Wenn der Fall erstellt wird, wird automatisch ein Workflow mit Playbook-Aufgaben ausgelöst, die für die Verwaltung des Falls bis zur Lösung erstellt werden.
2. Der Vertreter gibt Details zum Verstorbenen, Incident-Details und Details zum Berichterstatter ein. Ein System-Workflow ruft die Policen-Snapshots für alle Policen ab, die dem Schadenfall zugeordnet sind, und erstellt einen Schadenfall für jede Police. Der -Mitarbeiter holt auch die eingehenden Dokumente ab, z. B. die Sterbeurkunde. Der Anspruch wird initiiert, wenn der Vertreter den Fall übermittelt.
3. Nachdem der Mitarbeiter den Fall übermittelt hat, wird der Anspruch von den Geschäftsentscheidungsregeln selektiert, und der Fall wird priorisiert.

Schadensregulierer

Einen Anspruch als Schadensregulierer validieren, bewerten und regulieren

1. Der Sachbearbeiter überprüft die Deckungen, Begünstigten und Dokumente für die Policen, die mit dem Schadenfall verbunden sind.
2. Der Regulierer weist die Rückstellungsbeträge den Abdeckungspositionen gemäß den folgenden Bedingungen zu:
   - Wenn der zugewiesene Rückstellungsbetrag innerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, genehmigt der Regulierer die Ergebnisse.
   - Wenn der zugewiesene Rückstellungsbetrag außerhalb der Genehmigungsbefugnis des Schadenregulierers liegt, weist das System die Anforderung zur Genehmigung an den Schadenmanager.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei Genehmigung durch den Schadenmanager fährt der Schadensregulierer mit der Bewertung der Schadenzahlung fort.

Wenn der Betrag nicht genehmigt wird, bewertet der Sachbearbeiter den Rückstellungsbetrag neu und überarbeitet ihn gemäß den Empfehlungen des Schadenmanagers.

3. Der Schadenregulierer aktualisiert den Anspruchsdatensatz entweder mit einer Verlustrückstellung, einer Kostenrückstellung oder beidem.
4. Der Regulierer erstellt Zahlungsbeträge für die gebildeten Rückstellungen, die auf der abgeschlossenen Bewertung basieren:
   - Wenn der erstellte Zahlungsbetrag innerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, genehmigt der Regulierer die Ergebnisse.
   - Wenn der Betrag außerhalb der Genehmigungsbefugnis des Schadenregulierers liegt, weist das System die Anforderung zur Genehmigung an den Schadenmanager.

     Wenn der Schadenmanager den Zahlungsbetrag genehmigt, fährt der Regulierer mit einer Bewertung der Schadenzahlung fort.

     Wenn der Betrag nicht genehmigt wird, wertet der Regulierer ihn neu aus und erstellt einen Zahlungsbetrag, der auf den Empfehlungen des Schadenmanagers basiert.
5. Der Schadenregulierer reguliert die Schäden durch Genehmigung oder Ablehnung der Schäden. Wenn der Regulierer die Überprüfungsaufgabe zur Regulierung des Anspruchs genehmigt, wird der Anspruchsfall geschlossen. Wenn der Regulierer alle zugehörigen Aufgaben ablehnt, wird der Schadensfall automatisch geschlossen.

Genehmigungen durch Schadensmanager

Genehmigung von Rückstellungs- oder Zahlungsbeträgen als Schadenfallmanager

1. Wenn ein zugewiesener Rückstellungsbetrag außerhalb der Genehmigungsbefugnis des Regulierers liegt, weist das System die Rückstellungsbetragsanforderung dem Schadenmanager zur Genehmigung zu.

   Wenn der Schadenmanager den Rückstellungsbetrag genehmigt, fährt der Schadenregulierer mit der Bewertung der Schadenzahlung fort.

   Wenn der Schadenmanager den Rückstellungsbetrag ablehnt und eine Empfehlung abgibt, sollte der Sachbearbeiter den Rückstellungsbetrag wie empfohlen überarbeiten.
2. Wenn ein erstellter Zahlungsbetrag außerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, weist das System die Zahlungsbetragsanforderung dem Schadenmanager zur Genehmigung zu. Der Schadenmanager überprüft den Zahlungsbetrag und die Anspruchsdetails und genehmigt die Zahlung des Anspruchs oder lehnt sie ab.

   Wenn der Schadenmanager den Zahlungsbetrag genehmigt, kann der Schadenregulierer mit der Regulierung fortfahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Manager die Anforderung ablehnt und eine Empfehlung abgibt, sollte der Regulierer den Zahlungsbetrag wie empfohlen überarbeiten und übermitteln.

Vom System generierte Arbeitsnotizen, in denen angegeben wird, dass Genehmigungen oder Ablehnungen automatisch dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt werden.

Abschlüsse

Ein Fall ist abgeschlossen, wenn die Status und die Phase des Falls auf Geschlossen gesetzt werden.

Hinweis: Der Regulierer muss jeden Schadenfall begleichen, bevor der Fall geschlossen werden kann.

Erstellen Sie einen Einzelversicherungs-Fälle -Fall

Beginnen Sie den Anspruchsprozess, indem Sie im Namen des Antragstellers einen Anspruchsfall für Einzel-Lebensversicherungen initiieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_indl.fnol_representative

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Erstellen Sie einen Fall aus der Liste der Anspruchsfälle für Einzelversicherungen.

Option	Schritte
Einzelversicherungs-Fall	**a.** Wählen Sie in der Tabelle Listen unter Ansprüche im Todesfall die **Option Alle**aus. **b.** Wählen Sie **Neu**.

4. Wählen Sie im Dialogfeld „Neuen Fall erstellen **“ Anspruch im Todesfall melden aus**.
5. Wählen Sie **Fall erstellen**.
6. Suchen Sie in der Aktivität „Policen suchen“ im Feld **Verstorben** nach den Richtlinien des Clients.
   Die Richtlinien, die dem verstorbenen Client zugeordnet sind, werden in einer Liste angezeigt.
7. Bestätigen Sie, dass die Richtliniendetails korrekt sind, und wählen Sie **Fortfahren**.
8. Geben Sie in der Aktivität Details zum Sterbefall die Details des Incidents ein.
9. Geben Sie in der Aktivität Berichterstatterdetails die Details der Entität ein, die den Incident meldet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reporterstatus	Schritte
Ist ein Versicherungsnehmer	**a.** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aus Versicherungsnehmern** auswählen. **b.** Wählen Sie im Feld **Typ** aus, ob der Berichterstatter eine Person oder ein Unternehmen ist. **c.** Verwenden Sie die Suchfunktion im Feld **Verbraucher** (Person) oder **Account** (Unternehmen), um nach Police-Teilnehmern zu suchen. Die Kontaktdetails werden nach Auswahl des Teilnehmers ausgefüllt.
Ist kein Richtlinienteilnehmer	**a.** Wählen Sie im Feld **Typ** aus, ob der Berichterstatter eine Person oder ein Unternehmen ist. **b.** Geben Sie im Detailformular die Daten des Berichterstatters ein.

10. Wählen Sie **Fortsetzen**.

    In der Aktivität Dokumente sammeln werden die Dokumentverifizierungsaufgaben für diesen Anspruch angezeigt.

    Der Anspruch enthält eine Dokumentverifizierungsaufgabe für alle Begleitdokumentationen.

11. Fügen Sie im Schritt Anspruch initiieren die erforderlichen Notizen zum Feld **Kommentare** hinzu.
12. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Ein Schadensfall wird im Status Neu erstellt, und der Workflow wird ausgelöst. Gegebenenfalls werden für den Fall auch die Anspruchsfälle für zusätzliche zugehörige Policen erstellt. Die Fälle werden einer Zuweisungsgruppe zugewiesen, die auf den definierten Zuweisungsregeln basiert.

Nächste Maßnahme

Weisen Sie sich selbst Fälle zu und beginnen Sie mit der Bearbeitung. Weitere Informationen finden Sie unter Regulierungsaktivitäten.

Regulierungsaktivitäten

In Einzelversicherungs-Fälle, und, wenn Sie die Rolle sn_ins_claim_indl.dbn_Administrator haben, können Sie auf der Zielseite von eine Zusammenfassung Ihrer Arbeit in Anspruchsgruppen anzeigen. Sie können Ihre Anspruchsaufgaben im **Anspruchs-Arbeitsbereich**bearbeiten.

Zielseite

Auf der Zielseite im Arbeitsbereich Financial Serviceskönnen Sie eine Statusübersicht der aktiven Fälle und eine Liste der Fälle Ihres Teams anzeigen. Sie können auch die Leistungsdiagramme anzeigen, die die Einhaltung der Servicelevel-Vereinbarung (SLA) und der erneut geöffneten Fälle messen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

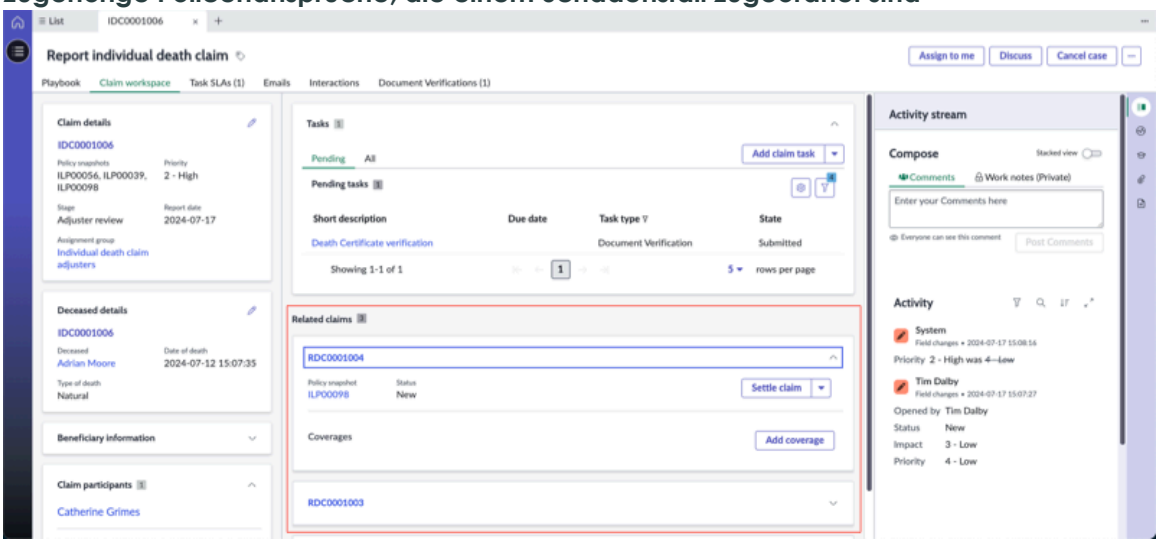
Sie arbeiten an Aufgaben im Arbeitsbereich claim w.

Verwenden Sie den **Anspruchsarbeitsbereich** in einem Einzelversicherungs-Fälle Fall , um eine einheitliche Ansicht aller Aktionen zu erhalten, die Sie für einen Anspruch (und ggf. für die zugehörigen untergeordneten Ansprüche) ausführen können. Im **Anspruchs-Arbeitsbereich**können Sie einen Anspruch überprüfen, um Dokumente zu überprüfen, Anspruchsabdeckungen zu bewerten, die Anspruchsauszahlungsdetails zu bestimmen und eine -Abrechnung für einen Anspruch zu genehmigen.

Sie arbeiten immer mit dem ursprünglichen Fall. Für jede Police, die dem Kunden angehängt ist, wird ein Schadenfall erstellt, der dann dem ursprünglichen Schadenfall zugeordnet wird. Die Festlegung von Rückstellungen und Zahlungen für diese zugehörigen Ansprüche im Todesfall erfolgt über den ursprünglichen Anspruchsfall.

Das folgende Beispiel zeigt einen zugehörigen Policenanspruch, der einem Schadensfall zugeordnet ist.

Zugehörige Policenansprüche, die einem Schadensfall zugeordnet sind



Mit den Arbeitsbereichskarten können Sie durch die folgenden Abschnitte navigieren:

- Anspruchsdetails: Überprüfen Sie die Details zu Versicherungsnehmer, Policen-Snapshots, Priorität, Phase, Berichtsdatum und Zuweisungsgruppe.
- Details zum Sterbefall: Überprüfen Sie die Details der verstorbenen Person, einschließlich Todesdatum, Todesart, Ort des Incidents und Beschreibung des Incidents.
- Informationen zum Begünstigten: Zeigen Sie die Begünstigten für jede Police an, einschließlich des Namens und des Zuteilungsprozentsatzes.
- Andere Anspruchsbeteiligte: Zeigen Sie alle zusätzlichen Anspruchsbeteiligten und ihre Rollen an.
- Aufgaben: Die Schadensregulierungsaufgaben für den aktuellen Schadensfall anzeigen, erstellen und bearbeiten
- Zugehörige Ansprüche: Arbeiten Sie an den zugehörigen Datensätzen für Ansprüche im Todesfall, einschließlich der Anspruchsabdeckungen, der zugehörigen Einnahmen, Zahlungen und Ausgabenbeträge.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten für andere Fallabschnitte

Im **Anspruchs-Arbeitsbereich**können Sie auch auf die Registerkarten zugreifen, um die Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) für Aufgaben, E-Mails , Interaktionen und Dokumentverifizierungen für den Fall anzuzeigen.

Verwalten Sie einen Einzelversicherungs-Fälle -Fall

Überprüfen Sie Ansprüche in einem Fall, um die Dokumente zu überprüfen, die Anspruchsabdeckungen zu bewerten, die Anspruchszahlungsdetails zu bestimmen und die Regulierung für einen Anspruch zu genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_indl.dbn_Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie einen Anspruch entweder über die Zielseite des Sachbearbeiters oder über die Liste der Ansprüche im Todesfall.

Option	Schritte
Über die Zielseite „Regulierung“	Öffnen Sie einen Anspruch, der Ihnen zugewiesen ist, indem Sie im Abschnitt Meine aktiven Fälle den Link **Nummer** auswählen.
Aus der Liste Ansprüche im Todesfall	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter Ansprüche im Todesfall die Option **Alle**aus. **c.** Wählen Sie in der Liste den Anspruch aus, den Sie öffnen möchten.

3. Führen Sie die Aktionen im **Anspruchsarbeitsbereich**aus.

Anspruchsaufgabe	Aktionen des Anspruchsarbeitsbereichs
Um ein Dokument zu verifizieren	**a.** Öffnen Sie im Abschnitt Aufgaben die Aufgabe Dokumentverifizierung. **b.** Wählen Sie **Verifizieren**, um die Dokumente zu verifizieren, oder wählen Sie **Ablehnen**, um die übermittelten Dokumente abzulehnen.
Dient zum Hinzufügen der Schadensabdeckung	**a.** Erweitern Sie einen zugehörigen Datensatz für Ansprüche im Todesfall, indem Sie den Abwärtspfeil ( ) auswählen. **b.** Wählen Sie **Abdeckung hinzufügen**aus. **c.** Suchen Sie im Feld **Schadensabdeckung** nach der Schadensabdeckung. **d.** Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anspruchsaufgabe	Aktionen des Anspruchsarbeitsbereichs
Dient zum Hinzufügen einer Reserve oder Zahlung	**a.** Erweitern Sie einen zugehörigen Datensatz für Ansprüche im Todesfall, indem Sie den Abwärtspfeil (⌄) auswählen. **b.** Wählen Sie unter Abdeckungen eine für die jeweilige Police aus: ▪ **Rückstellung hinzufügen** ▪ **Zahlung hinzufügen** **c.** Füllen Sie die erforderlichen Felder aus. **d.** Erstellen Sie den Datensatz, indem Sie **Speichern**wählen. **e.** Überprüfen Sie die Details, und wählen Sie **Absenden**aus.
Um eine Ad-hoc-Anspruchsaufgabe hinzuzufügen	**a.** Wählen Sie in der Aufgabenliste **Anspruchsaufgabe hinzufügen**. **b.** Füllen Sie die erforderlichen Felder aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Dient zum Einreichen eines Rückstellungs- oder Zahlungsbetrags zur Genehmigung	Wenn der Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag über Ihrem Genehmigungsschwellenwert liegt, wird eine Genehmigungsaufgabe erstellt und Ihrem Manager zugewiesen, wenn Sie den Betrag übermitteln.
Dient zum Übermitteln einer Entscheidung zur Schadensregulierung	**a.** Erweitern Sie einen zugehörigen Datensatz für Ansprüche im Todesfall, indem Sie den Abwärtspfeil (⌄) auswählen. **b.** Wählen Sie **Anspruch regulieren**aus. ▪ Genehmigen Sie den Anspruch, und senden Sie ihn zur Erfüllung, indem Sie **Anspruch genehmigen**auswählen. ▪ Wählen Sie **Anspruch verweigern**, um die Abrechnung abzulehnen. **c.** Geben Sie Kommentare für die Abrechnungsentscheidung ein. **d.** Wählen Sie **Absenden**.

4. Wahlweise: Geben Sie in einem Fall im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

- Wenn Sie die Aufgabe akzeptieren, wird der Aufgabenstatus auf In Arbeit gesetzt.
- Wenn Sie einen Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag innerhalb Ihres Autorisierungslimits übermitteln, wird er automatisch genehmigt.
- Wenn eine Anspruchsvalidierung für alle Policen abgelehnt wird, wird der Anspruchsfall mit dem Fallstatus Als abgelehnt geschlossen geschlossen. Vom System generierte Arbeitsnotizen zur Ablehnung werden automatisch dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt.
- Wenn Sie den Anspruch begleichen, wird der Anspruchsfall automatisch geschlossen, und der Fallstatus wird auf Geschlossen – vollständig gesetzt.

Genehmigen Sie eine Rückstellung oder einen Zahlungsbetrag

Genehmigen Sie eine zugewiesene Schadenrücklage oder einen Zahlungsbetrag, der höher ist als die Genehmigungsberechtigung eines Regulierers für Fälle Einzelversicherungs-Fälle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_indl.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine zugewiesene Rückstellung oder ein von einem Sachbearbeiter erstellter Zahlungsbetrag höher ist als seine Genehmigungsberechtigung, erhält der Schadenmanager eine Anforderung zur Genehmigung des Betrags.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter Genehmigungen für Ansprüche im Todesfall das Element aus, das Sie genehmigen möchten.

Option	Bezeichnung
Listenname	Beschreibung
Meine Genehmigungen – Rückstellungen	Zeigt eine Liste von Genehmigungsaufgaben für Reservierungsanforderungen an.
Meine Genehmigungen – Zahlungen	Zeigt eine Liste von Genehmigungsaufgaben für Zahlungsanforderungen an.

4. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
5. Senden Sie Ihre Entscheidung aus dem Aufgabenformular „Reservierung beanspruchen“ oder „Zahlungsaufgaben beanspruchen“.

Genehmigungsaufgabe	Aktion
Dient zum Genehmigen eines Betrags	Genehmigen Sie die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag, indem Sie **Genehmigen-** wählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigungsaufgabe	Aktion
Ablehnen eines Betrags	**a.** Geben Sie im Feld **Kommentare** die Kommentare mit Ihrer Empfehlung ein. **b.** Wählen Sie **Ablehnen**.

Ihre manuell veröffentlichten Kommentare und die vom System generierten Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Schadensfall hinzugefügt.

Ergebnisse

- Wenn der Schadenmanager die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag genehmigt, kehrt die Aufgabe „Rückstellung fordern“ an den Sachbearbeiter zurück, um mit der Bewertung oder Regulierung der Anspruchszahlung fortzufahren.
- Wenn der Schadenmanager die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag ablehnt, gibt er eine andere Empfehlung ab. Eine Benachrichtigung über den Status „Abgelehnt“ wird an den Regulierer ausgelöst.
- Dem Aktivitätenstrom werden vom System generierte Einträge für die Genehmigung oder Ablehnung des Rückstellungs- oder Zahlungsbetrags hinzugefügt. Diese automatisierten Einträge unterstützen Auditing und Nachverfolgung.

Erstellen Sie eine Ad-hoc-Aufgabe für einen Anspruch

Erstellen Sie eine Aufgabe in einem Einzelversicherungs-Fälle -Fall, um Prioritäten zu setzen, den Fallfortschritt zu überprüfen und Ihre Bearbeitung im Schadenfall zu planen. Sie können beispielsweise zusätzliche Begleitdokumentation anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_indl.dbn_Administrator, sn_ins_claim_indl.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nach Bedarf zusätzliche Aufgaben für einen Schadenfall erstellen, indem Sie im Menü Aktionen auf die Schaltfläche **Aufgabe hinzufügen** oder im Bereich Zugehörige Datensätze auf die Schaltfläche **Neuen Datensatz erstellen** klicken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Arbeitsbereich**.
2. Erstellen Sie eine Aufgabe auf der Registerkarte **des Anspruchs-Arbeitsbereichs** in einem Fall oder auf der Aufgabenliste.

Option	Schritte
Aus dem Anspruchs-Arbeitsbereich in einem Fall	Wählen Sie im Abschnitt Aufgaben **die Option Anspruchsaufgabe hinzufügen aus**. Für die neue Aufgabe ist der Fall als übergeordneter Datensatz festgelegt.
Über die Aufgabenliste	**a.** Wählen Sie das Listensymbol (☰). **b.** Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen **die Option Ansprüche im Todesfall Aufgaben**und dann **Alle**aus. **c.** Wählen Sie **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formularfelder „Anspruchsaufgabe“..

4. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** alle erforderlichen Kommentare ein.
   Die manuell veröffentlichten Kommentare und die vom System generierten Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe hinzugefügt.
5. Weisen Sie die Aufgabe sich selbst oder einem anderen Benutzer zu.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Aufgabenstatus lautet jetzt Neu. Die aktiven und inaktiven Anspruchsaufgaben werden im Anspruchsfall und im Bewertungsschritt „Schadensregulierer“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Nachdem eine Aufgabe erstellt wurde, kann sie je nach Anforderung für die Aufgabe in die folgenden Status verschoben werden.

- In Arbeit: Eine Aufgabe hat diesen Status, wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft:
  - Nachdem Ihnen eine neue Aufgabe zugewiesen wurde, wenn Sie entweder die Rolle sn_ins_claim_indl.dbn_Administrator oder sn_ins_claim_indl.manager innehaben.
  - Ein Aufgabenbeauftragter wählt **Akzeptieren** aus, um die Aufgabe zu akzeptieren.
  - Ein Aufgabenbeauftragter wählt eine Aufgabe aus, die sich im Status „Warten auf Informationen“ befindet.
  - Nachdem ein Aufgabenbeauftragter **Aufgabe öffnen** auswählt, um die Arbeit an der Aufgabe fortzusetzen.
- Warten auf Info: Ein Aufgabenbeauftragter wählt **Warten auf Info**aus.
- Abgeschlossen: Ein Aufgabenbeauftragter wählt **Schließen** aus, um die Aufgabe zu schließen.

Zeigen Sie Ad-hoc-Aufgaben und vom System generierte Aufgaben für einen Anspruch an

Zeigen Sie eine ausstehende Aufgabe an, um Ihre Arbeit im Schadenfall zu priorisieren.

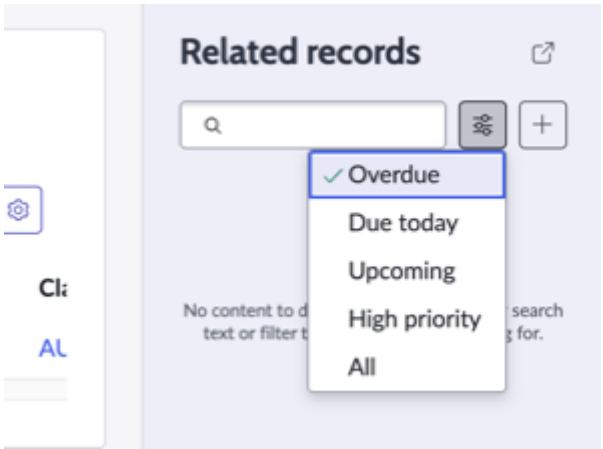
Sachbearbeiter können zugewiesene Aufgaben aus einem Schadenfall oder einer Aufgabe anzeigen, und Sachbearbeiter können ihre zugewiesenen Aufgaben anzeigen, wenn sie von einer Sachbearbeiteraufgabe aus arbeiten. Diese Rollen können auch zugewiesene Aufgaben unter Meine ausstehenden Aufgaben auf der -Zielseite anzeigen.

Zeigen Sie eine Aufgabe aus einem Schadensfall oder einer übergeordneten Schadensregulierereaufgabe an, oder suchen Sie danach, indem Sie im Kontextmenü die Registerkarte Aufgaben oder das Symbol **Zugehörige Datensätze** ( ) wählen.

Suchen Sie auf diese Weise nach einer Aufgabe:

- Geben Sie eine Kurzbeschreibung in die Suche ein
- Nach diesen Optionen filtern:
  - Überfällig
  - Heute fällig
  - Bevorstehend
  - Hohe Priorität
  - Alle
- Wählen Sie das Symbol um entsprechend gefilterte Aufgaben in einer Listenansicht zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Formularfelder „Anspruchsaufgabe“.

Dieser Abschnitt beschreibt das Formular für Anspruchsaufgaben, das die Informationen zu den Anspruchsaufgaben anzeigt, die erstellt und Anwendern zugewiesen werden, um die Arbeit zur Lösung der Versicherungsansprüche abzuschließen.

Das Aufgabenformular enthält die folgenden Felder.

Formularfelder „Anspruchsaufgabe“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch zugewiesene Aufgabennummer.
Übergeordnet	Nummer des übergeordneten Anspruchsfalls.
Priorität	Zugewiesene Priorität der Aufgabe: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 - Mittel • 4 - Niedrig (Standard)
Status	Aktueller Status der Aufgabe.
Fälligkeitsdatum	Fälligkeitsdatum für diese Aufgabe.
Kategorie	Kategorie der Aufgabe: • Allgemein • Bericht • Folgeaufgabe • Dokument • Abschluss • Validierung
Zuweisungsgruppe	Zugewiesene Gruppe
Zugewiesen an	Zugewiesener Benutzer
Kurzbeschreibung	Kurze Zusammenfassung der Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder „Anspruchsaufgabe“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Arbeit, die zum Abschließen der Aufgabe ausgeführt werden muss.
Arbeitsnotizen	Informationen zur Aufgabe, z. B. die Schritte zur Lösung.

Ordnen Sie eine -Diskussion einem Anspruchsdatensatz zu

Ordnen Sie eine -Diskussion einem Einzelversicherungs-Fälle -Datensatz zu, damit andere Benutzer Zugriff auf den Schadensdatensatz haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_indl.fnol_representative, sn_ins_claim_indl.manager, sn_ins_claim_indl.dbn_viewer, sn_ins_claim_indl.dbn_Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie eine laufende Sidebar-Diskussion für Fälle, oder zeigen Sie sie an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie einen Fall aus der Liste Ansprüche im Todesfall.
4. Wählen Sie **Diskutieren**aus.
5. Geben Sie im **Feld** Betreff ein Thema für die Diskussion ein.
6. Suchen Sie in den Feldern **Teilnehmer hinzufügen** nach Teilnehmern, und fügen Sie sie hinzu.
7. Fügen Sie bei Bedarf eine Nachricht im Feld **Kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen hinzu**.
8. Wählen Sie **Diskussion starten**.
   Die -Diskussion ist dem Anspruchsdatensatz zugeordnet.
9. Zeigen Sie eine Diskussion an, indem Sie **Diskutieren**und dann **Datensatz öffnen**auswählen.

Verwenden Sie Agent Assist, um zugeordnete Schäden anzuzeigen

Zeigen Sie die zugehörigen Schadenfälle und relevanten Wissensartikel mithilfe der Kontextsuche Agent Assist an. Sie können zugehörige Informationen zu Ihrem Einzelversicherungs-Fälle -Fall finden, um Ihren Fall zu verstehen und abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_indl.fnol_representative, sn_ins_claim_indl.manager, sn_ins_claim_indl.dbn_viewer, sn_ins_claim_indl.dbn_Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus dem Fall-Playbook oder der Aufgabenliste Anspruch im Todesfall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Aus dem Fall-Playbook	**a.** Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter Anspruchsfälle im Todesfall die Fallliste. **b.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, der die Regulierungsaufgabe enthält.
Über die Aufgabenliste Anspruch im Todesfall	**a.** Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter Aufgaben für Anspruch im Todesfall die Option **Alle**aus. **b.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

4. Wählen Sie das Symbol Agent Assist ( ), um die Funktion zu verwenden.
   Weitere Informationen zu Agent Assistfinden Sie unter Lösungen mit Agent Assist finden .

Einzelversicherungs-Fälle-Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten und Eigenschaften, die mit der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle installiert werden.

Mit Einzelversicherungs-Fälle installierte Komponenten

Mit der Aktivierung der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Installierte Plugins

Mit der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Customer Service [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendungen, die mit der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle installiert werden

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Police-Serviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter .
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu ermöglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Store-Anwendungen, die mit der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle installiert werden (Fortsetzung)

Store-Anwendung	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Funktionen .

Installierte Rollen

Mit der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für individuelle Lebensversicherungsfälle [sn_ins_claim_indl.admin]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf alle Daten des Anspruchsvorgangs für die Einzelversicherung sowie Administratorrechte.	• sn_ins_siu.viewer • sn_bom.service_definition_admin • decision_table_admin • sn_ins_claim_indl.dbn_Administrator • sn_ins_claim_indl.manager • sn_doc_processor.admin
Einzelversicherungs-Fälle für Ansprüche im Todesfall [sn_ins_claim_indl.dbn_Administrator]	Diese Rolle bietet Zugriff auf alle Betriebsdaten des Registrierers für Ansprüche im Todesfall.	• sn_bom.viewer • sn_sla_definition_read • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_viewe • sn_doc_processor.agent • sn_bom.Administrator • sn_bom.agent • sn_bom.indiv_life_policy_viewer
Einzel-Lebensversicherungsfälle – Betrachter für Leistungen im Todesfall [sn_ins_claim_indl.dbn_viewer]	Diese Rolle gewährt Lesezugriff auf alle Betriebsdaten von Ansprüchen auf Leistungen im Todesfall.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer
Einzel-Lebensversicherungs-Fälle – First-Notice-of-Loss-Vertreter (FNOL) [sn_ins_claim_indl.fnol_representative]	Mit dieser Rolle können Sie einen individuellen Lebensversicherungsanspruch anfordern.	• 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

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_customerservice.case_contributor_viewe • sn_customerservice.consumer_contributor
Manager für Einzelversicherungsfälle [sn_ins_claim_indl.manager]	Diese Rolle dient zum Verwalten von Berichten und Dashboards sowie zum Genehmigen von Rückstellungen und Zahlungen oberhalb des Regulierer limits.	sn_ins_claim_indl.dbn_Administrator

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anspruch im Todesfall [sn_ins_claim_indl_death_case]	Speichert Informationen zu Ansprüchen im Todesfall. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Anspruchsbasis“ [sn_bom_claim_case].
Zugehöriger Anspruch im Todesfall [sn_ins_claim_indl_rel_death_case]	Speichert Informationen zu den zugehörigen Ansprüchen im Todesfall aus jeder Police, die an den Kunden angehängt ist.
Aufgabe für Anspruch im Todesfall [sn_ins_claim_indl_death_task]	Speichert Informationen zu allen Aufgaben für Ansprüche im Todesfall für alle Ansprüche im Todesfall. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].

Domain Separation und Einzelversicherungs-Fälle

Domänentrennung wird für die Anwendung Einzelversicherungs-Fälle unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

So funktioniert Domain Separation in Einzelversicherungs-Fälle

Alle FSO-Integrationsanwendungen basieren auf vielen Kundenservice-Management (CSM) -Tabellen und verwenden diese. Die wichtigsten Referenztabellen sind die Kundentabellen wie „Verbraucher“, „Account“ und „Kontakt“. Diese Tabellen sind domänengetrennt.

Tabellen

Alle neuen Tabellen in Einzelversicherungs-Fälle sind domänengetrennt:

- sn_ins_claim_indl_death_case
- sn_ins_claim_indl_death_task
- sn_ins_claim_indl_rel_death_case

Anwendungsfälle

Fallaufnahme

Die Aufnahme-Agents für die First Notice of Loss (FNOL) können im Namen eines Kunden Informationen für einen Lebensversicherungsanspruch (oder ein ähnliches Produkt) aufnehmen.

Wenn der Kunde anruft, um einen Schadenfall einzureichen, sammelt der Aufnahme-Mitarbeiter wichtige Informationen im Zusammenhang mit dem Schadenfall, z. B. eine Beschreibung des Todesfallschadens und ergänzende Dokumente.

Nachdem sie die ersten Details erfasst haben, öffnen sie einen Schadensfall, den ein Schadensspezialist bearbeiten kann.

Schadensanalyse

Ein Anspruchsspezialist bearbeitet einen Anspruch, den er über das Arbeitsbereich-Dashboard erhält.

Der Spezialist überprüft die Richtliniendetails. Bei Bedarf können sie zusätzliche Informationen oder Dokumente von den Leistungsempfängern anfordern und überprüfen.

Der Spezialist legt die Rücklagen fest, ändert das Deckungsrisiko und die Rücklagen im Laufe der Zeit und kann auch alle Aktivitäten anzeigen, die mit der Bearbeitung des Schadenfalls verbunden sind.

Der Spezialist kann auch basierend auf den verfügbaren Nachweisen über die Genehmigung oder Ablehnung des Anspruchs entscheiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Manchmal kann eine ServiceNow® -Plattformfunktion oder -anwendung Anwendungsfälle von Service Providern effektiv unterstützen, auch wenn das Domänen-Framework nicht verwendet wird. In diesem Fall kann der Anwendung für ihre Domänen-Supportstufe Basis*, Standard* oder Erweitert* zugewiesen werden, und sie kann detaillierte Anwendungsfälle enthalten. Beispiel: Vor dem New York-Release verfügte Servicekatalog über keine Domänenunterstützung. Der Besitzer der Instanz konnte jedoch separate Kataloge und Elemente für jeden Kunden in einer domänengetrennten Instanz konfigurieren. Dadurch konnte Service Catalog auf der Support-Stufe **„Standard“** verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützungsstufen für Anwendungsfälle mit Domänentrennung.

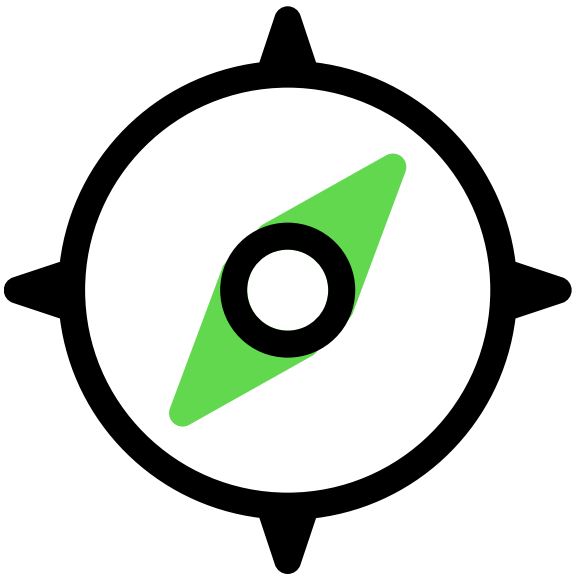
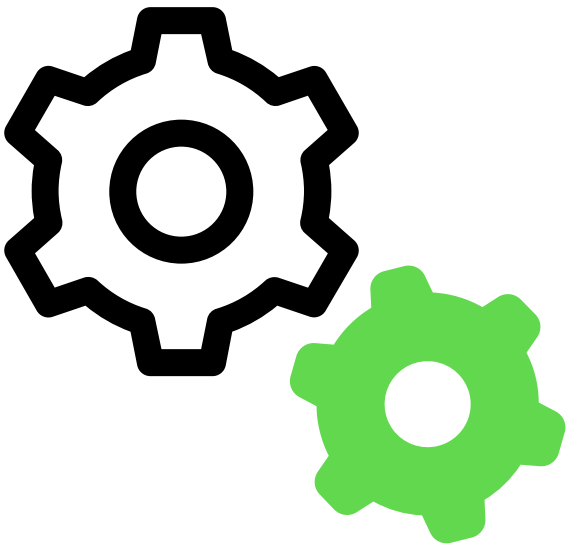
Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

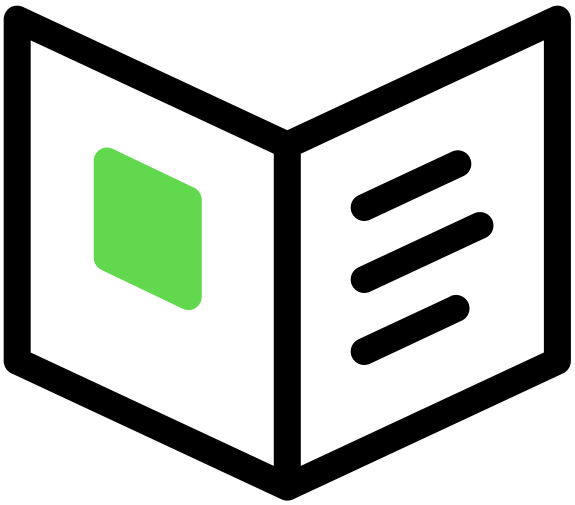
Versicherungsansprüche

Die Anwendung ServiceNow® Versicherungsansprüche bietet ein flexibles Framework, mit dem Sie auf einfache Weise einen umfassenden End-to-End-Workflow für Ansprüche einrichten können. Diese Anwendung enthält einen Flow für einen Reiseversicherungsanspruch als Beispiel.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erfahren Sie, wie Sie verwenden Versicherungsansprüche	Versicherungsansprüche einrichten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Referenz
	
Erfahren Sie, wie Sie in Fälle verwalten Versicherungsansprüche	Rufen Sie die Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Versicherungsansprüche in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Versicherungsansprüche erkunden

Erfahren Sie, wie Sie mit der Anwendung Versicherungsansprüche einen Schaden-Workflow für Ihre Organisation erstellen und konfigurieren. Ihre Vertreter, Schadensregulierer, Sachbearbeiter und Manager können diesen Anspruchs-Workflow verwenden, um Ansprüche zu erstellen und zu verwalten.

Versicherungsansprüche – Übersicht

Mit der Anwendung Versicherungsansprüche können Sie auf einfache Weise einen gesamten Schadenprozess für einen einzelnen Policen-Anwendungsfall in den Sparten „Schadens- und Unfallversicherung“ einrichten. Die Anwendung Versicherungsansprüche stellt ein Anspruchs-Framework bereit, das Sie für mehrere Branchen verwenden können.

Ein Flow für einen Reiseversicherungsanspruch ist in dieser Anwendung als Beispiel enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Versicherungsansprüche Anwender

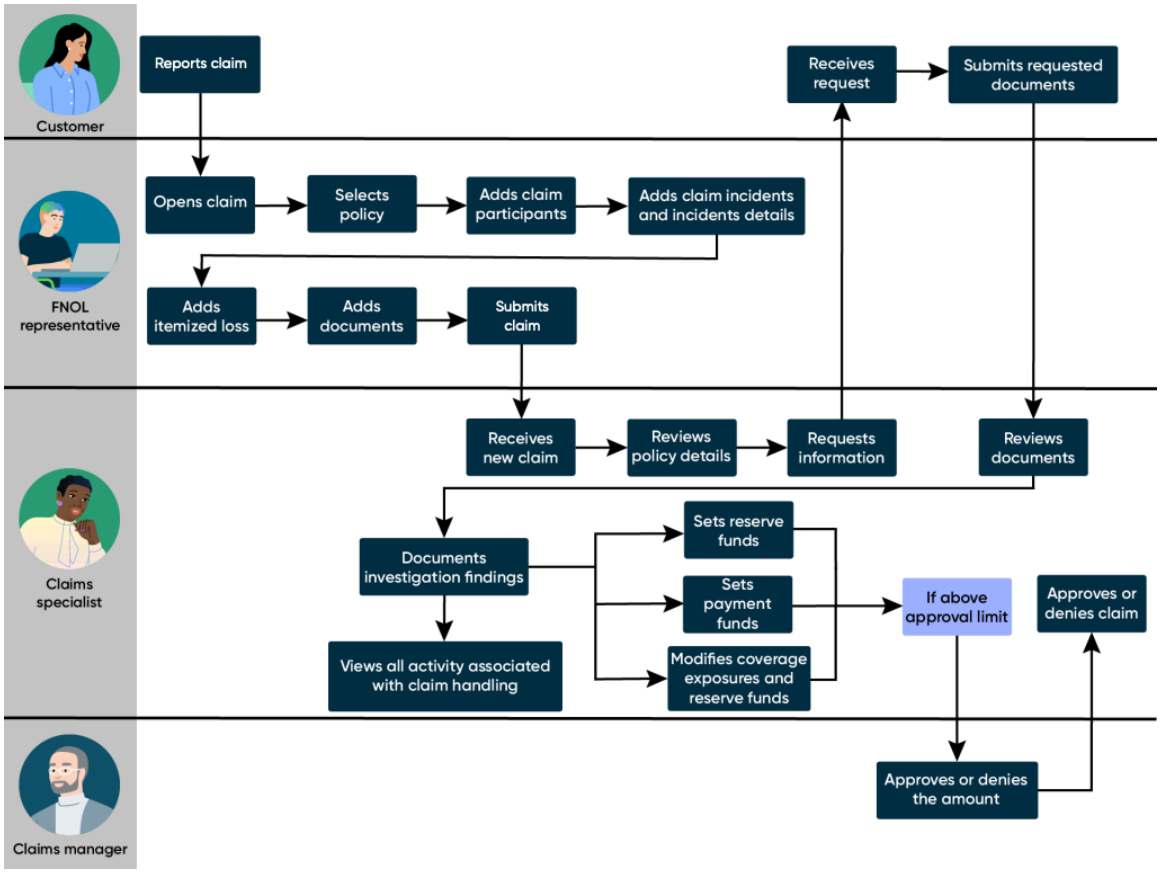
Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	Anspruchsadministratoren sind für die Konfiguration der Anwendung Versicherungsansprüche verantwortlich. Sie richten die Servicedefinitionen, Produktmodelle, Richtlinien für persönliche und gewerbliche Produkte und Tabellen ein, um Informationen zu Schadens-Incidents aufzuzeichnen. Sie können auch die Anspruchs-Incident-Konfiguration für einen neuen branchenspezifischen Anspruchs-Flow einrichten oder eine vorhandene Konfiguration aktualisieren.
FNOL-Vertreter	FNOL-Vertreter sind Front-Office-Mitarbeiter, die im Namen eines Kunden einen Schadensfall erstellen und die relevanten Dokumente hochladen.
Schadensregulierer	Schadensregulierer sind Mitarbeiter des Middle Office oder des Back-Office, die an Regulierungsaufgaben arbeiten, um Schäden zu bewerten, Rückstellungs- und Zahlungsbeträge zu genehmigen und Zahlungen abzuwickeln.
Schadenssachbearbeiter	Schadenssachbearbeiter sind Middle- oder Back-Office-Mitarbeiter, die für Fälle verantwortlich sind. Sie erstellen Anspruchsaufgaben für Schadenregulierer, verfolgen Schadenregulieraufgaben, um sicherzustellen, dass sie vollständig bearbeitet werden, und fügen nach Bedarf zusätzliche Aufgaben hinzu.
Schadensmanager	Schadensmanager sind Mitarbeiter im mittleren oder Back-Office-Bereich, die die Rückstellung und Beträge autorisieren, für die eine zusätzliche Genehmigung erforderlich ist. Außerdem überwachen sie mithilfe von Dashboards und Metriken die Leistung der Mitarbeiter.

Versicherungsansprüche – Workflow

Hier sehen Sie einen typischen Workflow für einen Versicherungsanspruch im Framework Versicherungsansprüche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Ein Kunde meldet einen Schaden.
2. Der FNOL-Mitarbeiter wählt im Playbook zur Anspruchsaufnahme den Anspruchstyp, die Police, die Anspruchsbeteiligten und die Incident-Details aus. Gegebenenfalls fügen sie die vom Kunden bereitgestellten Einzelverluste und ergänzende Dokumentation hinzu.
3. Der Anspruch wird übermittelt und einem Anspruchsspezialisten oder Schadenregulierer zugewiesen.
4. Der Schadensspezialist oder Gutachter überprüft die Policendetails und fordert bei Bedarf zusätzliche Informationen vom Kunden an.
5. Der Schadensspezialist oder Schadenregulierer legt die Rücklagen und Zahlungen fest, ändert das Deckungsrisiko und die Rücklagen im Laufe der Zeit und überwacht die Schadenbearbeitungsaktivität.
6. Wenn die Rückstellungs- oder Zahlungsbeträge über dem Genehmigungslimit des Regulierers liegen, wird eine Genehmigungsaufgabe für den Schadenmanager generiert, der den Betrag genehmigt oder ablehnt.
7. Der Schadenspezialist oder Schadenregulierer trifft die Entscheidung über die Genehmigung oder Ablehnung des Anspruchs auf Grundlage der vorgelegten Nachweise, und der Workflow wird beendet.

Vorteile des Versicherungsansprüche Anwendungs-Frameworks

Leistung	Funktion	Anwender
Vielseitiges Framework, das sich an einzelne Schadensfälle für Policen anpassen kann, ohne dass Falltypen oder Flows erstellt werden müssen	Versicherungsansprüche verwenden	Schadensadministratoren, FNOL-Vertreter, Schadenssachbearbeiter, Schadensregulierer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistung	Funktion	Anwender
		oder Schadensmanager
Schnelle Konfiguration, die die Einrichtung eines umfassenden End-to-End-Workflows für Ansprüche schnell und einfach ermöglicht	Versicherungsansprüche einrichten	Anspruchsadministratoren
Unterstützung für einzelne und mehrere Regulierer	Arbeiten Sie an Versicherungsansprüche Regulierungsaufgaben	Schadensregulierer oder Schadenmanager
Anpassbare, auf bestimmte Rollen und Zuständigkeiten zugeschnittene, personenbezogene Arbeitsbereiche	Versicherungsansprüche Zielseiten und Arbeitsbereiche	Schadensadministratoren, FNOL-Vertreter, Schadenssachbearbeiter, Schadensregulierer oder Schadensmanager

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Versicherungsansprüche finden Sie unter:

- Versicherungsansprüche einrichten
- Versicherungsansprüche verwenden
- Versicherungsansprüche-Referenz

Versicherungsansprüche einrichten

Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung der Anwendung Versicherungsansprüche, indem Sie die Aufgaben in der Konfigurationsübersicht ausführen.

Voraussetzungen

Bevor Sie mit den Konfigurationsschritten beginnen, sollten Sie sich mit den folgenden Themen vertraut machen:

- Financial Services Operations Core
- Insurance Claims Core
-
- Best Practices zum Einrichten einer Instanz
- Tabellenerweiterung und -klassen

Konfiguration – Übersicht

In der folgenden Tabelle wird aufgeführt, wie Sie die Komponenten und Beziehungen für einen Versicherungsansprüche -Workflow einrichten.

Konfiguration – Übersicht

Aufgabe	Beschreibung
Anwendung Versicherungsansprüche installieren	Installieren Sie die Anwendung Versicherungsansprüche (sn_ins_gen_claim) aus ServiceNow Store. Weitere Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	finden Sie unter Versicherungsansprüche installieren.
Richten Sie Kundendaten ein	Migrieren Sie die Daten für Ihre privaten und geschäftlichen Kunden in Ihrer -Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Kundendaten für ein Versicherungsansprüche.
Richten Sie Richtliniendaten ein	Überprüfen Sie die Richtliniendatenoptionen in diesem Thema (Import von Daten oder Remotetabellen). Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Richtliniendaten für ein Versicherungsansprüche. Sie können auch die folgenden Themen befolgen, um Versicherungsproduktmodelle und -abdeckungen einzurichten und Versicherungspolicen zu erstellen: • Richten Sie Versicherungsproduktmodelle ein • Geben Sie Abdeckungen an • Erstellen Sie Versicherungspolicen
Überprüfen Sie Policen-Snapshots	Überprüfen Sie die Skripteinbindung PolicySnapshotGenerator in Ihrer Instanz. Diese enthält den Code, der für das Kopieren der entsprechenden Versicherungspolice für den Schadenfall verantwortlich ist. Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinien-Snapshots in Versicherungsansprüche.
Erstellen Sie Servicedefinitionen	Erstellen Sie die Servicedefinitionen für jeden Ihrer Anspruchstypen. Weitere Informationen finden Sie unter Es wird eine Servicedefinition für erstellt Versicherungsansprüche.
Verknüpfen Sie das Versicherungsproduktmodell und die Definition des Anspruchsfallservice	Verknüpfen Sie das Versicherungsproduktmodell und die Servicedefinition, damit das System erkennt, welche Policen für die Servicedefinition relevant sind. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen Sie das Versicherungsproduktmodell und die Definition des Anspruchsfallservice.
Richten Sie Anspruchs-Incident-Tabellen ein	Definieren und konfigurieren Sie neue Incident-Tabellen nach Bedarf für Ihren Workflow. Ein Anspruchs-Incident ist ein Datensatz der Details für einen bestimmten Anspruch. Weitere Informationen finden Sie unter Anspruchs-Incidents.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Richten Sie die Anspruchs-Incident-Konfiguration ein	Richten Sie die Konfiguration für Anspruchs-Incidents ein, um die Beziehungen zwischen den Anspruchs-Incidents, die Servicedefinition, die Erstellung von Sachbearbeiteraufgaben und die Aufschlüsselung von Verlusten zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Tabelle „Incident-Konfiguration beanspruchen“..
Richten Sie die Dokumentverarbeitung ein	Richten Sie den Dokumentbearbeiter FSO ein, um die Dokumentation zu definieren, die Sie von Kunden für die Verarbeitung von Ansprüchen benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter .
Aktualisieren Sie Servicedefinitionen mit den Dokumentanforderungen	Definieren Sie die spezifische Dokumentation, die für jeden Service erforderlich ist. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Servicedefinition eine Dokumentlistendefinition hinzu.
Überprüfen Sie das Genehmigungsmodul für Rückstellungen und Zahlungen	Gehen Sie die Regeln für den Rückstellungs- und Zahlungsgenehmigungsprozess durch, die in Insurance Claims Core bereitgestellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigungsmodul für Rückstellungen und Zahlungen.
Überprüfen Sie die Anspruchsautomatisierung anhand von Entscheidungstabellen	Erfahren Sie mehr über die Anspruchsautomatisierungsregeln in den Entscheidungstabellen. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungstabellen für Anspruchsautomatisierung verwenden.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Sehen Sie sich die Regeln an, die bestimmen, wie Fälle und Aufgaben Personas zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregeln konfigurieren.
SLA-Definitionen konfigurieren	Konfigurieren Sie SLA-Definitionen (Service Level Agreement) entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen. Die SLA-Definitionen basieren auf der Servicedefinition von Fall- und Sachbearbeiteraufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter SLA-Definitionen konfigurieren.
Richten Sie Arbeitsbereiche und Dashboards für Versicherungsansprüche ein	Sehen Sie sich an, was in Versicherungsansprüche enthalten ist, und lesen Sie die Richtlinien zum Einrichten der Dashboards und Arbeitsbereiche für eine neue Branche. Weitere Informationen finden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Sie unter Arbeitsbereiche und Dashboards für Versicherungsansprüche einrichten.
Verwalten Sie die Regel „Anspruchsfall archivieren“.	Verwalten Sie die Archivierungsregel, die in der Tabelle „Anspruchsfall“ [sn_ins_gen_claim_case] bereitgestellt wird. Standardmäßig werden inaktive Fälle, die älter als sieben Jahre sind, automatisch archiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie die Regel „Anspruchsfall archivieren“..

Versicherungsansprüche installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Versicherungsansprüche (sn_ins_gen_claim) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow Store -Anwendungen und -Plugins, die noch nicht installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

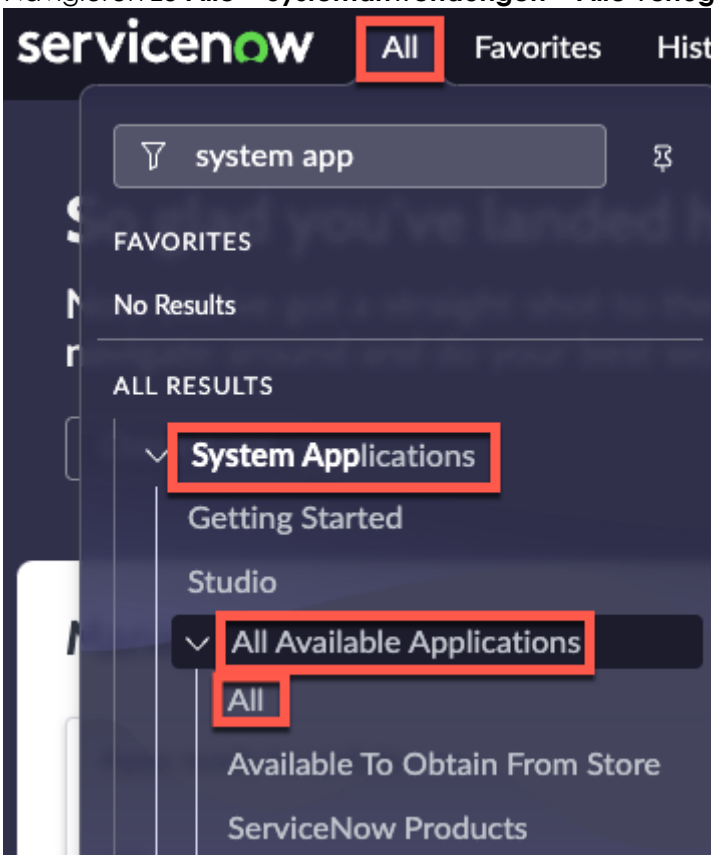
Die folgenden Elemente werden mit Versicherungsansprüche installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Versicherungsansprüche (sn_ins_gen_claim).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Richten Sie die Kundendaten für ein Versicherungsansprüche

Bevor Sie die Anwendung Versicherungsansprüche verwenden, vergewissern Sie sich, dass Sie die Kundendaten für Ihre Privat- und Geschäftskunden in Ihrer Instanz haben, damit Sie die Richtlinien Ihren Kunden zuordnen und Incidents für sie erstellen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Kundendaten enthalten Informationen zum Kunden und zu den Accounts. Verbraucher sind die Kunden in einem Business-to-Consumer-Geschäftsmodell, und Accounts und Kontakte sind die Kunden in einem Business-to-Business-Modell.

Bestehende Kunden können mithilfe eines geführten Setups importiert werden. Neue Kunden können manuell mit der Anwendung Kundenservice-Management erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Verbraucher konfigurieren

  Erfahren Sie, wie Sie die Daten für Ihre einzelnen Verbraucher einrichten, einschließlich ihrer persönlichen Daten und aller anderen erforderlichen verbraucherspezifischen Informationen.

- Accounts und Kontakte konfigurieren

  Erfahren Sie, wie Sie die Daten für Ihre Geschäftskunden einrichten. Sie können die Unternehmenskonten erstellen und einrichten und sie mit den relevanten Kontakten (d. h. den Vertretern oder Stakeholdern dieser Unternehmen) verknüpfen.

Richten Sie die Richtliniendaten für ein Versicherungsansprüche

Richten Sie die Richtliniendaten für die Anwendung Versicherungsansprüche ein, indem Sie die Richtliniendaten in Ihre Instanz importieren oder Remotetabellen verwenden, um auf die Richtliniendaten zu verweisen.

Die Richtliniendaten werden importiert

Wenn Sie Ihre Versicherungspolicendaten in einem externen System speichern, sollten Sie die aktuellen Versicherungspolicen für alle Ihre Kunden aus diesem System in Ihre Instanz importieren. Synchronisieren Sie täglich die neuesten Versicherungspolicen aus dem externen System.

Das Basissystem verwendet standardmäßig die neuesten verfügbaren Versicherungspolicendatensätze. Mit diesen Daten wird während des Anspruchserstellungsprozesses ein Policen-Snapshot generiert. Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinien-Snapshots in Versicherungsansprüche.

Sie können frühere Policendeckungen oder andere vergangene Policendaten übernehmen, wenn diese Policen am Incident-Datum eines Anspruchs gelten. Wenn Sie einen Anspruch für diese Policen erstellen möchten, müssen die grundlegenden Anspruchsdaten verfügbar sein, um die richtige Police auszuwählen. Weitere Informationen zu den grundlegenden Anspruchsdaten finden Sie im nächsten Abschnitt.

Grundlegende Anspruchsdaten

Wenn Sie Policenabdeckungen oder andere Policenkomponenten importieren, sollten Sie die folgenden wichtigen Informationen in Ihre Instanz ServiceNow importieren, bevor Sie Ansprüche erstellen:

- Versicherungsproduktmodelle
- Verbraucher
- Accounts
- Kontakte
- Grundlegende Versicherungspoliceninformationen, z. B. die folgenden Details:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Richtlinieninhaber
- Versicherungsnehmer
- Gültig ab
- Richtlinienstatus

Diese grundlegenden Daten sind wichtig, um sicherzustellen, dass Ansprüche mit genauen und aktuellen Policendetails erstellt werden. Das Versicherungsproduktmodell und grundlegende Policeninformationen fungieren als Rückgrat für die Schadensbearbeitung, während Deckungen bei Bedarf dynamisch basierend auf dem Incident-Datum abgerufen werden können. Dieser Ansatz stellt Flexibilität sicher, ohne dass bei der Anspruchserstellung kritische Informationen verloren gehen.

Verwenden von Remotetabellen für die Suche nach Richtlinien

Wenn Sie bereits ein Richtlinienverwaltungssystem haben, können Sie eine API und Remotetabellen verwenden, um nach Richtlinien zu suchen, wenn Sie während der Aufnahme eine Richtlinie auswählen. Wenn eine Police ausgewählt wird, können Sie einen Policendatensatz erstellen, um die Police dem Schadenfall zuzuordnen.

Weitere Informationen zu den Remotedatenoptionen oder zum Einrichten einer Remotetabellenintegration finden Sie in den folgenden Themen im Entwicklerhandbuch:

- Remote-Datenoptionen für Remote-Tabellen
- Einrichten einer Remotetabellenintegration

Richten Sie die neuen Policendaten ein

Weitere Informationen zum Definieren der Produktmodelle für Ihre Versicherungsprodukte, zum Definieren der Abdeckungsspezifikationen und -optionen oder zum Erstellen von Tabellen zum Speichern Ihrer Policen finden Sie in den folgenden Themen:

- Versicherungsproduktmodelle: Definieren Sie die Produktmodelle so, dass sie Ihre verfügbaren Versicherungsprodukte widerspiegeln.
- Abdeckungsspezifikation: Definieren Sie die Abdeckungsspezifikationen für Ihre Produkte, z. B. welche Abdeckung enthalten ist und welche Optionen verfügbar sind.
- Einrichten einer Versicherungspolice für Versicherungsansprüche: Erstellen Sie Tabellen zum Speichern Ihrer privaten und gewerblichen Policen.

Zugehörige Informationen

Versicherungsproduktmodelle

Abdeckungsspezifikation

Einrichten einer Versicherungspolice für Versicherungsansprüche

Richtlinien-Snapshots in Versicherungsansprüche

Versicherungsproduktmodelle

Verwenden Sie ein Versicherungsproduktmodell, um die wesentlichen Funktionen, Bedingungen und Abdeckungen anzupassen, die eine Versicherungspolice mithilfe der Anwendung Versicherungsansprüche bietet. Sie müssen zuerst ein Versicherungsproduktmodell einrichten, bevor Sie eine Versicherungspolice erstellen können.

Ein Versicherungsproduktmodell fungiert als Blueprint für das Entwerfen und Verwalten von Versicherungspolicen. Dieses Modell bietet Ihnen einen strukturierten Ansatz für die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richtlinienerstellung und gleichzeitig Flexibilität für Anpassungen, einschließlich der folgenden Aspekte:

- Gibt an, ob die Police für Privatkunden oder Geschäftskunden gilt.
- Die Produktkategorie, die dieses Produktmodell repräsentiert.
- Die geltenden Abdeckungsspezifikationen, die die spezifischen Schutzmaßnahmen und Risiken definieren, die von der Police abgedeckt werden.

Nachdem dieses Modell eingerichtet wurde, können Sie damit tatsächliche Versicherungspolicen erstellen, die an Kunden verkauft werden.

Arten von Versicherungsproduktmodellen

Sie können zwei Arten von Versicherungsproduktmodellen verwenden:

1. Personenversicherungsmodell, das zur Darstellung der Versicherungsprodukte für Verbraucher verwendet wird.
2. Unternehmensversicherungsmodell, das zur Darstellung der Versicherungsprodukte für Accounts und Kontakte verwendet wird.

Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Store-Anwendung für Modelle und Asset-Klassen .

Produkttypen

Um ein neues Versicherungsproduktmodell zu erstellen, müssen Sie zuerst einen Produkttyp definieren.

Das Feld **Produkttyp** im Versicherungsproduktmodell gibt die Kategorie oder den Produkttyp an, die bzw. den von dem Modell repräsentiert wird. Durch die Definition eines Produkttyps können Sie die Police so strukturieren, dass sie den jeweiligen Bedürfnissen und Abdeckungen entspricht, die für das Produkt relevant sind.

Beispiele für Produkttypen sind:

- Private Reiserichtlinien
- Private KFZ-Policen
- Hausrat-/Haftpflicht-Policen

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Versicherungsproduktmodell.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie ein Versicherungsproduktmodell

Erstellen Sie ein Versicherungsproduktmodell

Erstellen Sie mithilfe der Anwendung Versicherungsansprüche ein Versicherungsproduktmodell für eine Versicherungspolice, die an einen Kunden verkauft wird. Das Versicherungsproduktmodell definiert den Produkttyp, die Kunden, für die die Police bestimmt ist, und die Abdeckungsspezifikationen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Suchen Sie in der Spalte Bezeichnung entweder nach dem Personenversicherungsmodell oder dem Unternehmensversicherungsmodell.

Option	Bezeichnung
Privates Versicherungsmodell	Suchen Sie nach **Personenversicherung Produktmodell**, und wählen Sie es aus.
Unternehmensversicherung Modell	Suchen Sie nach **Unternehmensversicherung Produktmodell**, und wählen Sie es aus.

3. Suchen Sie auf der **Registerkarte** Spalten in der Spalte Bezeichnung **nach Servicetyp**, und wählen Sie den Eintrag aus.
4. Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz von **Erweitertes Modell und Assetklassen**fest.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **AuswahlmöglichkeitenNeu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Auswahlformular

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle für ein Personenversicherungsmodell oder ein Unternehmensversicherungsmodell. Sie können **das Personenversicherungsmodell** für ein Personenversicherungsprodukt oder **das Geschäftsversicherungsmodell** für ein Unternehmensversicherungsprodukt auswählen.
Bezeichnung	Anzeigename des Produktversicherungsmodells.
Wert	Name des Produktversicherungsmodells im SN-Fall.

7. Wählen Sie eines der folgenden Versicherungsmodelle aus, um zu zu navigieren.

Versicherungsmodell	Navigation
Privates Versicherungsmodell	Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Produkte** > **Private Versicherung Modelle**.
Unternehmensversicherung Modell	Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Produkte** > **Unternehmensversicherung Modelle**.

8. Wählen Sie **Neu**.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Produktmodell für Privat- oder Geschäftsversicherungen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Versicherungsproduktmodells.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Produktcode	Eindeutiger Identifikationscode für dieses Versicherungsprodukt.
Produkttyp	Versicherungsprodukttyp, den Sie zuvor in diesem Verfahren erstellt haben.
Spezifikation	Abdeckungsspezifikation. Weitere Informationen finden Sie unter Abdeckungsspezifikation.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung dieses Produktmodells.

10. Wählen Sie **Absenden**.

Abdeckungsspezifikation

Erfahren Sie, wie eine Versicherungspolice die spezifischen Schutzmaßnahmen oder Risikoabdeckungen für Ihre Kunden definiert, indem Sie die Anwendung Versicherungsansprüche verwenden.

Abdeckungsspezifikationen sind wichtig, da sie den Umfang und die Grenzen des von einer Police bereitgestellten Schutzes beschreiben.

Die Abdeckungsspezifikation enthält die folgenden Details für ein Versicherungsproduktmodell:

Welche Abdeckung enthalten ist

Die Art der Verluste oder Risiken, z. B. Unfälle, Verletzungen oder Sachschäden, die von der Police abgedeckt werden.

Optionen für bestimmte Abdeckungen

Jeder Verlust oder jedes Risiko kann mehrere Arten von Abdeckungsoptionen haben. In einer Krankenversicherungspolice kann die Deckung beispielsweise Optionen für Krankenhausbesuche, Medikamente, Operation oder Vorbeugemaßnahmen umfassen. Jede Police hat unterschiedliche Leistungsniveaus.

Jede Abdeckungsoption ist auf bestimmte Bedürfnisse zugeschnitten und bietet Ihren Versicherungsnehmern die Flexibilität, den Schutz auszuwählen, der ihrer Situation oder ihren Präferenzen am besten entspricht. Beispiele für Abdeckungsoptionen sind (in US-Dollar):

- Schwerwiegende Beinbrüche mit Deckungsoptionen von 10.000 USD, 20.000 USD und 30.000 USD.
- Verspätetes Reisedokument mit Deckungsoptionen von 200 USD (24 Stunden), 300 USD (12 Stunden) oder 500 USD (12 Stunden).

Ein Administrator definiert diese Optionen im Produktmodell und stellt sicher, dass das Versicherungsunternehmen seinen Kunden konsistente, strukturierte Policen bereitstellen kann.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Abdeckungsspezifikation

Erstellen Sie eine Abdeckungsspezifikation

Erstellen Sie in der Anwendung Versicherungsansprüche eine Abdeckungsspezifikation, um den Umfang und die Grenzen des von einer Versicherungspolice bereitgestellten Schutzes zu definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beim Erstellen der Abdeckungsspezifikation erstellen Sie auch die Abdeckungstypen, die als primäre Daten für die Abdeckungsspezifikation fungieren, und die Abdeckungstypoptionen für jeden Abdeckungstyp.

Beispiel: Wenn die Abdeckungsspezifikation Reiseabdeckung lautet, können Sie die folgenden Optionen auswählen:

- Ein Abdeckungstyp kann „Gepaktverspätung“ sein.
- Die Optionen für den Abdeckungstyp können (in US-Dollar) 200 $ (24 Stunden), 300 $ (12 Stunden) oder 500 $ (12 Stunden) lauten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Abdeckungen** > **Abdeckungsspezifikationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für die Abdeckungsspezifikation

Feld	Beschreibung
Name	Name der Spezifikation der Abdeckung.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Spezifikation der Abdeckung.

4. Speichern Sie den Datensatz.
5. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Abdeckungen** > **Abdeckungstypen**.
6. Wählen Sie **Neu**.
7. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Wert des Abdeckungstyps

Feld	Wert
Name	<name of the coverage type>
Eingabetyp	Auswahl
Typ	Grenzwert
Umfang	Richtlinie
Beschreibung	<brief description of the coverage type>

8. Wählen Sie **Speichern**.
9. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Abdeckungstypoptionen“ **Neu**.
10. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Abdeckungstypoption“.

Feld	Beschreibung
Option	Name der Abdeckungstypoption. Die Option könnte beispielsweise 200 USD (24 Stunden), 300 USD (12 Stunden) oder 500 USD (12 Stunden) lauten.
Abdeckungstyp	Abdeckungstyp, den Sie zuvor erstellt haben.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der diese Option für den Abdeckungstyp angezeigt wird.

11. Wiederholen Sie die Schritte 9 und 10 für jede verfügbare Abdeckungstypoption.

Nächste Maßnahme

Verknüpfen Sie die Abdeckungstypen und Abdeckungstypoptionen mit der von Ihnen erstellten Abdeckungsspezifikation. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen Sie die Abdeckungstypen und Abdeckungsoptionen mit einer Abdeckungsspezifikation.

Verknüpfen Sie die Abdeckungstypen und Abdeckungsoptionen mit einer Abdeckungsspezifikation

Verknüpfen Sie die Abdeckungstypen und Abdeckungsoptionen mit einer Abdeckungsspezifikation in der Anwendung Versicherungsansprüche. Auf diese Weise ordnen Sie alle verfügbaren Abdeckungstypen und -optionen der Abdeckungsspezifikation zu und definieren die Schutzmaßnahmen und Risiken, die von einer Versicherungspolice abgedeckt werden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie eine Abdeckungsspezifikation, Abdeckungstypen und Abdeckungstypoptionen erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Abdeckungsspezifikation.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Abdeckungen** > **Abdeckungsspezifikationen**.
2. Suchen Sie nach dem Datensatz für die Abdeckungsspezifikation, und öffnen Sie ihn.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Produktabdeckung Typen“ **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Produktabdeckung Typ“

Feld	Beschreibung
Abdeckungstyp	Abdeckungstyp, der für diese Abdeckungsspezifikation gilt.

5. Speichern Sie den Datensatz.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Optionen für Produktabdeckungstypen“ **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Optionsformular für Produktabdeckungstyp

Feld	Beschreibung
Abdeckungstyp Option	Abdeckungstyp Option, die für diesen Abdeckungstyp gilt.

8. Wählen Sie **Absenden**.
9. Wiederholen Sie die Schritte 6 bis 8 für jede von Ihnen erstellte Abdeckungstypoption. Das folgende Beispiel zeigt, wie ein Abdeckungstyp im Beispiel für eine Reiseversicherung in dieser Anwendung eingerichtet wird. Die Abdeckungsspezifikation „Grundlegende Abdeckung für Reisesicherung“ hat den Abdeckungstyp „Gepäusche Verzögerung“, und die verfügbare Option für den Abdeckungstyp ist 200 USD (24 Stunden).
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Einrichten einer Versicherungspolice für Versicherungsansprüche

Erfahren Sie, wie Sie mit der Anwendung Versicherungsansprüche eine Versicherungspolice einrichten. Für jede neue Art von Versicherungspolice müssen Sie eine eigene Tabelle für diese spezifische Art von Versicherungspolice erstellen.

Zugehörige Informationen

Versicherungspolicen in Versicherungsansprüche

Richtlinien-Snapshots in Versicherungsansprüche

Versicherungspolicen in Versicherungsansprüche

In Financial Services Operationsist die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_policy) die Basistabelle für alle Versicherungspolicen. Wenn in Versicherungsansprücheein neuer Policentyp eingeführt wird, erstellen Sie eine eigene Tabelle für diesen Versicherungspolicentyp.

Die Anwendung Versicherungsansprüche enthält eine private Reisepolice und eine geschäftliche Reisepolice als Angebote aus dem Basissystem. Jede Richtlinie verfügt über eine separate Tabelle, mit der Sie diese spezifischen Richtlinien verwalten. Dieser strukturierte Ansatz trägt dazu bei, dass jede Art von Richtlinie im System ordnungsgemäß organisiert und verwaltet wird.

Sie können bestimmten Agents Zugriff zum Lesen bestimmter Richtlinien gewähren. Durch das Erstellen separater Tabellen und Lese- oder Schreibrollen für verschiedene Versicherungspolicentypen oder Tabellen können Sie die Berechtigungen effektiver steuern, indem Sie sicherstellen, dass nur autorisierte Service Desk-Mitarbeiter die Policen anzeigen können, die für ihre Rollen relevant sind.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Versicherungspolicentabelle

Erstellen Sie eine Rolle für den Zugriff auf Tabellen für Versicherungspolicen

Erstellen Sie eine Versicherungspolice

Erstellen Sie eine Versicherungspolicentabelle

Erstellen Sie eine Tabelle, die die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_policy) in der Anwendung Versicherungsansprüche erweitert. Diese Tabelle verwenden Sie, um alle Informationen zu Versicherungspolicen eines bestimmten Typs zu speichern, die Sie an Ihre

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kunden verkauft haben. Durch das Erstellen von Tabellen wird sichergestellt, dass jede Art von Richtlinie im System ordnungsgemäß organisiert und verwaltet wird.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz von auf *Financial Services Operations Core*fest.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Art von Versicherungspolice erfordert eine Tabelle, die die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_policy) erweitert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Bezeichnung** den Namen der Versicherungspolice ein.
4. Wählen Sie im Feld **Tabellenerweiterungendie Option Versicherungspolice**aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie haben eine Tabelle erstellt, die alle Felder von der Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_policy) erbt.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Rollen ein, erstellen Sie Zugriffssteuerungslisten (ACLs) für Lese- und Schreibzugriff, und gewähren Sie dann Zugriff auf die Tabelle. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Rolle für den Zugriff auf Tabellen für Versicherungspolicen.

Erstellen Sie eine Rolle für den Zugriff auf Tabellen für Versicherungspolicen

Erstellen Sie eine Rolle, um einem autorisierten Service Desk-Mitarbeiter den Zugriff auf Tabellen zu ermöglichen, die die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_policy) mithilfe der Anwendung Versicherungsansprüche erweitern. Durch das Erstellen einer Rolle stellen Sie sicher, dass nur autorisierte Mitarbeiter die Richtlinien anzeigen können, die für ihre Rollen relevant sind.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Tabelle, die die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_policy) für einen bestimmten Policentyp erweitert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Versicherungspolicentabelle.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz von auf *Financial Services Operations Core*fest.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Rollen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Geben Sie im Feld **Suffix** den Namen der Rolle ein.
5. Wählen Sie im Feld **Zuweisbar von** die Option **sn_bom.admin**aus.
   Diese Rolle ist eine Administratorrolle der Anwendung Financial Services Operations Core.
6. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung der Rolle ein.
7. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Zugriffssteuerungsliste (ACL), um zu definieren, welche Rollen auf eine Versicherungspolicentabelle zugreifen können. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Zugriffssteuerungsliste für eine Versicherungspolicentabelle.

Erstellen Sie eine Zugriffssteuerungsliste für eine Versicherungspolicentabelle

Erstellen Sie eine Zugriffssteuerungsliste (Access Control List, ACL) für eine Tabelle, die die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_policy) erweitert, indem Sie die Anwendung Versicherungsansprüche verwenden. Durch das Erstellen einer ACL stellen Sie sicher, dass Benutzer mit bestimmten Rollen mit Tabellen für eine bestimmte Versicherungspolice interagieren können.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Rolle, um Zugriff auf eine Tabelle zuzuweisen, die die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_policy) erweitert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Rolle für den Zugriff auf Tabellen für Versicherungspolicen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Öffnen Sie die Tabellendefinition der Versicherungspolice.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zugriffssteuerungen **“ Neu**.
   Erhöhen Sie Ihre Rolle auf security_admin, um eine ACL zu erstellen.
4. Weisen Sie in der Liste Erfordert Rolle der neuen ACL die Rolle und sn_bom.admin zu.
   Wenn Sie beispielsweise eine -Betrachterrolle erstellt haben, erstellen Sie eine Lesevorgangs-ACL, weisen die von Ihnen erstellte Betrachterrolle zu und fügen die Rolle sn_bom.admin der Liste Erfordert Rolle hinzu.

   Hinweis: Durch Hinzufügen der Rolle sn_bom.admin können Sie als Anwendungsadministrator den Zugriff auf die Tabelle „Versicherungspolice“ effektiver verwalten. Sie können dann den Zugriff gewähren, widerrufen oder ändern, ohne dass Berechtigungen auf Systemebene erforderlich sind. Mit dieser Rolle sind Sie flexibler und behalten gleichzeitig die Kontrolle über die Tabelle.

Ergebnisse

Die Tabelle „Versicherungspolice“ enthält die ACLs für die Rollen in Ihrem Workflow, die diesen die entsprechende Zugriffsebene gewähren. Die Rolle sn_bom.admin wird der Tabelle ebenfalls hinzugefügt, damit Sie als Anwendungsadministrator den Zugriff verwalten können.

Nächste Maßnahme

Gewähren Sie Versicherungsansprüche die Rollen „Beitragender“ (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) und „Service Desk-Mitarbeiter“ (sn_ins_gen_claim.processor), damit sie auf die Tabelle „Versicherungspolice“ zugreifen können. Weitere Informationen finden Sie unter Gewähren Sie den Rollen Versicherungsansprüche Zugriff auf eine Versicherungspolicentabelle.

Gewähren Sie den Rollen Versicherungsansprüche Zugriff auf eine Versicherungspolicentabelle

Gewähren Sie den Rollen Versicherungsansprüche – Beitragender (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) und „Service Desk-Mitarbeiter“ (sn_ins_gen_claim.processor) mit der Anwendung Versicherungsansprüche Zugriff auf eine Tabelle für Versicherungspolicen. Auf diese Weise können Benutzer mit diesen Rollen die Policendetails anzeigen, wenn sie Schadensfälle verarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Rolle, die auf eine Tabelle zugreifen kann, die die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_policy) erweitert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Rolle für den Zugriff auf Tabellen für Versicherungspolicen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz von auf *Versicherungsansprüche*fest.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Rollen**.
3. Suchen Sie nach sn_ins_gen_claim.fnol_representative, und öffnen Sie den Datensatz.
4. Wählen Sie **Bearbeiten**in der zugehörigen Liste Enthält Rollen.
5. Fügen Sie die Rolle hinzu, die auf die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_policy) zugreifen kann.
6. Wiederholen Sie dieses Verfahren für die Rolle sn_ins_gen_claim.processor.

Ergebnisse

Die Rollen Versicherungsansprüche – Beitragender (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) und „Service Desk-Mitarbeiter“ (sn_ins_gen_claim.processor) haben Zugriff auf die Tabelle „Versicherungspolice“. Diese Rollen können jetzt mit der Tabelle in einem Versicherungsansprüche -Workflow interagieren.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Instanz der Versicherungspolice, indem Sie einen Policendatensatz erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Versicherungspolice.

Erstellen Sie eine Versicherungspolice

Erstellen Sie im System einen Policendatensatz, der die Vereinbarung zwischen dem Versicherungsanbieter und dem Kunden darstellt, indem Sie die Anwendung Versicherungsansprüche verwenden.

Vorbereitungen

Benötigt werden ein Versicherungsproduktmodell, eine Abdeckungsspezifikation und eine Versicherungspolicentabelle, die die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_policy) erweitert. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Versicherungsproduktmodelle
- Abdeckungsspezifikation
- Erstellen Sie eine Versicherungspolicentabelle

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Öffnen Sie die Listenansicht der Versicherungspolicentabelle, für die Sie eine Police erstellen möchten.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Versicherungspolice“

Feld	Beschreibung
Produkt	Versicherungsproduktmodell.
Name	Name der Versicherungspolice
Richtliniennummer	Eindeutiger Bezeichner der Richtlinie.
Richtlinieninhaber	Kunde, der Besitzer der Police ist.
Gültig ab	Gültigkeitsdatum der Richtlinie. Das Datum wird entweder auf das aktuelle Datum oder die Vergangenheit festgelegt.
Ablaufdatum	Datum, an dem die Richtlinie abläuft.
Status	Status der Richtlinie Aktive Richtlinien werden auf In Kraft gesetzt. Richtlinien, die nicht den Status „In Kraft“ aufweisen, werden beim Erstellen eines Falls ignoriert.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Wenden Sie die Abdeckung auf eine Versicherungspolice an. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie Deckungen auf eine Versicherungspolice an.

Wenden Sie Deckungen auf eine Versicherungspolice an

Definieren Sie die Abdeckungen für eine Versicherungspolice mit der Anwendung Versicherungsansprüche. Sie können definieren, welche Abdeckungstypen und Abdeckungsoptionen für die Versicherungspolice eines Kunden gelten.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Abdeckungsspezifikation mit den Abdeckungstypen und Abdeckungsoptionen. Weitere Informationen finden Sie unter Abdeckungsspezifikation.

Erstellen Sie eine Versicherungspolice. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Versicherungspolice.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Öffnen Sie die Listenansicht einer Versicherungspolicentabelle.
3. Öffnen Sie einen Versicherungspolicendatensatz in der Tabelle.
4. Wählen und halten Sie den Header (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.
5. Bestätigen Sie, dass nur die folgenden zugehörigen Listen vorhanden sind:
   - Policenabdeckung -> Versicherungspolice
   - Versicherungsnehmer->Versicherungspolice
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Policenabdeckungen “ **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Police Abdeckung“.

Feld	Beschreibung
Abdeckungstyp	Abdeckungstyp-Datensatz.
Abdeckungswert	Abdeckungstyp-Optionsdatensatz.

9. Wiederholen Sie die Schritte 7 bis 8 für jede Policenabdeckung, die Sie hinzufügen möchten.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie der Police einen Versicherungsnehmer als versicherte Entität hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügt einen Versicherungsnehmer zu einer Versicherungspolice hinzu.

Fügt einen Versicherungsnehmer zu einer Versicherungspolice hinzu

Fügen Sie einer Versicherungspolice mit der Anwendung Versicherungsansprüche einen Kunden als versicherte Entität hinzu.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Versicherungspolice. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Versicherungspolice.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Öffnen Sie eine Versicherungspolicentabelle.
3. Öffnen Sie einen Versicherungspolicendatensatz in der Tabelle.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Richtlinien-Teilnehmer** und anschließend **Neu**aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Richtlinienteilnehmer“.

Feld	Beschreibung
Verbraucher (für private Versicherung Policen)	Verbraucherdatensatz, der die versicherte Entität ist.
Account (für gewerbliche Versicherungspolicen)	Account-Datensatz, der die versicherte Entität darstellt.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Rolle des Versicherungsnehmers“ **Neu**.
8. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Formular „Richtlinienteilnehmerrolle“.

Feld	Wert
Versicherungsnehmer	<customer record>

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Rolle	<insured>

9. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie der Finanzmodellansicht des Versicherungsmodells eine zugehörige Liste hinzu, um alle Policen für dieses Versicherungsprodukt anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügt einem Versicherungsproduktmodell eine zugehörige Liste hinzu.

Fügt einem Versicherungsproduktmodell eine zugehörige Liste hinzu

Fügen Sie mit der Anwendung Versicherungsansprüche einer Versicherungsproduktmodell-Tabelle eine zugehörige Liste einer Versicherungspolicentabelle hinzu. Durch Hinzufügen einer zugehörigen Liste werden die Kundenversicherungspolicen für ein bestimmtes Versicherungsprodukt angezeigt.

Vorbereitungen
Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz von auf Financial Services Operations Corefest.

Es ist eine Versicherungspolicentabelle erforderlich, die die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_policy) erweitert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Versicherungspolicentabelle.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Produkt**, und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Option	Beschreibung
Private Versicherung Modelle	Zeigt die Produktmodelle der Personenversicherung an.
Unternehmensversicherung Modelle	Zeigt die Unternehmensversicherung Produktmodelle an.

2. Wählen Sie das Produktmodell aus der Liste aus.
3. Wählen und halten Sie den Header (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und navigieren Sie dann zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.
4. Fügen Sie die Richtlinientabelle der Liste Ausgewählt hinzu.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Richtlinien-Snapshots in Versicherungsansprüche

Erfahren Sie, wie ein Anspruch in der Anwendung Versicherungsansprüche während seines gesamten Lebenszyklus vom Policen-Snapshot gesteuert wird. In der Tabelle „Police Snapshot“ wird eine Kopie einer Versicherungspolice gespeichert, die in einem Schadensfall verwendet werden kann.

Wenn ein Anspruch erstellt wird, kopiert das System standardmäßig die aktuelle Versicherungspolice, generiert den Policen-Snapshot und hängt ihn an den Anspruch an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieser Prozess stellt eine Kopie der neuesten Versicherungspolicendaten bereit, die der Anspruch verwenden kann (z. B. im Arbeitsbereich „Schadenszusammenfassung“).

Sie können auch die Basislogik für die Generierung von Richtlinien-Snapshots ändern, um die Richtlinie zu kopieren, die an einem bestimmten Incident-Datum aktiv war. Wenn beispielsweise ein Schadenfall für einen Incident erstellt wird, der vor vier Monaten aufgetreten ist, kann die Police, die vor vier Monaten anwendbar war, kopiert und als Policen-Snapshot an den Schadenfall angehängt werden.

Die PolicySnapshotGenerator-Skripteinbindung in Ihrer Instanz enthält den Code, der für das Generieren einer Kopie der aktuellen Versicherungspolice verantwortlich ist. Sie können diesen Code unverändert verwenden, wenn Sie einen Anspruch erstellen, der auf der aktuellen Versicherungspolice basiert, sofern die aktuelle Versicherungspolice bereits in den Tabellen Financial Services Operations vorhanden ist. Sie sollten dieses Skript ändern, um bestimmte Richtlinien abzurufen, in externe Systeme zu integrieren usw.

Überprüfen Sie beim Einrichten der Anwendung Versicherungsansprüche die Skripteinbindung PolicySnapshotGenerator, um sicherzustellen, dass Sie die richtige Richtlinie für Ihre Ansprüche abrufen.

Zugehörige Informationen

Core-Tabellen für Versicherungsansprüche

Versicherungspolicen in Versicherungsansprüche

Es wird eine Servicedefinition für erstellt Versicherungsansprüche

Erstellen Sie mit der Anwendung Versicherungsansprüche eine Servicedefinition für jeden Anspruchstyp.

Eine Zusammenfassung der Servicedefinitionen finden Sie unter den Links im Abschnitt „Zugehörige Informationen“ auf dieser Seite.

Zugehörige Informationen

Servicedefinitionen

Servicedefinitionen in FSO

Erstellen Sie eine Servicedefinitionskategorie für Versicherungsansprüche

Erstellen Sie eine Servicedefinitionskategorie in Versicherungsansprüche, um Ansprüche in Bezug auf einen bestimmten Vorteil ordnungsgemäß zu klassifizieren und zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz von auf *Versicherungsansprüche* fest.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Servicedefinitionskategorie ist eine logische Gruppierung von Servicedefinitionen. Sie kann als Filtermechanismus fungieren und die Anzahl der verfügbaren Services reduzieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Versicherungsansprüche* > **Administration** > **Servicedefinitionskategorien**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Servicedefinitionskategorie“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Servicedefinitionskategorie.
Beschreibung	Beschreibung der Servicedefinitionskategorie.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Servicedefinitionskategorie angezeigt wird.
Aktiv	Gibt an, ob die Servicedefinitionskategorie aktiv ist.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Servicedefinition für Versicherungsansprüche

Erstellen Sie eine Servicedefinition für jeden Anspruchstyp in Ihrem Versicherungsansprüche -Workflow. Sie können auch eine Servicedefinition erstellen, um im Workflow Regulierungsaufgaben zu generieren.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz von auf *Versicherungsansprüche*fest.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Servicedefinition beschreibt einen Service, den Ihr Workflow zur Unterstützung eines Anspruchstyps anbietet. In Versicherungsansprücheerstellen Sie auch Servicedefinitionen für Regulierungsaufgaben. Diese Definitionen helfen bei der Erstellung von Sachbearbeiteraufgaben, wenn ein Incident erstellt wird (z. B. Aufgabe zur Überprüfung von Sachbearbeitern).

Erstellen Sie für jeden Incident-Typ eine Servicedefinition für die Aufgabe „Regulierung“, um eine klare Kategorisierung und ein effizientes Aufgabenmanagement in Versicherungsansprüchesicherzustellen.

Die Servicedefinition für den Anspruchstyp und die Definition des Schadenregulierer-Services werden beide in der Tabelle „Anspruchs-Incident-Konfiguration“ [sn_ins_claim_incident_config] als Teil der Konfiguration Ihres Workflows verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Tabelle „Incident-Konfiguration beanspruchen“..

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Versicherungsansprüche* > **Administration** > **Servicedefinitionen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Tabelle** eine der folgenden Optionen aus.
   - Um einen Anspruchstyp zu definieren, wählen Sie Anspruchsfall [sn_ins_gen_claim_case] aus.
   - Wählen Sie für eine Schadensregulieraufgabe Schadenregulierer-Aufgabe [sn_ins_gen_claim_adj_task] aus.
4. Geben Sie im Feld **Name** den Namen ein, den die Kundenbetreuer im Playbook sehen.
5. Geben Sie im Feld **ID** den Namen in Groß-/Kleinschreibung ein (Wörter in Kleinbuchstaben durch Unterstriche getrennt).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Beschreiben Sie im Feld **Beschreibung** den Zweck der Servicedefinition.
7. Wählen Sie im Feld **Standardtabellenfeldwerte** die **Option Kurzbeschreibung**aus, und geben Sie eine Kurzbeschreibung ein (z. B. den Wert im Namensfeld).
8. Wählen Sie **Speichern**.
9. Fügen Sie im Feld **StandardtabellenfeldwerteAnspruchsservice**hinzu, und wählen Sie die Servicedefinition aus, die Sie gerade erstellen.
10. Speichern Sie den Datensatz.

    Wenn Sie eine Regulierungsaufgabe definieren, ist das Verfahren abgeschlossen.

    Wenn Sie einen Anspruchstyp definieren, führen Sie die folgenden Schritte aus.

11. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Beziehungen der ServicedefinitionskategorienNeu**.
12. Wählen Sie im Feld **Servicekategorie** die Servicedefinitionskategorie aus, in der sich diese Servicedefinition befindet.
13. Wählen Sie **Absenden**.

Verknüpfen Sie das Versicherungsproduktmodell und die Definition des Anspruchsfallservice

Verknüpfen Sie das Versicherungsproduktmodell und die Definition des Anspruchsfallservice mithilfe der Anwendung Versicherungsansprüche. Ohne diesen Link weiß das System nicht, welche Richtlinien für die Fallservicedefinition relevant sind.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich Ihrer -Instanz auf **Versicherungsansprüche**fest.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie ein Versicherungsproduktmodell und eine Anspruchsfall-Servicedefinition erstellt haben, müssen Sie eine Verknüpfung zwischen ihnen erstellen. Durch Verknüpfen der Definition des Anspruchsfallservice mit dem Produktmodell können Sie sicherstellen, dass die Policen, die mit dem Versicherungsproduktmodell verbunden sind, zur Auswahl verfügbar sind. Dieser Prozess zum Erstellen von Ansprüchen trägt dazu bei, sicherzustellen, dass alle Ansprüche genau an die entsprechenden Policen und Abdeckungen gebunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *`Versicherungsansprüche`* > **Administration** > **Servicedefinition**.
2. Öffnen Sie die Servicedefinition, die Sie verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Produktservicebeziehungen“ **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **Produkt** das Versicherungsproduktmodell aus, das Sie verknüpfen möchten.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie können einer Fallservicedefinition mehrere Produktmodelle zuordnen. Beispielsweise können Sie mehrere Produkte zuordnen, wenn Sie ein kommerzielles Produktmodell haben.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie ein weiteres Produktmodell zu, indem Sie die Schritte 3–5 wiederholen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einer Servicedefinition eine Dokumentlistendefinition hinzu

Fügen Sie einer Servicedefinition mit der Anwendung Versicherungsansprüche eine Dokumentlistendefinition hinzu, damit Sie die erforderlichen Dokumente definieren können, die ein Kunde für einen bestimmten Schadenfall bereitstellen muss.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie den Dokumentprozessor FSO für eingerichtet und eine Dokumentlistendefinition erstellt haben, um die erforderlichen Dokumente für einen Versicherungsanspruch zu beschreiben, verknüpfen Sie diese mit der Servicedefinition des Anspruchs, indem Sie die Entscheidungstabelle für Dokumentregeln Versicherungsansprüche aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > *Workflow-Studio*.
2. Wählen Sie **Entscheidungstabellen**aus.
3. **Dokumentregeln für offene Versicherungsansprüche**.
4. Fügen Sie der Entscheidungstabelle eine neue Entscheidungszeile hinzu.
5. Wählen Sie in der Spalte Fallservicedefinition Ihre Anspruchsservicedefinition aus.
6. Wählen Sie in der Spalte Antwort den Dokumentlistendatensatz aus.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Diese Entscheidungstabelle wird im Hintergrund ausgeführt, wenn ein Fall über das Playbook für die erste Verlustbenachrichtigung erstellt wird. Außerdem wird eine Dokumentverifizierungsaufgabe für den Fall erstellt.

Zugehörige Informationen

Anspruchs-Incidents

Sie können eine Schaden-Incident-Tabelle [sn_ins_claim_property] erstellen, die die Details eines bestimmten Schadenfalls in der Anwendung Versicherungsansprüche aufzeichnet.

Die Anwendung Versicherungsansprüche enthält vier Incident-Tabellen im Basissystem:

- Tabelle „Anspruchs-Incident“ [sn_ins_claim_property].
- Tabelle „Gepakt-Incident“ [sn_ins_claim_baggage].
- Tabelle „Reise-Incident“ [sn_ins_claim_trip].
- Tabelle „Verletzungs-Incident“ [sn_ins_claim_injury].

Diese Tabellen enthalten die Felder, die für ihre Incident-Typen spezifisch sind.

Sie können eine vorhandene Tabelle verwenden, um Incidents für Ihren Schadenprozess zu speichern, oder Sie können eine neue Incident-Tabelle erstellen. Beispielsweise muss Ihr Workflow möglicherweise verschiedene Arten von Incidents bearbeiten, z. B. Sachbeschädigung, medizinische Notfälle oder Umweltschäden. Sie können anwenderdefinierte Incident-Tabellen erstellen und konfigurieren, die auf diese spezifischen Incident-Typen zugeschnitten sind.

Nach dem Erstellen der Incident-Tabelle können Sie die Beziehung der Tabelle zur jeweiligen Servicedefinition mithilfe von Tabelle „Incident-Konfiguration beanspruchen“.definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Tabelle „Incident-Konfiguration beanspruchen“.

Mit Versicherungsansprüche installierte Komponenten

Core-Tabellen für Versicherungsansprüche

Erstellen Sie eine Schaden-Incident-Tabelle

Erstellen Sie die Tabelle „Schadensfall-Incident“ [sn_ins_claim_property] für Ihre Geschäftsanforderungen und den Typ der Schäden, die Sie mit der Anwendung Versicherungsansprüche verarbeiten.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich Ihrer Instanz auf **Insurance Claims Core**fest.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Tabelle“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Anzeigebezeichnung der Tabelle.
Name	Name der Tabelle in Groß-/Kleinschreibung.
Erweitert Tabelle	Option zum Erweitern der Tabelle. Wählen Sie in diesem Feld die Basistabelle Anspruchs-Incident aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Rollen für die neue Tabelle „Anspruchs-Incident“ [sn_ins_claim_property]. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Rollen für eine Anspruchs-Incident-Tabelle.

Sie können Skripteinbindungen für die neue Incident-Tabelle hinzufügen, einschließlich des Codes zum Abrufen der Referenzqualifizierer-Zeichenfolgen.

Bei Bedarf können Sie auch eine Arbeitsbereichsansicht für diese neue Incident-Tabelle erstellen.

Erstellen Sie Rollen für eine Anspruchs-Incident-Tabelle

Erstellen Sie mit der Anwendung Versicherungsansprüche Rollen für den Zugriff auf Anspruchs-Incident-Tabellen. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass nur autorisierte Benutzer auf die Anspruchs-Incidents zugreifen können, die für ihre Rollen relevant sind.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich Ihrer Instanz auf **Insurance Claims Core**fest.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Rollen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Rollenformular

Feld	Beschreibung
Suffix	Rolle, die Sie für die neue Tabelle für Anspruchs-Incidents erstellen eine Autor- oder Leserrolle.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Rolle.

Sehen Sie sich als Beispiel die Autoren- und Leserrollen im Basissystem an, z. B. sn_ins_claim.trip_writer und sn_ins_claim.trip_reader.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Zugriffssteuerungslisten für die Tabelle der Anspruchs-Incidents, damit bestimmte Rollen mit der Tabelle der Anspruchs-Incidents interagieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Zugriffssteuerungsliste für eine Anspruchs-Incident-Tabelle.

Erstellen Sie eine Zugriffssteuerungsliste für eine Anspruchs-Incident-Tabelle

Erstellen Sie mit der Anwendung Versicherungsansprüche eine Zugriffssteuerungsliste (Access Control List, ACL) für eine Anspruchs-Incident-Tabelle. Durch das Erstellen einer ACL stellen Sie sicher, dass Benutzer mit bestimmten Rollen mit Tabellen für bestimmte Anspruchs-Incidents interagieren können.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich Ihrer Instanz auf **Insurance Claims Core**fest.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Suchen und öffnen Sie die Tabelle für Anspruchs-Incidents.
3. Erhöhen Sie Ihre Rolle auf security_admin.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zugriffssteuerungen **“ Neu**.
5. Fügen Sie der Liste Erfordert Rolle die Rollen Leser und Autor hinzu.
   Sehen Sie sich als Beispiel die vorhandenen ACLs in der Tabelle „Reise-Incident“ [sn_ins_claim_trip] an.

Nächste Maßnahme

Gewähren Sie den Rollen Versicherungsansprüche Zugriff auf die Tabelle der Anspruchs-Incidents, damit sie während des Anspruchserstellungsprozesses Einträge lesen und schreiben können. Weitere Informationen finden Sie unter Gewähren Sie Versicherungsansprüche Rollen Zugriff auf eine Tabelle für Anspruchs-Incidents.

Gewähren Sie Versicherungsansprüche Rollen Zugriff auf eine Tabelle für Anspruchs-Incidents

Gewähren Sie den Rollen sn_bom.fnol_representative und sn_ins_gen_claim.processor mit der Anwendung Versicherungsansprüche Zugriff auf eine Tabelle für Anspruchs-Incidents. Auf diese Weise können die Benutzer mit diesen Rollen während des

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anspruchserstellungsprozesses Einträge in einer Anspruchs-Incident-Tabelle lesen und schreiben.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich Ihrer -Instanz auf *Financial Services Operations Core*fest.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Rollen**.
2. Suchen Sie nach der Rolle sn_bom.fnol_representative, und öffnen Sie den Datensatz.
3. Wählen Sie **Bearbeiten**in der zugehörigen Liste Enthält Rollen.
4. Fügen Sie die Rollen „Leser“ und „Autor“ für die Tabelle „Anspruch Incident“ der Liste „Enthält Rollen“ hinzu.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Wiederholen Sie diese Schritte für die Rolle sn_ins_gen_claim.processor. Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich Ihrer Instanz richtig festgelegt ist.

Tabelle „Incident-Konfiguration beanspruchen“.

Ordnen Sie die Servicedefinition eines Falls den Servicedefinitionen für Incidents und Sachbearbeiteraufgaben zu, indem Sie die Tabelle „Konfigurationen für Anspruchs-Incidents“ [sn_ins_claim_incident_config] in der Anwendung Versicherungsansprüche verwenden.

Anspruchs-Incident-Konfiguration Tabellenübersicht

Sie können die Anspruchs-Incidents definieren, die im Workflow Versicherungsansprüche erstellt werden können, indem Sie in der Tabelle „Konfigurationen für Anspruchs-Incidents“ [sn_ins_claim_incident_config] einen Eintrag vornehmen. Dieser Incident-Typ erstellt auch eine Sachbearbeiteraufgabe im System für den entsprechenden Fall, sodass Sie den Sachbearbeiter nicht über den Fall benachrichtigen müssen.

Um auf die Tabelle Anspruchs-Incident-Konfiguration [sn_ins_claim_incident_config] zuzugreifen, legen Sie den Anwendungsbereich Ihrer Instanz auf *Versicherungsansprüche*fest, und navigieren Sie dann zu **Alle** > *Versicherungsansprüche* > **Administration** > **Konfigurationen von Anspruchs-Incidents**.

Das folgende Beispiel zeigt die Tabellenfelder der Tabelle „Konfigurationen von Anspruchs-Incidents“ (sn_ins_claim_incident_config). Weitere Informationen finden Sie im nächsten Abschnitt.

Felder der Anspruchs-Incident-Konfigurationstabelle

Die folgende Tabelle zeigt die Felder in der Tabelle „Konfigurationen von Anspruchs-Incidents“ [sn_ins_claim_incident_config].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Tabelle „Incident-Konfiguration beanspruchen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Anspruchs-Incident-Konfigurationseintrags.
Aktiv	Status, ob dieser Incident aktiv oder inaktiv ist und ob der Incident in der ersten Verlustmeldung des Playbooks angezeigt wird.
Servicedefinition der Regulierungsaufgabe	Servicedefinition für Regulierungsaufgaben (d. h. eine Servicedefinition, die eine Regulierungsaufgabe in einem Schadenfall erstellt). Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Servicedefinition für Versicherungsansprüche.
Regulierungsaufgabe erstellen	So wird eine Regulierungsaufgabe generiert: • Pro Incident: Erstellt eine Schadensregulierungsaufgabe für jeden Incident. • Pro Incident-Typ: Erstellt eine Regulierungsaufgabe für jeden Incident-Typ (z. B. eine Aufgabe für alle Reise-Incidents und eine andere Aufgabe für alle Reise-Incident-Incidents).
Incident-Tabellenname	Tabelle, in der die Incidents gespeichert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Anspruchs-Incidents.
Symbol des Incident-Typs	Symbol, das im Playbook für den Anspruchs-Incident angezeigt wird.
Aufgeschlüsselter Verlust verfügbar	Gibt an, ob der Anspruchs-Incident die Aufschlüsselung jedes Schadens unterstützt (z. B. Aufschlüsselung jedes Artikels in einer Frachtversicherung).
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Servicedefinition im Playbook angezeigt wird.
Servicedefinition	Servicedefinition für den Fall (z. B. Bericht Reiseanspruch). Weitere Informationen finden Sie unter Es wird eine Servicedefinition für erstellt Versicherungsansprüche.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Anspruchs-Incidents, die auch im Playbook angezeigt wird.

Reiseversicherung – Beispiel für die Schaden-Incident-Konfigurationstabelle

Im folgenden Branchenbeispiel für Reiseversicherungen spiegelt sich die Konfiguration des Anspruchs-Incidents im Workflow wider, wenn ein Reiseanspruch gemeldet wird. Die Aktivität **Incident-Details** im Playbook für die erste Schadensmeldung zeigt die Einträge in der Tabelle und Informationen zu jedem Eintrag an.

Wenn der Anspruchs-Incident einen Einzelverlust wie in der Tabelle definiert unterstützt, wird die Registerkarte **Einzelverlust/Ausgaben** auch angezeigt, wenn der Incident gespeichert wird (siehe folgendes Beispiel).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Versicherungsansprüche -Prozesse mithilfe von Entscheidungstabellen automatisieren

Sie können die Regeln der Entscheidungstabelle und den Subflow oder den Flow, der die Entscheidungstabelle ausführt, anwenden, um Schadensprozesse in der Anwendung Versicherungsansprüche zu automatisieren.

Sie können Entscheidungsregeln konfigurieren, um Schadensprozesse zu automatisieren. Diese Entscheidungsregeln werden im Hintergrund durch einen Subflow oder Flow während des Anspruchslebenszyklus ausgeführt. Mit diesem Ansatz können Sie arbeitsintensive Aufgaben automatisieren, Entscheidungsprozesse optimieren und die Einheitlichkeit der Behandlung von Ansprüchen während des gesamten Lebenszyklus sicherstellen.

Einige Beispiele:

- Einführung von Anspruchsvalidierungsregeln in einer Entscheidungstabelle mit einem Subflow, der diese Regeln ausführt. Das Ergebnis dieses Subflows bestimmt, wie der Flow fortschreitet, und automatisiert den Validierungsprozess für Ansprüche.
- Einführung von Erkennungsregeln für Anspruchsbetrug in einer Entscheidungstabelle, bei der das Ergebnis die Logik des Flows bestimmt. Wenn ein potenzieller Betrug erkannt wird, kann der Prozess für weitere Untersuchungen oder andere Aktionen weitergeleitet werden.

Sie können Eingabeparameter erstellen und den Entscheidungstabellen für Automatisierungsregeln Versicherungsansprüche basierend auf Ihren spezifischen Geschäftsanforderungen hinzufügen. Auf diese Weise können Sie die Automatisierung Ihres Anspruchs-Workflows weiter anpassen und sicherstellen, dass die Entscheidungstabelle an den Prozessen Ihrer Organisation ausgerichtet ist. Beispiel: Selektierungsregeln für Ansprüche, die mit dieser Anwendung bereitgestellt werden.

Wenn Sie neue Eingabeparameter hinzufügen, können Sie auch die entsprechenden Subflows hinzufügen oder ändern. Diese Anpassung stellt sicher, dass der Subflow die neuen Parameter ordnungsgemäß an die Entscheidungstabelle übergibt, sodass er mit der aktualisierten Logik ordnungsgemäß funktioniert.

Sie können die enthaltene Entscheidungstabelle in der Anwendung Versicherungsansprüche ändern, um zu definieren, wie Ansprüche in Ihrem Workflow selektiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungstabellen für Anspruchsautomatisierung verwenden.

Zugehörige Informationen

Mithilfe von Entscheidungstabellen

Flows konfigurieren

Designer-Flows für Financial Services Operations -Anwendungen

Entscheidungstabellen für Anspruchsautomatisierung verwenden

Verwenden Sie Entscheidungstabellen, um die Anspruchsautomatisierungsregeln in der Anwendung Versicherungsansprüche zu definieren. Sie können diese Regeln überprüfen und aktualisieren, um sie an Ihren Anspruchs-Workflow anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Eingabeparameter erstellen und den Entscheidungstabellen für Automatisierungsregeln Versicherungsansprüche basierend auf Ihren spezifischen Geschäftsanforderungen hinzufügen. Auf diese Weise können Sie die Automatisierung Ihres

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anspruchs-Workflows weiter anpassen und sicherstellen, dass die Entscheidungstabelle an den Prozessen Ihrer Organisation ausgerichtet ist. Beispiel: Selektierungsregeln für Ansprüche, die mit dieser Anwendung bereitgestellt werden.

Wenn Sie neue Eingabeparameter hinzufügen, können Sie auch die entsprechenden Subflows hinzufügen oder ändern. Diese Anpassung stellt sicher, dass der Subflow die neuen Parameter ordnungsgemäß an die Entscheidungstabelle übergibt, sodass er mit der aktualisierten Logik ordnungsgemäß funktioniert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**.
2. Wählen Sie **Entscheidungstabellen**aus.
3. Öffnen Sie die Entscheidungstabelle.
   Die Entscheidungstabelle für Selektierungsregeln für Versicherungsansprüche ist in dieser Anwendung enthalten.
4. Überprüfen und aktualisieren Sie die Bedingungen in der Entscheidungstabelle nach Bedarf.

Arbeitsbereiche und Dashboards für Versicherungsansprüche einrichten

Mit der Anwendung Versicherungsansprüche können Sie den -Arbeitsbereich und Dashboards für jede Persona einrichten.

Arbeitsbereiche, die in enthalten sind Versicherungsansprüche

Die folgenden Arbeitsbereiche sind in Versicherungsansprücheenthalten:

- Anspruchszusammenfassung (360)
- Anspruchsarbeitsbereich

Weitere Informationen zu diesen Arbeitsbereichen finden Sie unter Versicherungsansprüche Zielseiten und Arbeitsbereiche.

Sie können diese Arbeitsbereiche in UI Builderändern. Sie können auch die Unterseiten in diesen Arbeitsbereichen anpassen, indem Sie eine Variante erstellen. Weitere Informationen zu dieser Anpassung finden Sie unter Seitenvariante erstellen .

Arbeitsbereiche nach Persona einrichten

In der folgenden Tabelle sind einige Richtlinien zum Einrichten eines Arbeitsbereichs für jede Persona aufgeführt.

Persona-Arbeitsbereiche

Element	Persona	Leitlinien
Zielseite	FNOL-Vertreter	Diese allgemeine Zielseite ist im FSO Core definiert und kann mit geringfügigen Änderungen unverändert verwendet werden. Um zusätzliche UI-Änderungen vorzunehmen, verwenden Sie UI Builder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Persona-Arbeitsbereiche (Fortsetzung)

Element	Persona	Leitlinien
		Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .
	Prozessor	Erstellen Sie eine Zielseite für die Branche, indem Sie sie auf einer vorhandenen Zielseite basieren. Sehen Sie sich als Beispiel die enthaltene Zielseite des Anspruchs-Sachbearbeiters an, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Platform Analytics** > **Dashboards**und wählen Sie **Schadensfall-Sachbearbeiter – Zielseite**.
	Regulierung	Erstellen Sie eine Zielseite für Ihre Branche, indem Sie sie auf einer vorhandenen Zielseite basieren. Sehen Sie sich als Beispiel die enthaltene Zielseite „Schadensregulierer“ an, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Platform Analytics** > **Dashboards**und wählen Sie **Schadensregulierer – Zielseite**.
Module und Listen	FNOL-Vertreter	Dieses Modul oder diese Liste wird vom Basissystem für Versicherungsansprüchedefiniert. Um zusätzliche UI-Änderungen vorzunehmen, verwenden Sie UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .
	Prozessor	Dieses Modul oder diese Liste wird vom Basissystem für Versicherungsansprüchedefiniert. Erstellen Sie für eine neue Branche Listenkategorien und Listen für die Rolle „Prozessor“.
	Regulierung	Dieses Modul oder diese Liste wird vom Basissystem für Versicherungsansprüchedefiniert. Erstellen Sie für eine neue Branche Listenkategorien

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Persona-Arbeitsbereiche (Fortsetzung)

Element	Persona	Leitlinien
		und Listen für die Rolle „Regulierung“.
Datensatz	Alle	Andere Konfigurationen im Zusammenhang mit dem Arbeitsbereich, z. B. die Änderungen an einem Datensatz, können über UI Builderdurchgeführt werden. Standardmäßig verwendet Versicherungsansprüche die Datensatz-Standardkonfiguration aus der Anwendung Kundenservice-Management (CSM). Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Arbeitsbereich beanspruchen	Regulierung	Diese Seite UI Builder im Sachbearbeiter-Arbeitsbereich wurde in Versicherungsansprücheeingerichtet. Bei Bedarf können Sie diesen Arbeitsbereich klonen und ändern, um ihn an Ihre spezifische Branche anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Seite „Schadenszusammenfassung“ (360)	Sachbearbeiter, Regulierer, Manager	Die Seite „Claim 360 UI Builder “ wird imFSO Core eingerichtet und ist in Schadensanwendungen verfügbar. Sie kann geklont und geändert werden, um eine bestimmte Anspruchszusammenfassungsseite für eine bestimmte Branche zu erstellen. Um eine Anspruchszusammenfassung für einen Fall zu aktivieren,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Persona-Arbeitsbereiche (Fortsetzung)

Element	Persona	Leitlinien
		aktivieren Sie die Standarddatensatzseite CSM, und definieren Sie die richtige Reihenfolge. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .

Enthaltene Dashboards in Versicherungsansprüche

Um die Bedingungen auf den Zielseiten zu ändern, navigieren Sie zu **Alle** > **Platform Analytics** > **Dashboards**. Wählen Sie die Dashboards aus, und bearbeiten Sie sie mithilfe von UI Builder.

Weitere Informationen zu den enthaltenen Dashboards und ihren Layouts finden Sie unter Versicherungsansprüche Zielseiten und Arbeitsbereiche.

Hinweis: Die FNOL-Zielseite ist in Financial Services Operations Coreintegriert. Alle Änderungen an dieser Seite können sich auf andere Anwendungen auswirken.

Weitere Informationen zu Zielseiten als Dashboards finden Sie unter Dashboard-Zielseiten .

Verwalten Sie die Regel „Anspruchsfall archivieren“.

Verwalten Sie die Archivierungsregel, die in der Tabelle „Schadensfall“ [sn_ins_gen_claim_case] der Anwendung Versicherungsansprüche bereitgestellt wird, damit Ihre Organisation die Anforderungen an die Archivierung von Schadensfällen erfüllen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Regel „Anspruchsfall archivieren“ legt fest, dass ein Fall, der inaktiv und älter als sieben Jahre ist, automatisch archiviert wird. Diese Regel ist die Basissystem-Archivierungsregel für Anspruchsfälle in der Tabelle „Anspruchsfall“ [sn_ins_gen_claim_case] und standardmäßig aktiv. Sie können die Archivierungsregel bei Bedarf ändern.

Weitere Informationen zu Archivierungsregeln und zur Archivierung von Datensätzen finden Sie unter Datensätze werden archiviert .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**.
   Die Systemarchivierungsregeln, die im Basissystem vorhanden sind, werden angezeigt.
2. Zeigen Sie die Regel „Anspruchsfall archivieren“ an.
3. Aktualisieren Sie bei Bedarf die Regel und ihre Parameter.

Zugehörige Informationen

Datensätze werden archiviert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Versicherungsansprüche verwenden

Erfahren Sie, welche Rollen die Anwendung Versicherungsansprüche verwenden, um einen Versicherungsanspruch von der ersten Schadensmeldung bis zum Abschluss des Anspruchs zu erstellen, zu untersuchen und zu verwalten.

Übersicht über einen Versicherungsansprüche -Workflow

Hinweis: Die Themen in diesem Abschnitt beschreiben einen Workflow, der auf die enthaltenen Produkte für private und geschäftliche Reiserichtlinien verweist. Ihr -Arbeitsbereich wird je nach Konfiguration und Implementierung möglicherweise anders angezeigt.

1. Erstellen Sie einen Versicherungsansprüche -Fall.

   Der FNOL-Vertreter (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) erstellt den Fall und sammelt die ersten Informationen im Namen des Antragstellers. Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie einen Versicherungsansprüche -Fall.

2. Verarbeitet einen Versicherungsansprüche -Fall.

   Sachbearbeiter (sn_ins_gen_claim.processor) initiieren einen Anspruch, überprüfen einen Anspruch, um ihn zu überprüfen, und schließen die Erfüllungsaufgaben ab, nachdem ein Schadensregulierer den Anspruch bewertet hat. Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeitet einen Versicherungsansprüche -Fall.

3. Arbeiten Sie an Versicherungsansprüche Regulierungsaufgaben.

   Schadenregulierer (sn_ins_gen_claim.regulierer) überprüfen einen Schadenfall, um Dokumente zu verifizieren, Schadensabdeckungen zu bewerten, Zahlungsdetails zu bestimmen und einen Vergleich zu genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie an Versicherungsansprüche Regulierungsaufgaben.

4. Genehmigen Sie einen Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag für einen Versicherungsansprüche -Fall.

   Wenn Schadenregulierer Schadenrückstellungen oder Zahlungsbeträge einreichen, die höher sind als ihre Genehmigungsberechtigung, erhält ein -Manager (sn_ins_gen_claim.manager) eine Anforderung zur Genehmigung des Betrags. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigen Sie einen Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag für einen Versicherungsansprüche -Fall.

Versicherungsansprüche Zielseiten und Arbeitsbereiche

In der Anwendung Versicherungsansprüche können Sie auf der Zielseite Zusammenfassungen Ihrer Anspruchsarbeit anzeigen. Sie können Ihre Anspruchsaufgaben auch über den Anspruchsarbeitsbereich bearbeiten.

Zielseiten

Die folgenden Dashboards sind als Teil der Anwendung Versicherungsansprüche enthalten:

- Schadenssachbearbeiter-Zielseite
- Zielseite „Schadensregulierer“.
- Zielseite „Schadensmanager“.
- FNOL-Zielseite (als Teil von Financial Services Operations Core)

Jede Versicherungsansprüche -Rolle kann eine andere Zielseite haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Im enthaltenen Branchenmodell für Reiseversicherungsansprüche zeigt die folgende Tabelle das Layout dessen, was jede Rolle sieht.

Zielseiten für Rollen in Versicherungsansprüche

Rolle	Elemente der Zielseite
Vertreter der ersten Verlustmeldung (FNOL).	• Liste der Anspruchsentwürfe • Liste aller offenen Ansprüche
Schadenssachbearbeiter	• Schadensübersicht (z. B. Anzahl der neuen Schadensfälle, Schadensfälle mit hoher Priorität, Schadensfälle, die in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden, überfällige Schadensfälle und Schadensfälle, für die eine Schadensregulierer-Zuweisung aussteht) • Liste der ausstehenden Aufgaben des Anwenders • Liste der offenen Ansprüche des Anwenders
Schadensregulierer	• Schadenfallübersicht (z. B. Anzahl der neuen Schadenfälle, abgelehnte Reserven, abgelehnte Zahlungen, überfällige Schadenfälle, Schadenfälle mit hoher Priorität, Schadenfälle mit ausstehender Dokumentverifizierung und Schadenfälle, die in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden) • Liste der ausstehenden Aufgaben des Anwenders • Liste der offenen Ansprüche des Anwenders
Schadensmanager	• Schadensübersicht (z. B. Anzahl der neuen Schadensfälle, Schadensfälle mit hoher Priorität, überfällige Schadensfälle, Schadensfälle, die in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden, Schadensfälle mit ausstehender Dokumentverifizierung, ausstehende Aufgaben von den Teams des Benutzers und Schadensfälle mit ausstehender Schadensregulierzuweisung).) • Liste der ausstehenden Aufgaben des Anwenders • Liste der ausstehenden Rückstellungs- und Zahlungsgenehmigungen des Anwenders • Alle offenen Schäden

Fallabschnittsregisterkarten

In der Anwendung Versicherungsansprüche können Sie Abschnittsregisterkarten verwenden, um Informationen zum Anspruchsfall hinzuzufügen. Beispiel: Im Branchenmodell Reiseversicherung der Basisebene zeigt die folgende Tabelle die verfügbaren Abschnittsregisterkarten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten des Fallabschnitts für Fälle in Versicherungsansprüche

Registerkarte „Abschnitt“.	Beschreibung
Playbook	Zeigt die Antworten auf das Playbook zur FNOL-Aufnahme an.
Anspruchszusammenfassung	Zeigt eine Zusammenfassung des Anspruchs an Weitere Informationen finden Sie unter Ansprüche in der Anspruchszusammenfassung werden überprüft.
Details	Enthält die Details des Anspruchsfalldatensatzes, z. B. Fallnummer, Verbraucher oder Account, Versicherungspolice, Fallstatus oder Arbeitsnotizen zum Fall.
Kundeninformationen	Enthält die Arbeitsbereichskarten, auf denen Kundendatensatzdetails, Policenübersicht, Anspruchsübersicht, Versicherungspolice-Details, Fallverlauf oder letzte Telefon- und Chatinteraktionen angezeigt werden.
Aufgaben-SLAs	Zeigt die zugeordneten Aufgaben-Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) an.
Aufgaben	Listet die Regulierungsaufgaben für diesen Anspruch auf.
Interaktionen	Listet die Interaktionen mit dem Antragsteller auf.
E-Mails	Listet die E-Mail-Adressen für diesen Anspruch auf.
Dokumentverifizierungen	Listet die Dokumentverifizierungsaufgaben für diesen Anspruch auf.

Ansprüche in der Anspruchszusammenfassung werden überprüft

Die Anspruchszusammenfassung enthält eine Übersicht über den Status des Anspruchs, seine Beteiligten sowie Daten zu Abdeckungen und Finanzdaten.

Hinweis: FNOL-Mitarbeiter haben keinen Zugriff auf diesen Arbeitsbereich.

Im Branchenmodell für Reiseversicherungen der Anwendung Versicherungsansprüche können Sie beispielsweise durch die Abschnitte in der folgenden Tabelle navigieren.

Anspruchszusammenfassungs-Container in Versicherungsansprüche

Behälter	Beschreibung
Anspruchsdetails	Zeigt die Details zu Schadennummer, Versicherungsnehmer, Policen-Snapshots, Priorität, Phase, Berichtsdatum und Incident-Datum an.
SLAs beanspruchen	Zeigt die Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) für diesen Anspruch und die verbleibende Geschäftszeit des SLA an.
Regulierungsaufgaben	Listet die Sachbearbeiteraufgaben auf, die dem Schadenfall zugeordnet sind,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anspruchszusammenfassungs-Container in Versicherungsansprüche (Fortsetzung)

Behälter	Beschreibung
	einschließlich Status und zugewiesenem Sachbearbeiter.
Incident-Details	Zeigt die Incident-Details für den Schadenfall an
Anspruchsbeteiligte	Listet die Anspruchsbeteiligten auf.
Anspruchstatus	Zeigt den Statusfortschritt des Anspruchs an.
Abdeckungen und Finanzen	Zeigt die Abdeckungen, Rückstellungen und Zahlungsinformationen für diesen Schadenfall an
Notizen und Aktivitäten	Zeigt die Arbeitsaktivität und Arbeitsnotizen für diesen Schadenfall an

Bearbeitung von Sachbearbeiteraufgaben im Schadensfall-Arbeitsbereich

Verwenden Sie den Anspruchsarbeitsbereich, um eine einheitliche Ansicht aller Aktionen zu erhalten, die Sie als Schadenregulierer für den Schadenfall Versicherungsansprüche ausführen können. Im Anspruchs-Arbeitsbereich können Sie an einem Anspruch arbeiten, um Dokumente zu überprüfen, Anspruchsabdeckungen zu bewerten, Auszahlungsdetails zu bestimmen und eine Abrechnung für einen Anspruch zu genehmigen.

Beispielsweise können Sie im Branchenmodell für enthaltene Reiseversicherungen durch die Abschnitte navigieren, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Beanspruchen Sie Arbeitsbereichscontainer in Versicherungsansprüche

Behälter	Beschreibung
Anspruchsdetails	Überprüft die Details zu Schadennummer, Versicherungsnehmer, Policen-Snapshots, Priorität, Phase, Berichtsdatum und Incident-Datum.
Incident-Details	Prüft die Details der Incident-Datensätze.
Anspruchsbeteiligte	Zeigt die Anspruchsbeteiligten und ihre Rollen an.
Zuweisungsdetails für Regulierer	Aktualisiert die Zuweisungsgruppe und die Person, der der Fall zugewiesen ist.
Aufgaben	Zeigt die Regulierungsaufgaben für den aktuellen Schadensfall an, erstellt sie und bearbeitet sie.
Abdeckungen und Finanzen	Arbeitet mit Schadensabdeckungen, Rückstellungen und Zahlungen.

Initiieren Sie einen Versicherungsansprüche -Fall

Initiieren Sie mit der Anwendung Versicherungsansprüche einen Versicherungsansprüche -Fall im Namen eines Antragstellers. Wenn ein Kunde anruft, um einen Schaden zu melden, wendet ein Schadensaufnahmespezialist dieses Verfahren an, um wichtige Details zu erfassen und einen Fall zu initiieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_gen_claim.fnol_representative

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren referenziert Servicedefinitionen und Produkte, die in der Branche für den enthaltenen Reiseversicherungsanspruch verwendet werden. Ihr Workflow kann je nach Konfiguration variieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*.
2. Wählen Sie **Einen Schaden melden aus**.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Neuen Fall erstellen“ in der Liste „Services“ die Servicedefinition (z. B. **Bericht Reiseanspruch**) aus.
4. Wählen Sie **Fall erstellen**.
5. Suchen Sie in der Aktivität Police auswählen in den Feldern **Account** oder **Verbraucher** und im Feld **Versicherungspolice** nach der Police des Clients.
6. Geben Sie im Feld **Incident-Datum** das Datum des Incidents ein.
7. Fügen Sie in den Feldern **Berichtsdatum** und **Incident-Beschreibung** die erforderlichen Informationen hinzu.
8. Bestätigen Sie, dass die Richtliniendetails korrekt sind, und wählen Sie **Fortfahren**.
9. Fügen Sie in der Aktivität Anspruchsbeteiligte hinzufügen einen Anspruchsteilnehmer hinzu, indem Sie **Anspruchsteilnehmer hinzufügen**auswählen.
10. Geben Sie im Formular „Anspruchsteilnehmer hinzufügen“ die Details des Teilnehmers ein, und wählen Sie **Speichern**aus.

Reporterstatus	Schritte
Ist ein Versicherungsnehmer	◦ Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aus Richtlinienteilnehmern** auswählen. ◦ Wählen Sie im Feld **Typ** aus, ob der Berichterstatter eine Person oder ein Unternehmen ist. ◦ Verwenden Sie die Suchfunktion im Feld **Verbraucher** (Person) oder **Account** (Unternehmen), um nach Police-Teilnehmern zu suchen. Die Kontaktdetails werden nach Auswahl des Teilnehmers ausgefüllt. ◦ Geben Sie im Feld Beziehung **zum Versicherten an, wie der Teilnehmer mit dem Versicherten in Beziehung** steht.
Ist kein Richtlinienteilnehmer	◦ Wählen Sie im Feld **Typ** aus, ob der Berichterstatter eine Person oder ein Unternehmen ist. ◦ Geben Sie im Detailformular die Daten des Berichterstatters ein.

11. Bestätigen Sie, dass alle Anspruchsbeteiligten hinzugefügt wurden, und wählen Sie **Fortsetzen**aus.
12. Fügen Sie in der Aktivität „Incident-Details“ einen Incident hinzu, der sich auf den Schadenfall bezieht, indem Sie das Hinzufügen-Symbol (+) auswählen.
13. Füllen Sie für jeden Incident das Incident-Formular mit den Details zum Incident aus. Für jeden Incident-Typ werden in der Incident-Liste neue Incidents angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

14. Wenn der Incident die Aufschlüsselung von Verlusten und Ausgaben unterstützt, wählen Sie die Registerkarte **Einzelposten Verlust/Ausgaben,** und erstellen Sie einen Eintrag für jede Registerkarte, indem Sie **Neu**wählen.
15. Bestätigen Sie, dass alle Incident-Details aufgezeichnet wurden, und wählen Sie dann **Fortfahren**.
16. Laden Sie in der Aktivität „Dokumente hochladen“ die vom Antragsteller bereitgestellten Begleitdokumentationen hoch.
17. Bestätigen Sie, dass alle erforderlichen Dokumente hochgeladen wurden, und wählen Sie **Fortsetzen**aus.
18. Geben Sie in der Aktivität Anspruch übermitteln zusätzliche Kommentare ein, und wählen Sie **Absenden**aus.

Ergebnisse
Ein Schadensfall wird im Status Neu erstellt, und der Workflow wird ausgelöst. Die Fälle werden einer Zuweisungsgruppe zugewiesen, die auf den definierten Zuweisungsregeln basiert.

Nächste Maßnahme
Sachbearbeiter und Schadensregulierer weisen sich selbst Fälle zu und beginnen mit der Bearbeitung. Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeitet einen Versicherungsansprüche -Fall und Arbeiten Sie an Versicherungsansprüche Regulierungsaufgaben.

Verarbeitet einen Versicherungsansprüche -Fall

Verarbeiten Sie Schadensfälle in der Anwendung Versicherungsansprüche. Als Schadenssachbearbeiter können Sie Versicherungsansprüche überprüfen und verifizieren, die Erfüllungsaufgaben nach der Beurteilung durch einen Gutachter abschließen und einen Anspruch schließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_gen_claim.processor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren referenziert Servicedefinitionen und Produkte, die in der Branche für den enthaltenen Reiseversicherungsanspruch verwendet werden. Ihr Workflow kann je nach Konfiguration variieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*.
2. Öffnen Sie den Anspruchsfall und die Aufgabe auf eine der folgenden Arten.

Option	Schritte
Über die -Zielseite	Wählen Sie einen aktiven Fall aus der Liste Meine ausstehenden Aufgaben oder Meine offenen Ansprüche aus.
Aus dem Fall-Playbook	◦ Wählen Sie das Listensymbol ( ). ◦ Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Versicherungsanspruchsfälle** (oder in der Listenkategorie, die für Ihren anwenderdefinierten Workflow spezifisch ist) die Fallliste. ◦ Wählen Sie in der Liste den Fall aus, der die Aufgabe enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
	◦ Wenn sich der Schadensfall im Status Neu befindet oder Ihnen nicht zugewiesen ist, wählen Sie **Akzeptieren** aus, um bearbeiten zu können. ◦ Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus. ◦ Wählen Sie unter einer der folgenden Phasen die Aufgabenaktivität aus, an der Sie arbeiten möchten.
Aus einem Versicherungsanspruchsfall	◦ Wählen Sie das Listensymbol ( ). ◦ Wählen Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Versicherungsanspruchsfälle** (oder in der Listenkategorie, die für Ihren anwenderdefinierten Workflow spezifisch ist) die **Option Mir zugewiesen**aus. ◦ Wählen Sie in der Liste den Fall aus, den Sie öffnen möchten. ◦ Wenn sich der Schadensfall im Status Neu befindet, wählen Sie **Akzeptieren** aus, um daran arbeiten zu können. ◦ Wählen Sie im Fall die Registerkarte **Aufgaben** und anschließend die Anspruchsaufgabe aus.
Über die Aufgabenliste „Versicherungsanspruchsfall“.	◦ Wählen Sie das Listensymbol ( ). ◦ Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Versicherungsanspruchsaufgaben** (oder in der Listenkategorie, die für Ihren anwenderdefinierten Workflow spezifisch ist) **Alle**aus. ◦ Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

Möglicherweise müssen Sie **Akzeptieren** wählen, um die Zuweisung der Aufgabe zu akzeptieren, damit Sie an der Aufgabe arbeiten können.

3. Beenden Sie die Arbeit, die zum Abschließen der Aufgaben in Ihrem Schaden-Workflow erforderlich ist.
   Diese Arbeit kann Folgendes umfassen:
   - Abschließen der ersten Meldung der Aufgaben der Verlustphase, um den Anspruch zu initiieren.
   - Überprüfung der Gültigkeit des vom Kunden gemeldeten Anspruchs.
   - Der Anspruch wird abgeschlossen und geschlossen.
4. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
   Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für den Anspruchsfall hinzugefügt.
5. Schließen Sie die Aufgabe über das Aufgabenformular.

Arbeiten Sie an Versicherungsansprüche Regulierungsaufgaben

Überprüfen Sie einen Anspruch, um die Dokumente zu verifizieren, die Anspruchsabdeckungen zu bewerten, die Zahlungsdetails für einen Anspruch zu bestimmen und die Regulierung für einen Anspruch zu genehmigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_gen_claim.administrator

Wichtig: Um auf die zugehörigen Registerkarten „Arbeitsbereich Anspruch“, „ und „Zusammenfassung – Regulierer-Arbeitsbereich“ zuzugreifen, müssen Sie die CSM-Standarddatensatzseite aktivieren. Standardmäßig ist die Seite auf inaktiv festgelegt. Informationen zum Festlegen der Standardseite zum Anzeigen von Datensätzen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich finden Sie unter Datensatzseiten des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren referenziert Servicedefinitionen und Produkte, die in der Branche für den enthaltenen Reiseversicherungsanspruch verwendet werden. Ihr Workflow kann je nach Konfiguration variieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*.
2. Öffnen Sie die Aufgabe auf eine der folgenden Arten.

Option	Schritte
Über die -Zielseite	Wählen Sie in der Liste Alle offenen Ansprüche eine Aufgabe aus.
Aus der Aufgabenliste „Sachbearbeiter für Versicherungsanspruch“.	◦ Wählen Sie das Listensymbol ( ). ◦ Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Aufgaben zur Regulierung von Versicherungsansprüchen** (oder in der Listenkategorie, die für Ihren anwenderdefinierten Workflow spezifisch ist) **Alle**aus. ◦ Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

3. Arbeiten Sie an der Schadensregulierer-Aufgabe, indem Sie Aktionen im Anspruchs-Arbeitsbereich abschließen.

Anspruchsaufgabe	Aktionen des Anspruchsarbeitsbereichs
Fügen Sie eine Dokumentverifizierungsaufgabe hinzu	◦ Öffnen Sie unter Aufgaben die Aufgaben-Dropdown-Liste, und wählen Sie **Dokumentverifizierungsaufgabe hinzufügen**- aus. ◦ Füllen Sie die Felder des Formulars aus. ◦ Wählen Sie **Speichern**.
Verifiziert ein Dokument	Wählen Sie in einer Aufgabe für übermittelte Dokumente **die Option Überprüfen** aus, um das übermittelte Dokument zu überprüfen.
Lehnen Sie ein Dokument ab	Wählen Sie in einer Aufgabe für übermittelte Dokumente **Ablehnen**, um das übermittelte Dokument abzulehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anspruchsaufgabe	Aktionen des Anspruchsarbeitsbereichs
Fügen Sie die Schadensabdeckung hinzu	◦ Wählen Sie unter Abdeckungen und Finanzen **die Option Abdeckung hinzufügen**aus. ◦ Füllen Sie die Felder des Formulars aus. ◦ Wählen Sie **Speichern**.
Fügen Sie eine Reservierung oder Zahlung hinzu	◦ Wählen Sie unter Abdeckungen und Finanzen eine Option in der Liste Anspruchsabdeckungen aus: ▪ **Rückstellung hinzufügen** ▪ **Zahlung hinzufügen** ◦ Füllen Sie die Felder des Formulars aus. ◦ Wählen Sie **Speichern**.
Fügen Sie eine Ad-hoc-Anspruchsaufgabe hinzu	◦ Wählen Sie unter Aufgaben **die Option Anspruchsaufgabe hinzufügen**aus. ◦ Füllen Sie die Felder des Formulars aus. ◦ Wählen Sie **Speichern**.
Senden Sie einen Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag zur Genehmigung	Wenn der Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag über Ihrem Genehmigungsschwellenwert liegt, wird eine Genehmigungsaufgabe erstellt und Ihrem Manager zugewiesen, wenn Sie den Betrag übermitteln.
Übermitteln Sie eine Entscheidung zur Schadensregulierung	◦ Wählen Sie **Ausgleichen**aus. ◦ ▪ Wählen Sie **Anspruch genehmigen** aus, um den Anspruch zu genehmigen und zur Erfüllung zu senden. ▪ Wählen Sie **Anspruch ablehnen** aus, um die Abrechnung abzulehnen. ◦ Geben Sie Kommentare für die Abrechnungsentscheidung ein. ◦ Wählen Sie **Absenden**.

4. Wahlweise: Geben Sie innerhalb einer Aufgabe im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
   Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt.

Ergebnisse

- Wenn Sie die Aufgabe akzeptieren, wird der Aufgabenstatus auf In Arbeit gesetzt.
- Wenn Sie einen Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag innerhalb Ihres Autorisierungslimits übermitteln, wird er automatisch genehmigt.
- Wenn die Validierung eines Anspruchs abgelehnt wird, wird der Anspruchsfall mit dem Fallstatus Geschlossen (Als abgelehnt geschlossen) geschlossen. Vom System generierte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsnotizen zur Ablehnung werden automatisch dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt.

- Wenn Sie den Anspruch begleichen, wird der Anspruchsfall automatisch geschlossen, und der Fallstatus wird auf Geschlossen – vollständig gesetzt.

Genehmigen Sie einen Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag für einen Versicherungsansprüche -Fall

Genehmigen Sie eine zugewiesene Schadenrücklage oder einen Zahlungsbetrag, der höher ist als die Genehmigungsberechtigung eines Regulierers für Fälle Versicherungsansprüche. Eine Rückstellung oder Zahlung kann abgelehnt werden, wenn der angeforderte Betrag die Ergebnisse der Schadensuntersuchung nicht unterstützt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_gen_claim.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Sachbearbeiter eine Rückstellung zuweist oder einen Zahlungsbetrag erstellt, der höher ist als seine Genehmigungsberechtigung, erhält der Schadenmanager eine Aufforderung zur Genehmigung des Betrags.

Dieses Verfahren referenziert Servicedefinitionen und Produkte, die in der Branche für den enthaltenen Reiseversicherungsanspruch verwendet werden. Ihr Workflow kann je nach Konfiguration variieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*.
2. Öffnen Sie die Aufgabe auf eine der folgenden Arten.

Option	Beschreibung
Über die -Zielseite	Wählen Sie die Aufgabe in der Liste Meine ausstehenden Aufgaben aus.
Aus der Liste „Genehmigungen für Versicherungsansprüche“	a. Wählen Sie das Listensymbol ( ). b. Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Flow-Genehmigungen für Versicherungsanspruch** (oder der Listenkategorie, die für Ihren anwenderdefinierten Workflow spezifisch ist) eine der folgenden Optionen aus: ▪ **Meine Genehmigungen – Rückstellungen** ▪ **Meine Genehmigungen – Zahlungen** c. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

3. Schließen Sie die Aufgabe über das Formular „Anspruchsreserve“ oder „Anspruchszahlungsaufgabe“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigungsaufgabe	Aktion
Senden Sie eine Genehmigung	Genehmigen Sie die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag, indem Sie **Genehmigen-** wählen.
Senden Sie eine Ablehnung	**a.** Geben Sie im Feld **Kommentare** Kommentare mit Ihrer Empfehlung ein. **b.** Lehnen Sie die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag ab, indem Sie **Ablehnen-** wählen.

Ihre manuell veröffentlichten Kommentare und die vom System generierten Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Schadensfall hinzugefügt.

Ergebnisse

- Wenn der Schadenmanager die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag genehmigt, kehrt die Aufgabe „Rückstellung fordern“ an den Sachbearbeiter zurück, um mit der Bewertung oder Regulierung der Anspruchszahlung fortzufahren.
- Wenn der Schadenmanager die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag ablehnt, gibt er eine andere Empfehlung ab. Eine Benachrichtigung über den Status „Abgelehnt“ wird an den Regulierer ausgelöst.
- Dem Aktivitätenstrom werden vom System generierte Einträge für die Genehmigung oder Ablehnung des Rückstellungs- oder Zahlungsbetrags hinzugefügt. Diese automatisierten Einträge unterstützen Auditing und Nachverfolgung.

Fügen Sie eine Ad-hoc-Aufgabe für den Fall Versicherungsansprüche hinzu

Erstellen Sie eine Aufgabe für einen Versicherungsansprüche -Fall, um Ihre Arbeit im Schadenfall besser priorisieren und planen zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.administrator oder sn_ins_gen_claim.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren referenziert Servicedefinitionen und Produkte, die in der Branche für den enthaltenen Reiseversicherungsanspruch verwendet werden. Ihr Workflow kann je nach Konfiguration variieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*.
2. Öffnen Sie den Anspruch auf eine der folgenden Arten.

Option	Schritte
Über die -Zielseite	Wählen Sie in einer Schadensliste den Schadensfall aus, für den Sie eine Aufgabe erstellen möchten.
Aus der entsprechenden Fall-/Aufgabenliste	**a.** Wählen Sie das Listensymbol (☰). **b.** Navigieren Sie auf der **Registerkarte** Listen zu einer der folgenden zutreffenden Listen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
	(oder der Listenkategorie, die für Ihren anwenderdefinierten Workflow spezifisch ist): ▪ Als Sachbearbeiter wählen Sie **Versicherungsanspruchsfälle**und dann **Alle**aus. ▪ Wählen Sie als Sachbearbeiter **Aufgaben für Sachbearbeiter für Versicherungsanspruch**und dann **Alle**aus. ▪ Wählen Sie als -Manager **Flow-Genehmigungen für Versicherungsanspruch**und dann eine der folgenden Optionen aus: ▪ **Meine Genehmigungen – Rückstellungen** ▪ **Meine Genehmigungen – Zahlungen** **c.** Wählen Sie in der Liste den Fall oder die Aufgabe aus, den bzw. die Sie öffnen möchten.

3. Fügen Sie eine Aufgabe auf eine der folgenden Arten hinzu.
- Wenn Sie sich in einem Anspruch befinden, wählen Sie **Aufgabe hinzufügen**.
- Wenn Sie sich in einer Regulierungsaufgabe befinden, wählen Sie **Schadenfallaufgabe hinzufügen**.

4. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Formular zum Erstellen einer neuen Anspruchsaufgabe

Feld	Beschreibung
Priorität	Priorität der Aufgabe.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem die Aufgabe fällig ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabe.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung, was für diese Aufgabe getan werden muss.
Arbeitsnotizen	Kommentare zu Ihren Ergebnissen. Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe hinzugefügt.

5. Weisen Sie die Aufgabe sich selbst oder einem anderen Benutzer zu.

6. Wählen Sie **Speichern**.
Die Aufgabe zeigt, dass sie sich im Status Neu befindet. Aktive und inaktive Anspruchsaufgaben werden im Anspruchsfall und in der Überprüfung durch den Anspruchsregulierer angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Nachdem eine Aufgabe erstellt wurde, kann sie je nach Anforderung für die Aufgabe in die folgenden Status verschoben werden.

- In Bearbeitung
  - Nachdem einem selbst eine neue Aufgabe zugewiesen wurde.
  - Ein Aufgabenbeauftragter wählt **Akzeptieren** aus, um die Aufgabe zu akzeptieren.
  - Ein Aufgabenbeauftragter wählt eine Aufgabe aus, die sich derzeit im Status „Warten auf Informationen“ befindet.
  - Nachdem ein Aufgabenbeauftragter **Aufgabe öffnen** auswählt, um die Arbeit an der Aufgabe fortzusetzen.
- Warten auf Info: Ein Aufgabenbeauftragter wählt **Warten auf Info**aus.
- Abgeschlossen: Ein Aufgabenbeauftragter wählt **Schließen** aus, um die Aufgabe zu schließen.

Diskutieren Sie einen Versicherungsansprüche -Anspruch

Besprechen Sie Details eines Falls Versicherungsansprüche mit zusätzlichen Anwendern, die Zugriff auf den Anspruchsdatensatz haben. Verwenden Sie diese Funktion, um mit anderen Versicherungsansprüche -Benutzern zusammenzuarbeiten und eine laufende Sidebar-Diskussion für einen Fall zu erstellen oder anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_gen_claim.fnol_representative, sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.Administrator, sn_ins_gen_claim.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren referenziert Servicedefinitionen und Produkte, die in der Branche für den enthaltenen Reiseversicherungsanspruch verwendet werden. Ihr Workflow kann je nach Konfiguration variieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie einen Versicherungsansprüche -Fall.
4. Wählen Sie **Diskutieren**aus.
5. Geben Sie im **Feld** Betreff ein Thema für die Diskussion ein.
6. Fügen Sie im Feld **Teilnehmer hinzufügen** der Diskussion Teilnehmer hinzu.
7. Wählen Sie **Start discussion (Diskussion starten)**.
   Die -Diskussion ist dem Anspruchsdatensatz zugeordnet.

Nächste Maßnahme
Um eine Diskussion anzuzeigen, wählen Sie **Diskutieren**und dann **Datensatz öffnen** für die Diskussion, die Sie anzeigen möchten.

Die zugeordneten Versicherungsansprüche -Fälle mit Agent Assistanzeigen

Zeigen Sie die zugehörigen Schadenfälle und relevanten Wissensartikel mithilfe der Kontextsuche Agent Assist an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_gen_claim.fnol_representative, sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.Administrator oder sn_ins_gen_claim.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren referenziert Servicedefinitionen und Produkte, die in der Branche für den enthaltenen Reiseversicherungsanspruch verwendet werden. Ihr Workflow kann je nach Konfiguration variieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus dem Fall-Playbook oder der Liste „Regulierungsaufgaben für Versicherungsanspruch“.

Option	Schritte
Aus dem Fall-Playbook	**a.** Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Versicherungsanspruchsfälle** (oder in der Listenkategorie, die für Ihren anwenderdefinierten Workflow spezifisch ist) die Fallliste. **b.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, der die Regulierungsaufgabe enthält.
Aus der Liste „Sachbearbeiteraufgaben für Versicherungsanspruch“.	**a.** Wählen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Aufgaben zur Regulierung von Versicherungsansprüchen** (oder in der Listenkategorie, die für Ihren anwenderdefinierten Workflow spezifisch ist) **Alle**aus. **b.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

4. Wählen Sie das Symbol Agent Assist ( ), um die Funktion zu verwenden.
Weitere Informationen zu Agent Assistfinden Sie unter Lösungen mit Agent Assist finden .

Versicherungsansprüche-Referenz
Erfahren Sie mehr über die Komponenten und Eigenschaften, die mit der Anwendung Versicherungsansprüche installiert werden.

Mit Versicherungsansprüche installierte Komponenten
Mit der Aktivierung der Anwendung Versicherungsansprüche werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Plugins

Mit der Anwendung Versicherungsansprüche installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
CSM Contributor User [com.snc.csm_contributor_user]	Aktiviert die Rolle des Beitragenden für den FNOL-Mitarbeiter (First-Notice-of-Loss), der den Fall im Namen des Kunden erstellt.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendungen, die mit der Anwendung Versicherungsansprüche installiert werden

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Police-Serviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.
Playbooks in Customer Service Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks in Kundenservice-Management .

Installierte Rollen

Mit der Anwendung Versicherungsansprüche installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator [sn_ins_gen_claim.admin]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf alle Daten des Versicherungsanspruchsvorgangs sowie Administratorrechte.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_gen_claim.processor • decision_table_admin • sn_ins_gen_claim.Administrator • sn_ins_gen_claim.manager • sn_doc_processor.admin
FNOL-Vertreter [sn_ins_gen_claim.fnol_representative]	Diese Rolle ermöglicht das Anfordern von Versicherungsansprüchen für Kunden, mit denen eine Beziehung besteht.	• sn_customerservice.case_contributor_viewe • sn_sla_definition_read • sn_bom.ct_ins_policy_viewer • sn_customerservice.customer_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_bom.fnol_representative

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Versicherungsansprüche installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_bom.customer_data_viewer • sn_customerservice.account_contributor
Regulierer [sn_ins_gen_claim.admin]	Diese Rolle bietet Zugriff auf alle Betriebsdaten der Schadensregulierer für Versicherungsfälle.	• sn_bom.viewer • sn_bom.ct_ins_policy_viewer • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_bom.Administrator • sn_doc_processor.agent • sn_ins_gen_claim.processor • sn_sla_definition_read
-Manager [sn_ins_gen_claim.manager]	Diese Rolle dient zum Verwalten von Berichten und Dashboards sowie zum Genehmigen von Rückstellungen und Zahlungen oberhalb des Reguliererlimits.	• sn_ins_gen_claim.processor • sn_ins_gen_claim.Administrator
Betrachter [sn_ins_gen_claim.viewer]	Diese Rolle gewährt Lesezugriff auf alle Daten des Anspruchsvorgangs für Versicherungsansprüche.	• sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.ref_data_viewer
Prozessor [sn_ins_gen_claim.processor]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf alle Betriebsdaten für Versicherungsansprüche.	• sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.trip_writer • sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.trip_reader • sn_bom.b2c_agent • sn_doc_processor.agent • sn_ins_claim.injury_reader • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.injury_writer • sn_ins_claim.baggage_reader • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.ct_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.profile_reader

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Versicherungsansprüche installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_ins_claim.reserve_reader • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.baggage_writer • sn_ins_claim.summary_page_read • sn_ins_claim.coverage_reader • sn_ins_claim.incident_item_writer • sn_ins_claim.incident_item_reader • sn_ins_claim.incident_config_reader • sn_sla_definition_read • sn_ins_claim.profile_writer
Flow-Ausführer [sn_ins_gen_claim.flow_executor]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf die Ausführung aller Flows und Subflows für Versicherungsansprüche.	sn_ins_gen_claim.manager

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Versicherungsansprüche installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Schadensfall [sn_ins_gen_claim_case]	Speichern Sie Informationen zum Schadensfall. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Anspruchsbasis“ [sn_bom_claim_case].
Anspruchsaufgabe [sn_ins_gen_claim_task]	Speichert Informationen zu einer Anspruchsaufgabe. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].
Schadensregulierer – Aufgabe [sn_ins_gen_claim_adj_task]	Speichert Informationen über eine Schadensregulieraufgabe für einen Schadenfall Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].
Anspruchs-Incident-Konfiguration [sn_ins_claim_incident_config]	Definiert die Konfiguration für Anspruchs-Incidents, die erstellt werden können Verwenden Sie diese Tabelle, um Folgendes zu definieren: • Name und Kurzbeschreibung des Anspruchs-Incidents • Name der Anspruchs-Incident-Tabelle • Das Symbol, das angezeigt wird • Servicedefinition der Regulieraufgabe

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Versicherungsansprüche installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	• Definition des übergeordneten Service • Gibt an, ob der Verlust einzeln aufgeführt werden kann • Gibt an, ob eine Sachbearbeiteraufgabe pro Incident oder pro Incident-Typ erstellt wird (z. B. eine einzelne Aufgabe für alle Incidents mit Anspruch auf Taschengeld) • Anzeigereihenfolge der Servicedefinitionen im Playbook • Gibt an, ob die Servicedefinition in der Anwenderoberfläche angezeigt wird oder nicht Weitere Informationen finden Sie unter Tabelle „Incident-Konfiguration beanspruchen“..
Einzelposten Verlust/Ausgaben [sn_ins_claim_incident_item]	Speichert Informationen über die aufgeschlüsselten Verluste und Ausgaben für einen Anspruch.
Reiseschaden-Incident [sn_ins_claim_baggage]	Speichert Informationen über einen Incident für den Verlust von Reisedokumenten, z. B. eine Beschreibung des Reisegeräts, die zugehörigen Flugdetails und den Antragsteller.
Reiseschaden [sn_ins_claim_trip]	Speichert Informationen über einen Reiseverlust-Incident, z. B. eine Beschreibung des Incidents, Reservierungsnummern und andere unterstützende Fragen.
Private Reisepolice [sn_bom_pt_ins_policy]	Speichert Informationen zu einer persönlichen Reisepolice, die an einen Versicherungsnehmer ausgestellt wurde. Erweitert Versicherungspolice [sn_bom_ins_policy].
Geschäftsreise-Police [sn_bom_ct_ins_policy]	Speichert Informationen zu einer Geschäftsreise-Police, die an einen Policeninhaber ausgestellt wurde. Erweitert Versicherungspolice [sn_bom_ins_policy].

Domain Separation und Versicherungsansprüche

Domänentrennung wird für Versicherungsansprüche unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

So funktioniert Domain Separation in Versicherungsansprüche

Alle FSO-Integrationsanwendungen basieren auf vielen Customer Service Management-Tabellen (CSM) und verwenden diese. Die wichtigsten Referenztabellen sind die Kundentabellen wie „Verbraucher“, „Account“ und „Kontakt“. Diese Tabellen sind domänengetrennt.

Tabellen

Die folgenden Tabellen in Versicherungsansprüche sind domänengetrennt:

- Schadensfall [sn_ins_gen_claim_case]
- Anspruchsaufgabe [sn_ins_gen_claim_task]
- Schadensregulierer – Aufgabe [sn_ins_gen_claim_adj_task]
- Anspruchs-Incident-Konfiguration [sn_ins_claim_incident_config]
- Einzelposten Verlust/Ausgaben [sn_ins_claim_incident_item]
- Reiseschaden-Incident [sn_ins_claim_baggage]
- Reiseschaden [sn_ins_claim_trip]
- Private Reisepolice [sn_bom_pt_ins_policy]
- Geschäftsreise-Police [sn_bom_ct_ins_policy]

Anwendungsfälle

Fallaufnahme

Die Aufnahme-Agents für die erste Benachrichtigung über einen Verlust (FNOL) können im Namen eines Kunden Informationen für einen Versicherungsanspruch aufnehmen.

Wenn der Kunde anruft, um einen Schadenfall einzureichen, sammelt der Aufnahme-Mitarbeiter wichtige Informationen im Zusammenhang mit dem Schadenfall. Dies kann eine Beschreibung des Incidents, aufgeschlüsselte Verluste und ergänzende Dokumentation enthalten.

Nachdem sie die ersten Details erfasst haben, öffnen sie einen Schadensfall, den ein Schadensspezialist bearbeiten kann.

Schadensanalyse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Anspruchsspezialist bearbeitet einen Anspruch, den er über das Arbeitsbereich-Dashboard erhält.

Der Spezialist überprüft die Richtliniendetails. Bei Bedarf können sie vom Antragsteller zusätzliche Informationen oder Dokumentationen anfordern und überprüfen.

Der Spezialist legt die Rücklagen fest, ändert das Deckungsrisiko und die Rücklagen im Laufe der Zeit und kann auch alle Aktivitäten anzeigen, die mit der Bearbeitung des Schadenfalls verbunden sind.

Der Spezialist kann auch basierend auf den verfügbaren Nachweisen über die Genehmigung oder Ablehnung des Anspruchs entscheiden.

Hinweis: Manchmal kann eine ServiceNow® -Plattformfunktion oder -anwendung Anwendungsfälle von Service Providern effektiv unterstützen, auch wenn das Domänen-Framework nicht verwendet wird. In diesem Fall kann der Anwendung für ihre Domänen-Supportstufe Basis*, Standard* oder Erweitert* zugewiesen werden, und sie kann detaillierte Anwendungsfälle enthalten. Beispiel: Vor dem New York-Release verfügte Servicekatalog über keine Domänenunterstützung. Der Besitzer der Instanz konnte jedoch separate Kataloge und Elemente für jeden Kunden in einer domänengetrennten Instanz konfigurieren. Dadurch konnte Service Catalog auf der Support-Stufe **„Standard“** verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützungsstufen für Anwendungsfälle mit Domänentrennung.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Häufig genutzte Anwendungen

Financial Services Operations (FSO) sorgt für Effizienz durch gemeinsam genutzte Services, die von mehreren Anwendungen und Workflows verwendet werden.

Financial Services Operations enthält die folgenden gängigen Anwendungen für alle Unterbranchen: Bankwesen, Versicherung sowie Vermögens- und Assetmanagement.

Financial Services Complaint Management

Die Anwendung ServiceNow® Financial Services Complaint Management ist eine Lösung in Financial Services Operations, mit der Finanzunternehmen Kundenbeschwerden schnell und effizient lösen können. Mit dieser Lösung werden Prozesse automatisiert, die die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit erleichtern und es allen Beteiligten ermöglichen, den Status von Beschwerden von der Einleitung bis zur Lösung zu überwachen und zu verfolgen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Kunden, Niederlassungsmitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter Beschwerdemanagement verwenden.

Einrichten



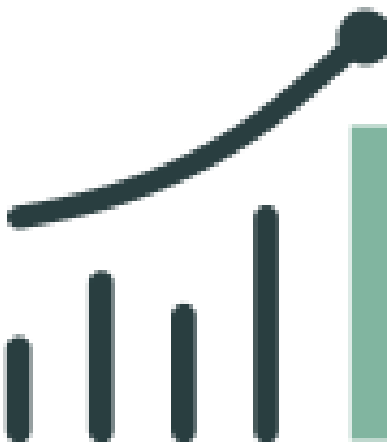
Setup von Financial Services Complaint Management.

Verwenden



Übermitteln und verwalten Sie Serviceanfragen für Beschwerden.

Analytics und Reporting



Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit dem vorkonfigurierten Dashboard.

Prozessoptimierung



Visualisieren Sie den Prozess, und identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Automatische Übersetzung

Financial Services Complaint Management erkunden

Sie können ServiceNow® Financial Services Complaint Management verwenden, um eine optimierte Lösung von Beschwerden innerhalb des Beschwerdeservice-Teams zu verwalten oder sie zur Entscheidungsfindung und Reaktion an Geschäftsbereiche (BUs) weiterzuleiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfeatures

- Automatisierter Workflow zur Weiterleitung von Fällen und Aufgaben zwischen verschiedenen Abteilungen und Funktionen
- Unterstützung für Eingaben aus verschiedenen Geschäftsbereichen
- Weiterleitung von Antworten zur Überprüfung und Genehmigung
- Konfigurierbare Antwortvorlagen basierend auf dem Beschwerdetyp zur Lösung von Beschwerden
- Personalisiert Arbeitsbereich für verschiedene Rollen
- Playbook-Experience für eine geführte Navigation zum Lösen von Fällen
- Performance Analytics -Dashboard mit vorkonfigurierten Berichten, um Risiken und Themen hervorzuheben und das regulatorische Reporting zu erleichtern
- Prozessoptimierung um den Prozess zu visualisieren und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren

Beschwerdemanagement-Personas

Beschwerdemanagement richtet sich an die folgenden Personen:

Personas für die Anwendung Financial Services Complaint Management .

Persona	Beschreibung
Administrator	Beschwerdeadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Endanwender (anfordernde Personen)	Kunden und Niederlassungsmitarbeiter, die Anforderungen übermitteln und den Status von Fällen überprüfen Folgende Benutzer können Beschwerden einreichen: • Verbraucher (Einzelhandelskunden) • Accounts und Kontakte (Geschäftskunden) • Außendienstmitarbeiter im Front Office eines Finanzinstituts • Beschwerde-Mitarbeiter (kann direkt einen Beschwerdefall erstellen)
Erfüller	Service Desk-Mitarbeiter im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten, die mit dem Beschwerdeservice-Team zusammenarbeiten Sie sind für die Bearbeitung von Beschwerdefällen und Aufgaben verantwortlich, die in Beschwerdeservices auftreten. Die folgenden Service Desk-Mitarbeiter bearbeiten Beschwerden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personas für die Anwendung Financial Services Complaint Management . (Fortsetzung)

Persona	Beschreibung
	• Beschwerde-Agent • Qualitäts-Agent

Financial Services Complaint Management-Datenmodell

Das Datenmodell Financial Services Complaint Management bietet ein Framework, das im Beschwerdemanagement-Workflow verwendet wird.

Dieses Datenmodell ist am Datenmodell Financial Services Operations Core ausgerichtet. Siehe Financial Services Operations Zentral um mehr über das Datenmodell Financial Services Operations Core zu erfahren.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen, aus denen sich das Beschwerdemanagement-Datenmodell zusammensetzt.

Dieses Datenmodell verwendet eine Kombination aus folgenden Tabellen zum Speichern von Daten:

- Tabellen, die in der Beschwerdemanagement-Anwendung enthalten sind.

  Weitere Informationen zu Tabellen, die mit Financial Services Complaint Managementinstalliert werden, finden Sie unter Mit Financial Services Complaint Management installierte Komponenten.

- Tabellen, die aus der Anwendung Kundenservice-Management (CSM) stammen.
  - Erweitert die Tabelle „Verkaufte Produkte“ [sn_install_base_sold_product] für Finanzkonto- und Finanztransaktionstabellen.
  - Verwendet die folgenden CSM-Tabellen zur Unterstützung von Kunden: Verbraucher [csm_consumer], Account [customer_account] und Kontakt [customer_contact]

    Weitere Informationen zu den CSM-Tabellen, in denen Kundendatensätze gespeichert werden, finden Sie unter Accounts und Kontakte und Verbraucher .

- Now Platform-Tabellen

  Erweitert die Produktmodelltabelle [cmdb_model] zur Unterstützung von Finanzprodukten in Financial Services Operations.

Das Datenmodell enthält auch Zugriffssteuerungslisten (ACLs) und die folgenden Anwenderrollen, um den Zugriff auf verschiedene Tabellen einzuschränken:

- Interne Rollen für Service Desk-Mitarbeiter, Anwender, die im Front-, Mittel- und Back-Office von Finanzinstituten arbeiten
- Externe Rollen für Accounts, Kontakte und Verbraucher

Financial Services Complaint Management einrichten

Sie können Ihre Implementierung für die Anwendung Financial Services Complaint Management einrichten, indem Sie die Anwendung installieren, Finanzdienstleistungsdaten importieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Complaint Management installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Financial Services Complaint Management (sn_bom_compl) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

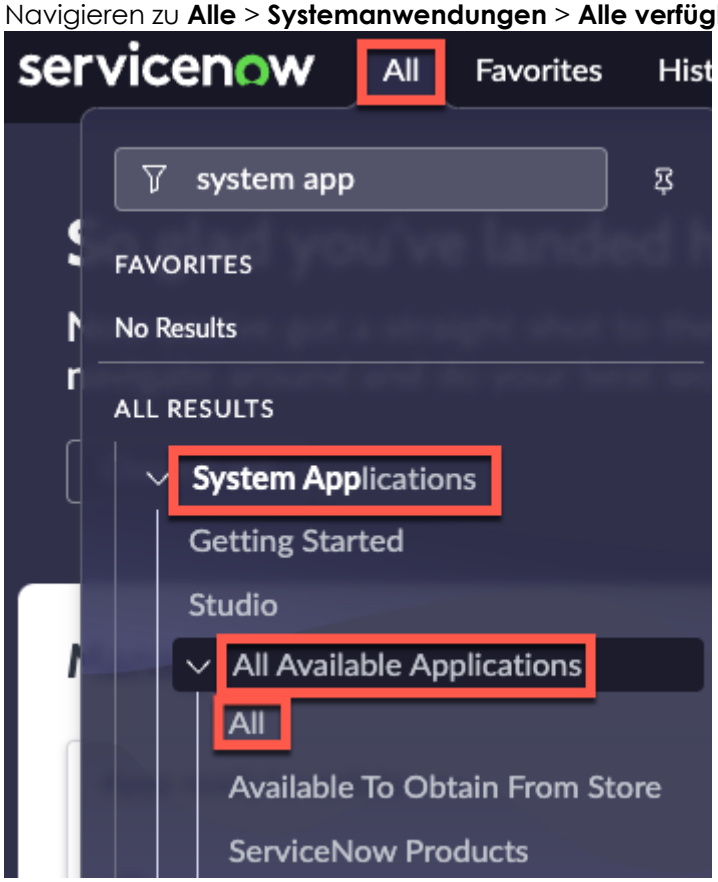
Die folgenden Elemente werden mit Financial Services Complaint Management installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Complaint Management installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Financial Services Complaint Management (sn_bom_compl).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können.

4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Financial Services Complaint Management konfigurieren

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Financial Services Complaint Management installierten Komponenten, und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Financial Services Complaint Management installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Complaint Management installieren.

Erforderliche Rolle: sn_bom_compl.admin und admin

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Transaktionsdaten in Tabellen ServiceNow.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen.
2. Überprüfen Sie die installierten Komponenten, und ändern Sie sie, oder fügen Sie gegebenenfalls neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Beschwerdeservicefälle und -aufgaben zu ermöglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller, um Anforderungsformulare zu definieren.
Ändern Sie die Auswahlen für Datensatztypen des Interceptors und Arbeitsbereichs	Ändern Sie Interceptor und Datensatztypauswahlen des Arbeitsbereichs, um Beschwerdeanforderungstypen zu konfigurieren.
Flows bearbeiten oder erstellen	Bearbeiten oder erstellen Sie Flows mit Flow Designer.
Konfigurieren Sie das Playbook	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook mit Prozessautomatisierungs-Designer.
Arbeitsbereich konfigurieren	Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM damit Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden interagieren und Fälle erstellen und bearbeiten können.
Definieren Sie Antwortvorlagen	Definieren Sie Antwortvorlagen für Beschwerdeservicefälle, um ein schnelles und konsistentes Messaging an Kunden zu ermöglichen.
Konfigurieren Sie Vorschriftenkategorien und Unterkategorien	Konfigurieren Sie Vorschriftenkategorien und Unterkategorien, die in Beschwerdefällen verwendet werden, die regulatorische Auswirkungen haben.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs, um SLA-Zeiten für Beschwerdeservicefälle und -aufgaben zu konfigurieren.
Konfigurieren Sie Benutzergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können Rollen auch Gruppen und Benutzern zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und um sie dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Definieren Sie Antwortvorlagen für Financial Services Complaint Management

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage, um eine wiederverwendbare Nachricht zu definieren, die in Formulare für Beschwerdefälle oder Aufgaben kopiert werden kann, um Kunden schnelle und einheitliche Nachrichten bereitzustellen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Bereich für die Anwendung Financial Services Complaint Management ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_bom_compl.admin und sn_template_snip.template_snippet_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Vorlage ist der Tabelle „Beschwerdefall“ [sn_bom_compl_service] von Financial Services Complaint Managementzugeordnet. Die Vorlage kann so konfiguriert werden, dass sie aus dieser Tabelle abgerufene Variablen enthält. Verwenden Sie den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungsgenerator außerdem, um zu definieren, wann ein Fall die Kriterien für eine Vorlage erfüllt, z. B. für eine bestimmte Servicedefinition.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Antwortvorlagenkonfiguration**.
2. Erstellen Sie eine Antwortvorlage.
   Weitere Informationen finden Sie unter Eine Antwortvorlage erstellen oder ändern .
   Die zugehörige Liste „Kanäle“ wird angezeigt.
3. Ordnen Sie in der zugehörigen Liste „Kanäle“ der Antwortvorlage einen Kanal zu.
   Kanäle beschränken die Antwortvorlage auf die Kanäle, die Sie zuordnen, z. B. Chats, E-Mails oder Formular. Eine Antwortvorlage ohne Kanal kann nicht verwendet werden.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Kanal zu erstellen, der der Antwortvorlage hinzugefügt wird.

     Hinweis: Informationen zu den Formularfeldern „Antwortvorlagenkanal“ finden Sie unter Antwortvorlagenkanäle erstellen .

   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um auf die Antwortvorlage zuzugreifen und einen vorhandenen Kanal hinzuzufügen.

   Das Formular Antwortvorlage wird zurückgegeben.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Vorschriftenkategorien und Unterkategorien

Konfigurieren Sie Vorschriftenkategorien und Unterkategorien, die in den Beschwerdeservicefällen verwendet werden sollen, die regulatorische Auswirkungen haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_compl.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschwerdemanagement** > **Administration** > **Vorschriftenkategorie**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Kategoriename** einen geeigneten Namen für die Kategorie ein, und klicken Sie auf **Absenden**.
4. Ordnen Sie der Vorschriftenkategorie eine Unterkategorie zu.

   a. Navigieren zu **Beschwerdemanagement** > **Administration** > **Vorschriftenunterkategorie**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder „Verordnung Unterkategorie“.

Feld	Beschreibung
Code	Produktcode, der der Verordnung zugeordnet ist, falls vorhanden.
Vorschriftenkategorie	Kategorie der Verordnung, gegen die verstoßen wird oder die betroffen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die Unterkategorie ist dieser Kategorie zugeordnet.
Beschreibung	Beschreibung des Produkts. Beispiel: Investmentfonds.
Problem	Beschreibung des Problems. Beispiel: Offenlegung von Gebühren.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Arbeiten mit Financial Services Complaint Management

Erfahren Sie, wie Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter in der Niederlassung die Anwendung Financial Services Complaint Management verwenden, um Beschwerdefälle zu initiieren, zu recherchieren und zu lösen.

Arbeitsbereich

Niederlassungsmitarbeiter und Back-Office-Mitarbeiter verwenden personalisierte Arbeitsbereich, um an allen Aspekten von Beschwerdefällen zu arbeiten. Mit Workspace können Service Desk-Mitarbeiter:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation durch Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich -Benutzer für das Beschwerdemanagement

Anwender	Beschreibung
Filialmitarbeiter (anfordernde Person oder Beitragender)	Übermittelt Anforderungen und prüft den Status von Beschwerdefällen.
Beschwerde-Agent	Bearbeitung von Beschwerdefällen und Beschwerdeaufgaben
Qualitäts-Agent	Arbeitet an Qualitätsaufgaben für Beschwerdefälle.
Beschwerdeadministrator	Konfiguriert den Beschwerde-Arbeitsbereich gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.

Automatisierter Workflow

Ein vordefinierter Workflow für Beschwerdefälle ist mit der Anwendung verfügbar.

Wenn ein Kunde eine Beschwerde einreicht, wird ein Beschwerdeservicefall erstellt und einem Beschwerde-Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Falldetails mit dem Fall-Playbook aktualisiert hat, wird ein Workflow ausgelöst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Mitarbeiter weiter, z. B. Beschwerde und Qualität.

Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Complaint Management Workflow-Beispiel.

Fall-Playbook

Mit dem Fall-Playbook können Beschwerdesachbearbeiter ihre Fälle und Aufgaben überprüfen und bearbeiten. Das Playbook bietet einen End-to-End-Lebenszyklus für die während des Beschwerdebearbeitungsprozesses ausgeführten Aufgaben, von der Protokollierung einer Beschwerde bis zur endgültigen Lösung und Kommunikation mit dem Kunden.

Dashboard

Performance Analytics Geben Sie Geschäftsinhabern Einblicke in die Leistung des Teams und des Unternehmens. Ein Dashboard mit vorkonfigurierten Berichten und anpassbaren Ansichten ist mit der Anwendung verfügbar.

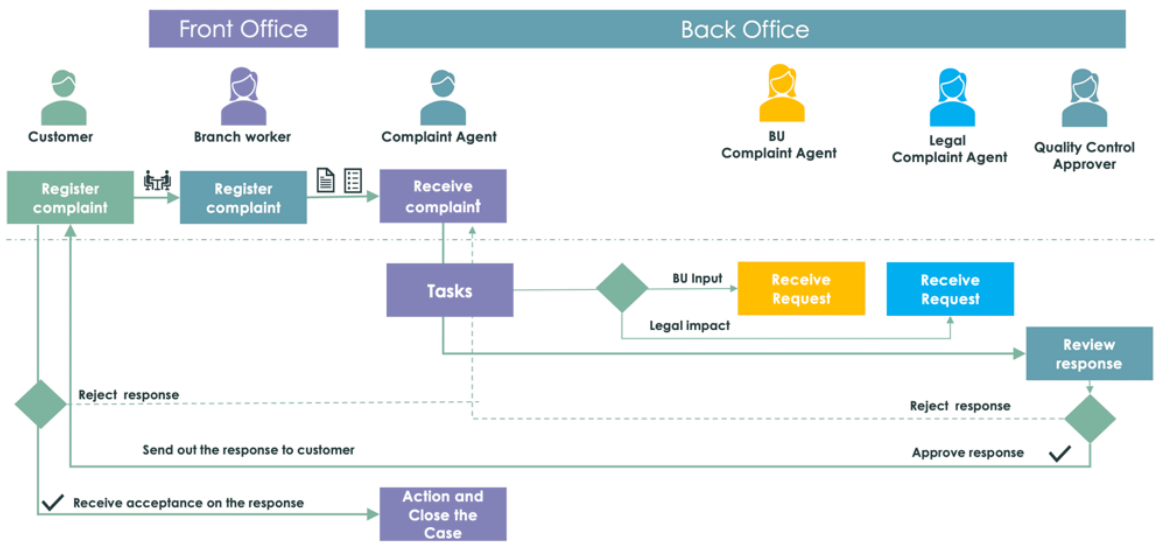
Weitere Informationen finden Sie unter Beschwerdemanagement-Dashboard.

Financial Services Complaint Management Workflow-Beispiel

Die Anwendung Financial Services Complaint Management installiert einen automatisierten Workflow für die Bearbeitung von Beschwerden. Dieser Workflow ermöglicht die Aufnahme von Beschwerden und die Weiterleitung von Fällen und Aufgaben an verschiedene Abteilungen, einschließlich Beschwerde-, Qualitätskontroll- und Geschäftsbereichs-spezifische Service Desk-Mitarbeiter. Der Workflow gilt für Serviceanfragen für geschäftliche und private Beschwerden.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, eine Beschwerdeanforderung zu lösen.

Beschwerdemanagement-Workflow



Hinweis: Dieser Workflow wurde mit dem Prozessautomatisierungs-Designer und dem Flow Designer erstellt. Der Beschwerdeadministrator kann diesen vordefinierten Flow überprüfen und an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine Beschwerdeanforderung an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM an, um an dem Fall und den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Lösung von Kundenbeschwerden erforderlich sind.

Als Kunde oder Filialmitarbeiter

Ein Kunde (Verbraucher oder Kontakt) oder ein Mitarbeiter in einer Niederlassung übermittelt im Namen eines Kunden eine Beschwerdeserviceanforderung.

Hinweis: Verbraucher können eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal einreichen. Sie müssen das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktivieren, bevor Ihre Verbraucher eine Anforderung senden können.

Basierend auf der Anforderung wird ein Fall initiiert.

Als Back-Office-Mitarbeiter

Nachdem der Fall eingeleitet wurde und ein Beschwerde-Mitarbeiter die Aktualisierung der Falldetails mithilfe des Case Playbook beginnt, wird automatisch ein Workflow ausgelöst. Die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

1. Im Fall-Playbook überprüft ein Beschwerde-Mitarbeiter die Falldetails und fügt zusätzliche Details hinzu.
2. Wenn der Beschwerdesachbearbeiter Informationen von einem Geschäftsbereich benötigt, um den Fall zu lösen, kann er diese Informationen beim Beschwerdesachbearbeiter des Geschäftsbereichs anfordern.

   Der Workflow generiert eine BU-Beschwerdeaufgabe, und ein BU-Beschwerde-Mitarbeiter bearbeitet sie, um eine Antwort bereitzustellen.
3. Wenn der Beschwerde-Mitarbeiter erkennt, dass der Fall rechtliche Auswirkungen hat, generiert der Workflow eine rechtliche Beschwerdeaufgabe.

   Ein Mitarbeiter für eine rechtliche Beschwerde bearbeitet diese Aufgabe, um eine Antwort für den Fall bereitzustellen.
4. Wenn der Fall potenzielle regulatorische Auswirkungen hat, ist eine Genehmigung zur Qualitätskontrolle erforderlich.

   Der Workflow generiert eine Qualitätskontrollaufgabe, und ein Qualitätskontroll-Mitarbeiter bearbeitet sie, um die Beschwerdedetails und die Antwort des Service Desk-Mitarbeiters für den Fall zu überprüfen und zu genehmigen.
5. Der Beschwerde-Mitarbeiter sendet die Antwort an den Kunden und holt eine Annahme dafür ein.

   Hinweis: Wenn für Kunden ein Kunden- oder Verbraucherserviceportal vorhanden ist, erhalten sie im Portal eine Benachrichtigung über die Antwort, in der sie die Antwort akzeptieren oder ablehnen können.
6. Der Beschwerdesachbearbeiter zeichnet die Ergebnisse und Erkenntnisse aus dem Fall auf und schließt den Beschwerdefall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Status des Falls wird auf „Abgeschlossen“ festgelegt. Kunden können den Status des Falls auch im Kunden- oder Verbraucherserviceportal oder einem anderen Selfserviceportal anzeigen.

Bearbeiten Sie einen Beschwerdefall

Bearbeiten Sie einen Beschwerdefall, um zusätzliche Informationen bereitzustellen, sicherzustellen, dass ausstehende Aufgaben abgeschlossen werden, und lösen Sie die Kundenbeschwerde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_compl.agent oder sn_bom_compl.agent_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Kunde oder ein Außendienstmitarbeiter eine Beschwerde einreicht, wird ein Beschwerdeservicefall erstellt und einem Beschwerdeservice-Mitarbeiter zugewiesen. Wenn der Beschwerde-Mitarbeiter die Bearbeitung dieses Falls mithilfe des Case Playbook beginnt, wird der entsprechende Workflow ausgelöst. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams oder Service Desk-Mitarbeiter weiter. Diese Aufgaben werden auf der Registerkarte **Aufgaben** und manchmal auch im Playbook selbst angezeigt.

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben zum Recherchieren und Lösen der Beschwerde bereitstellt. Sie können auch nach Bedarf Aufgaben erstellen und zuweisen und das Playbook für die Kommunikation mit dem Kunden verwenden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Beschwerde-Servicefälle**die Fallliste.
   - Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Fälle **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Beschwerdefälle auf **Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Wenn Sie an einem Fall arbeiten möchten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Lösung von Kundenbeschwerden erforderlich sind.
6. Verwenden Sie die Playbook-Lanes und -Aktivitäten, um die Beschwerde zu lösen.
   Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden auf der Registerkarte **Aufgaben** des Falls angezeigt.

   Hinweis: Informationen zu den Feldbeschreibungen für Beschwerdefälle finden Sie unter Feldbeschreibungen für einen Beschwerdefall.

Nächste Maßnahme
Informieren Sie den Kunden über den Fallabschluss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldbeschreibungen für einen Beschwerdefall

Beschwerdefälle helfen den Beschwerdesachbearbeitern, Serviceanfragen zu lösen, die sie von Kunden erhalten.

Wenn eine Beschwerdeserviceanforderung übermittelt wird, wird ein Beschwerdefall erstellt. Einige der Felder im Fallformular werden anhand der Anforderung ausgefüllt, aus der es erstellt wurde.

Nachdem der Fall zugewiesen wurde, füllt ein Beschwerde-Mitarbeiter die Felder im Fall aus, wenn er an den Playbook-Aktivitäten im Fall arbeitet.

Felder für Beschwerdefälle

Die Playbook-Aktivitäten auf der Registerkarte **Playbook** des Beschwerdefalls enthalten fallbezogene Informationen.

Im Playbook des Falls Financial Services Complaint Management auszufüllende Felder

Feld	Beschreibung
Beschwerdedetails	
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Fall.
Kunde	Verbraucher, der die Beschwerde übermittelt hat. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn im Feld **Account** ein Geschäftskunde ausgewählt ist.
Account	Geschäftskunde, der die Beschwerde übermittelt hat. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn im Feld **Kunde** ein Verbraucher ausgewählt ist.
Kontakt	Kontakt des Geschäftskunden, der die Beschwerde eingereicht hat. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn im Feld **Kunde** ein Verbraucher ausgewählt ist.
Kanal	Kanal, über den die Beschwerde empfangen wurde.
Finanzkonto	Finanzkonto des Kunden.
Typ	Typ der Beschwerde, z. B. produktbezogen oder andere.
Kategorie	Kategorie für die Beschwerde. Diese Liste enthält die Branchenstandardkategorien, die auf dem ausgewählten Beschwerdetyp basieren.
Unterkategorie	Unterkategorie für die Beschwerde. Diese Liste enthält die branchenüblichen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Playbook des Falls Financial Services Complaint Management auszufüllende Felder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Unterkategorien, die auf der ausgewählten Beschwerdekategorie basieren.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Beschwerde.
Beschwerdezusammenfassung	Detaillierte Zusammenfassung der Beschwerde.
Überprüfung und Antwort	
Rechtliche Auswirkung	Option, um anzugeben, ob die Beschwerde eine rechtliche Auswirkung hat. Wenn Sie in diesem Feld **„Ja“** auswählen, generiert der Workflow automatisch eine Aufgabe zur rechtlichen Beschwerdeerfüllung für eine rechtliche Überprüfung. Weitere Informationen finden Sie unter An einer Beschwerdeaufgabe arbeiten.
Regulatorische Auswirkung	Option, um anzugeben, ob die Beschwerde potenzielle regulatorische Auswirkungen hat. Wenn Sie in diesem Feld **Ja** auswählen, generiert der Workflow eine Qualitätskontrollaufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter An einer Qualitätskontrollaufgabe für einen Beschwerdefall arbeiten.
Regulatorische Kategorie	Vorschriftenkategorie für die Beschwerde. In der Liste werden die von Ihrem Beschwerdeadministrator konfigurierten Vorschriftenkategorien angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Vorschriftenkategorien und Unterkategorien. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Regulatorische Auswirkung dieOption Ja** auswählen.
Regulatorische Unterkategorie	Vorschriftenunterkategorie für die Beschwerde. In der Liste werden die von Ihrem Beschwerdeadministrator konfigurierten Vorschriftenunterkategorien angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Vorschriftenkategorien und Unterkategorien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Playbook des Falls Financial Services Complaint Management auszufüllende Felder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Regulatorische Auswirkung dieOption Ja** auswählen.
Antwortvorlage	Typ der im Fall zu verwendenden Antwortvorlage.
Erwartetes Ergebnis	Vom Kunden erwartete Lösung.
Antwort	Antwort, die vom Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung des Falls entworfen wurde. Um Inhalt aus einer Antwortvorlage zu kopieren und diesem Feld hinzuzufügen, wählen Sie das Symbol für die Antwortvorlage ( ). Weitere Informationen zur Verwendung von Antwortvorlagen finden Sie unter Antwortvorlagen verwenden, um Informationen zu Fällen hinzuzufügen . **Hinweis:** Antwortvorlagen sind nur verfügbar, wenn sie von Ihrem Beschwerdeadministrator konfiguriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen definieren.
Qualitätskontrolle	
Qualitätskontrollaufgaben	Liste der Qualitätskontrollaufgaben für den Fall, falls vorhanden. **Hinweis:** Wenn für den Fall potenzielle regulatorische Auswirkungen identifiziert werden, wird eine Qualitätskontrollaufgabe generiert.
Kundenergebnis	
Kundengenehmigung	Feld, in dem die Statusänderungen für die Genehmigung durch den Kunden angegeben werden.
Ergebnisse und Erkenntnisse	
Ergebnisse und Erkenntnisse	Ergebnisse und Erkenntnisse aus der Falllösung.

An einer Beschwerdeaufgabe für einen Beschwerdefall arbeiten

Arbeiten Sie an einer Beschwerdeaufgabe, um eine rechtliche Überprüfung durchzuführen oder um Eingaben für den Geschäftsbereich für den zugehörigen Beschwerdeservicefall bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_compl.agent oder sn_bom_compl.agent_connector

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Wenn festgestellt wird, dass ein Beschwerdefall rechtliche Auswirkungen hat, generiert der Workflow automatisch eine Aufgabe zur rechtlichen Beschwerdeerfüllung.
- Wenn ein Beschwerdesachbearbeiter in der Phase Überprüfung und Antwort eines Beschwerdefalls **auf Geschäftseingabe anfordern** klickt, generiert der Workflow automatisch eine Beschwerdeaufgabe für die Eingabe eines Geschäftsbereichs.

Wenn Zuweisungsregeln konfiguriert sind, wird die Aufgabe automatisch einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Beschwerdeservice-Aufgaben**die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**.
   - Klicken Sie für alle Beschwerdeserviceaufgaben **auf Alle**.
4. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Geben Sie die angeforderten Informationen in das Feld **Abschlusskommentare** ein
6. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** beliebige Kommentare ein.
7. Klicken Sie **auf Schließen**, um die Aufgabe zu schließen.

Ergebnisse

Die Beschwerdeaufgabe wechselt in den Status Geschlossen – vollständig.

An einer Qualitätskontrollaufgabe für einen Beschwerdefall arbeiten

Arbeiten Sie an einer Qualitätskontrollaufgabe, um die Beschwerdedetails und die Antwort des Beschwerdeführers für den Fall zu überprüfen. Sie können die Aufgabe basierend auf Ihrer Überprüfung genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_compl.quality_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der Beschwerdefall potenzielle regulatorische Auswirkungen hat, ist eine Genehmigung zur Qualitätskontrolle erforderlich. Der Workflow generiert eine Qualitätskontrollaufgabe für.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der **Registerkarte** Listen unter **Qualitätskontrollaufgaben**die Aufgabenliste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie für die Ihnen zugewiesenen Aufgaben **auf Mir zugewiesen**.
- Klicken Sie bei allen Qualitätskontrollaufgaben **auf Alle**.

4. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie **auf Mir zuweisen**klicken.
5. Überprüfen Sie die Antwort des Beschwerde-Mitarbeiters für den Beschwerdefall.
6. Wahlweise: Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
7. Klicken Sie auf **Genehmigen**, um die Antwort zu genehmigen, oder **auf Ablehnen,** um die Antwort abzulehnen.

Ergebnisse

- Im Fall der Genehmigung wechselt die Aufgabe in den Status Geschlossen – vollständig.
- Wenn sie abgelehnt wird, wechselt sie in den Status Abgelehnt, und der Beschwerdeführer kann eine neue Antwort für den Fall entwerfen.

Berichterstellung und Analytics für Financial Services Complaint Management

Financial Services Complaint Management enthält ein vorkonfiguriertes Dashboard mit umsetzbaren Datenvisualisierungen, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert von Selfservice quantifizieren können.

Verwenden Sie die Performance Analytics-Widgets in einem Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

Beschwerdemanagement-Dashboard ist verfügbar für Financial Services Complaint Management.

Beschwerdemanagement-Dashboard

Mit dem Dashboard Financial Services Complaint Management erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei Beschwerden, die für Ihre Finanzdienstleistungen eingegangen sind. Sie können den Status der Beschwerdeservicefälle überwachen, Trends anzeigen und von einer zentralen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen.

Wichtig: Das Dashboard Financial Services Complaint Management wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Für jede von Ihnen angegebene Zeit können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen ein SLA verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Beschwerdefälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_compl.manager, erforderlich, um die Dashboard-Widgets und Daten anzuzeigen.
- sn_bom_compl.admin, wird zum Bearbeiten des Dashboards benötigt.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Complaint Management

Um auf das Dashboard Financial Services Complaint Management zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Beschwerdemanagement** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Beschwerdemanagement** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Financial Services Complaint Management

Anwender	Dashboard-Verwendung
Beschwerdemanager	Muss sich Einblick in den Status der Beschwerdefälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachen Sie die offenen Beschwerdefälle, bei denen ein Verstoß gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) vorliegt oder die kurz vor der Verletzung eines SLA stehen und Aufmerksamkeit erfordern • Überwachen Sie das Volumen der Beschwerdefälle für jede Beschwerdekategorie und deren Trend • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle für jede Kategorie • Ruft Detailinformationen zu einer Beschwerdekategorie ab
Beschwerdeadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Beschwerdefälle in den letzten sieben Tagen, die ein SLA verletzt haben.

Offene Fälle mit SLA-Verstoß über 80 %

Anzahl der offenen Beschwerdefälle, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLAs in den letzten sechs Tagen größer als 80 Prozent war.

Anzahl der offenen Fälle

Aufgliederung der offenen Beschwerdefälle in den letzten sieben Tagen mit Aufgliederungen nach Alter und Typ.

Anzahl der neuen Fälle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der heute geöffneten neuen Beschwerdefälle. Der Indikator wird verwendet, um den Trend der Anzahl der erstellten Fälle mit der Anzahl der in den letzten sieben Tagen geschlossenen Fälle zu vergleichen und anzuzeigen.

Durchschnittliche Zeit zum Schließen des Falls

Aufgliederung der durchschnittlichen Anzahl von Stunden für das Schließen von Beschwerdefällen nach Beschwerdetyp. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[FSO Complaint.Summed duration of closed cases]/[FSO
 Complaint.Number of closed cases]
```

Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Fälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle zu vergleichen, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die in den letzten sieben Tagen ein SLA verletzt haben.

Anzahl der geschlossenen Fälle

Aufgliederung der Beschwerdefälle, die heute geschlossen wurden, mit Aufgliederungen für Typ und Kategorie.

Aufgliederungen

- Alter
- Kategorie
- Typ

Datenvisualisierungen

Die folgende Tabelle zeigt die in der Anwendung Financial Services Complaint Management verfügbaren Datenvisualisierungen.

Datenvisualisierungen in der Anwendung Financial Services Complaint Management verfügbar

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Geschlossene Fälle – Top 10 Beschwerdekategorien	Horizontaler Balken	Beschwerdefall [sn_bom_compl_service]	Aufgliederung der zehn häufigsten Beschwerdekategorien mit einer maximalen Anzahl von geschlossenen Fällen (in absteigender Reihenfolge) in den letzten sechs Monaten.

Filter

Die folgende Tabelle zeigt die verfügbaren Filter in der Anwendung Financial Services Complaint Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Anwendung Financial Services Complaint Management verfügbare Filter

Name	Typ	Beschreibung
Alter	Bucket	Zeigt die Altersbereiche für Beschwerdefälle in Tagen an.
Beschwerdekategorie	Auswahl	Zeigt alle aktiven Beschwerdekategorien für die Tabelle „Beschwerdeservice“ [sn_bom_compl_service an.
Beschwerdetyp	Auswahl	Zeigt alle aktiven Beschwerdetypen für die Tabelle „Beschwerdeservice“ [sn_bom_compl_service an.

Financial Services Complaint Management-Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store Apps, die installiert werden, wenn Sie die Anwendung Financial Services Complaint Management installieren.

Mit Financial Services Complaint Management installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Financial Services Complaint Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Plugins

Mit der Anwendung Financial Services Complaint Management installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendungen, die mit der Anwendung Financial Services Complaint Management installiert werden

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Beschwerden an Serviceanfragen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Store-Anwendungen, die mit der Anwendung Financial Services Complaint Management installiert werden (Fortsetzung)

Store-Anwendung	Beschreibung
	erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter .
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Customer Service Management .

Installierte Rollen

Mit der Anwendung Financial Services Complaint Management installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Beschwerdeadministrator [sn_bom_compl.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle für das Beschwerdemanagement mit folgenden Möglichkeiten: • Erteilen Sie Rollen für das Beschwerdemanagement • Löschen Sie Beschwerdeservicefälle und -aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung für das Beschwerdemanagement • Erstellen und ändern Sie Beschwerdeservicedefinitionen • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Beschwerdedaten **Hinweis:** Die Rolle sn_bom.admin enthält die Rolle sn_bom_compl.admin, wenn die Anwendung Financial Services Complaint Management installiert ist.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_compl.agent • sn_bom_compl.quality_agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Financial Services Complaint Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Beschwerde-Agent [sn_bom_compl.agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Beschwerdeservicefällen an • An Beschwerdeservicefällen und -aufgaben arbeiten	• sn_bom_compl.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Beitragender zur Beschwerde [sn_bom_compl.contributor]	• Senden Sie Serviceanfragen für Beschwerden • Bis zur Phase „Initiieren und Überprüfen“ Beschwerdefälle und Aufgaben für von ihnen verwaltete Accounts bearbeiten **Wichtig:** Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom_compl.viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributor • sn_customerservice.csm_workspac • sn_bom.b2b_contributor
Beschwerde-Agent-Connector sn_bom_compl.agent_connector]	• Senden Sie Serviceanfragen für Beschwerden • Bearbeitung von Beschwerdefällen und Aufgaben zur Lösung von Beschwerden für von ihnen verwaltete Accounts. **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom_compl.viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Financial Services Complaint Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Qualitäts-Agent [sn_bom_compl.quality_agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Qualitätskontrollaufgaben für Beschwerdeservicefälle an • An Qualitätskontrollaufgaben für Beschwerdeservicefälle arbeiten	• sn_bom_compl.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Beschwerde-Viewer [sn_bom_compl.viewer]	Zeigen Sie Beschwerdeservicefälle und zugehörige Daten an	• 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_view • sn_bom.ins_policy_viewer • sn_bom.line_of_credit_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer
Beschwerdemanager [sn_bom_compl.manager]	• Zeigen Sie das Beschwerde-Dashboard an • Verwenden Sie Prozessoptimierung für Beschwerdemanagement-Prozesse	• sn_bom_compl.agent • pa_viewer

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Financial Services Complaint Management installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Beschwerdebasis [sn_bom_compl_base]	Die Tabelle „Beschwerdefall“ erweitert die Tabelle „Beschwerdebasis“. Die Tabelle „Beschwerdebasis“ erweitert die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case].
Beschwerdefall [sn_bom_compl_service]	Speichert alle Beschwerdefälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Beschwerdebasis“ [sn_bom_compl_base].
Beschwerdeservice-Aufgabe sn_bom_compl_task	Speichert alle Beschwerdeaufgaben. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Financial Services Complaint Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Qualitätskontrollaufgabe [sn_bom_compl_qc_task]	Speichert alle Qualitätskontrollaufgaben für Beschwerdefälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].
Vorschriftenkategorie [sn_bom_compl_regulation_category]	Speichert alle Vorschriftenkategorien.
Vorschriftenunterkategorie [sn_bom_compl_regulation_subcategory]	Speichert alle Vorschriftenunterkategorien, die Vorschriftenkategorien zugeordnet sind.

Financial Services Customer Lifecycle Operations

ServiceNow® Financial Services Business Lifecycle und ServiceNow® Financial Services Client Lifecycle sind zwei Anwendungen in ServiceNow® Customer Lifecycle Operations, die Verwaltung und Übersicht über den Kundenlebenszyklusprozess und Services bieten. Diese Lösungen bieten optimierte Workflows zum Sammeln von Informationen, Verifizieren der Identitätsdokumentation und Genehmigen potenzieller Kunden für Bankdienstleistungen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter und andere Teammitglieder Customer Lifecycle Operationsverwenden.

Einrichten



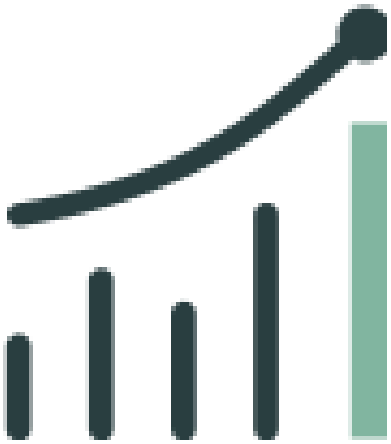
Richten Sie Financial Services Business Lifecycle und Financial Services Client Lifecycleein.

Verwenden



Customer Lifecycle Operations -Fälle erstellen, verwalten und abschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analytics und Reporting	Referenz
	
Bewerten Sie die Effizienz, und verfolgen Sie abgeschlossene Fälle mit vorkonfigurierten Dashboards.	Rufen Sie Details zu -Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und installierten Store Apps ab.

Financial Services Customer Lifecycle Operations erkunden

Sie können Financial Services Customer Lifecycle Operations verwenden, um die Verwaltung von Geschäfts- und Verbraucherkonten während ihres gesamten Kundenlebenszyklus zu vereinfachen und zu optimieren.

Schlüsselfunktionen

- Reduzieren Sie die Komplexität der Kontoanwendung und der Services mit einer einheitlichen Playbook-Experience.
- Erstellen und verwalten Sie mehrere Fälle in einem einzigen Onboarding-Workflow.
- Erfassen und organisieren Sie wichtige Dokumentationen mit der Anwendung ServiceNow® Financial Services Document Management.
- Verwalten und überprüfen Sie potenzielle Kunden mithilfe der Prozesse „Know Your Customer“ (KYC) und „Know Your Business“ (KYB).
- Konzentrieren Sie sich auf bestimmte Aufgaben, und führen Sie sie in der richtigen Reihenfolge aus, indem Sie anwenderdefinierte Arbeitsbereiche und Rollen verwenden.

Financial Services Customer Lifecycle Operations-Anwendungen

Die Serviceanfragen zum Geschäfts- und Kundenlebenszyklus werden durch die folgenden -Anwendungen unterstützt:

Financial Services Business Lifecycle

Mit dieser Anwendung können Sie die Erstellung, Wartung und Lösung von Anwendungen für Geschäftskonten verwalten. Validieren Sie die erforderliche Dokumentation, führen Sie Verifizierungen über Ihr Unternehmen durch, und schließen Sie den Genehmigungsprozess ab – alles über einen zentralen Workflow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können Financial Services Business Lifecycle aktivieren, indem Sie die Anwendung (sn_bom_clo_b2b) aus installieren ServiceNow Store .

Financial Services Customer Lifecycle Operations

Mit dieser Anwendung können Sie die Erstellung, Wartung und Lösung von Anwendungen für Privatkundenkonten verwalten. Validieren Sie die erforderliche Dokumentation, führen Sie die Verifizierung von Know Your Customer durch, und schließen Sie den Genehmigungsprozess ab – alles über einen zentralen Workflow.

Sie können Financial Services Client Lifecycle aktivieren, indem Sie die Anwendung (sn_bom_clo_b2c) aus installieren ServiceNow Store .

Financial Services Customer Lifecycle Operations Personae

Financial Services Customer Lifecycle Operations ist für die folgenden Personas konzipiert:

Personas für Financial Services Customer Lifecycle Operations

Persona	Beschreibung
Administratoren	Ein Kontoadministrator ist für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich.
Manager	Ein Account Manager überprüft Berichte, Dashboards und SLAs.
Agents	Zu Service Desk-Mitarbeitern gehören Mitarbeiter in der Niederlassung und Back-Office-Mitarbeiter, die verschiedene Aufgaben innerhalb des Account-Erstellungsprozesses bearbeiten. Zu diesen Rollen gehören: • Account-Lebenszyklus-Agents • Kontaktlebenszyklus-Mitarbeiter • Client-Lebenszyklus-Agents • Kreditsachbearbeiter • Dokumentations-Agents • KYC Agents • Beziehungsmanager

Financial Services Customer Lifecycle Operations einrichten

Sie können Ihre Implementierung für die Anwendung Financial Services Customer Lifecycle Operations einrichten, indem Sie die Anwendung installieren, Finanzdienstleistungsdaten importieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Installieren Sie Financial Services Business Lifecycle

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Financial Services Business Lifecycle (sn_bom_clo_b2b) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

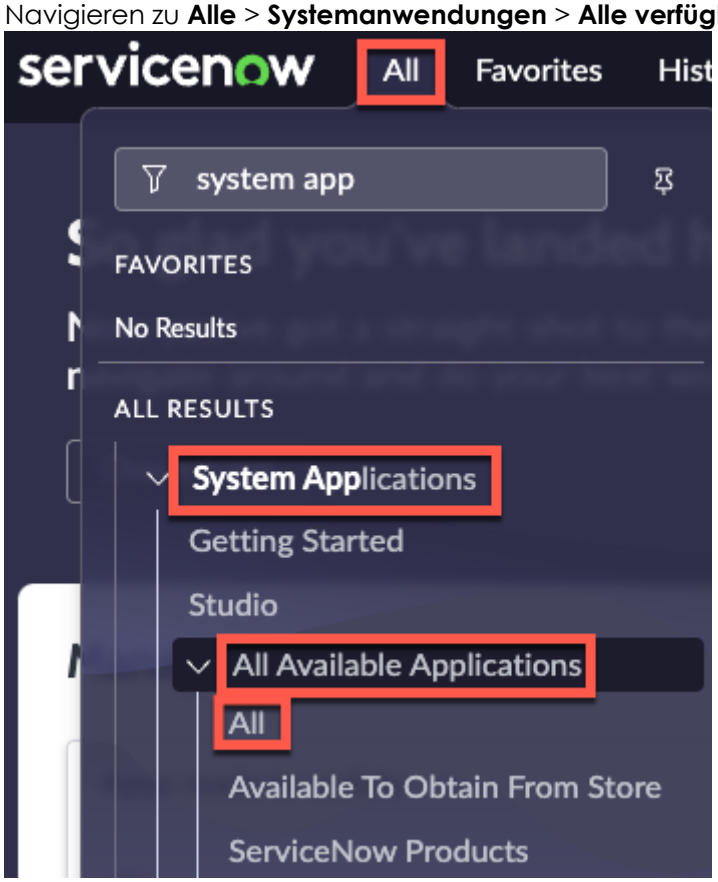
Die folgenden Elemente werden mit Financial Services Business Lifecycle installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Business Lifecycle installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Financial Services Business Lifecycle (sn_bom_clo_b2b).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Financial Services Business Lifecycle installieren können.

4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Installieren Sie Financial Services Client Lifecycle

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Financial Services Client Lifecycle (sn_bom_clo_b2c) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Financial Services Client Lifecycle installiert:

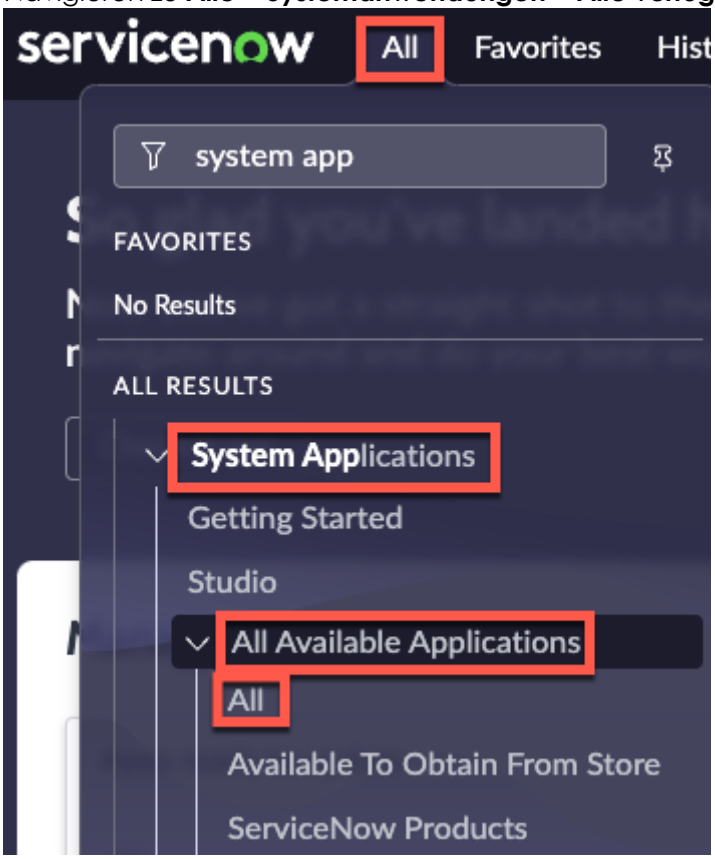
- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Client Lifecycle installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Financial Services Client Lifecycle (sn_bom_clo_b2c).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Financial Services Client Lifecycle installieren können.

4. Wahlweise: Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Financial Services Customer Lifecycle Operations konfigurieren

Überprüfen Sie die mit der Anwendung installierten Komponenten. Komponenten können entsprechend den Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation geändert werden.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Financial Services Customer Lifecycle Operations installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Financial Services Business Lifecycle und Installieren Sie Financial Services Client Lifecycle.

Erforderliche Rolle: sn_bom_clo_b2b.admin oder sn_bom_clo_b2c.admin

Prozedur

Überprüfen Sie die installierten Komponenten, und ändern Sie sie, oder fügen Sie gegebenenfalls neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren	Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren um Ihren Arbeitsbereich an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.
Playbooks konfigurieren	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook mit Prozessautomatisierungs-Designer.
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Customer Lifecycle Operations -Servicefälle und -aufgaben zu aktivieren. Sie können neue Falltypen hinzufügen und Servicedefinitionen für jeden Typ konfigurieren.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs, um SLA-Zeiten für Customer Lifecycle Operations -Servicefälle und -aufgaben zu konfigurieren.
Konfigurieren Sie Benutzergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können Rollen auch Gruppen und Benutzern zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und um sie dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Dokumentbearbeitung für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumen-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
	te und Genehmigungsregeln für Dokument-aufschub und -ausnahmen.

Arbeiten mit Financial Services Customer Lifecycle Operations

Erfahren Sie, wie Mitarbeiter in Niederlassungen und Service Desk-Mitarbeiter die Anwendung Financial Services Customer Lifecycle Operations verwenden, um den Prozess der Erstellung neuer Accounts zu erstellen, zu dokumentieren und zu lösen.

Arbeitsbereiche

Beziehungsmanager, Administratoren und Service Desk-Mitarbeiter verwenden Arbeitsbereiche und Zielseiten, um Workflows zu visualisieren und mit ihnen zu interagieren. Beide können an die spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation geändert werden. Arbeitsbereiche und Zielseiten können Sie bei den folgenden Aufgaben unterstützen:

- Sicherstellung der konsistenten Überprüfung, Genehmigung und Erfüllung von Anträgen auf neue Konten.
- Überwachung des Workflow-Fortschritts und Fokus auf Elemente mit hoher Priorität.
- Einfache Navigation durch Aufgaben.
- Sie können Ihren Workflow anpassen.
- Überwachung von Arbeitsauslastung und Leistung.

Weitere Informationen zu Arbeitsbereichen und Playbooks finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Workflows

Für die Anwendungen Financial Services Business Lifecycle und Financial Services Client Lifecycle sind mehrere vordefinierte Workflows vorhanden.

Wenn ein Kunde einen neuen Account beantragt, erstellt ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall und weist ihn entweder sich selbst oder einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zu. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Falldetails aktualisiert hat, wird der entsprechende Lebenszyklus-Workflow ausgelöst. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, einschließlich Dokumentverifizierung und Know Your Customer-Protokolle. Neue Aufgaben werden verfügbar, wenn die vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Customer Lifecycle Operations-Workflows.

Dashboards

ServiceNow® Performance Analytics geben Geschäftsinhabern Einblicke in die Leistung des Teams und des Unternehmens. Dashboards mit anpassbaren Ansichten sind für Business Lifecycle und Client Lifecycle in ihren jeweiligen Anwendungen verfügbar.

Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard für Geschäftslebenszyklus-Vorgänge und Kundenlebenszyklus-Dashboard.

Customer Lifecycle Operations-Workflows

Financial Services Customer Lifecycle Operations (CLO) installiert automatisierte Workflows zum Überprüfen und Genehmigen von Kunden-Account-Anträgen. Diese Workflows erstellen Fälle und leiten Aufgaben an verschiedene Service Desk-Mitarbeiter weiter, einschließlich KYC, Dokument-, Steuer- und Kreditsachbearbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dieser Anwendung verfügbare Workflows

Die folgenden vordefinierten Workflows für Geschäfts- und Client-Lebenszyklusservices sind mit der Anwendung verfügbar:

Vordefinierte Workflows sind für Geschäfts- und Client-Lebenszyklusservices verfügbar

Business Lifecycle	Client Lifecycle
Neuen Account onboarden	Neuen Kunden onboarden
Onboarding für neuen Kontakt durchführen	Todesfall
Geschäfts-KYC aktualisieren	Persönliche KYC aktualisieren
Adressänderung für Account	Adressänderung für Kunden
	Namensänderung des Kunden

Diese Workflows werden mit dem Prozessautomatisierungs-Designer und dem Flow Designer erstellt. Der -Administrator CLO kann diese Workflows überprüfen und entsprechend den Anforderungen seiner Organisation anpassen.

Allgemeiner Workflow für Financial Services Customer Lifecycle Operations

Wenn ein Kunde einen Service benötigt, initiiert ein CLO -Beitragender einen Fall und aktualisiert dessen Details. Dadurch wird der Workflow ausgelöst. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die Service Desk-Mitarbeiter in den entsprechenden Back-Office-Teams weiter, z. B. Einzahlung und Dokumentenservice. Während des gesamten Workflows führen Service Desk-Mitarbeiter die ihnen zugewiesenen Aufgaben aus und aktualisieren den Status des Falls. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Lösung des Falls erforderlich sind.

Hinweis: Je nach Servicetyp CLO kann ein Workflow zusätzliche oder weniger Aufgaben haben.

Onboarding neuer Accounts, Kontakte oder Verbraucher-Workflows

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der Onboarding-Workflows den Onboarding-Prozess für neue Accounts, Kontakte und Verbraucher handhaben.

Workflows für neue Accounts, Kontakte und Verbraucher

Service Desk-Mitarbeiter können den Onboarding-Prozess für neue Accounts, Kontakte und Verbraucher verwenden, indem sie die verfügbaren Onboarding-Workflows verwenden. Diese Workflows können vom Administrator CLO an die spezifischen Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation angepasst werden. Die folgenden Onboarding-Workflows sind mit der Anwendung verfügbar, um Bankmitarbeiter bei der Lösung von Onboarding-Fällen zu unterstützen:

- Neuen Account onboarden (für Geschäftskunden)
- Neuen Kontakt onboarden (für Geschäftskunden)
- Neuen Kunden onboarden (für Geschäftskunden)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeiner Onboarding-Workflow

In der Anwendung „Financial Services Customer Lifecycle Operations“ folgen Service Desk-Mitarbeiter einem allgemeinen Onboarding-Workflow, um das Onboarding neuer Kunden effizient zu gestalten. Es werden folgende Schritte ausgeführt:

Hinweis: Financial Services Client Lifecycle enthält weniger Aufgaben als Financial Services Business Lifecycle. Financial Services Client Lifecycle unterstützt beispielsweise nicht das Hinzufügen oder Verwalten von Geschäftskontakten.

1. Account-Erstellung:
   - Ein potenzieller Kunde kontaktiert das Finanzinstitut, um die Erstellung eines Kontos anzufordern.
   - Ein Beziehungsmanager oder Account-Mitarbeiter erstellt einen Fall und fügt alle erforderlichen Daten hinzu, einschließlich der erforderlichen Geschäftskontakte.
2. Dokumentationssammlung:
   - Der Service Desk-Mitarbeiter fordert die erforderlichen Dokumente vom Antragsteller an.
   - Sobald die Dokumente empfangen wurden, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aktivität als abgeschlossen.
3. Dokumentüberprüfung:
   - Der Dokument-Agent überprüft die gesammelte Dokumentation.
   - Wenn die Dokumente gültig sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.
4. Auswertung:
   - Die Sachbearbeiter KYCfür , Kredit und Steuern bewerten den Antragsteller auf negative Datensätze oder eine negative Vorgeschichte.
   - Wenn der Antragsteller die Standards des Finanzinstituts erfüllt, markieren die Service Desk-Mitarbeiter ihre jeweiligen Aufgaben als abgeschlossen.
5. Account-Erstellung und -Erfüllung:
   - Sobald alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, erstellt der Erfüllungs-Agent den Account und schließt die CLO-Aufgabe der Erfüllung.
6. Fallabschluss:
   - Der Fall wird als abgeschlossen betrachtet, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

Durch Befolgen dieses allgemeinen Onboarding-Workflows stellen Service Desk-Mitarbeiter einen reibungslosen und effizienten Onboarding-Prozess für neue Accounts, Kontakte und Verbraucher in der Anwendung Financial Services Customer Lifecycle Operations sicher.

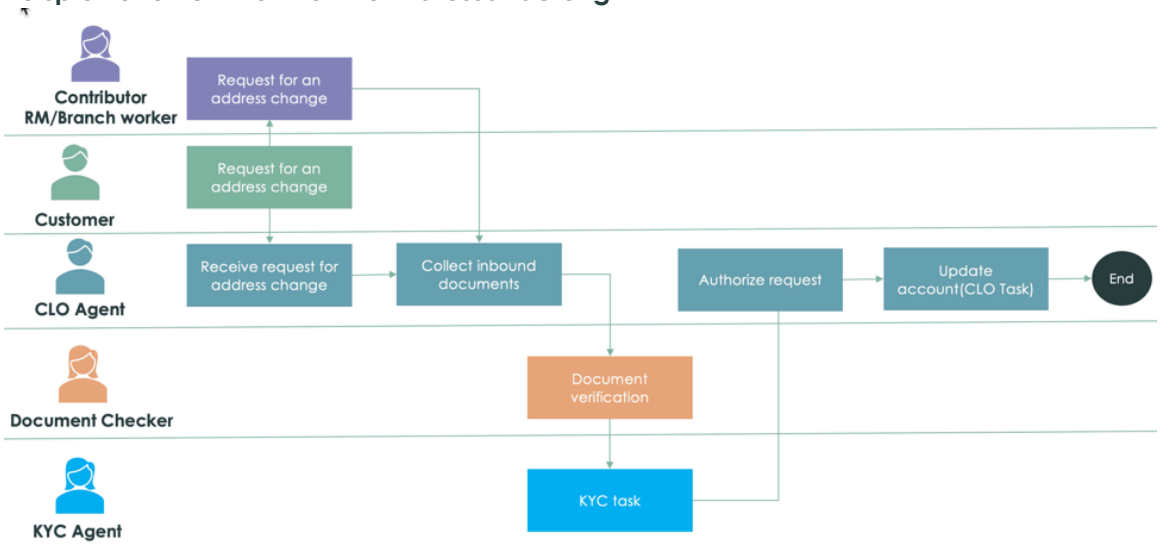
Adressänderungs-Workflow

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mit dem Adressänderungs-Workflow Serviceanfragen zu einer Änderung der Adresse eines Kunden lösen. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch für private CLO Serviceanfragen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, eine Adressänderungsanfrage zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für einen Workflow zur Adressänderung



Der -Administrator CLO kann diesen vordefinierten Flow überprüfen und an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Ändern der Adresse eines Kunden an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Als CLO -Beitragender oder -Kunde

Ein CLO -Beitragender, z. B. ein Beziehungsmanager, sendet im Namen eines Kunden eine Anforderung zur Adressänderung.

Ein Kunde (Verbraucher oder Kontakt) kann eine Anforderung auch direkt über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal einreichen.

Hinweis: Damit Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal senden können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Fall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt.

Als CLO Beitragender

1. In der Phase „Initiieren“ des Fall-Playbooks gibt der Beitragende die vom Kunden bereitgestellten Adressänderungsdetails ein.
2. Der Beitragende holt die erforderlichen Dokumente vom Kunden ein und übermittelt den Antrag zur Erfüllung.

Ein Workflow generiert weitere Aufgaben, und die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

Als Back-Office-Mitarbeiter

1. Der Dokument-Agent arbeitet an der Dokumentaufgabe, um die gesammelte Dokumentation zu überprüfen und zu verifizieren. Wenn die Dokumente berechtigt sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Der Service Desk-Mitarbeiter KYC führt die Sorgfaltspflicht durch. Wenn der Kunde die KYC-Standards des Finanzinstituts erfüllt, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe KYC als abgeschlossen.
3. Ein CLO -Genehmiger (CLO [-Service Desk-Mitarbeiter) überprüft die Falldetails und genehmigt die Aufgabe CLO, um die Anforderung zu autorisieren.
4. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, aktualisiert ein CLO -Mitarbeiter die Adresse des Kunden im Kernbanksystem und schließt die Erfüllungsaufgabe CLO.

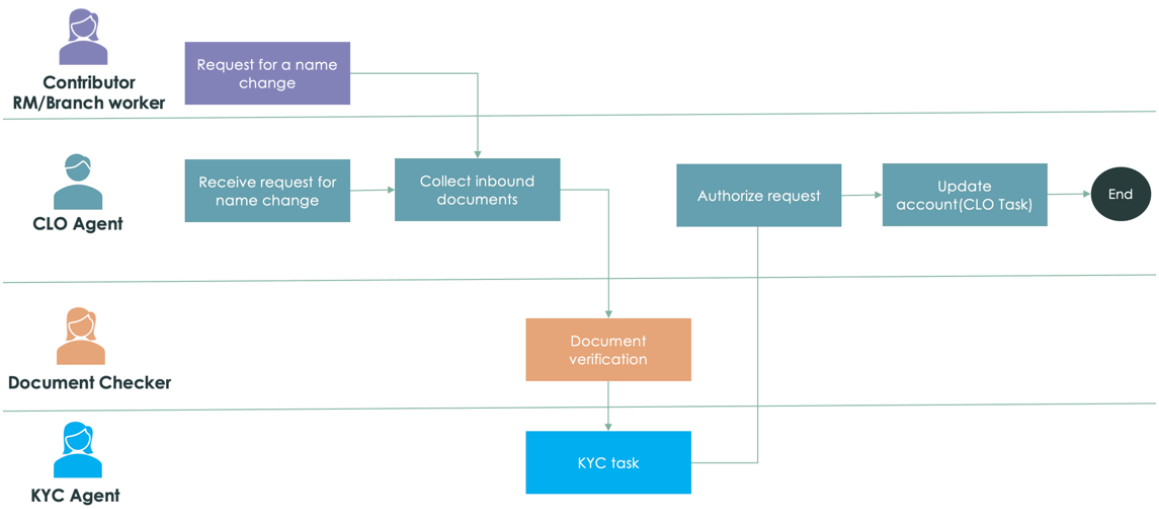
Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

Namensänderung des Kunden-Workflows

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mit dem Workflow für Namensänderungen Serviceanfragen zu einer Änderung des Namens eines Kunden lösen. Der Workflow gilt für Serviceanfragen Client Lifecycle von .

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, eine Namensänderungsanforderung zu lösen.

Beispiel für einen Workflow zur Namensänderung



Der -Administrator CLO kann diesen vordefinierten Flow überprüfen und an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Ändern des Namens eines Kunden an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Als Kunde

Ein Kunde kontaktiert das Finanzinstitut und fordert eine Namensänderung für sein Finanzkonto an.

Als CLO Beitragender

1. Ein CLO -Beitragender, z. B. ein Beziehungsmanager, sendet im Namen eines Kunden eine Anforderung zur Namensänderung.

   Ein Fall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. In der Phase „Initiieren“ des Fall-Playbooks gibt der Beitragende die vom Kunden bereitgestellten Details zur Namensänderung ein, sammelt die erforderliche Dokumentation vom Kunden und übermittelt den Antrag zur Erfüllung.

Ein Workflow generiert weitere Aufgaben, und die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

Als Back-Office-Mitarbeiter

1. Der Dokument-Agent arbeitet an der Dokumentaufgabe, um die gesammelte Dokumentation zu überprüfen und zu verifizieren. Wenn die Dokumente berechtigt sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.
2. Der Service Desk-Mitarbeiter KYC führt die Sorgfaltspflicht durch. Wenn der Kunde die KYC-Standards des Finanzinstituts erfüllt, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe KYC als abgeschlossen.
3. Ein CLO -Genehmiger (CLO [-Service Desk-Mitarbeiter) überprüft die Falldetails und genehmigt die Aufgabe CLO, um die Anforderung zu autorisieren.
4. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, aktualisiert ein Service Desk-Mitarbeiter CLO den Namen des Kunden im Kernbanksystem und schließt die Erfüllungsaufgabe CLO.

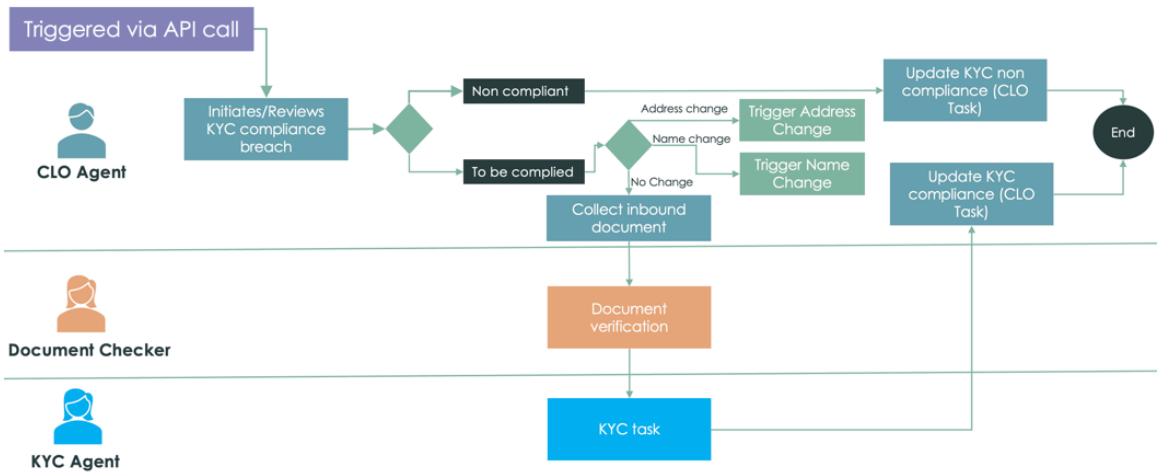
Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

KYC-Workflow aktualisieren

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mit dem Workflow „KYC aktualisieren“ proaktiv einen Kunden kontaktieren, um die KYC zu aktualisieren. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch für private CLO Serviceanfragen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, eine persönliche KYC-Nichteinhaltungsanforderung zu analysieren, aktualisierte Informationen zu überprüfen und alle erforderlichen Aktualisierungen von Kundeninformationen durchzuführen.

Beispiel für den Workflow „Personal KYC aktualisieren“.



Der -Administrator CLO kann diesen vordefinierten Flow überprüfen und an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Aktualisieren der KYC eines Kunden an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Dedizierte Phasen in der Playbook-Experience führen Service Desk-Mitarbeiter durch die einzelnen Schritte und stellen sicher, dass jeder Schritt im Verifizierungsprozess erfolgreich abgeschlossen wird.

Als CLO -Agent oder über eine API

Wenn das System feststellt, dass eine Aktualisierung der KYC eines Kunden erforderlich ist, löst eine API im Back-End einen Servicefall „KYC aktualisieren CLO “ aus. Ein Service Desk-Mitarbeiter des CLO Typs kann diesen Fall auch erstellen.

Als Back-Office-Mitarbeiter

Im Fall-Playbook aktualisiert ein Service Desk-Mitarbeiter CLO den Compliance-Status in der Phase Initiieren und überprüfen und übermittelt den Antrag zur Erfüllung.

Der Workflow löst basierend auf dem ausgewählten Compliance-Status die nächsten Aufgaben oder einen Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten den zugehörigen Fall oder die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

KYC ohne Adress- oder Namensänderung einzuhalten

Wenn der KYC-Compliance-Status auf „Zu erfüllen“ festgelegt ist, ohne dass eine Adressänderung erforderlich ist, löst der Workflow diese Aufgaben für die Back-Office-Teams aus.

1. Der Service Desk-Mitarbeiter CLO fordert vom Kunden die erforderliche Dokumentation an. Sobald die Dokumente empfangen wurden, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aktivität als abgeschlossen.
2. Der Dokument-Agent überprüft die gesammelte Dokumentation. Wenn die Dokumente berechtigt sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.
3. Der Service Desk-Mitarbeiter KYC von führt die Due-Diligence-Prüfung durch und prüft den Kundenaccount auf unerwünschte Datensätze oder einen negativen Verlauf. Wenn das Konto die KYC-Standards des Finanzinstituts erfüllt, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.
4. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, aktualisiert ein Erfüllungsmitarbeiter CLO das Konto mit den KYC-Details im Kernbanksystem und schließt die Erfüllungsaufgabe CLO.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

KYC, die bei Adress- oder Namensänderung einzuhalten ist

Wenn der KYC-Compliance-Status auf Einzuhalten mit einer Adress- oder Namensänderung festgelegt ist, erstellt der Workflow automatisch die untergeordneten Fälle **Adressänderung** und **Namensänderung,** um den Fall zu lösen.

Hinweis: Die Option zur Namensänderung ist nur im Workflow „Persönliche KYC aktualisieren“ verfügbar. Daher wird ein untergeordneter Fall für eine Namensänderung nur für den Workflow „Personal KYC aktualisieren“ generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die neuen untergeordneten Fälle behandeln diese Probleme dann.

Nachdem die untergeordneten Fälle abgeschlossen sind, werden der Status und die Phase des übergeordneten Falls (KYC aktualisieren) auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

KYC nicht konform

Wenn der Compliance-Status auf Nicht konform festgelegt ist, generiert der Workflow automatisch eine CLO Erfüllungsaufgabe. Ein CLO -Mitarbeiter aktualisiert das Konto mit KYC-Nichteinhaltung im Kernbanksystem und schließt die Aufgabe im Playbook.

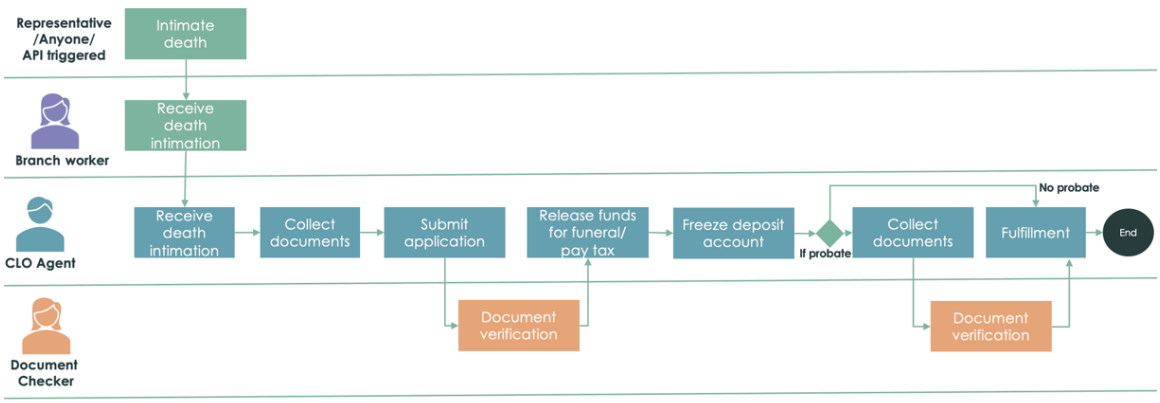
Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

Workflow für Todesfall

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mit dem Workflow für Todesfall die Finanzkonten eines verstorbenen Kunden verwalten. Der Workflow gilt für Serviceanfragen Client Lifecycle von .

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankmitarbeitern hilft, einen Fall zu lösen, um die Benachrichtigung über den Tod eines Kunden zu erhalten. Service Desk-Mitarbeiter können die Accounts eines verstorbenen Kunden mithilfe dedizierter Flows für die Freigabe von Bestattungskosten, das Einfrieren von Einzahlungen und das Schließen anderer zugehöriger Accounts verwalten – alles über einen effizienten, Playbook-gesteuerten Workflow.

Workflow-Beispiel für Todesfall



Der -Administrator CLO kann diesen vordefinierten Flow überprüfen und an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für den Abgang eines Kunden an Service Desk-Mitarbeiter in anderen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich an, um an den Aufgaben in ihrer Warteschlange zu arbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Als CLO -Beitragender oder über eine API

Ein CLO -Beitragender, z. B. ein Beziehungsmanager, wird über den Tod eines Kunden benachrichtigt und übermittelt eine Serviceanfrage zur Benachrichtigung über den Todesfall und zur Verwaltung der Finanzkonten des Kunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Fall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt.

Eine API im Back-End kann auch einen Servicefall für Todesfallmeldungen CLO auslösen, wenn über den Tod eines Kunden informiert wird.

Als CLO Beitragender

1. In der Phase „Todesfall“ des Fall-Playbooks gibt der Beitragende die erhaltenen Details der Todesbenachrichtigung ein.
2. Der Beitragende sammelt die erforderliche Dokumentation und übermittelt den Antrag zur Erfüllung.

Ein Workflow generiert weitere Aufgaben, und die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

Als Back-Office-Mitarbeiter

1. Der Dokument-Agent arbeitet an der Dokumentaufgabe, um die gesammelte Dokumentation zu überprüfen und zu verifizieren. Wenn die Dokumente berechtigt sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.
2. Ein Service Desk-Mitarbeiter CLO gibt die angeforderten Mittel für die Bestattungskosten und die Steuerzahlung des Kunden frei und schließt die Aufgabe „Mittel freigeben CLO.

   Hinweis: Die Aufgabe „Mittel freigeben“ wird nur angezeigt, wenn in der Detailstufe der Todesbenachrichtigung die Optionen **Mittel für Beerdigung freigeben** oder **Mittel für Steuer freigeben** ausgewählt sind.

3. Ein CLO -Mitarbeiter friert alle Einlagenkonten ein, die dem verstorbenen Kunden zugeordnet sind, und schließt die Aufgabe Einlagenkonten einfrieren CLO.
4. Wenn der Asset-Wert für den verstorbenen Kunden den von der Bank festgelegten Schwellenwert für den Nachlassbetrag überschreitet, muss die Bank die Nachlassdokumente einziehen. In diesem Fall werden im Playbook zusätzliche Aufgaben zum Sammeln und Verifizieren dieser Dokumente angezeigt.
   a. Der CLO -Beitragende sammelt die Nachlassdokumentation und schließt die Aufgabe.
   b. Der Dokument-Agent überprüft die gesammelte Dokumentation und markiert die Dokumentaufgabe als abgeschlossen.
5. Ein CLO -Mitarbeiter aktualisiert das Einlagenkonto des Kunden für alle erforderlichen Updates im Kernbanksystem und schließt die Aufgabe „Einlagenkonto-Erfüllung aktualisieren CLO “ .
6. Der CLO -Mitarbeiter aktualisiert alle Kreditkonten (z. B. Darlehen oder Kreditkarte), die der verstorbene Kunde bei der Bank hat. Anschließend markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe Kreditkonto-Erfüllung aktualisieren CLO als abgeschlossen.
7. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, aktualisiert der Service Desk-Mitarbeiter CLO die Kundeninformationen im Kernbanksystem und schließt die Erfüllungsaufgabe CLO.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen CLO -Fall

Beginnen Sie den Customer Lifecycle Operations -Anwendungsprozess, indem Sie einen CLO -Fall zur Überprüfung erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- Für einen Geschäftskunden: sn_bom_clo_b2b.manager oder sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- Für einen persönlichen Client: sn_bom_clo_b2c.manager oder sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke auf **Neu**.
4. Wählen Sie im Menü Neuen Fall erstellen, das in der Mitte des Bildschirms angezeigt wird, einen Service aus.
5. Klicken Sie auf **Erstellen**.
6. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms auf **Speichern**.
7. Wenn Sie der Service Desk-Mitarbeiter sind, der den Fall bearbeitet, wählen Sie **Mir zuweisen**aus.
   Wenn nicht, wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus, der den Fall bearbeiten wird.
8. Klicken Sie auf die Registerkarte **Playbook**.
9. Füllen Sie alle zutreffenden Felder aus, und klicken Sie dann auf **Account erstellen**.

Ergebnisse
Ein Fall Customer Lifecycle Operations wird erstellt und einem verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Nächste Maßnahme
Fahren Sie mit Kontakte hinzufügenfort.

Erstellt einen Kontakt für einen Fall

Fügen Sie der Anwendung eines Clients wichtige Kontakte hinzu. Diese Aktivität erstellt einen untergeordneten Fall, der den Kontakterstellungsprozess verwaltet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.relationship_manager oder sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie einen Customer Lifecycle Operations -Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
3. Klicken Sie im Playbook auf **Kontakte hinzufügen**und dann auf **Neu hinzufügen**.
   Ein neuer untergeordneter Fall wird in der Zeile unter der Registerkarte des übergeordneten Falls angezeigt.
4. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms **auf Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unter der Registerkarte **Playbook** für den untergeordneten Fall werden drei Phasen angezeigt:

- Initiiert
- Dokumentverifizierung
- Sorgfaltspflicht

5. Wenn Sie die Phase „Initiieren“ abgeschlossen haben, klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wiederholen Sie diese Schritte nach Bedarf, um Fälle für alle erforderlichen Unternehmensmitarbeiter zu erstellen.

Ergebnisse

Ein neuer Kontaktfall wird erstellt und mit dem übergeordneten Fall verknüpft. Die zugewiesenen Dokument- und KYC-Mitarbeiter schließen die verbleibenden zwei Phasen ab.

Nächste Maßnahme

Kehren Sie zum übergeordneten Fall zurück, und setzen Sie den Workflow Customer Lifecycle Operations fort.

Übermitteln Sie eine Anwendung

Erfassen Sie alle erforderlichen Antragstellerinformationen, und übermitteln Sie einen Antrag für ein neues Konto.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für einen Geschäftskunden: sn_bom_clo_b2b.manager oder sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- Für einen persönlichen Client: sn_bom_clo_b2c.manager oder sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Detailsauf Playbook**, und wählen Sie **Accountinformationen**aus.
4. Füllen Sie unter **„Account-Informationen“**die zutreffenden Felder aus, und klicken Sie auf **Account erstellen**.
5. Wählen Sie **Kontakte hinzufügen** und schließen Sie die zugehörigen untergeordneten Fälle ab.
   Weitere Informationen zum Erstellen eines Kontakts finden Sie unter Erstellt einen Kontakt für einen Fall.
6. Wählen Sie **Account-Dokumente sammeln aus**.
7. Sammeln Sie die Account-Dokumentation einschließlich aller Pflichtfelder, und klicken Sie auf **Dokument senden**.
8. Wählen Sie **Kontaktdokumente sammeln** (Geschäftskunden) oder **Kundendokumente sammeln** (Privatkunden).
9. Sammeln Sie die Client-Dokumentation einschließlich aller Pflichtfelder, und klicken Sie auf **Dokument übermitteln**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Wählen Sie **Anwendung übermitteln**aus.
11. Geben Sie Kommentare in das Feld **Übermittlungskommentar** ein, und klicken Sie dann auf **Absenden**, um den Antrag abzuschließen.

Ergebnisse
Der Kontoantrag wird übermittelt, und der Fall wird automatisch in die Phase „Dokumentverifizierung“ verschoben.

Nächste Maßnahme
Fahren Sie mit der Phase „Dokumentverifizierung“ fort.

Verifiziert die Client-Dokumentation

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um die erforderlichen Dokumente für einen Customer Lifecycle Operations -Servicefall zu verwalten und nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- Für einen Geschäftskunden: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent oder sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- Für einen persönlichen Client: sn_bom_clo_b2c.manager oder sn_bom_clo_b2c.agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich** und wählen Sie eine Dokumentaufgabe aus.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Eingehende Dokumente** ein Dokument aus.
3. Nachdem das Dokument überprüft wurde, klicken Sie auf **Verifizieren**.
4. Klicken Sie **auf Schließen**, um die Phase abzuschließen.
   Im übergeordneten Fall CLO wird die zugehörige Dokumentverifizierungsphase als abgeschlossen angezeigt.

Ergebnisse
Die Phase „Dokumentverifizierung“ wird als abgeschlossen angezeigt, und der Fall rückt automatisch in die Phase „Sorgfaltspflicht“ vor.

Nächste Maßnahme
Fahren Sie mit der Phase „Sorgfaltspflicht“ fort.

Sorgfaltspflicht durchführen

Führen Sie Sorgfaltspflichtaufgaben durch, um die Berechtigung von Anwendungen für neue Konten zu bewerten. Mehrere Service Desk-Mitarbeiter können gleichzeitig separate Aufgaben abschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

Diese Phase muss von mehreren Service Desk-Mitarbeitern abgeschlossen werden. KYC-, Kredit-, Steuer- und Rechtsabteilungs-Mitarbeiter arbeiten asynchron, um alle Aufgaben in dieser Phase abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für einen Geschäftskunden: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent, sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent, sn_bom_kyc.b2b_account_agent oder sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
- Für einen persönlichen Client: sn_bom_clo_b2c.manager oder sn_bom_clo_b2c.agent, sn_bom_kyc.b2c_account_agent oder sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Wählen Sie auf der **Registerkarte**Listen einen Fall aus.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Detailsauf Mir zuweisen**, um die Aufgabe zu beanspruchen, wenn sie nicht bereits einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist.
5. Füllen Sie alle zutreffenden Felder aus, und klicken Sie dann auf **Schließen**, um die Aufgabe abzuschließen.

Ergebnisse

Sobald alle Service Desk-Mitarbeiter ihre zugewiesenen Aufgaben abgeschlossen haben, wird die Phase Sorgfaltspflicht als abgeschlossen angezeigt, und der Fall wechselt automatisch in die Phase Erfüllung.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit der Phase Erfüllung fort.

Aktivieren Sie ein Konto

Schließen Sie den Antragsprozess für ein neues Konto ab, und senden Sie alle erforderlichen Dokumente an den neuen Kontoinhaber.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für einen Geschäftskunden: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent oder sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- Für einen persönlichen Client: sn_bom_clo_b2c.manager oder sn_bom_clo_b2c.agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich** und wählen Sie einen Onboarding-Fall für einen neuen Kunden.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Playbook** unter dem Schritt **Erfüllen und schließendie Option Kunde aktivieren aus**.
3. Wählen Sie in der Liste die **Nummer** der Aufgabe Kundenservice aktivieren aus, um die Aufgabe zu öffnen.
4. Wählen Sie **Mir zuweisen** aus, um die Aufgabe zu beanspruchen, wenn sie nicht bereits einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist.
5. Füllen Sie alle zutreffenden Felder aus, und wählen Sie **Schließen** aus, um die Aufgabe abzuschließen.
6. Wählen Sie anschließend unter **Erfüllen und schließen**die Option **Willkommens-Kit senden aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wenn die Aufgabe noch keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist, klicken Sie **auf Mir zuweisen**, um die Aufgabe zu beanspruchen.
8. Füllen Sie alle zutreffenden Felder aus, und wählen Sie dann **Als abgeschlossen markieren** aus, um die Aufgabe abzuschließen.

Ergebnisse

Die Phase „Erfüllung“ und der Fall Customer Lifecycle Operations werden automatisch aktualisiert und zeigen Geschlossen – vollständig an.

Analytics und Reporting für Financial Services Customer Lifecycle Operations

Financial Services Customer Lifecycle Operations enthält vorkonfigurierte Dashboards mit umsetzbaren Datenvisualisierungen, mit denen Ihr Unternehmen Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert von Selfservice quantifizieren kann.

Verwenden Sie die Widgets ServiceNow® Performance Analytics in einem -Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

Die folgenden Dashboards sind für Financial Services Customer Lifecycle Operationsverfügbar:

- Dashboard für Geschäftslebenszyklus-Vorgänge
- Kundenlebenszyklus-Dashboard

Dashboard für Geschäftslebenszyklus-Vorgänge

Mit dem Dashboard „Geschäftslebenszyklus-Vorgänge“ erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens für die Geschäftslebenszyklus-Fälle.

Wichtig: Das Dashboard Financial Services Business Lifecycle wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Sie können den Status der Lebenszyklusfälle überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen. Für jede von Ihnen angegebene Zeit können Sie die Details für die offenen Fälle, die neuen Fälle und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Lebenszyklusfälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_clo_b2b.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_bom_clo_b2b.admin, erforderlich zum Bearbeiten des Dashboards.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Business Lifecycle

Um auf das Dashboard Financial Services Business Lifecycle zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren *Business Lifecycle* > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Customer Lifecycle Operations** > **Dashboard**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Financial Services Business Lifecycle

Anwender	Dashboard-Verwendung
Account Manager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus der Geschäftslebenszyklus-Fälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Fälle überwachen, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verletzt wurde • Überwachen Sie alle offenen Fälle nach Service Desk-Mitarbeiter und Alter • Überprüfen Sie alle neuen Fälle für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe innerhalb von 30 Tagen • Ruft Detailinformationen zu einer Kategorie ab
Account-Administrator	Muss alle Account Manager-Aufgaben ausführen und Ansichten anpassen.

Indikatoren

Offene Fälle – SLA verletzt

Prozentsatz der offenen Fälle, die ein SLA verletzt haben. Die Daten werden anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open
 Cases]] * 100
```

Offene Fälle – SLA-Verstoß bevorstehend

Durchschnittliche Anzahl der offenen Fälle, die kurz vor der Verletzung eines SLA stehen. Die Daten für diesen Indikator werden in der Tabelle [task_sla] gesammelt.

Offene Fälle nach Alter

Aufgliederungspunktzahl und Trend der offenen Fälle nach Alter in Tagen. Die Daten werden anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

Durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss in den letzten 30 Tagen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederung der durchschnittlichen Abschlusszeit der Fälle nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Zuweisungsgruppe in den letzten sieben Tagen. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of
 closed cases]]
```

Neue Fälle vs. Geschlossene Fälle

Aufgliederung der neuen Fälle nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe im Vergleich zu den geschlossenen Fällen. Die Daten für die Fälle werden in der Tabelle [sn_bom_clo_service] gesammelt.

Geschlossene Fälle – SLA erfüllt vs. SLA nicht eingehalten

Anzahl der Fälle, in denen die SLAs eingehalten wurden, im Vergleich zu den Fällen, in denen die SLAs verletzt wurden. Die Daten für die Fälle werden in der Tabelle [sn_bom_clo_service] gesammelt.

Aufgliederungen

- Alter
- Service

Filter

Die folgende Tabelle zeigt die verfügbaren Filter im Dashboard „Geschäftslebenszyklus-Vorgänge“.

Verfügbare Filter im Dashboard „Geschäftslebenszyklus-Vorgänge“.

Name	Typ	Beschreibung
Alter	Bucket	Zeigt die Altersbereiche in Tagen für die Business Lifecycle -Fälle an.
Service	Liste	Ruft die Datensätze für alle Business Lifecycle -Fälle ab.

Kundenlebenszyklus-Dashboard

Mit dem Dashboard Financial Services Client Lifecycle können Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens für die Kundenlebenszyklus-Fälle erhalten.

Wichtig: Das Dashboard Financial Services Client Lifecycle wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Sie können den Status der Client-Lebenszyklusfälle überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen. Für jede von Ihnen angegebene Zeit können Sie die Details für die offenen Fälle, die neuen Fälle und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Client-Lebenszyklus-Fälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_clo.b2c_manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_bom_clo.b2c_admin, erforderlich zum Bearbeiten des Dashboards.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Client Lifecycle

Um auf das Dashboard Financial Services Client Lifecycle zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren *Client Lifecycle* > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Client Lifecycle* > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Financial Services Client Lifecycle

Anwender	Dashboard-Verwendung
Accountmanager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus von Client Lifecycle Fällen verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachen Sie alle offenen Fälle, bei denen eine Verletzung der Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) vorliegt • Überwachen Sie alle offenen Fälle nach Service Desk-Mitarbeiter und Alter • Überprüfen Sie alle neuen Fälle für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe innerhalb von 30 Tagen • Ruft Detailinformationen zu einer Kategorie ab
Kontoadministrator	Muss alle Account Manager-Aufgaben ausführen und Ansichten anpassen.

Indikatoren

Offene Fälle – SLA verletzt

Prozentsatz der offenen Fälle, die ein SLA verletzt haben. Die Daten werden mit der folgenden Formel berechnet:

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open
 Cases]] * 100
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Offene Fälle – SLA-Verstoß bevorstehend

Durchschnittliche Anzahl der offenen Fälle für einen Service Desk-Mitarbeiter an einem von Ihnen angegebenen Tag. Die Daten für diesen Indikator werden in der Tabelle [task_sla] gesammelt.

Offene Fälle nach Alter

Aufgliederungspunktzahl und Trend der offenen Fälle nach Alter in Tagen. Die Daten werden mit der folgenden Formel berechnet:

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

Durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss in den letzten 30 Tagen

Aufgliederung der durchschnittlichen Abschlusszeit der Fälle nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Zuweisungsgruppe in den letzten sieben Tagen. Die Daten werden mit der folgenden Formel berechnet:

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number
of closed cases]]
```

Neue Fälle vs. Geschlossene Fälle

Aufgliederung der neuen Fälle nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe im Vergleich zu den geschlossenen Fällen. Die Daten für die Fälle werden in der Tabelle [sn_bom_clo_service] gesammelt.

Geschlossene Fälle – SLA erfüllt vs. SLA nicht eingehalten

Fälle, in denen die SLAs eingehalten wurden, im Vergleich zu Fällen, in denen die SLAs verletzt wurden. Die Daten für die Fälle werden in der Tabelle [sn_bom_clo_service] gesammelt.

Aufgliederungen

Alter

Filter

Die folgende Tabelle zeigt die verfügbaren Filter im Dashboard Client Lifecycle.

Im Dashboard Client Lifecycle verfügbare Filter

Name	Typ	Beschreibung
Alter	Bucket	Zeigt die Altersbereiche in Tagen für die Client Lifecycle -Fälle an.

Financial Services Customer Lifecycle Operations-Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. über die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die installiert werden, wenn Sie die Anwendungen Financial Services Business Lifecycle und Financial Services Client Lifecycle installieren.

Mit Financial Services Business Lifecycle installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins Financial Services Business Lifecycle (sn_bom_clo_b2b) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Plugins

Plugins, die mit der Aktivierung der Anwendung Financial Services Business Lifecycle installiert werden

Plugin	Beschreibung
Kundenservice (com.sn_customerservice)	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.

Installierte Rollen

Mit der Aktivierung der Anwendung Financial Services Business Lifecycle installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kontoadministrator [sn_bom_clo_b2b.admin]	Zusätzlich zu den Administratorrechten gewährt diese Rolle Zugriff auf alle Financial Services Business Lifecycle -Vorgangsdaten. • Erstellen Sie Anwender • Erteilen Sie Rollen, und weisen Sie Anwender Gruppen zu • Konfigurieren Sie die Anwendung CLO . • Feldoptionen hinzufügen, ändern und löschen	• sn_bom.service_definition_c • sn_bom_clo_b2b.account_l
Account Manager [sn_bom_clo_b2b.manager]	Diese Rolle stellt alle Fähigkeiten von Financial Services Business Lifecycle -Mitarbeitern sowie Performance Analytics -Berichte und Leistungsoptimierungsprojekte bereit.	• pa_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_l

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Aktivierung der Anwendung Financial Services Business Lifecycle installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
CLO Beitragender [sn_bom_clo_b2b.contributor]	• Erstellen Sie CLO -Servicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • Bis zur Phase Initiieren und überprüfen an CLO Servicefällen und Aufgaben arbeiten **Wichtig:** Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_vi • sn_bom.service_definition_re • sn_bom_kyc.b2b_account_ • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_vie • sn_bom_kyc.b2b_contact_v • sn_bom.account_data_view • sn_customerservice.csm_wo • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_co
CLO Agent Connector [sn_bom_clo_b2b.agent_connector]	• Erstellen Sie CLO -Servicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • Bearbeiten Sie Servicefälle und Aufgaben von CLO, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu erfüllen **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom_credit_asmt.b2b_vi • sn_bom_kyc.b2b_account_ • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_l • sn_bom_document.b2b_vie • sn_bom_kyc.b2b_contact_v • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_view • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2b_co
Account Lifecycle Agent [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent]	Diese Rolle ermöglicht den Zugriff auf alle Financial Services Business Lifecycle -Daten.	• sn_bom.account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_vi • sn_bom_kyc.b2b_account_

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Aktivierung der Anwendung Financial Services Business Lifecycle installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Erstellen Sie Fälle, und geben Sie Falldaten ein • Weisen Sie sich selbst oder anderen Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zu • Geben Sie Informationen zum Antragsteller ein, und aktualisieren Sie sie • Führen Sie verschiedene Verifizierungsaufgaben aus • Genehmigen Sie Accounts • Schließen Sie Fälle	• sn_bom_clo_b2b.contact_lit • sn_bom_document.b2b_vie • sn_bom_kyc.b2b_contact_v • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_co
Contact Lifecycle Agent [sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent]	Diese Rolle bietet Zugriff auf Vorgangsdaten des Kontaktlebenszyklus. • Erstellen Sie Kontaktfälle, und geben Sie Daten ein • Weisen Sie sich selbst oder anderen Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zu • Geben Sie Kontaktinformationen ein, und aktualisieren Sie sie • Führen Sie verschiedene Verifizierungsaufgaben aus • Schließen Sie Kontaktfälle	• sn_bom_credit_asmt.b2b_vi • sn_bom_kyc.b2b_account_ • sn_bom_clo_b2b.account_l • sn_bom_document.b2b_vie • sn_bom_kyc.b2b_contact_v • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_co
Account-Lebenszyklus-Betrachter [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer]	Diese Rolle gewährt schreibgeschützten Zugriff auf alle Vorgangsdaten des Account-Lebenszyklus.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lit • sn_bom.service_definition_re
Kontakt-Lebenszyklus-Betrachter [sn_bom_clo_b2b.contact_livecycle_viewer]	Diese Rolle gewährt schreibgeschützten Zugriff auf alle Financial Services Business Lifecycle -Daten.	sn_bom.service_definition_rea
Know Your Customer-Administrator [sn_bom_kyc.admin]	Diese Rolle ermöglicht den Zugriff auf alle KYC -Vorgangsdaten und gewährt Administratorrechte.	• sn_bom.service_definition_c • sn_bom_kyc.b2c_customer_ • sn_bom_kyc.b2b_account_ • sn_bom_kyc.b2b_contact_c

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Aktivierung der Anwendung Financial Services Business Lifecycle installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kontaktmitarbeiter für Ihren Kundenkontakt auswählen [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf alle Kontaktdaten von Business KYC.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lit • sn_bom_clo_b2b.account_l • sn_bom_credit_asmt.b2b_vi • sn_bom_kyc.b2b_account_ • sn_bom_document.b2b_vie • sn_bom.b2b_agent
KYC Accountsachbearbeiter [sn_bom_kyc.b2b_account_agent]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf alle Vorgänge, Account- und Kontaktdaten auf Geschäftsebene Financial Services Know Your Customer von .	• sn_bom_credit_asmt.b2b_vi • sn_bom_clo_b2b.account_l • sn_bom_document.b2b_vie • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_c
KYC Kontakt-Viewer [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	Diese Rolle ermöglicht schreibgeschützte Ansichten von Financial Services Know Your Customer -Account-Kontaktinformationen.	sn_bom.service_definition_rea
KYC Account-Betrachter [sn_bom_kyc.b2b_account_viewer]	Diese Rolle ermöglicht schreibgeschützte Ansichten von Financial Services Know Your Customer -Accountinformationen.	• sn_bom.service_definition_re • sn_bom_kyc.b2b_contact -E

Installierte Store-Anwendungen

Mit der Aktivierung der Anwendung Financial Services Business Lifecycle installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Daten, die zum Erstellen von Customer Lifecycle Operations -Fällen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter .
Financial Services Credit Operations	Aktiviert die Verwaltung von Kreditservicefällen und -aufgaben, die in -Workflows Customer Lifecycle Operations verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Credit Operations installierte Komponenten.
Financial Services Document Management	Aktiviert die Verwaltung von Dokumentenservice-Aufgaben, die in

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Aktivierung der Anwendung Financial Services Business Lifecycle installierte Store-Anwendungen (Fortsetzung)

Store-Anwendung	Beschreibung
	-Workflows Customer Lifecycle Operations verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter .
Financial Services Know Your Customer (KYC)	Ermöglicht KYC Service Desk-Mitarbeitern, die Berechtigung neuer Antragsteller zu überprüfen und zu bewerten.
CSM Playbook	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu gewährleisten.
Beitragender CSM-Benutzer	Ermöglicht Middle-Office-Teams die Zusammenarbeit bei der Lösung von Kundenproblemen und -anforderungen.

Installierte Tabellen

Mit der Aktivierung der Anwendung Financial Services Business Lifecycle installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kundenlebenszyklusbasis sn_bom_clo_b2b_base	Die Tabelle „Kundenlebenszyklusbasis“ erweitert die Tabelle „Finanzdienstleistungsbasis“ [sn_bom_case].
Konto-Lebenszyklus-Servicefall [sn_bom_clo_b2b_account_service]	„Account-Lebenszyklus-Servicefall“ erweitert die Tabelle „Kundenlebenszyklusbasis“ [sn_bom_clo_b2b_base].
Konto-Lebenszyklusaufgabe [sn_bom_clo_b2b_account_task]	Der Account-Lebenszyklus-Aufgabenfall erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].
Kontakt-Lebenszyklus-Servicefall [sn_bom_clo_b2b_contact_service]	„Kontaktlebenszyklus-Servicefall“ erweitert die Tabelle „Kundenlebenszyklusbasis“ [sn_bom_clo_b2b_base].
Kontaktlebenszyklus-Aufgabe [sn_bom_clo_b2b_contact_task]	Die Kontaktlebenszyklusaufgabe erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].

Mit Financial Services Client Lifecycle installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins Financial Services Client Lifecycle (sn_bom_clo_b2c) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Plugins

Mit installierte Plugins Financial Services Client Lifecycle

Plugin	Beschreibung
Kundenservice (com.sn_customerservice)	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus der Anwendung Kundenservice-Management in die Anwendungen Financial Services Operations.

Installierte Rollen

Mit Financial Services Client Lifecycle installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kontoadministrator [sn_bom_clo_b2c.admin]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf alle Daten und Administratorrechte Client Lifecycle von . • Erstellen Sie Anwender • Erteilen Sie Rollen, und weisen Sie Anwender Gruppen zu • Konfigurieren Sie die CLO-Anwendung • Feldoptionen hinzufügen, ändern und löschen	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2c.agent
Account Manager [sn_bom_clo_b2c.manager]	Diese Rolle stellt alle Fähigkeiten von Client Lifecycle -Mitarbeitern sowie Performance Analytics -Berichte und Leistungsoptimierungsprojekte bereit.	• sn_bom_clo_b2c.agent • pa_viewer
CLO Beitragender [sn_bom_clo_b2c.contributor]	• Erstellen Sie CLO -Servicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • Bis zur Phase „Initiieren und überprüfen“ an CLO Servicefällen und Aufgaben arbeiten	• 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

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Financial Services Client Lifecycle installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Wichtig: Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_customerservice.csm_workspace • sn_bom_document.b2c_collector
CLO Agent Connector [sn_bom_clo_b2c.agent_connector]	• Erstellen Sie CLO -Servicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • Bearbeiten Sie Servicefälle und Aufgaben von CLO, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu erfüllen **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
Client Lifecycle Agent [sn_bom_clo_b2c.agent]	Diese Rolle ermöglicht den Zugriff auf alle Client Lifecycle -Daten. • Erstellen Sie Fälle, und geben Sie Falldaten ein • Weisen Sie sich selbst oder anderen Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zu • Geben Sie Informationen zum Antragsteller ein, und aktualisieren Sie sie • Führen Sie verschiedene Verifizierungsaufgaben aus	• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_collector

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Financial Services Client Lifecycle installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Genehmigen Sie Accounts • Schließen Sie Fälle	
Client-Lebenszyklus-Betrachter [sn_bom_clo_b2c.viewer]	Diese Rolle gewährt schreibgeschützten Zugriff auf alle Financial Services Client Lifecycle -Daten.	sn_bom.service_definition_read
KYC-Administrator [sn_bom_kyc.admin]	Diese Rolle ermöglicht den Zugriff auf alle Financial Services Know Your Customer -Vorgangsdaten und gewährt Administratorrechte.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2c_account_agent • sn_bom_kyc.b2c_contact_agent
KYC Kunden-Agent [sn_bom_kyc.b2c_customer_agent]	Diese Rolle ermöglicht den Zugriff auf alle Financial Services Know Your Customer -Kontaktdaten auf Client-Ebene.	• sn_bom_clo_b2c.viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent
KYC Kontakt-Viewer [sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer]	Diese Rolle ermöglicht schreibgeschützte Ansichten von Account-Kontaktinformationen.	sn_bom.service_definition_read

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendungen, die mit installiert wurden Financial Services Client Lifecycle

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Daten, die zum Erstellen von Kundenlebenszyklus-Fällen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter .
Financial Services Credit Operations	Aktiviert die Verwaltung von Kreditservicefällen und -aufgaben, die in -Workflows Financial Services Customer Lifecycle Operations verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Credit Operations installierte Komponenten.
Financial Services Document Management	Aktiviert die Verwaltung von Dokumentenservice-Aufgaben, die in -Workflows Financial Services Customer Lifecycle Operations verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Store-Anwendungen, die mit installiert wurden Financial Services Client Lifecycle (Fortsetzung)

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Know Your Customer (KYC)	Ermöglicht KYC Service Desk-Mitarbeitern, die Berechtigung neuer Antragsteller zu überprüfen und zu bewerten.
CSM Playbook	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren, um konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen zu gewährleisten.
Beitragender CSM-Benutzer	Ermöglicht Middle-Office-Teams die Zusammenarbeit bei der Lösung von Kundenproblemen und -anforderungen.

Installierte Tabellen

Mit Financial Services Client Lifecycle installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kundenlebenszyklusbasis sn_bom_clo_b2c_base	Die Tabelle „Kundenlebenszyklusbasis“ erweitert die Tabelle „Finanzdienstleistungsbasis“ [sn_bom_case].
Konto-Lebenszyklus-Servicefall sn_bom_clo_b2c_service]	„Account-Lebenszyklus-Servicefall“ erweitert die Tabelle „Kundenlebenszyklusbasis“ [sn_bom_clo_b2c_base].
Konto-Lebenszyklusaufgabe [sn_bom_clo_b2c_task]	Der Account-Lebenszyklus-Aufgabenfall erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].

Financial Services Know Your Customer

Die Anwendung ServiceNow® Financial Services Know Your Customer arbeitet mit anderen Anwendungen Financial Services Operations zusammen, um die Identität eines Antragstellers zu verifizieren und seine Anspruchsberechtigung zu bewerten.

Diese Anwendung wird automatisch installiert, wenn Sie eine der folgenden Financial Services Operations-Anwendungen installieren.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Loan Operations
- Financial Services Customer Lifecycle Operations

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Fähigkeiten von Financial Services Know Your Customer.

Konfigurieren



Setup von Financial Services Know Your Customer.

Verwenden



Erstellen, verwalten und führen Sie KYC-Aufgaben aus, um Bewerberinformationen auszuwerten.

Referenz



Rufen Sie Details zu -Komponenten wie Rollen und Tabellen ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Know Your Customer erkunden

Verwenden Sie Financial Services Know Your Customer, um die Identität des Antragstellers zu überprüfen und das Risiko für Ihre Organisation zu minimieren.

Informationen zu den mit Financial Services Know Your Customerinstallierten Komponenten finden Sie unter Mit Financial Services Know Your Customer installierte Komponenten.

Schlüsselfunktionen

- Erleichtert das Sammeln und Überprüfen von Antragstellerinformationen, um die Berechtigung für Bankkonten und Produkte zu bestimmen.
- Hilft Service Desk-Mitarbeitern, bei der Überprüfung von Übermittlungen von Anwendungen den richtigen Prozess zu befolgen.
- Koordiniert Verifizierungsbemühungen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern im Front-, Mittel- und Back-Office
- Verhindern Sie betrügerische Aktivitäten, indem Sie die Identität eines Antragstellers überprüfen, bevor Sie Konten eröffnen oder Services bereitstellen.

Financial Services Know Your Customer konfigurieren

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Financial Services Know Your Customer (KYC) installierten Komponenten. Sie können die Komponenten nach Bedarf an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation ändern.

Vorbereitungen

Financial Services Know Your Customer wird automatisch installiert, wenn Sie bestimmte Financial Services Operations -Anwendungen installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Know Your Customer installierte Komponenten.

Erforderliche Rolle: sn_bom_kyc.admin und admin

Prozedur

Überprüfen Sie die installierten Komponenten, und ändern Sie sie, oder fügen Sie gegebenenfalls neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um bestimmte Ansichten für KYC-Servicefälle und -aufgaben zu aktivieren.
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller, um Anforderungsformulare zu definieren.
Bearbeiten oder erstellen Sie neue Flows	Bearbeiten oder erstellen Sie neue Flows mit ServiceNow® Flow Designer.

Mit Financial Services Know Your Customer installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins Financial Services Know Your Customer (com.sn_bom_kyc) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Diese Anwendung wird automatisch installiert, wenn Sie eine der folgenden Financial Services Operations (KYC)-Anwendungen installieren. Financial Services Know Your Customer verwaltet die KYC-Aufgaben, die in Workflows in den Anwendungen von Financial Services Operations verwendet werden.

- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Business Lifecycle

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Mit der Anwendung Financial Services Know Your Customer installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Know Your Customer-Administrator [sn_bom_kyc.admin]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf alle KYC-Vorgangsdaten und gewährt Administratorrechte.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
Kontaktmitarbeiter für Ihren Kundenkontakt auswählen [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	Diese Rolle ermöglicht den Zugriff auf alle Kontaktdaten des Business-KYC-Vorgangs.	• 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 Account Agent [sn_bom_kyc.b2b_account_agent]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf alle Vorgänge, Account- und Kontaktdaten auf Geschäftsebene Financial Services Know Your Customer von .	• 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 Kontaktbetrachter [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	Diese Rolle ermöglicht schreibgeschützte Ansichten von Financial Services Know Your Customer -Account-Kontaktinformationen.	sn_bom.service_definition_read

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Financial Services Know Your Customer installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
KYC Account Viewer [sn_bom_kyc.b2b_account_viewer]	Diese Rolle ermöglicht schreibgeschützte Ansichten von Financial Services Know Your Customer -Accountinformationen.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_contact -Betrachter

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Financial Services Know Your Customer installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
KYC-Aufgabe Account [sn_bom_kyc_account_task]	Speichert Aufgaben des Accounts Financial Services Know Your Customer, deren Abschluss aussteht. Diese Tabelle erweitert die Tabelle [Finanzaufgabe].
KYC-Aufgabe Kontakt [sn_bom_kyc_contact_task]	Speichert Kontaktaufgaben Financial Services Know Your Customer von [], deren Abschluss aussteht. Diese Tabelle erweitert die Tabelle [Finanzaufgabe].
KYC-Kundenaufgabe [sn_bom_kyc_customer_task]	Speichert Financial Services Know Your Customer Kundenaufgaben mit ausstehender Fertigstellung. Diese Tabelle erweitert die Tabelle [Finanzaufgabe].

Financial Services Credit Operations

Mit der Anwendung Financial Services Credit Operations können Sie Middle- und Back-Office-Aufgaben verwalten, die dem Kreditrisikobewertungsteam für jeden Financial Services-Workflow zugewiesen sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Anwendungsfälle



Erfahren Sie, wie Sie an einer Kreditaufgabe für einen Darlehensservicefall arbeiten.

Mit Financial Services Credit Operations installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Financial Services Credit Operations werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Diese Anwendung wird automatisch installiert, wenn Sie eine der folgenden Financial Services Operations -Anwendungen installieren. Financial Services Credit Operations verwaltet die Gutschriftaufgaben, die in Workflows in allen Financial Services Operations -Anwendungen verwendet werden.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Mit der Anwendung Financial Services Credit Operations installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kreditadministrator [sn_bom_credit_asmt.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle, die Zugriff auf alle Gutschriftdaten gewähren kann. Benutzer mit dieser Rolle haben Lese-, Schreib- und Schreibzugriff auf die Tabellen Financial Services Credit Operations.	• sn_bom.service_definition_ • sn_bom_credit_asmt.b2b_ • sn_bom_credit_asmt.b2c_
Kreditsachbearbeiter – Geschäft [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus der Kreditaufgaben für Business Services an • Aufgaben zur Bearbeitung von Krediten	• sn_bom.loan_account_view • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_r • sn_bom.account_data_view • sn_bom_loan_b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_esm_agent
Gutschriftbeitragender: Geschäft [sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor]	• Übermitteln Sie Kreditserviceanforderungen • Zeigen Sie den Status von Kreditbewertungsfällen und -aufgaben an • Arbeiten Sie bis zur Phase „Initiieren“ an Kreditfällen für von ihnen verwaltete Konten **Wichtig:** Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.loan_account_view • sn_bom_clo_b2b_contact_l • sn_bom_kyc.b2b_account_ • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b_account_ • sn_bom_kyc.b2b_contact_ • sn_bom.account_data_view • sn_bom_loan_b2b_viewer • sn_customerservice.csm_w • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom.deposit_account_v

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Financial Services Credit Operations installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Beitragender bei Gutschrift: Persönlich [sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor]	• Übermitteln Sie Kreditserviceanforderungen • Zeigen Sie den Status von Kreditbewertungsfällen und -aufgaben an • Bis zur Phase „Initiieren“ an Kreditfällen für von ihnen verwaltete Verbraucherkonten arbeiten **Wichtig:** Damit die Rolle des Beitragenden funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Benutzerrollen des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.loan_account_view • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer • sn_bom.customer_data_vie • sn_bom.b2c_contributor • sn_customerservice.csm_w • sn_bom.deposit_account_v
Credit Agent Connector – Geschäft [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector]	• Übermitteln Sie Kreditserviceanforderungen • Er bearbeitet Kreditfälle und Aufgaben, um Anforderungen für von ihm verwaltete Konten zu erfüllen **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.loan_account_view • sn_bom_clo_b2b.contact_l • sn_bom_kyc.b2b_account_ • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_ • sn_bom_kyc.b2b_contact_ • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_vie • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_v
Credit Agent Connector – Persönlich [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector]	• Übermitteln Sie Kreditserviceanforderungen • Er bearbeitet Kreditfälle und Aufgaben, um Anforderungen für	• sn_bom.loan_account_view • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Financial Services Credit Operations installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	von ihm verwaltete Verbraucherkonten zu erfüllen **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der Rollen des CSM-Branchendatenmodells kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.customer_data_vie • sn_bom.viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_v
Kredit-Viewer – Geschäft [sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer]	Zeigen Sie Kreditaufgaben und zugehörige Daten für Geschäftsservices an	Keine
Kreditsachbearbeiter – Persönlich [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Kreditaufgaben für Verbraucherservices an • Aufgaben zur Bearbeitung von Krediten	• sn_bom.loan_account_view • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_bom.service_definition_r • sn_bom.customer_data_vie • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
Kreditanzeige: Persönlich [sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer]	Zeigen Sie Kreditaufgaben und zugehörige Daten für Verbraucherservices an	Keine

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Financial Services Credit Operations installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kreditbasis [sn_bom_credit_asmt_base]	Die Tabellen „Kreditservicefall“ erweitern die Tabelle „Kreditbasis“. Die Tabelle „Kreditbasis“ erweitert die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case].
Kreditservicefall [sn_bom_credit_asmt_b2b_service]	Speichert alle Kreditfälle für alle Financial Services Operations -Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].
Kreditservicefall	Speichert alle Kreditservicefälle für geschäftliche Darlehensservices für die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung Financial Services Credit Operations installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]	Anwendung Financial Services Business Loan Operations. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Kreditbasis“ [sn_bom_credit_asmt_base].
Kreditservicefall [sn_bom_credit_asmt_service]	Speichert alle Kreditservicefälle für Verbraucherservices für alle Financial Services Operations -Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Kreditbasis“ [sn_bom_credit_asmt_base].
Kreditservicefall [sn_bom_credit_asmt_loan_service]	Speichert alle Kreditservicefälle für private Darlehensservices für die Anwendung Financial Services Business Loan Operations. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Kreditbasis“ [sn_bom_credit_asmt_base].
Kreditaufgabe [sn_bom_credit_asmt_b2b_task]	Speichert alle Kreditaufgaben für Business-Services für alle Financial Services Operations -Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].
Kreditaufgabe [sn_bom_credit_asmt_task]	Speichert alle Kreditaufgaben für personenbezogene Services für alle Financial Services Operations -Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_task].

Entwicklerhandbuch verwenden

ServiceNow® Financial Services Operations Mit (FSO) können Finanzdienstleistungsinstitute (FSIs) zentrale Betriebsprozesse durch vorgefertigte digitale Anwendungen und Workflows sicher automatisieren. FSO verbindet Vorgänge aller Abteilungen – Front-, Mittel- und Back-Office – für Finanzinstitute über eine einzige Plattform hinweg.

Dieser Entwicklerleitfaden enthält Informationen zur Erweiterung der FSO-Basisfähigkeiten und zur Integration Ihrer vorhandenen Anwendungen mit ServiceNow FSO.

Bevor Sie eine der in diesem Dokument beschriebenen Integrationsaufgaben ausführen, müssen Sie zuerst die FSO-Anwendung installieren und alle erforderlichen Konfigurationen vornehmen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Financial Services Operations-Anwendungen konfigurieren.

Verwenden von Falltypen und Servicedefinitionen in FSO

Sie können Falltypen und Servicedefinitionen verwenden, um die Prozesse und Daten zu definieren, die zur Lösung von Kundenproblemen in Financial Services Operations (FSO) erforderlich sind. Die Themen in diesem Abschnitt bieten einen Überblick und erläutern die Auswahl der in verschiedenen Situationen zu verwendenden Implementierung.

Falltypen in FSO

Erfahren Sie mehr über Falltypen, wie sie strukturiert sind und wie sie in Financial Services Operations (FSO) verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Falltyp stellt die Prozesse und Daten dar, die zur Lösung einer bestimmten Art von Kundenproblem erforderlich sind. Verwenden Sie Falltypen, um die verschiedenen Arten von Kundenservicefällen für Ihre Organisation zu erstellen und zu konfigurieren.

Beispielsweise können Kundenservice-Mitarbeiter im Bankwesen Falltypen verwenden, um verschiedene Serviceanforderungen zu erfassen, z. B. Darlehen, Kreditkarten oder die Bearbeitung von Beschwerden.

In den Darlehensvorgängen gibt es zwei primäre Falltypen: Business-to-Consumer (B2C) und Business-to-Business (B2B). In dieser Implementierung gibt es separate Falltypen für Darlehen, da sie sich in unterschiedlichen Domänen befinden und keine Anwendung vorhanden ist, die genutzt werden kann. Die B2C-Fälle sind auch von den B2B-Fällen getrennt, da die Service Desk-Mitarbeiter die verschiedenen Anforderungen bearbeiten. Banken müssen diese Falltypen auch aufgrund regulatorischer Anforderungen klar voneinander trennen.

Hinweis: FSO -Implementierungen sollten Falltypen verwenden, auch wenn keine Basissystemanwendung verwendet wird. Auch wenn nicht mehrere Falltypen erforderlich sind, sollten Sie mit einem Falltyp beginnen. Diese Art der Implementierung ermöglicht eine einfache Übernahme zukünftiger Falltypen aus FSO -Anwendungen oder aus anwenderdefinierten -Anwendungen.

Falltyphierarchie

FSO implementiert hierarchische Falltypen, um ein Datenmodell, Rollen, Geschäftsregeln und zugehörige Workflows bereitzustellen, die eng mit den verschiedenen Domänen von Finanzinstituten (Financial Institutions, FI) übereinstimmen. Der Falltyp FSO Base Case, der den Fall CSM erweitert, bietet Funktionen wie das Datenmodell, Rollen und Geschäftsregeln, die für eine Bank oder ein Versicherungsunternehmen gelten.

Primäre und domänenspezifische Falltypen

FSO-Anwendungen sind in primäre Falltypen unterteilt, die den FSO-Basisfall erweitern. Diese Falltypen richten sich nach Geschäftsfunktionen und Branchenstandards wie denen des Banking Industry Architecture Network (BIAN). Primäre Falltypen ermöglichen eine bessere Abfrage und Berichterstellung und stellen subdomänenspezifische Felder, Feldbezeichnungen usw. bereit. Für jede Domäne sind Standardkomponenten vordefiniert, die logische Gruppierungen nach Bank- und Versicherungsdomänen mit vorkonfigurierten Personas, Rollen und ACLs ermöglichen. Diese Struktur erleichtert FIs die Implementierung domänenspezifischer Regeln.

Domänenspezifische FSO-Falltypen werden auf die Produkte/Geschäftssparten erweitert. Domänenspezifische Falltypen ermöglichen die Trennung von Services und verschiedenen Erfüllern (d. h. Prozessoren) oder definierten Rollen, die mit jedem Falltyp interagieren. Granulare Falltypen ermöglichen es FIs, eine maßgeschneiderte Anwender-Experience mit dedizierten Arbeitsbereichen zu erstellen. Wenn das Unternehmen Zugriffssteuerungen implementieren möchte, bietet dies auch eine einfachere Möglichkeit, den Zugriff auf die und die Transparenz der Daten zu trennen.

Erweiterung von FSO-Falltypen

Sie können basierend auf vorhandenen Falltypen erweitern, die in den Anwendungen Financial Services Operations (FSO) bereitgestellt werden, sodass Sie vordefinierte Rollen, Geschäftsregeln und andere Geschäftslogik nutzen können.

Alle FSO -Anwendungen verfügen über eine Tabelle für Basisfalltypen. Verwenden Sie die Tabelle für Basisfalltypen, wenn Sie einen neuen Falltyp für diese Anwendung hinzufügen. Wenn Sie beispielsweise einen neuen Falltyp in Financial Services Treasury Operationsbenötigen, erweitern Sie den Treasury-Basisfall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den verfügbaren Anwendungsfalltypen finden Sie unter:

- Bankanwendungen verwenden
- Mithilfe von Versicherungsanwendungen

Beginnen Sie bei der Implementierung FSOvon mit der Zuordnung Ihrer Anwendungsfälle zu den FSO -Falltypen auf Domänenebene. Dadurch können Sie die vorgefertigten FSO -Anwendungen erweitern und die bereitgestellten Rollen und Geschäftslogik verwenden.

Wenn eine übereinstimmende Domänenebene vorhanden ist, können Sie einen Falltyp auf Produktebene erstellen, indem Sie die Falltypen auf Domänenebene erweitern.

Vorteile der Erweiterung von FSO -Falltypen

Das Erweitern eines FSO-Falltyps bietet mehrere Vorteile:

- Zugriff auf Referenzfelder für Finanzkonto des Basissystems
- 360-Grad-Kundenansicht mit Finanzkonten, Versicherungspolicen, Transaktionen usw
- Fähigkeit, Playbooks und allgemeine Dienstprogramme zu erstellen, die für viele FSO Falltypen geeignet sind
- Zielseiten des Beitragenden mit Quick-Links und konsolidierten Fall-/Aufgabenübersichten
- Basisrollen und Skripts werden geerbt: Enthaltene Skripts stellen Business-Regeln, Client-Skripts und Skripteinbindungen bereit
- Sicherheitsvererbung innerhalb der bereichsbezogenen Administratoranwendung: Rollen wie fs_agent und Betrachterrollen in FSO Core vereinfachen die Fallerweiterung, indem sie alle grundlegenden Zugriffe/ACLs für Falltypen bereitstellen
- Geben Sie Financial Services zugehörige UI-Aktionen für alle Erweiterungen anstelle von generischen CSM UI-Aktionen an
- Servicedefinitions-Interceptor zum Anzeigen der angebotenen Services
  - Zeigt nur die berechtigten Services an, die der Kunde und die Service Desk-Mitarbeiter anfordern können
  - Kundenkriterien, Agent-Kriterien, Vorlage, Interceptor anzeigen/ausblenden

Hinweis: Nur Tabellen, die in der Tabellendefinition als „erweiterbar“ markiert sind, sollten erweitert werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Best Practices zum Implementieren von Falltypen .

Erstellen von FSO-Falltypen

Wenn Sie einen neuen Falltyp benötigen, der nicht aus einer vorhandenen Anwendung erweitert werden kann, können Sie einen erstellen, indem Sie die Tabelle „FSO Base Case“ (sn_bom_case) erweitern.

Das Erstellen eines Falltyps umfasst das Erstellen von Rollen, Modulen, Arbeitsbereichen und anderen erforderlichen Entitäten. Weitere Informationen zu Falltypen finden Sie unter Kundenservicefalltypen .

Hier finden Sie eine Liste von Fragen, die Sie berücksichtigen können, wenn Sie abwägen, ob Sie einen Falltyp in FSO erstellen müssen. Dies ist keine vollständige Liste, und Sie sollten weitere Analysen basierend auf Ihren individuellen Anforderungen und Anwendungsfällen durchführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sollten Sie eine Servicedefinition anstelle eines neuen Falltyps verwenden?
- Gibt es eine Anwendung, die Sie für Ihren Anwendungsfall verwenden können?
- Welchen Basis-FSO-Falltyp sollten Sie beim Erstellen des Falltyps erweitern?
- Verfügt die Serviceanfrage über unterschiedliche Prozesse für verschiedene Abteilungen, Geschäftsbereiche oder Produkte?
- Unterscheiden sich die neuen Prozesse vom Statusmodell des vorhandenen Prozesses?
- Gibt es einen erkennbaren Attributunterschied zwischen verschiedenen Services, der erfasst werden muss?
- Interagiert jeder Geschäftsbereich oder jedes Team mit einem anderen Satz von Back-End-Systemen, um den Fall zu lösen?
- Unterscheiden sich die Zugriffsanforderungen erheblich vom vorhandenen Anwendungsfall?
- Muss ein bestimmter Prozess durch Prozessoptimierung langfristig verbessert werden?
- Bestehen zukünftige Skalierbarkeitsanforderungen?
- Überlegungen zum Change-Management: Wenn mehrere Teams beteiligt sind, erhöht die Freigabe von Aufnahmeformularen und Workflows die Komplexität des Change-Management-Prozesses?

Beispielszenario

Wenn Sie beispielsweise ACH-Zahlungskonflikte implementieren, möchten Sie möglicherweise einen neuen Falltyp erstellen, da dies Auswirkungen auf einen oder mehrere der folgenden Fälle haben kann:

- Der Prozess und die Aufgaben, die zur Lösung eines ACH-Konflikts erforderlich sind, können sich von Kartenkonflikten unterscheiden
- Die Attribute, die zur Erfassung der ACH-Konflikte erforderlich sind
- Verschiedene Teams bearbeiten Konflikte mit unterschiedlichen Zugriffs- und Schulungsanforderungen

Servicedefinitionen in FSO

Eine Servicedefinition beschreibt einen Service, den ein Finanzinstitut zur Unterstützung eines von ihm verkauften Produkts anbietet. Servicedefinitionen arbeiten mit Falltypen, um verschiedene Arten von Supportanfragen und spezifische Anforderungs- und Erfüllungsprozesse bereitzustellen. In FSO ist für jedes Produkt und jede Branche eine Beispielliste von Servicedefinitionen vorkonfiguriert.

Für jeden Service, den ein Finanzinstitut anbietet, wird eine Servicedefinition erstellt. Service Desk-Mitarbeiter können mit den vordefinierten Services schnell Fälle und Fallaufgaben des richtigen Typs für Kundenprobleme und -anforderungen erstellen.

Verwenden Sie Servicedefinitionen, wenn Sie in einer Domäne einen neuen Anwendungsfall hinzufügen, der bereits einen Falltyp aufweist und für eine vorhandene Persona vorgesehen ist. In diesem Fall ermöglichen Servicedefinitionen eine schnellere Entwicklung neuer Anwendungsfälle.

Eine Gruppe von Servicedefinitionen definiert den Satz von Services für ein bestimmtes Produkt/einen bestimmten Falltyp. Wenn die Erfüller identisch sind, können viele verschiedene Services demselben Fall zugeordnet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vordefinierten Servicedefinitionen in FSO sind Workflows zugeordnet, die über jedem Falltyp liegen.

Jede Servicedefinition verfügt über einen eindeutigen Workflow/ein eindeutiges Playbook, eindeutige Attribute und eindeutige Formulare. Sie können angefordert werden (über einen Service Desk-Mitarbeiter oder Kunden) oder von einem Back-End-System ausgelöst werden. Servicedefinitionen ermöglichen eine einfache Konfiguration von Workflows und die Erweiterung um zusätzliche Services mit Ansichten, Katalogelementen, Datenattributen, Flows, SLAs und UI-Richtlinien.

Servicedefinitionen können auch in Servicekategorien gruppiert werden. Servicekategorien erleichtern die Navigation und steuern den Zugriff für autorisierte Benutzer.

Zum Erstellen einer Servicedefinition sind die folgenden Hauptkomponenten erforderlich:

- Ein Servicedefinitionsdatensatz für den neuen Service.
- Eine neue Ansicht und eine neue Ansichtsregel für den neuen Service in der Falltyptabelle.
- Ein neuer Flow für den neuen Service, der bei der Erstellung des neuen Datensatzes in der Falltyptabelle ausgelöst wird.
- Flows werden nur für komplexere Anwendungsfälle benötigt, z. B. für Fälle mit mehreren Aufgaben oder Teilaufgaben.
- Ein neuer Datensatzersteller für den Kunden/die anfordernde Person zur Erstellung über den Servicekatalog Verwenden Sie Datensatzersteller nur, wenn ein Endanwender die Anforderung erstellen soll.

Zugehörige Informationen

Servicedefinitionen

Konfigurieren Sie Servicedefinitionen

Remote-Datenoptionen für Remote-Tabellen

Machen Sie sich mit den verschiedenen Ansätzen zur Implementierung von Remotetabellen und den Vor- und Nachteile der einzelnen Ansätze vertraut.

Vollständig remote

In einem vollständigen Remotesystem werden alle Accountinformationen (Accounts, Versicherungspolicen und Transaktionen) in einem externen System gespeichert.

Diese Konfiguration bietet Echtzeitinformationen für Kunden, die möchten, dass Finanzkonten/Richtlinien direkt aus dem Quellsystem stammen, wenn:

- Betrachtet einen Kundendatensatz
- Informationen mit einem Fall verknüpfen
- 360-Grad-Ansicht eines Kunden abrufen Beispiel: auf der Registerkarte Kundeninformationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vor- und Nachteile von Full Remote

Vorteile	Kons
• Bietet eine zusammengefasste Echtzeitansicht von Konto- und Transaktionsinformationen (Kunde 360) für einen einzelnen Kunden für mehrere Anforderungstypen (z. B. Einlagen-/ Darlehenskonten) • Für Erfüller im Arbeitsbereich werden immer die neuesten Informationen angezeigt • Auf der Plattform werden keine vertraulichen Daten oder personenbezogenen Daten gespeichert	• In übergeordneten lokalen Tabellen sind keine Remote-Tabellendaten verfügbar, was zu einem Funktionalitätsverlust mit verkauften Produkten/Verbrauchern/ Accounts führt • Es müssen Kundeninformationen (C360), Datensatzersteller, Formulare, Playbooks, Referenzfelder, Referenzqualifizierer, UI-Aktionen, Skripts und andere Bereiche aktualisiert werden, um von FSO-Tabellen des Basissystems auf Remote-Tabellen zu verweisen

Hybrid

In einem Hybridsystem nutzt das System die Funktionalität zum Suchen und Speichern, um Informationen aus externen Systemen abzufragen und Informationen auf Headerebene in lokalen Tabellen zu speichern.

Diese Funktionalität kann in Verbindung mit Batch-/Echtzeit-API-Aufrufen verwendet werden, um bestimmte Daten lokal zu speichern.

Die 360-Grad-Ansicht für Kunden ist in dieser Ansicht möglich, erfordert jedoch möglicherweise zusätzliche Strategien für Batch-Uploads und API-Aufrufe, um die Daten zu füllen. Sie müssen bereit sein, in dieser Konfiguration bestimmte Informationen über externe Daten in lokalen Tabellen zu speichern.

Vor- und Nachteile von Hybrid

Vorteile	Kons
• Speichern Sie im System nur nicht vertrauliche Informationen, die erforderlich sind und sich nicht oft ändern • Verwenden Sie den Feldsuch-Decorator des Basissystems FSO, um Daten zu suchen und beizubehalten • Das Plugin FSO Remote Table kann die Entwicklungszeit verkürzen, wenn es mit den Funktionen „Suchen und Speichern“ verwendet wird • Vollständige Remote-Daten, die im Datensatz dargestellt werden, sind aktuell	• Daten, die in lokalen Tabellen gespeichert werden, sind veraltet, wenn sie nicht aktualisiert werden. Sie müssen über eine Strategie verfügen, um Daten aus dem externen System zu aktualisieren • Eine aggregierte Ansicht der Finanzkonten/Transaktionen für ein Konto oder einen Verbraucher wird erst angezeigt, wenn Informationen beibehalten wurden (bei Verwendung der Funktion „Suchen und Speichern“) oder eine Batch-/Echtzeit-API-Synchronisierung zur Laufzeit durchgeführt wurde

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vollständig lokal

Bei einem vollständig lokalen Datenspeicher-Architekturansatz werden alle Kunden- und Accountinformationen (Kunde, Accounts, Versicherungspolicen) in FSOgespeichert. Diese Konfiguration bietet schnelleren Zugriff auf Informationen für Kunden, die möchten, dass Finanzkonten/Richtlinien regelmäßig (täglich oder in regelmäßigen Abständen während des Tages) aus dem Quellsystem aktualisiert werden.

Dieser Ansatz kann nützlich sein, wenn der Anwendungsfall nicht auf den neuesten Daten basiert und Berichterstellungsanforderungen priorisiert.

Dieser Ansatz hilft bei den folgenden Benutzeraktionen:

- Betrachtet einen Kundendatensatz
- Informationen mit einem Fall verknüpfen
- 360-Grad-Ansicht eines Kunden abrufen Beispiel: auf der Registerkarte Kundeninformationen

Vor- und Nachteile von Full Local

Vorteile	Kons
• Am besten geeignet für Anwendungsfälle, bei denen die Ansicht der Informationszusammenfassung weniger häufig geändert werden muss • In FSO geladene Informationen sind für die Berichterstellung und das Dashboarding erforderlich • Einfache Erstellung von Customer 360 für einen einzelnen Kunden und verschiedene Personas	• Daten, die in lokalen Tabellen gespeichert werden, sind veraltet, wenn sie nicht aktualisiert werden. Sie müssen über eine Strategie verfügen, um Daten aus dem externen System zu aktualisieren • Anwender müssen manuell zwischen Tools wechseln („Schwingstuhl“), um aktuelle Informationen zu erhalten • Möglicherweise sind zusätzliche Lösungen erforderlich, um personenbezogene Daten zu schützen

Auswahl eines Integrationsansatzes

Sie haben mehrere Möglichkeiten, Ihre Daten in Ihre Plattform zu integrieren. Überprüfen Sie die Entscheidungsmatrix des Integrationsleitfadens, um festzustellen, welcher Ansatz für Ihre Anforderungen am besten geeignet ist.

Einige Optionen können zusammen mit anderen verwendet werden. Beispielsweise kann eine Hybrid-Batch-Lösung verwendet werden, um bestimmte Konto-/Policendaten in das System zu laden. Wenn ein Support-Mitarbeiter aktualisierte Informationen in einem Datensatz abfragen möchte, kann er eine Suche durchführen und neue Informationen aus dem externen System in der lokalen Tabelle beibehalten.

Berücksichtigen Sie bei der Auswahl eines Integrationsansatzes die folgenden Fragen:

- Sind Sie mit der lokalen Speicherung von Daten einverstanden? Was ist mit allen Daten, die lokal gespeichert werden?
- Müssen Sie alle Kontotypen aus einer einzigen Liste anzeigen?
- Müssen die Daten bei der Anzeige aktuell sein?
- Muss der Benutzer alle zugehörigen Accounts des Kunden sehen?

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem FSO Remote Table Plugin

Berücksichtigen Sie bei der Auswahl Ihres Integrationsansatzes auch die Verwendung des Plugins „Remotetabelle“ FSO, anstatt eigene benutzerdefinierte Remotetabellen zu erstellen.

Das Plugin „FSO Remote Table“ stellt Erweiterungen der Tabellen der niedrigsten Ebene FSO bereit, die „Verkaufte Produkte“ erweitern. Diese Daten werden jedoch nicht in übergeordneten Tabellen angezeigt, da sie im Arbeitsspeicher zwischengespeichert werden.

Das Plugin FSO Remote Table ist eine gute Option, wenn Ihre Service Desk-Mitarbeiter nur auf einzelne Accounts/Richtlinien aus einer Interaktion oder einem Fall zugreifen müssen.

Wenn Service Desk-Mitarbeiter mehrere Arten von Accounts in einer einzigen Liste oder alle Accountinformationen sehen müssen, wenn sie sich einen Kundendatensatz ansehen, können Sie eine anwenderdefinierte Remotetabelle erstellen und ggf. Verweise auf Tabellen wie „Kunde“ und „Fall“ erstellen.

Arbeiten mit ServiceNow REST APIs

FSO nutzt die REST- *Tabellen* -API, um externen Quellen, z. B. Bankanwendungen, die Interaktion mit den in einer Instanz ServiceNow gespeicherten FSO-Daten zu ermöglichen. Die *Tabellen* -API stellt Endpunkte bereit, mit denen Sie alle CRUD-Vorgänge (Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen) für Ihre zentrierten FSO-Tabellen aus einer externen Quelle ausführen können.

Beispielsweise verwenden Sie diese API, um Kundendatensätze zu finden und bestimmte FSO-Informationen abzufragen, z. B. Kreditkarten, Zahlungen und Darlehen von Kunden. Weitere Informationen zu den verfügbaren Tabellen in FSO finden Sie unter Financial Services Operations-Datenmodell und in den FSO-Tabellendefinitionen.

Sie müssen sicherstellen, dass dem Benutzer, den Sie beim Aufrufen dieser REST-Endpunkte verwenden, die erforderlichen Rollen zugewiesen sind. Je nachdem, auf welche Tabelle Sie zugreifen möchten, sind folgende Rollen erforderlich:

- Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin und admin
- Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin und admin
- Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin und admin
- Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin und admin

Eine Liste aller FSO-Rollen und Beschreibungen finden Sie unter Mit Financial Services Operations Core installierte Komponenten.

Testet die Steuerung der ServiceNow® REST APIs

Die Plattform ServiceNow stellt den REST-API-Explorer bereit, mit dem Sie auf die verfügbaren REST APIs in Ihrer -Instanz zugreifen können. Verwenden Sie dieses Tool, um mit den verschiedenen FSO-Tabellen in Ihrer Instanz zu interagieren, bevor Sie versuchen, die Endpunktaufrufe in Ihrer Anwendung zu implementieren.

Anwendungsfälle für die Integration

Abhängig von den Anforderungen Ihres Unternehmens gibt es zahlreiche Möglichkeiten zur Integration mit FSO. In diesem Abschnitt werden einige der häufigsten Anwendungsfälle für diese Integration beschrieben. Sie können jeden dieser Anwendungsfälle für sich bereitstellen oder sie kombinieren, um Ihre spezifischen Anforderungen zu erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Umgebung jedes Kunden unterscheidet sich. Diese Anwendungsfälle zeigen nur generische Implementierungen für die angegebenen Anwendungsfälle. Die tatsächliche Implementierung kann ganz anders aussehen.

- Sucht im Erfassungssystem nach Remote-Informationen
- Service Desk-Mitarbeiter, der einen Fall übermittelt
- Externe Systeme, die eine Fallanforderung übermitteln
- Aktualisieren Sie Remote-Informationen im Erfassungssystem
- Einrichten einer Remotetabellenintegration

Sucht im Erfassungssystem nach Remote-Informationen

Dieser Anwendungsfall veranschaulicht, wie mithilfe eines REST-API-Aufrufs in einem Remote-Banksystem (Erfassungssystem) nach Finanztransaktionsdetails für das Hypothekenkonto eines Kunden gesucht wird.

Ein Callcenter-Mitarbeiter beantwortet eine Kundenanfrage und erstellt mithilfe eines ServiceNow -Formulars einen neuen FSO-Fall. In diesem Formular geben sie manuell die Informationen zu Verbraucher, Finanzkonto, Kategorie und Kurzbeschreibung sowie alle zugehörigen Notizen ein.

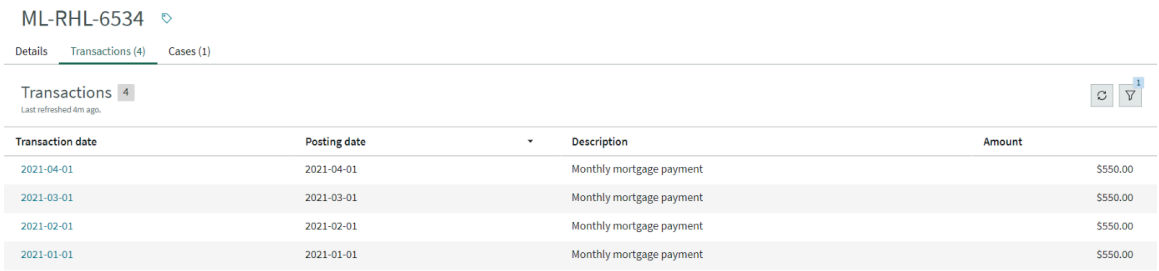
Unter Verwendung der Verbraucher- und Finanzkontoinformationen ruft ein Skript im Formular ServiceNow einen Remote-REST-Endpunkt im Remote-Banksystem (Bankanwendung) auf, um die Details der Finanztransaktion zu erhalten. Diese Details werden dann im Formular ServiceNow angezeigt, sodass der Service Desk-Mitarbeiter die Informationen überprüfen kann, bevor er die restlichen erforderlichen Fallinformationen manuell eingibt. Nach Abschluss wird der FSO-Fall in der Instanz ServiceNow zwischengespeichert.

Hinweis: In diesem Anwendungsfall wird davon ausgegangen, dass die Bankanwendung den REST-Endpunkt `GET /api/getTransactions` verfügbar macht, der die angeforderten Verbraucherdetails und das zugehörige Finanzkonto zurückgibt.

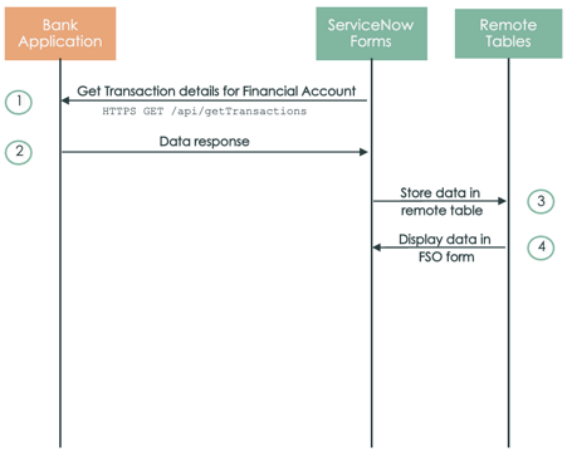


Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dafür, wie die von der Remote-Bankanwendung empfangenen Finanztransaktionsdetails aussehen könnten, wenn sie im FSO-Fallformular angezeigt werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Das folgende Diagramm zeigt den Anwendungs-Flow für dieses Anwendungsfallszenario und enthält kurze Anmerkungen zu erforderlichen Verarbeitungen. Bei dieser Implementierung werden die von der Remote-Bankanwendung erhaltenen Daten in Remotetabellen gespeichert. Remotetabellen werden nur im Arbeitsspeicher zwischengespeichert, sie werden nie in den Datenbanktabellen ServiceNow gespeichert. Sie können dieses Szenario auch implementieren, indem Sie die Remote-Daten in die entsprechenden ServiceNow -Datenbanktabellen schreiben. Das -Szenario zeigt, wie Daten in den Datenbanktabellen ServiceNow mithilfe der GlideRecord -API gespeichert werden.



1. Der Service Desk-Mitarbeiter gibt die erforderlichen Informationen in das FSO-Formular ein. Formulieren Sie mit diesen Informationen den REST-Aufruf `/api/getTransactions` mithilfe der RESTMessageV2- API, und senden Sie ihn an die Remote-Bankanwendung, um die Finanztransaktionsdetails des Kunden zu erhalten.
2. Die Remote-Bankanwendung verarbeitet die Anforderung und gibt die Finanztransaktionsdetails des angegebenen Kunden zurück.
3. Die Details zu Finanztransaktionen werden in der Instanz ServiceNow mithilfe der v_table- API in Remotetabellen zwischengespeichert.
4. Die Transaktionsdetails werden dann im FSO-Formular angezeigt.

Beispielcode

Das folgende Codebeispiel zeigt, wie Sie mit der RESTMessageV2- API den REST-Aufruf an die externe Bankanwendung erstellen und ausführen. Anschließend werden die zurückgegebenen Ergebnisse mithilfe der v_table -API in einer Remotetabelle gespeichert. Bevor Sie die `v_table-` API verwenden können, müssen Sie das Plugin „Remote Tables“ (com.glide.script.vtable) aktivieren.

```
(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')
  };
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  // Instantiate the RESTMessageV2 object
  var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
  // Set the HTTP method as "GET"
  request.setHttpMethod('get');
  // URL of the endpoint on the bank application

 request.setEndpoint('https://
<yourbankapphost>/api/getTransactionDetails');
  // Request body as a string
  request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
  // Call the REST endpoint
  var response = request.execute();
  // Get the response body
  var responseBody = response.getBody();
  // Parse the response body into an object
  var responseObj = JSON.parse(responseBody);

  // Store the response body into a virtual table
  v_table.addRow({
    sys_id: gs.generateGUID(),
    amount: responseObj.amount,
    description: responseObj.description,
    posting_date: responseObj.posting_date,
    transaction_date: responseObj.transaction_date
  });

}) (v_table, v_query);
```

Beispielcode

Das folgende Codebeispiel zeigt, wie eine Remotetabelle abgefragt und im FSO-Formular angezeigt wird.

```
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();
```

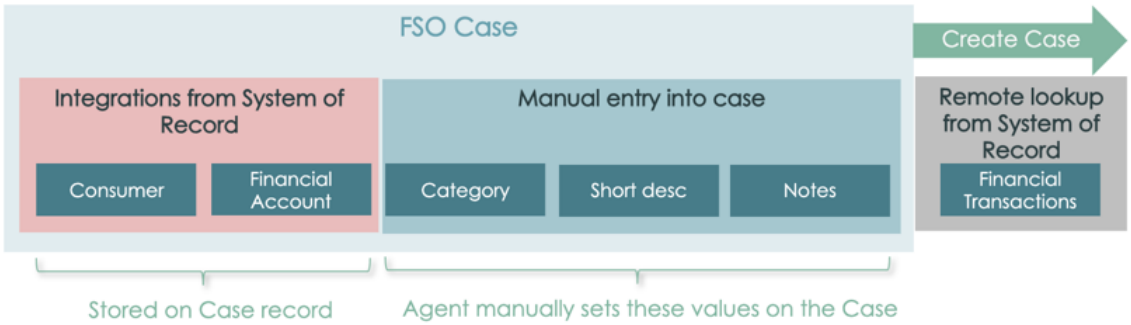

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Desk-Mitarbeiter, der einen Fall übermittelt

Dieser Anwendungsfall veranschaulicht, wie Sie einen Service Desk-Mitarbeiter in die Lage versetzen, einen Fall für einen bekannten Kunden zu übermitteln.

In diesem Szenario sucht ein Service Desk-Mitarbeiter in einem FSO-Beschwerdeformular nach den Kontoinformationen eines Kunden, die sich in einer Remote-Bankanwendung befinden. Sobald er gefunden wurde, wird er im Beschwerdeformular angezeigt. Der Service Desk-Mitarbeiter füllt dann manuell die Falldetails für das Hypothekenkonto des Kunden aus und speichert den Beschwerdefall. Im Hintergrund speichert das Formularskript die Kundendetails und Finanzkontoinformationen lokal in der Instanz ServiceNow.

Hinweis: In diesem Szenario wird davon ausgegangen, dass die Bankanwendung die beiden REST-Endpunkte `GET /api/getConsumerDetails` und `GET /api/getFinancialAccounts` verfügbar macht, die die angeforderten Verbraucherdetails und die zugehörigen Finanzkontoinformationen zurückgeben.



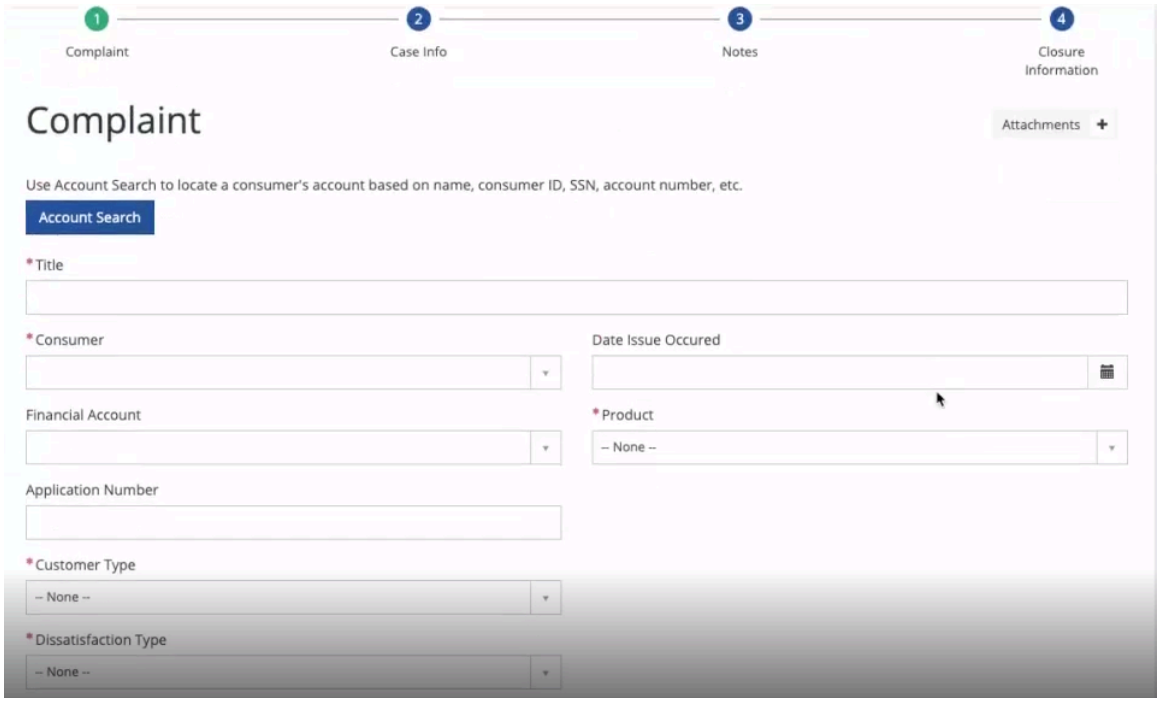
Auf die folgenden Tabellen ServiceNow wird in diesem Szenario zugegriffen:

- Verbraucher [csm_consumer]: Enthält den Kundendatensatz.
- Darlehenskonto [sn_bom_loan_account]: Enthält Informationen zum Darlehenskonto für jeden Kunden.

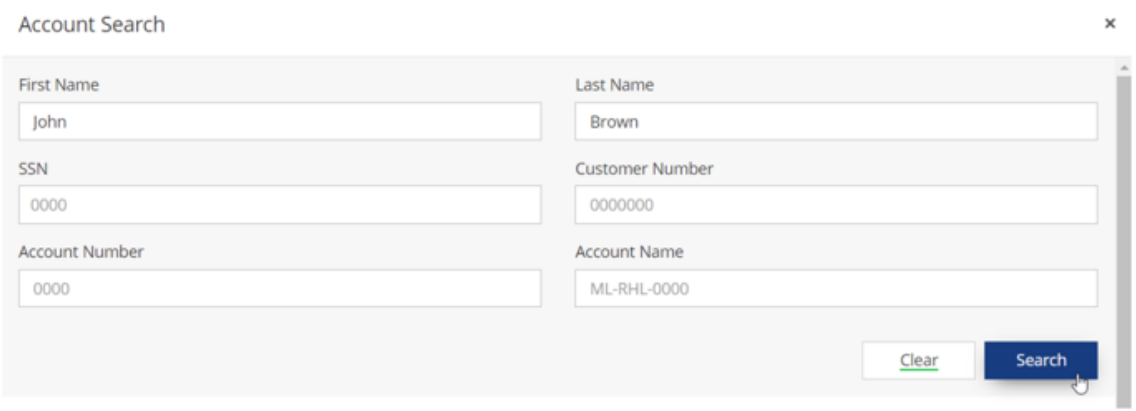
Hinweis: Darlehenskonto ist eine Art von Finanzkonto.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein ServiceNow -Beschwerdeformular (Fallformular), das einen Service Desk-Mitarbeiter durch die Einreichung einer Beschwerde im Namen eines Kunden führt. In diesem Formular klickt der Service Desk-Mitarbeiter auf die Schaltfläche „Accountsuche“, um die Accountinformationen des Kunden zu finden.

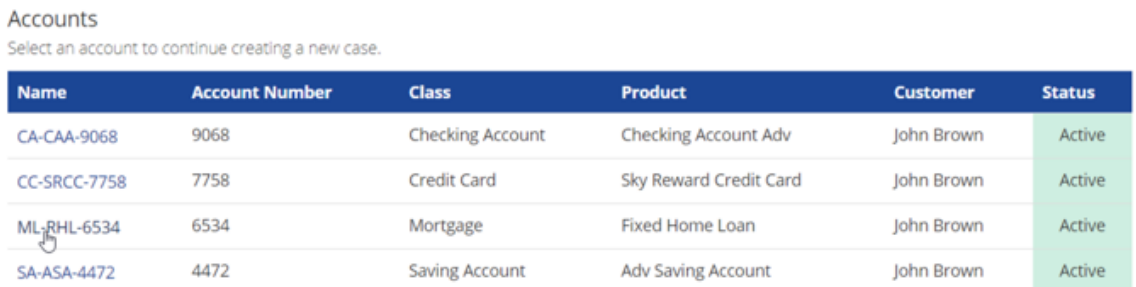
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auf **Accountsuche** klickt, wird ein Popup-Fenster ähnlich dem folgenden angezeigt. Im Popup-Fenster kann der Service Desk-Mitarbeiter den Account des Kunden mit einem der angezeigten Suchparameter suchen. Sie können Ihre eigenen Suchkriterien basierend auf Ihrem spezifischen Webservice erstellen. Diese Webservices stammen im Allgemeinen aus Kunden- und Kontostammsystemen, CRMs, Core Banking-Mainframes und APIs von Core Banking-Softwareanbietern wie Fiserv, FIS, Jack Henry, Finastra und anderen.



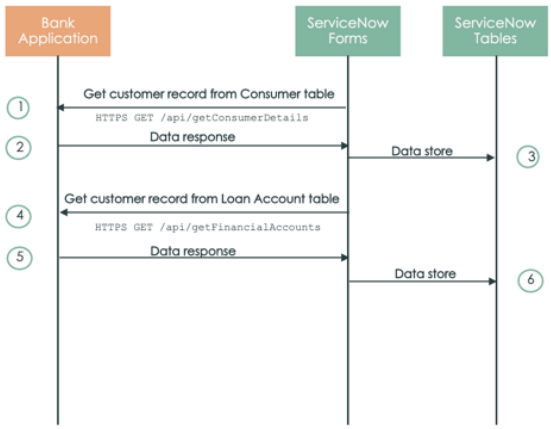
Die Suche gibt die folgenden Accounts für diesen Kunden zurück.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Service Desk-Mitarbeiter wählt den entsprechenden Account aus, und die erforderlichen Account-Informationen werden automatisch in das Fallformular eingetragen. Der Service Desk-Mitarbeiter fügt dann alle zusätzlichen Informationen hinzu, die zum Übermitteln des Kundenfalls erforderlich sind, und klickt auf die Schaltfläche **Absenden**, um die Beschwerde in der Instanz ServiceNow zu speichern.

Das folgende Diagramm zeigt den Flow der REST API-Aufrufe für diesen Anwendungsfall und enthält kurze Anmerkungen zu der erforderlichen Verarbeitung.



1. Der Service Desk-Mitarbeiter gibt die Kundensuchinformationen in das Beschwerdeformular ein. Verwenden Sie diese Informationen, um mit der RESTMessageV2- API den REST-Aufruf `/api/getConsumerDetails` zu formulieren und an die Remote-Bankanwendung zu senden, um die Kontodetails des Kunden abzurufen.
2. Der Endpunkt `„/getConsumerDetails"` gibt die Verbraucherdetails oder einen Fehler zurück, wenn der Kunde nicht gefunden wurde.
3. Erstellen/aktualisieren Sie mithilfe der GlideRecord- API den zugehörigen Kundendatensatz in der Tabelle ServiceNow Verbraucher [csm_consumer] mit den Verbraucherinformationen.
4. Suchen Sie mit den vom REST-Aufruf `„/api/getConsumerDetails"` zurückgegebenen Account-Informationen nach dem Kundendarlehensdatensatz in der Remote-Bankanwendung. Verwenden Sie erneut die `RESTMessageV2-` API, um den Aufruf zu formulieren und an den Endpunkt `„/getFinancialAccounts"` in der Bankanwendung zu senden, um den Hypothekendatensatz des Kunden abzurufen.
5. Der Endpunkt `„/getFinancialAccounts"` gibt die Finanzkonten zurück, die dem angegebenen Kunden zugeordnet sind.
6. Erstellen/aktualisieren Sie mithilfe der GlideRecord- API die Finanzkontoinformationen des zugeordneten Verbrauchers in der Tabelle ServiceNow financial_account.

Beispielcode

Im Folgenden finden Sie ein JavaScript-Beispiel, das die oben genannten Schritte ausführt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
// 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=c
onsumer_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()){
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
      finAccount.sysId = finAccountGR.getValue('balance');
      financialAccounts.push(finAccount);
    }
  });

  return financialAccounts;
}


// The following retrieves an object to display in UI page

fnmae = 'john';
lname = 'brown';

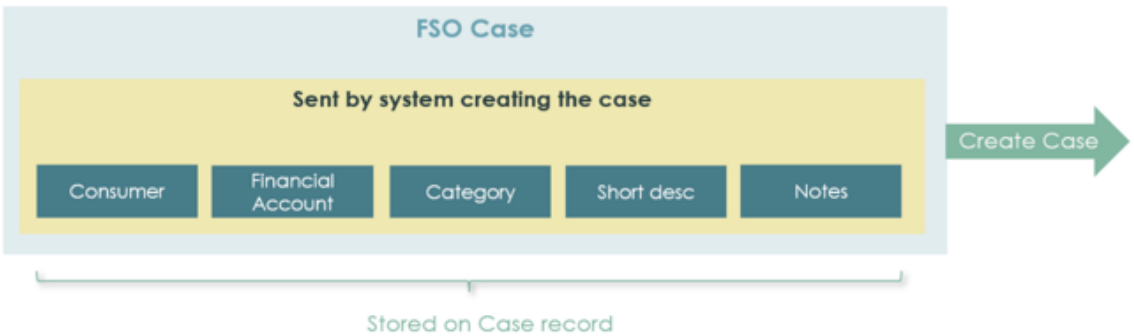
var consumerObj = fetchConsumers(fname, lname);

consumerObj.foreach(function(consumer){
  // Display the details on the page and populate it in the form as
 necessary
  console.log(consumer);
});
```

Externe Systeme, die eine Fallanforderung übermitteln

Dieser Anwendungsfall veranschaulicht, wie das Produkt ServiceNow Financial Services Operations (FSO) Fallanforderungen von einem externen System wie Online- oder Mobile-Banking-Anwendungen, Core-Banking-Systemen oder anderen CRM-Tools empfangen kann.

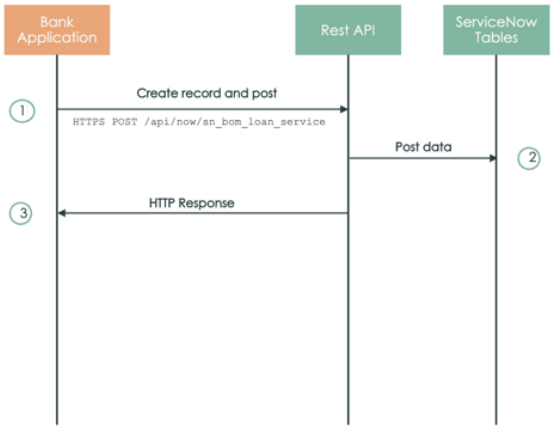
Jedes System, das REST-API-Aufrufe verarbeiten kann, kann dieses Szenario implementieren, um Kundenfälle in FSO zu erstellen. In diesem Szenario werden die Felder „Verbraucher“, „Finanzkonto“, „Kategorie“, „Kurzbeschreibung“ und „Hinweise“ vom externen System gesendet.



Die Tabelle, auf die in diesem Szenario zugegriffen wird, ist die Tabelle „Darlehensservicefall“ [sn_bom_loan_service].

Das folgende Diagramm zeigt den Flow der REST API-Aufrufe für dieses Szenario und enthält kurze Anmerkungen zur Verarbeitung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Definieren Sie in der Bankanwendung die Informationen, die zum Erstellen des Darlehensfalldatensatzes erforderlich sind, und rufen Sie dann den REST-Endpunkt POST /now/table/{table_Name} in Ihrer Instanz ServiceNow auf.
2. Die *Tabellen*-API versucht, die veröffentlichten Informationen in die Tabelle „Darlehensservicefall“ [sn_bom_loan_service] zu schreiben.
3. Die *Tabellen*-API gibt die Ergebnisse der POST-Anforderung zurück.

Beispielcode

Im Folgenden finden Sie ein JavaScript-Beispiel, das die erforderlichen REST-API-Aufrufinformationen generiert und dann die POST-Anforderung an Ihre Instanz ServiceNow sendet.

```
// 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.
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  'assignment_group': '5469813sae32135s5d55d5d6s6sdd',  // Sys_id of the
 group to assign the case to
  'contact_type': 'web',  // Communication method used by customer to
 contact agent
  'product': '54666s6s46s6d6e4116b1f3rgt',  // Sys_id of the product
 model of the asset associated to the case.
  'service_definition': '989300jfkh8403jf87uj3h9-03i984n4', // Sys_id of
 the definition of service associated with this account.
  'short_description': 'Request for loan forgiveness' // Short
 description for the loan case
};

createRecord(tableName, requestBody);
```

Aktualisieren Sie Remote-Informationen im Erfassungssystem

Dieses Integrationsszenario veranschaulicht, wie Sie ein Erfassungssystem in der Bankanwendung aktualisieren.

In diesem Szenario sendet ein Skript in einem ServiceNow -Workflow eine Anforderung an die Remote-Bankanwendung, das Kreditkartenlimit eines Kunden zu aktualisieren. Wenn das neue Limit genehmigt wird, wird das Kundenlimit in der Bankanwendung (Erfassungssystem) aktualisiert.

Hinweis: Es gibt Fälle, in denen dieselben Informationen, z. B. das Kreditkartenlimit eines Kunden, sowohl im Erfassungssystem auf einem Remote-System als auch in der Datenbank ServiceNow enthalten sind. Wenn Sie diese Art von Informationen abfragen, stellen Sie sicher, dass Sie immer die Informationen im Erfassungssystem verwenden, da die Informationen in der Datenbank ServiceNow möglicherweise nicht aktuell sind. Entscheiden Sie, ob Sie diese Informationen in beiden Datenspeichern aktualisieren. Bei diesem Anwendungsfall werden die Informationen in der Tabelle „Kreditkartenkonto“ [sn_bom_cred_card] nicht aktualisiert.

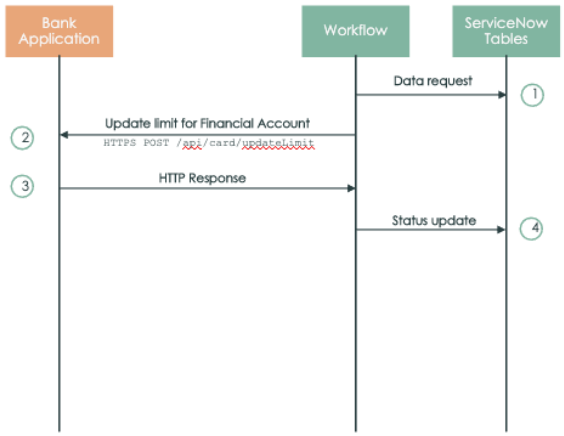
Hinweis: In diesem Szenario wird davon ausgegangen, dass die Bankanwendung den REST-Endpunkt `POST /api/card/updateLimit` verfügbar macht, der die Aktualisierungsanforderung vom Workflow ServiceNow verarbeitet.



Die Tabelle, auf die in diesem Szenario zugegriffen wird, ist die Tabelle „ Verbraucher “ [csm_consumer], die die Business-to-Customer-Datensätze enthält.

Das folgende Diagramm zeigt den Flow der REST API-Aufrufe für diesen Anwendungsfall und enthält kurze Anmerkungen zu der erforderlichen Verarbeitung. Es wird davon ausgegangen, dass Sie die in Sucht im Erfassungssystem nach Remote-Informationen beschriebenen Schritte verwendet haben, um die Kunden-Account-Informationen abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



1. Das Skript im Workflow fordert den zugehörigen Verbraucherdatensatz an und verwendet diese Informationen, um die Informationen zu erhalten, die zum Anfordern des zugehörigen Kreditkarten-Account-Datensatzes erforderlich sind.
2. Das Skript im Workflow ruft den Endpunkt `POST /api/card/updateLimit` in der Bankanwendung auf, um die Erhöhung des Kreditlimits des zugehörigen Kunden anzufordern.
3. Die Bankanwendung gibt den Status der Anforderung zurück.
4. SStatusaktualisierung

Beispielcode

Im Folgenden finden Sie ein JavaScript-Beispiel, das die oben genannten Schritte ausführt:

```
// 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);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einrichten einer Remotetabellenintegration

Dieser Anwendungsfall veranschaulicht, wie ein Service Desk-Mitarbeiter bei einem Finanzinstitut auf einzelne Verbraucher-, Bankkonto- und Transaktionsdaten zugreifen kann, die sich in einem externen Drittparteisystem befinden. Diese Integrationsmethode kann branchenübergreifend angewendet werden, z. B. die Integration in ein Policenverwaltungssystem im Versicherungsbereich.

Szenario

Ein Verbraucher des Finanzinstituts ruft an, um weitere Informationen zu einer kürzlichen Transaktion auf seinem Sparkonto zu erhalten. Der Service Desk-Mitarbeiter bei dem Finanzinstitut erstellt einen Interaktionsdatensatz, während er mit dem Verbraucher Telefonate führt. Der Service Desk-Mitarbeiter möchte die letzte Transaktionsaktivität überprüfen. Füllt die Daten des Verbrauchers im Feld Verbraucher aus und speichert sie.

Das Feld Verbraucher verweist auf eine Remotetabelle, was bedeutet, dass der Verbraucherdatensatz aus dem CRM-Tool des Finanzinstituts abgerufen wird, ohne in ServiceNowgespeichert zu werden.

Sobald der Service Desk-Mitarbeiter den Verbraucher im Feld Verbraucher auswählt, kann er alle zugehörigen Sparkonten in einem separaten Feld mit der Bezeichnung Einlagenkonto anzeigen. Dieses Feld verweist auf Accountinformationen aus einem externen System. Die Liste der Bankkonten wird mithilfe eines Referenzqualifizierers nach den Konten des Verbrauchers gefiltert.

Sobald der Service Desk-Mitarbeiter den Datensatz des Verbrauchers geöffnet hat, kann er die zugehörigen Bankkonten und zugehörigen Transaktionen anzeigen, die sich im externen System befinden. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Transaktion, zu der der Verbraucher anruft, leicht finden und den Lösungsprozess vorantreiben.

Der Service Desk-Mitarbeiter erstellt über eine UI-Aktion einen Fall aus dem Interaktionsdatensatz. Die Remote-Daten aus der Interaktion werden abgerufen und im Fallformular vorab ausgefüllt.

Ziele

Mit diesem Anwendungsfall wird Folgendes erreicht:

- Sucht nach einem einzelnen Kunden (Verbraucher) aus einer Interaktion, die in einem externen System gespeichert ist
- Filtern Sie die Liste der verfügbaren Einlagenkonten im Interaktionsdatensatz basierend auf dem ausgewählten Verbraucher
- Geben Sie nach dem Öffnen der Seite „Verbraucherdetails“ eine zugehörige Liste mit dem Titel „Bankkonten“ an, die alle in einem externen System für diesen Verbraucherdatensatz gespeicherten Bankkonten abruft
- Nachdem Sie den Datensatz „Bankkonto“ ausgewählt haben, stellen Sie eine zugehörige Liste mit dem Titel „Transaktionen“ bereit, die alle in einem externen System für dieses Bankkonto gespeicherten Transaktionen abruft
- Nutzen Sie eine UI-Richtlinie, um einen Finanzdienstleistungsfall aus dem Interaktionsdatensatz zu erstellen und die vom Service Desk-Mitarbeiter im Interaktionsdatensatz ausgefüllten Verbraucher- und Bankkontoinformationen vorab auszufüllen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeines Setup-Verfahren

Die folgende Tabelle zeigt die Schritte zum Einrichten einer Remotetabellenintegration und zum Anzeigen der Daten auf der Anwenderoberfläche.

Allgemeines Setup-Verfahren

Schritt	Beschreibung
Aktivieren Sie das Remote-Tabellen-Plugin	Das Remote Tables-Plugin muss für die Instanz ServiceNow aktiviert sein, um Remotetabellen zu unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Remote-Tabellen-Plugin .
Überprüfen Sie die Quelldaten	Basierend auf dem von Ihnen geplanten Ansatz sollten Sie bestimmen, welche externen Daten im System angezeigt werden. Die Endpunkte und abgefragten Quelldaten variieren je nach Ihrem individuellen Architekturlayout.
Erstellen Sie die erforderlichen Remotetabellen	Erstellen Sie die erforderlichen Remotetabellen, damit die richtigen Daten aus der externen Quelle abgerufen werden. Eine Remotetabelle benötigt einen externen Primärschlüssel, um ihre temporären Daten mit den in der externen Quelle gespeicherten Daten zu verknüpfen. Sie sollten die Datenelemente identifizieren, die Sie aus den externen Quellen abrufen und in Ihrem Arbeitsbereich anzeigen möchten. Wenn Sie beispielsweise Verbraucherinformationen abrufen, können Sie zusätzlich zum externen Primärschlüssel den vollständigen Namen, den Ländercode, die Stadt usw. einbeziehen.
Erstellen Sie ausgehende REST-Nachrichten	Richten Sie die ausgehenden REST-Nachrichtenanforderungen ein, um ordnungsgemäße GET-Aufrufe an das externe System auszuführen, in dem die Informationen gespeichert werden. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachrichten** dazu.
Erstellen Sie eine Verbraucher-Remotetabellendefinition	Erstellen Sie die richtigen Definitionen, in denen Sie das Skript definieren, und teilen Sie ServiceNow mit, welche Aktionen beim Aufrufen der einzelnen REST-API-Aufrufe ausgeführt werden sollen. In diesem Schritt richten Sie die Werte, die Sie in Ihrer Remotetabelle anzeigen möchten, an den Werten aus, die in Ihrem externen System angegeben sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeines Setup-Verfahren (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	Außerdem müssen Sie das Feld „sys_id“ dem festgelegten externen Primärschlüssel im externen System zuordnen.
Erstellen Sie Entitätsbeziehungen über Remotetabellen	Wenn Sie andere Remotetabellen erstellen, erstellen Sie Beziehungen zwischen ihnen, indem Sie den eindeutigen externen Primärschlüssel dem Feld „sys_id“ Ihrer Remotetabelle zuordnen. Um beispielsweise ein Bankkonto oder eine Versicherungspolice mit dem Verbraucher zu verknüpfen, muss der externe Primärschlüssel dem Feld sys_id in der Definition der Remotetabelle „Verbraucher“ zugeordnet werden. Konfigurieren Sie die zugehörigen Listen für den Verbraucher, um die zugehörigen Datensätze anzuzeigen. Öffnen Sie dazu das Kontextmenü des Verbraucherdatensatzes und navigieren Sie dann zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.
Aktualisieren Sie Felder im Interaktionsdatensatz, um auf Remotetabellen zu verweisen	Dieser Schritt gibt einem Service Desk-Mitarbeiter die Möglichkeit, bei Bedarf nach Remote-Daten zu suchen. Erstellen Sie anwenderdefinierte Felder, die auf Ihre Remotetabellen in einer Interaktion verweisen. Öffnen Sie dazu das Kontextmenü des Interaktionsdatensatzes, und navigieren Sie dann zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
Fügen Sie Referenzqualifizierer für Felder hinzu	Dieser Schritt ermöglicht das Filtern der Liste, sodass beispielsweise nur Accounts oder Richtlinien im externen System angezeigt werden, die sich auf den ausgewählten Verbraucher beziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Referenzqualifizierer .
Erstellen Sie eine UI-Aktion, um Remote-Daten auszufüllen	Erstellen Sie eine UI-Aktion, um Remotedaten aus der Interaktion in den Fall oder die entsprechenden Objekte in Ihrem Workflow einzutragen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine UI Action .
Verwenden Sie die FSO-Such-Client-Aktion	Die Aktion „UXF-Client suchen“, die im Plugin „Financial Services Remote Tables“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeines Setup-Verfahren (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	enthalten ist, ist für die Einrichtung der FSO-Aktion „Such-Client“ wichtig. Diese Aktion integriert die Definition der Aktionsnutzlast und wird innerhalb eines Feld-Decorators als UXF-Client-Aktion verwendet. Es ist als Teil der Anwendung „Remotetabellensuche“ verfügbar, erfordert jedoch die Integration mit einem Feld-Decorator oder einer deklarativen Aktion. Weitere Informationen zur FSO-Aktion „Client suchen“ finden Sie unter Aktion „FSO Client suchen“..
Zeigen Sie Remote-Transaktionen für ein lokal gespeichertes Finanzkonto an	Sie können Informationen, die sich häufig ändern, in Remotetabellen beibehalten (z. B. Transaktionen), während Sie andere Daten, die sich nicht ändern, in lokalen Tabellen speichern. Sie können beispielsweise Transaktionen für ein persistentes Bankkonto als zugehörige Liste anzeigen, in der alle Transaktionsdaten in einem externen System verbleiben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie definierte zugehörige Listen . Geben Sie beim Erstellen der Beziehung die Remotetabelle als Wert **für Abfragen von Tabelle** an. Verwenden Sie eine Funktion im Feld **Abfragen mit**, um die Beziehung zwischen den Transaktionen und dem Account zu definieren.

Weitere Informationen zur Implementierungstour finden Sie im Setupleitfaden für FSO-Remotetabellen.

FSO-Tabellendefinitionen

Das Produkt Financial Services Operations (FSO) stellt mehrere Tabellen bereit, die Sie in Ihren anwenderdefinierten FSO-Anwendungen nutzen können. In diesem Abschnitt werden die am häufigsten verwendeten dieser Tabellen identifiziert und die darin enthaltenen Felder definiert.

- Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer].
- Tabelle „Kreditkarte“ [sn_bom_credit_card].
- Tabelle „Kreditkartenservice“ [sn_bom_credit_card_service].
- Tabelle „Eingehendes Dokument“ [sn_bom_document_inbound_document].
- Tabelle „Darlehensservicefall“ [sn_bom_loan_service].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Hypothek [sn_bom_mortgage]
- Tabelle „Zahlungsanfragefall“ [sn_bom_payment_inquiry].
- Tabelle „Privates Girokonto“ [sn_bom_checking_account].
- Tabelle „Privates Darlehen“ [sn_bom_personal_loan].

Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer].

Parameter	Beschreibung
aktiv	Kennzeichnung, die angibt, ob der Verbraucher aktiv ist Mögliche Werte: • wahr: Verbraucher aktiv • „falsch“: Verbraucher deaktiviert Datentyp: Boolesch Standardwert: wahr
business_phone	Geschäftliche Telefonnummer des Verbrauchers Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
city	Stadt, in der der Verbraucher ansässig ist Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 100
country	Land, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
date_format	Format, in dem Datumsangaben angezeigt werden sollen. Gültige Werte: • TT-MM-JJJJ • TT/MM/JJJJ • TT.MM.JJJJ • MM-TT-JJJJ • JJJJ-MM-TT Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Maximale Länge: 40 Standard: leer (Systemdatumsformat)
E-Mail	E-Mail-Adresse des Verbrauchers Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 100
Fax	Faxnummer des Verbrauchers Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
first_name	Vorname des Verbrauchers. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 50
Geschlecht	Geschlecht des Verbrauchers Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
home_phone	Private Telefonnummer des Verbrauchers Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Haushalt	Sys_id des Datensatzes, der die Merkmale des Haushalts beschreibt. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Haushalt [csm_household]
last_name	Nachname des Verbrauchers Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 50
Middle_name	Zweiter Vorname des Verbrauchers Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 50
mobile_phone	Mobiltelefonnummer des Verbrauchers. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
name	Vollständiger Name des Verbrauchers; first_name+zweiter_Name+last_name Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 152
Notizen	Hinweise zum Verbraucher Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000
Benachrichtigung	Gibt an, ob der Verbraucher Benachrichtigungen erhalten soll. Gültige Werte: • 1: Deaktiviert • 2: Aktiviert Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standardwert: 2
Nummer	Eindeutige Nummer, die dem Verbraucher zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
photo	Foto des Verbrauchers Datentyp: Bild
preferred_language	Primäre Sprache des Verbrauchers. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 3
Präfix	Verbrauchernamenpräfix wie Dr., Mr., Mrs. oder Ms. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
primär	Kennzeichnung, die angibt, ob dies der primäre Verbraucher ist. Mögliche Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	• true: Primärer Verbraucher • false: Kein primärer Verbraucher Datentyp: Boolesch Standardwert: false
state	Bundesstaat, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 100
Straße	Straße des Verbrauchers. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Suffix	Namenssuffix für Verbraucher, z. B. jr., sr. oder II. Datentyp: Zeichenfolge
sys_created_by	Benutzer, der den Verbraucherdatensatz erstellt hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_created_on	Datum und Uhrzeit der ursprünglichen Erstellung des Verbraucherdatensatzes. Datentyp: Zeichenfolge
sys_domain	ServiceNow Domäne, in der sich die Verbraucherinformationen befinden. Datentyp: Zeichenfolge
sys_id	Eindeutiger Bezeichner für den Verbraucher Datentyp: Zeichenfolge
sys_mod_count	Angabe, wie oft die zugeordneten Verbraucherinformationen geändert wurden. Datentyp: Zahl (Ganzzahl)
sys_updated_by	Anwender, der die Verbraucherinformationen zuletzt aktualisiert hat. Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Maximale Länge: 40
sys_updated_on	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Verbraucherinformationen. Datentyp: Zeichenfolge
time_format	Format, in dem die Zeit angezeigt werden soll. Gültige Werte: • hh.mm.ss a: hh.mm.ss (12 Stunden) • hh:mm:ss a: hh:mm:ss (12 Stunden) • HH.mm.ss: hh.mm.ss (24 Stunden) • HH:mm:ss: hh:mm:ss (24 Stunden) Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40 Standard: leer (Systemzeitformat)
time_zone	Zeitzone des Verbrauchers, z. B. Kanada/Zentral oder USA/Ost. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Titel	Geschäftstitel des Verbrauchers, z. B. Manager, Softwareentwickler oder Auftragnehmer. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 60
user	Sys_id des Verbraucheranwenders. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Verbraucheranwender [csm_consumer_user]
Postleitzahl	Postleitzahl des Verbrauchers. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle „Kreditkarte“ [sn_bom_credit_card].

Parameter	Beschreibung
Account	Sys_id des Account-Datensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Account“ [customer_account]. Datentyp: Zeichenfolge
account_number	Kontonummer des Kunden Standardmäßig ist dies der Anzeigewert für den Datensatz. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
accrued_interest	Betrag der aufgelaufenen Zinsen auf der Kreditkarte ab dem Datum, an dem sie angezeigt wird. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
aktiv	Kennzeichnung, die angibt, ob der Account aktiv ist. Mögliche Werte: • wahr: Account ist derzeit aktiv. • „falsch“: Account ist inaktiv. Datentyp: Boolesch Standardwert: wahr
address	Kundenadresse. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000
application_id	Eindeutiger Bezeichner des Antrags, der beim Beantragen der Kreditkarte übermittelt wurde. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
apr_card	Prozentualer Jahreskurs für die Kreditkartentransaktionen. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
apr_cash	Prozentualer Jahresrate für Barvorschüsse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Saldo	Gesamtbetrag, mit dem die Kreditkarte belastet wurde. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
base_currency	Sys_id der Basiswährung, die von der Kreditkarte verwendet wird. Befindet sich in der Währungstabelle [fx_currency]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
billing_cycle	Abrechnungszyklus, für den Auszüge generiert werden sollen, z. B. 30-Tage, 60-Tage usw. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
bill_due_date	Datum, an dem die nächste Zahlung fällig ist. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Cash_Advance_Limit	Maximaler Barvorschussbetrag für die Kreditkarte. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
closed_date	Datum, an dem das Kreditkartenkonto geschlossen wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Verbraucher	Sys_id des zugeordneten Verbraucherdatensatzes. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
credit_facility_id	Eindeutiger Bezeichner des Kreditgebers, der für dieses Kreditkartenkonto verantwortlich ist. Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Maximale Länge: 255
Customer_Class	Freiform-Klassifizierung von Kunden, z. B. Premium, Standard oder VIP. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
document_id	Eindeutiger Bezeichner der Dokumente, die diesem Kreditkartenkonto in einem externen Dokumentenmanagementsystem zugeordnet sind. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
prägen_name_primär_applicant	Name des primären Antragstellers, der auf der Kreditkarte eingeprägt ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
prägen_name_secondary_applicant	Name des sekundären Antragstellers, der auf der Kreditkarte eingeprägt ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
end_date	Datum, an dem das Kreditkartenkonto endet. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
„expire_date“	Datum, an dem die zugeordnete Kreditkarte abläuft. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
external_id	Eindeutiger Bezeichner, der für den Querverweis dieses Kreditkartenkontos auf einen Datensatz in einem externen System verwendet wird, z. B. eine Kreditkarten-Versicherungs-ID. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
Nachlässigkeitszeitraum	Anzahl der Tage, die ein Kunde nach dem *bill_due_date* hat, um eine Zahlung ohne Strafen zu senden. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Issue_date	Datum, an dem die Kreditkarte ausgestellt wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
is_lending_insured	Kennzeichnung, die angibt, ob das Konto versichert ist. Mögliche Werte: • „wahr“: Account ist versichert. • false: Account ist nicht versichert. Datentyp: Boolesch
max_credit_limit	Höchstbetrag, den der Kunde berechnen darf. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
name	Vollständiger Name des primären Inhabers des Kreditkartenkontos. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Nummer	Fallnummer. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
open_date	Datum, an dem das Kreditkartenkonto zum ersten Mal eröffnet wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
parent_sold_product	Sys_id des übergeordneten Produkts, das dieser Entität zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Verkaufte Produkte“ [sn_install_base_sold_product].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
product	Sys_id der Kreditkartenkontonummer für den Kunden. Befindet sich in der Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Requested_credit_limit	Vom Kunden angefordertes Kreditlimit. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
request_channel	Typ des Kommunikationskanals (Digital oder Banker-gestützt), den der Kunde für die Anforderung des Kreditlimits verwendet hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
risk_rating	Risiko, das dem Kreditkartenkonto zugeordnet ist. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
sekundärer_Verbraucher	Sys_id des Accounts des sekundären Kunden. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge
sourced_channel	Quelle des Geschäfts des Kunden, z. B. Broker oder Kundenempfehlung. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
start_date	Datum, an dem der der Kreditkarte gilt. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
„statement_frequency“	Häufigkeit der an den Kunden gesendeten Auszüge, z. B. monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
„statement_generation_date“	Datum, an dem der letzte Auszug generiert wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
„statement_generation_day“	Tag des Monats, an dem der Auszug generiert werden soll, z. B. 10 für den 10. des Monats. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
„statement_mode“	Methode, mit der der Auszug an den Kunden übermittelt wird, z. B. physisch oder online. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
status	Aktueller Status des Accounts, z. B. ausgestellt, aktiv, gesperrt, geschlossen, storniert usw. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_class_name	Tabelle, die den Falldatensatz enthält. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 80
sys_created_by	Person, die den Fall ursprünglich geöffnet hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_created_on	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
sys_domain	Domäne, die dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 32 Standard: global

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
sys_id	Eindeutiger Bezeichner des Kreditkartendatensatzes. Datentyp: Zeichenfolge
sys_mod_count	Anzahl der Updates für den Fall seit der ursprünglichen Erstellung. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
sys_updated_by	Person, die den Fall zuletzt aktualisiert hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_updated_on	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40

Kreditkartenservice [sn_bom_credit_card_service]

Element	Beschreibung
Account	Sys_id des Account-Datensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Account [customer_account]
aktiv	Kennzeichnung, die angibt, ob der Fall offen und aktiv ist. Mögliche Werte: • wahr: Fall ist aktiv • „falsch“: Fall ist geschlossen Datentyp: Boolesch Standardwert: wahr
active_account_escalation	Sys_id des aktiven Account-Eskalationsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Eskalation [sn_customerservice_escalation]
active_escalation	Sys_id des aktiven Eskalationsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Eskalation [sn_customerservice_escalation]
activity_due	Datum, für das der Abschluss des zugeordneten Falls erwartet wird. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Zusätzliche_Beauftragte_Liste	Liste der sys_ids der zusätzlichen Personen (außer dem primären Beauftragten), die dem Account zugewiesen wurden. Datentyp: Array Maximale Länge: 4.000 Tabelle: Benutzer [sys_user]
Genehmigung	Zeichenfolge, die den Typ der erforderlichen Genehmigung beschreibt. Mögliche Werte: • genehmigt • Abgebrochen • Duplikat • nicht angefordert • nicht erforderlich • abgelehnt • angefordert Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40 Standard: nicht angefordert
approval_history	Liste aller Genehmigungen, die dem Fall zugeordnet sind. Datentyp: Zeichenfolge (Journal) Maximale Länge: 4.000
approval_set	Datum und Uhrzeit, zu der die zugeordnete Aktion genehmigt wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Asset	Sys_id des Asset-Datensatzes, der dem Fall zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Asset [alm_asset]
assigned_on	Datum und Uhrzeit der Zuweisung des Falls an die im Parameter *assigned_to* angegebene Person. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
assigned_to	Datentyp: Zeichenfolge
assignment_group	Sys_id der Kundenservice-Mitarbeitergruppe, die dem Fall zugewiesen ist. Befindet sich in der Tabelle „Gruppe“ [sys_user_group]. Datentyp: Zeichenfolge
auto_close	Kennzeichnung, die angibt, ob der Fall automatisch geschlossen wurde. Mögliche Werte: • wahr: Fall wurde automatisch geschlossen • „falsch“: Fall wurde nicht automatisch geschlossen Datentyp: Boolesch Standardwert: false
business_duration	Länge in Kalenderarbeitsstunden, Arbeitstagen und Arbeitswochen, die zum Abschließen des Falls benötigt wurden. Datentyp: Zeichenfolge (Dauer) Maximale Länge: 40
business_service	Sys_id des Servicedatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Service [cmdb_ci_service]
calendar_duration	Dauer in Kalenderstunden,-tagen und-wochen, die zum Abschließen des Falls benötigt wurden. Datentyp: Zeichenfolge (Dauer) Maximale Länge: 40
Fall	Kurzbeschreibung und Fallnummer des Falls. Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Maximale Länge: 300
case_report	Sys_id des zugeordneten Fallberichts. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Fallbericht [sn_customerservice_case_report]
Kategorie	Fallkategorie. Mögliche Werte: • 0: Frage • 1: Problem • 2: Funktion Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 1
Ursache	Details zur Ursache des Problems. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000
Verursacht_durch	Sys_id der Change-Anforderung, die die Erstellung des Falls verursacht hat. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Change Request [change_request]
Change	Sys_id der Change-Anforderung, die die Erstellung des Falls verursacht hat. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Change Request [change_request]
closed_at	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geschlossen wurde. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
closed_by	Sys_id des Anwenders, der den Fall geschlossen hat. Befindet sich in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Datentyp: Zeichenfolge
close_notes	Notizen, die beim Schließen des Falls erstellt wurden. Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Maximale Länge: 4.000
cmdb_ci	Sys_id des Konfigurationselements, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Configuration Item [cmdb_ci]
Kommentare	Zusätzliche Kommentare zum Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Journaleingabe) Maximale Länge: 4.000
comments_and_work_notes	Für den Fall eingegebene Kommentare und Arbeitsnotizen. Datentyp: Zeichenfolge (Journalliste) Maximale Länge: 4.000
Unternehmen	Sys_id des Unternehmens, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Unternehmen [core_company]
Verbraucher	Nur Business-to-Consumer-Fälle. Sys_id der Person, die in Bezug auf diesen Fall kontaktiert werden soll. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge
Kontakt	Nur Business-to-Business-basierte Fälle. Sys_id der Person, die für diesen Fall kontaktiert werden soll. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Kontakt [customer_contact]
„contact_local_time“	Ortszeit des Kontakts. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 70
kontakt_zeit_zone	Zeitzone des Kontakts, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
„contact_type“	Methode, mit der der Fall ursprünglich gemeldet wurde. Mögliche Werte: • Chat • E-Mail

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	• Telefon • Social • Web Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
contract	Sys_id des Vertrags, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Vertrag [ast_contract]
„correlation_display“	Anzeigewert für die Korrelations-ID. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 100
correlation_id	Korrelationsbezeichner. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 100
Delivery_plan	Sys_id des übergeordneten Ausführungsplans für diesen Fall. Befindet sich in der Tabelle „Ausführungsplan“ [sc_cat_item_delivery_plan]. Datentyp: Zeichenfolge
Delivery_task	Sys_id der Ausführungsplanaufgabe. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Ausführungsplan Aufgabe [sc_cat_item_delivery_task]
description	Detaillierte Beschreibung des Problems, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000
due_date	Datum, an dem der Fall geschlossen werden soll. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Dauer	Dauer des Kreditkartenkontos. Wird als numerischer Wert zurückgegeben. Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Maximale Länge: 40
end_date	Datum, an dem das Kreditkartenkonto endet. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Berechtigung	Sys_id des Berechtigungsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Berechtigungen definieren die Art von Support, den ein Kunde erhält, sowie die unterstützten Kommunikationskanäle. Eine Berechtigung kann einem Produkt, einem Asset, einem Account oder einem Vertrag zugeordnet werden. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Berechtigung [service_entitlement]
Eskalation	Aktuelle Eskalationsebene. Mögliche Werte: • 0: Normal • 1: Mittel • 2: Hoch • 3: Überfällig Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 0
expected_start	Datum und Uhrzeit für den Beginn der Arbeit an dem Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
first_response_time	Datum und Uhrzeit der ersten Aktion für den Fall. Datentyp: Zeichenfolge
Follow_the_sun	Kennzeichnung, die angibt, ob der Fall zur globalen Nachverfolgung übergeben werden soll. Wenn ein Kunde zusätzliche Kommentare zu einem Fall mit Priorität 1 – Kritisch oder mit Priorität 2 – Hoch eingibt oder wenn der Fall eskaliert wird, wird die Kennzeichnung automatisch auf „true“ gesetzt. Mögliche Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	• wahr: Fall muss zur globalen Nachverfolgung übergeben werden • „falsch“: Fall darf nicht zur globalen Nachverfolgung übergeben werden Datentyp: Boolesch Standardwert: false
Follow_up	Datum und Uhrzeit der nächsten Folgeaktion. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
group_list	Liste der sys_ids der Gruppendatensätze, die dem Fall zugeordnet sind. Datentyp: Array (Liste) Maximale Länge: 4.000 Tabelle: Gruppe [sys_user_group]
impact	Auswirkung auf Kunden. Mögliche Werte: • 1: Hoch • 2: Mittel • 3: Niedrig Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 3
initiated_as_request	Kennzeichnung, die angibt, ob diese Anfrage vom Kunden initiiert wurde. Mögliche Werte: • true: Anfrage vom Kunden initiiert. • „falsch“: Die Anfrage wurde nicht vom Kunden initiiert. Datentyp: Boolesch Standardwert: false
Wissen	Kennzeichnung, die angibt, ob für das angegebene Problem ein Knowledge Base-Artikel verfügbar ist. Mögliche Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	• wahr: Für dieses Problem ist ein Knowledge Base-Artikel verfügbar • „falsch“: Der Knowledge Base-Artikel ist für dieses Problem nicht verfügbar Datentyp: Boolesch Standardwert: false
location	Sys_id des Datensatzes, der den Unternehmensstandort beschreibt. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Standort [cmn_location]
gemacht_sla	Kennzeichnung, die angibt, ob der Fall in Übereinstimmung mit der zugehörigen Servicelevel-Vereinbarung gelöst wurde. Mögliche Werte: • wahr: Fall wurde in Übereinstimmung mit dem SLA gelöst. • „falsch“: Fall wurde nicht gemäß SLA gelöst. Datentyp: Boolesch Standardwert: wahr
notes_to_comments	Kennzeichnung, die angibt, ob die Lösungshinweise zu den Kommentaren hinzugefügt werden sollen. Mögliche Werte: • wahr: Lösungshinweise werden, wenn sie hinzugefügt werden, auch den Kommentaren hinzugefügt • „falsch“: Lösungshinweise in Kommentaren sind nicht erforderlich Datentyp: Boolesch
benachrichtigen	Zur Benachrichtigung des Kontakts/Verbrauchers zu verwendende Methode. Mögliche Werte: • 1: Keine Benachrichtigung • 2: E-Mail senden • 3: Telefon Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Standard: 1

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
Nummer	Fallnummer. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
opened_at	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geöffnet wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
opened_by	Sys_id der Person, die den Fall ursprünglich geöffnet hat. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Benutzer [sys_user]
Bestellen	Definiert einige Reihenfolgen/Sequenzen, deren Verwendung von den spezifischen Anwendungsfällen abhängt. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
übergeordnet	Sys_id des übergeordneten Falls, dem dieser Fall (untergeordnetes Element) zugeordnet ist. Befindet sich in der Aufgabentabelle [task]. Datentyp: Zeichenfolge
Partner	Sys_id des Partners, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Account [customer_account]
„partner_contact“	Sys_id des Partnerkontakts, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Kontakt [customer_contact]
Priorität	Priorität des Falls. Mögliche Werte: • 1: Kritisch • 2: Hoch • 3: Mittel • 4: Niedrig Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Standard: 4
proaktiv	Kennzeichnung, die angibt, ob die Anfrage proaktiv überwacht wird. Mögliche Werte: • true: Wird proaktiv überwacht. • „falsch“: Wird nicht überwacht. Datentyp: Boolesch Standard: falsch
Problem	Sys_id des Problems, das beim Kunden auftritt. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Problem [problem]
product	Sys_id des Produktmodells des Assets, das dem Fall zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model]. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets (z. B. Apple Mac Book Pro). Datentyp: Zeichenfolge
reassignment_count	Anzahl der Neuzuweisungen des Falls an eine Person, die für das Vorantreiben des Falls verantwortlich ist. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 0
Ablehnung_goto	Sys_id der Aufgabe, die ausgeführt werden soll, wenn der Fall abgelehnt wird. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Aufgabe [task]
req_limit_amount	Vom Kunden angefordertes Kreditlimit. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
resolution_code	Lösungsstatus für den Fall, z. B. „Gelöst – Behoben durch Support/Anleitung bereitgestellt“. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
resolved_at	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall gelöst wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge
resolved_by	Sys_id der Person, die den Fall gelöst hat. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Benutzer [sys_user]
Route_Reason	Grund, warum der Fall an einen anderen Beauftragten weitergeleitet wurde. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
service_definition	Sys_id der Definition des Services, der diesem Account zugeordnet ist. Befindet sich in der Servicedefinitionstabelle [sn_bom_service_definition]. Datentyp: Zeichenfolge
Service.Offering	Sys_id des Serviceangebots, das der Zahlungsanfrage zugeordnet ist. Serviceangebote definieren die Serviceebene eindeutig in Bezug auf Verfügbarkeit, Umfang, Preisgestaltung und Verpackungsoptionen. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Serviceangebot [service_offering]
short_description	Kurze Beschreibung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 160
skills	Sys_ids der Kompetenzen, die zum Abschließen des Falls erforderlich sind. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000 Tabelle: Kompetenz [cmn_skill]
sla_due	Zeitpunkt, zu dem der Fall basierend auf der zugehörigen Servicelevel-Vereinbarung geschlossen werden muss. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id des Social Media-Profils, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Tabelle: Social Media-Profil [sn_app_cs_social_social_profile]
„sold_product“	Sys_id des Kreditkartenkontos des Kunden. Befindet sich in der Tabelle „Verkaufte Produkte“ [sn_install_base_sold_product]. Datentyp: Zeichenfolge
Phase	Phase des Falls, z. B. „Abgeschlossen“, „Als abgelehnt geschlossen“, „Dokumentprüfung“, „Autorisierung“ usw. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
start_date	Startdatum der Kreditkarte. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
state	Der aktuelle Status des Falls Mögliche Werte: • 1: Neu • 2: Öffnen • 3: Warten auf Info • 4: Gelöst • 5: Geschlossen Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 1
Unterkategorie	Fallunterkategorie. Mögliche Werte: 0: Frage Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Standard: 0
support_manager	Sys_id des CSM-Managers, der dem Fall zugewiesen ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Benutzer [sys_user]
sync_driver	Kennzeichnung, die angibt, ob eine Treibersynchronisierung vorliegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Mögliche Werte: • „wahr“: Der Treiber ist synchronisiert • „falsch“: Der Treiber ist nicht synchronisiert Datentyp: Boolesch
sys_class_name	Tabelle, die den Falldatensatz enthält. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 80
sys_created_by	Person, die den Fall ursprünglich geöffnet hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_created_on	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
sys_domain	Domäne, die dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 32 Standard: global
sys_domain_path	Domänenpfad. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255 Standard: /
sys_id	Eindeutiger Bezeichner für den Fall. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 32
sys_mod_count	Anzahl der Updates für den Fall seit der ursprünglichen Erstellung. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
sys_updated_by	Person, die den Fall zuletzt aktualisiert hat. Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Maximale Länge: 40
sys_updated_on	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
task_effektive_Nummer	Identifizierende Nummer. Wenn der Aufgabe eine Universal-Anforderung zugeordnet ist, ist dies die UR-Nummer. Andernfalls ist dies die Nummer der aktuellen Aufgabe. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
time_worked	Gesamtarbeitszeit für den Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Timer) Maximale Länge: 40
universal_request	Sys_id einer UR-Aufgabe, zu der diese Anfrage gehört. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Aufgabe [task]
on_approval	Auszuführende Aktion, wenn der Fall genehmigt wird. Mögliche Werte: • do_nomething • fortfahren Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40 Standard: fortsetzen
on_reject	Auszuführende Aktion, wenn der Fall abgelehnt wird. Mögliche Werte: • abbrechen • goto Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40 Standard: Abbrechen
urgency	Dringlichkeit des Falls.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Mögliche Werte: • 1: Hoch • 2: Mittel • 3: Niedrig Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 3
Anwender_Eingabe	Zusätzliche Anwendereingabe. Datentyp: Zeichenfolge (Benutzereingabe) Maximale Länge: 4.000
variables	Name-Wert-Paare von Variablen, die dem Fall zugeordnet sind. Datentyp: Zeichenfolge (Variablen) Maximale Länge: 40
„watch_list“	Liste der sys_ids der Anwender, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in „Gelöst“ oder „Geschlossen“ geändert wird. Befindet sich in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Datentyp: Array (Liste) Maximale Länge: 4.000
wf_activity	Sys_id des Workflow-Aktivitätsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Workflow-Aktivität [wf_activity]
work_end	Datum und Uhrzeit des Endes der Arbeit für den Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
work_notes	Informationen darüber, wie der Fall gelöst werden kann, oder Schritte zur Lösung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Journaleingabe) Maximale Länge: 4.000
work_notes_list	Liste der sys_ids der internen Anwender, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Arbeitsnotizen hinzugefügt werden. Befindet sich in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Datentyp: Array (Liste) Maximale Länge: 4.000
work_start	Datum und Uhrzeit des Beginns der Arbeit an dem Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40

Eingehendes Dokument [sn_bom_document_inbound_document]

Element	Beschreibung
Account	Sys_id des Account-Datensatzes, der dem Dokument zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Account“ [customer_account]. Datentyp: Zeichenfolge
aktiv	Kennzeichnung, die angibt, ob das Dokument aktiv ist. Mögliche Werte: • „wahr“: Dokument ist aktiv • „falsch“: Dokument ist inaktiv Datentyp: Boolesch Standardwert: wahr
Fall	Sys_id des Falls, der dem Dokument zugeordnet ist Befindet sich in der Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case]. Datentyp: Zeichenfolge
Kategorie	Sys_id der Kategorie, die dem Dokument zugeordnet ist, z. B. Adressnachweis oder Einkommensnachweis. Befindet sich in der Tabelle „Kategorie“ [sn_bom_document_category]. Datentyp: Zeichenfolge
Kunde	Sys_id der Person, die in Bezug auf dieses Dokument kontaktiert werden soll. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge
Customer_document	Sys_id des Dokuments, das für die Kunden-/Account-ID gespeichert ist Befindet sich in der Tabelle „Kundendokument“ [sn_bom_document_customer_document]. Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
deferred_to	Datum, bis zu dem die Dokumentübermittlung zurückgestellt werden kann. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Definitionskategorie	Sys_id der Definitionskategorie, die die Beziehung zwischen der Dokumentdefinition und der Dokumentkategorie definiert. Befindet sich in der Tabelle „Definitionskategorie“ [sn_bom_document_definition_has_category]. Datentyp: Zeichenfolge
doc_type	Sys_id des Dokumenttyps Wenn die Dokumentkategorie beispielsweise „Adressnachweis“ ist, kann *doc_type* eine Stromrechnung oder ein Führerschein sein. Befindet sich in der Tabelle „Typ“ [sn_bom_document_type]. Datentyp: Zeichenfolge
Obligatorisch	Kennzeichnung, die angibt, ob das zugehörige Dokument zum Übermitteln der Darlehensanforderung obligatorisch ist. Mögliche Werte: • true: Obligatorisch • false: Optional Datentyp: Boolesch
name	Name des Dokuments, z. B. Gehaltsabrechnung oder Reisepass. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 120
status	Aktueller Status des Dokuments. Mögliche Werte: • Abgebrochen • Zurückstellung angefordert • Aufschub genehmigt • Zurückstellung abgelehnt • Ausnahme angefordert • Ausnahme genehmigt • nicht übermittelt • Ausnahme abgelehnt • eingereicht • überprüft

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 20
sys_class_name	Tabelle, die den Falldatensatz enthält. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 80
sys_created_by	Person, die den Fall ursprünglich geöffnet hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_created_on	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
sys_domain	Domäne, die dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 32 Standard: global
sys_id	Eindeutiger Bezeichner für den Fall. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 32
sys_mod_count	Anzahl der Updates für den Fall seit der ursprünglichen Erstellung. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
sys_updated_by	Person, die den Fall zuletzt aktualisiert hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_updated_on	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Darlehensservicefall [sn_bom_loan_service]

Element	Beschreibung
Account	Sys_id des Account-Datensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Account [customer_account]
account_number	Kontonummer des Kunden Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
aktiv	Kennzeichnung, die angibt, ob der Fall offen und aktiv ist. Mögliche Werte: • wahr: Fall ist aktiv • „falsch“: Fall ist geschlossen Datentyp: Boolesch Standardwert: wahr
active_account_escalation	Sys_id des aktiven Account-Eskalationsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Eskalation [sn_customerservice_escalation]
active_escalation	Sys_id des aktiven Eskalationsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Eskalation [sn_customerservice_escalation]
activity_due	Datum, für das der Abschluss des zugeordneten Falls erwartet wird. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Zusätzliche_Beauftragte_Liste	Liste der sys_ids der zusätzlichen Personen (außer dem primären Beauftragten), die dem Account zugewiesen wurden. Datentyp: Array Maximale Länge: 4.000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Tabelle: Benutzer [sys_user]
Bezahlter Betrag	Für das Darlehen bezahlter Gesamtbetrag. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
Genehmigung	Zeichenfolge, die den Typ der erforderlichen Genehmigung beschreibt. Mögliche Werte: • genehmigt • Abgebrochen • Duplikat • nicht angefordert • nicht erforderlich • abgelehnt • angefordert Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40 Standard: nicht angefordert
approval_history	Liste aller Genehmigungen, die dem Fall zugeordnet sind. Datentyp: Zeichenfolge (Journal) Maximale Länge: 4.000
approval_set	Datum und Uhrzeit, zu der die zugeordnete Aktion genehmigt wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Asset	Sys_id des Asset-Datensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Asset [alm_asset]
assigned_on	Datum und Uhrzeit der Zuweisung des Falls an die im Parameter *assigned_to* angegebene Person. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
assigned_to	Datentyp: Zeichenfolge
assignment_group	Sys_id der Kundenservice-Mitarbeitergruppe, die dem Fall zugewiesen ist. Befindet sich in der Tabelle „Gruppe“ [sys_user_group]. Datentyp: Zeichenfolge
auto_close	Kennzeichnung, die angibt, ob der Fall automatisch geschlossen wurde. Mögliche Werte: • wahr: Fall wurde automatisch geschlossen • „falsch“: Fall wurde nicht automatisch geschlossen Datentyp: Boolesch Standardwert: false
Konkursdatum	Datum, an dem der zugehörige Kunde Insolvenz angemeldet hat. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
business_duration	Länge in Kalenderarbeitsstunden, Arbeitstagen und Arbeitswochen, die zum Abschließen des Falls benötigt wurden. Datentyp: Zeichenfolge (Dauer) Maximale Länge: 40
business_service	Sys_id des Servicedatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Service [cmdb_ci_service]
calendar_duration	Dauer in Kalenderstunden,-tagen und-wochen, die zum Abschließen des Falls benötigt wurden. Datentyp: Zeichenfolge (Dauer) Maximale Länge: 40
Fall	Kurzbeschreibung und Fallnummer des Falls. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 300
case_report	Sys_id des zugeordneten Fallberichts. Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Tabelle: Fallbericht [sn_customerservice_case_report]
Kategorie	Fallkategorie. Mögliche Werte: • 0: Frage • 1: Problem • 2: Funktion Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 1
Ursache	Details zur Ursache des Problems. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000
Verursacht_durch	Sys_id der Change-Anforderung, die die Erstellung des Falls verursacht hat. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Change Request [change_request]
Change	Sys_id der Change-Anforderung, die die Erstellung des Falls verursacht hat. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Change Request [change_request]
check_number	Nummer des Kundenschecks, der für die Zahlung eines Darlehens verwendet wurde. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
closed_at	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geschlossen wurde. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
closed_by	Sys_id des Anwenders, der den Fall geschlossen hat. Befindet sich in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Datentyp: Zeichenfolge
close_notes	Notizen, die beim Schließen des Falls erstellt wurden. Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Maximale Länge: 4.000
cmdb_ci	Sys_id des Konfigurationselements, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Configuration Item [cmdb_ci]
Kommentare	Zusätzliche Kommentare zum Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Journaleingabe) Maximale Länge: 4.000
comments_and_work_notes	Für den Fall eingegebene Kommentare und Arbeitsnotizen. Datentyp: Zeichenfolge (Journalliste) Maximale Länge: 4.000
Unternehmen	Sys_id des Unternehmens, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Unternehmen [core_company]
Verbraucher	Nur Business-to-Consumer-Fälle. Sys_id der Person, die in Bezug auf diesen Fall kontaktiert werden soll. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge
Kontakt	Nur Business-to-Business-basierte Fälle. Sys_id der Person, die für diesen Fall kontaktiert werden soll. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Kontakt [customer_contact]
„contact_local_time“	Ortszeit des Kontakts. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 70
kontakt_zeit_zone	Zeitzone des Kontakts, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
„contact_type“	Methode, mit der der Fall ursprünglich gemeldet wurde. Mögliche Werte: • Chat • E-Mail

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	• Telefon • Social • Web Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
contract	Sys_id des Vertrags, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Vertrag [ast_contract]
korrigierende_Aktion	Aktion, die der Kunde durchführt, um den aktuellen Kreditverstoß zu korrigieren, z. B. Zahlung oder Nachbesserung. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
„correlation_display“	Anzeigewert für die Korrelations-ID. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 100
correlation_id	Eindeutiger Bezeichner für Inhalte, die aus einem externen System abgerufen wurden. Wird bei der Nachverfolgung fortgesetzter Aktualisierungen für den Inhalt als Teil der Integration verwendet. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 100
credit_service	Sys_id des zugeordneten Kreditservicefalls. Befindet sich in der Tabelle „Kreditservicefall“ [sn_bom_credit_asmt_loan_service]. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
debit_account	Sys_id eines zugeordneten Sparkontos. Befindet sich in der Tabelle „Einlagenkonto“ [sn_bom_deposit_account]. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
debit_general_ledger_account	Hauptbuchkonto, auf dem Mittel geparkt werden, wenn die Zahlungsweise entweder Bargeld oder Scheck ist. Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Maximale Länge: 255
Aufschuboption	Option zum Aufschub von Zahlungen, z. B. Rückzahlungsstopp, nur Zinszahlungen und kleinere Rückzahlungen. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Aufschubperiode	Dauer für die ausgewählte Aufschuboption, z. B. 30 Tage, 60 Tage, 90 Tage usw. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Aufschiebungsgrund	Grund für die Einführung des Aufschubs, z. B. finanzielle Schwierigkeiten, Änderung der Beschäftigung, Gesundheitszustand und andere. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Delivery_plan	Sys_id des übergeordneten Ausführungsplans für diesen Fall. Befindet sich in der Tabelle „Ausführungsplan“ [sc_cat_item_delivery_plan]. Datentyp: Zeichenfolge
Delivery_task	Sys_id der Ausführungsplanaufgabe. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Ausführungsplan Aufgabe [sc_cat_item_delivery_task]
description	Detaillierte Beschreibung des Problems, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000
due_date	Datum, an dem der Fall geschlossen werden soll. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
end_date	Enddatum des Darlehens oder einer zugehörigen Aktivität, wie z. B. ein Aufschubzeitraum. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
Berechtigung	Sys_id des Berechtigungsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Berechtigungen definieren die Art von Support, den ein Kunde erhält, sowie die unterstützten Kommunikationskanäle. Eine Berechtigung kann einem Produkt, einem Asset, einem Account oder einem Vertrag zugeordnet werden. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Berechtigung [service_entitlement]
Eskalation	Aktuelle Eskalationsebene. Mögliche Werte: • 0: Normal • 1: Mittel • 2: Hoch • 3: Überfällig Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 0
expected_start	Datum und Uhrzeit für den Beginn der Arbeit an dem Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
„fee_amount“	Betrag der Gebühr, die auf den zugeordneten Account angewendet wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
„fee_treatment“	Behandlung der in *fee_amount*angegebenen Gebühr, z. B. Erlassen oder Sammeln. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
„fee_write_off_amount“	Gebührenbetrag, der für diesen Account abgeschrieben wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
first_response_time	Datum und Uhrzeit der ersten Aktion für den Fall. Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
Follow_the_sun	Kennzeichnung, die angibt, ob der Fall zur globalen Nachverfolgung übergeben werden soll. Wenn ein Kunde zusätzliche Kommentare zu einem Fall mit Priorität 1 – Kritisch oder mit Priorität 2 – Hoch eingibt oder wenn der Fall eskaliert wird, wird die Kennzeichnung automatisch auf „true“ gesetzt. Mögliche Werte: • wahr: Fall muss zur globalen Nachverfolgung übergeben werden • „falsch“: Fall darf nicht zur globalen Nachverfolgung übergeben werden Datentyp: Boolesch Standardwert: false
Follow_up	Datum und Uhrzeit der nächsten Folgeaktion. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
fund_source	Quelle der Mittel für dieses Darlehen. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
group_list	Liste der sys_ids der Gruppendatensätze, die dem Fall zugeordnet sind. Datentyp: Array (Liste) Maximale Länge: 4.000 Tabelle: Gruppe [sys_user_group]
impact	Auswirkung auf Kunden. Mögliche Werte: • 1: Hoch • 2: Mittel • 3: Niedrig Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 3
initiated_as_request	Kennzeichnung, die angibt, ob diese Anfrage vom Kunden initiiert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Mögliche Werte: • true: Anfrage vom Kunden initiiert. • „falsch“: Die Anfrage wurde nicht vom Kunden initiiert. Datentyp: Boolesch Standardwert: false
interest_outstanding	Zinsbetrag, der für dieses Darlehen noch zu zahlen ist. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
interest_write_off_amount	Zinsbetrag, der für dieses Darlehen abgeschrieben wurde Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
urteils_datum	Datum, an dem das gerichtliche Urteil über diesen Kredit entschieden wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Wissen	Kennzeichnung, die angibt, ob für das angegebene Problem ein Knowledge Base-Artikel verfügbar ist. Mögliche Werte: • wahr: Für dieses Problem ist ein Knowledge Base-Artikel verfügbar • „falsch“: Der Knowledge Base-Artikel ist für dieses Problem nicht verfügbar Datentyp: Boolesch Standardwert: false
last_repayment_amount	Betrag der letzten für diesen Kredit getätigten Zahlung. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
last_repayment_date	Datum der letzten Zahlung für diesen Kredit. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
Darlehensbetrag	Betrag des Darlehens, für das der Kunde einen Erlass beantragt. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
Loan_forgiveness_reason	Grund für den Erlass des Darlehens, z. B. finanzielle Schwierigkeiten, Wechsel in der Beschäftigung, Gesundheitszustand oder andere. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Darlehenstransaktion	Sys_id der Darlehenserlass-Transaktion, die diesem Darlehen zugeordnet ist. Befindet sich in der Transaktionstabelle [sn_bom_loan_transaction]. Datentyp: Zeichenfolge
location	Sys_id des Datensatzes, der den Unternehmensstandort beschreibt. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Standort [cmn_location]
gemacht_sla	Kennzeichnung, die angibt, ob der Fall in Übereinstimmung mit der zugehörigen Servicelevel-Vereinbarung gelöst wurde. Mögliche Werte: • wahr: Fall wurde in Übereinstimmung mit dem SLA gelöst. • „falsch“: Fall wurde nicht gemäß SLA gelöst. Datentyp: Boolesch Standardwert: wahr
mode_of_payment	Für die letzte Zahlung verwendete Methode, z. B. Bargeld, Scheck, Belastung, eigenes Bankkonto des Kunden oder Belastungskonto bei einer anderen Bank. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
notes_to_comments	Kennzeichnung, die angibt, ob die Lösungshinweise zu den Kommentaren hinzugefügt werden sollen. Mögliche Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	• wahr: Lösungshinweise werden, wenn sie hinzugefügt werden, auch den Kommentaren hinzugefügt • „falsch“: Lösungshinweise in Kommentaren sind nicht erforderlich Datentyp: Boolesch
benachrichtigen	Zur Benachrichtigung des Kontakts/Verbrauchers zu verwendende Methode. Mögliche Werte: • 1: Keine Benachrichtigung • 2: E-Mail senden • 3: Telefon Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Standard: 1
Nummer	Fallnummer. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
opened_at	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geöffnet wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
opened_by	Sys_id der Person, die den Fall ursprünglich geöffnet hat. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Benutzer [sys_user]
Bestellen	Definiert einige Reihenfolgen/Sequenzen, deren Verwendung von den spezifischen Anwendungsfällen abhängt. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
other_charges	Betrag aller anderen Gebühren, die für das Darlehen anfallen. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
other_charges_write_off_amount	Betrag der sonstigen Gebühren, die für dieses Darlehen abgeschrieben wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
ausstehend_Gebühr	Betrag der ausstehenden Gebühren, die für dieses Darlehen in Rechnung gestellt wurden. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
übergeordnet	Sys_id des übergeordneten Falls, dem dieser Fall (untergeordnetes Element) zugeordnet ist. Befindet sich in der Aufgabentabelle [task]. Datentyp: Zeichenfolge
Partner	Sys_id des Partners, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Account [customer_account]
„partner_contact“	Sys_id des Partnerkontakts, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Kontakt [customer_contact]
payment_details	Sys_id der Zahlungsdetails, die diesem Darlehen zugeordnet sind. Befindet sich in der Transaktionstabelle [sn_bom_loan_transaction]. Datentyp: Zeichenfolge
payment_status	Status der derzeit fälligen Zahlung, z. B. bezahlt oder unbezahlt. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
prepayment_amount	Für dieses Darlehen vorauszuzahlender Betrag. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
prinzipal_ausstehend	Gesamtbetrag des derzeit für das Darlehen ausstehenden Kapitalbetrags. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
„prinzipal_write_off_amount“	Gesamtbetrag des Darlehens, das für dieses Darlehen abgeschrieben wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
Priorität	Priorität des Falls. Mögliche Werte: • 1: Kritisch • 2: Hoch • 3: Mittel • 4: Niedrig Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 4
proaktiv	Kennzeichnung, die angibt, ob die Anfrage proaktiv überwacht wird. Mögliche Werte: • true: Wird proaktiv überwacht. • „falsch“: Wird nicht überwacht. Datentyp: Boolesch Standard: falsch
Problem	Sys_id des Problems, das beim Kunden auftritt. Befindet sich in der Problemtabelle [problem]. Datentyp: Zeichenfolge
product	Sys_id des Produktmodells des Assets, das dem Fall zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model]. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets (z. B. Apple Mac Book Pro). Datentyp: Zeichenfolge
reassignment_count	Anzahl der Neuzuweisungen des Falls an eine Person, die für das Vorantreiben des Falls verantwortlich ist. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 0
Ablehnung_goto	Sys_id der Aufgabe, die ausgeführt werden soll, wenn der Fall abgelehnt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Aufgabe [task]
„remainder_loan_treatment“	Umgang mit dem ausstehenden Darlehenssaldo, nachdem ein Vorauszahlungsbetrag angewendet wurde, z. B. Ratenänderung, Änderung der Darlehenslaufzeit oder keine Änderung. Datentyp: Zeichenfolge
Anmerkungen	Kundenanmerkungen basierend auf Accountaktivität. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 2.000
remedial_service	Sys_id des Unternehmens, das für Nachbesserungsservices für diesen Kredit verwendet wird Befindet sich in der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_service]. Datentyp: Zeichenfolge
Rückzahlungsbetrag	Gesamtbetrag, der für das Darlehen zurückgezahlt wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
Rückzahlung_Betrag_fällig	Insgesamt ausstehender Darlehensbetrag. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
„repayment_due_date“	Datum, an dem die nächste Zahlung fällig ist. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
report_to_credit_burau	Kennzeichnung, die angibt, ob der Darlehensstatus den Kreditauskunfteien gemeldet werden muss. Mögliche Werte: • true: Muss gemeldet werden. • false: Muss nicht gemeldet werden. Datentyp: Boolesch
resolution_code	Lösungsstatus für den Fall, z. B. „Gelöst – Behoben durch Support/Anleitung bereitgestellt“. Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Maximale Länge: 40
resolved_at	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall gelöst wurde. Datentyp: Zeichenfolge
resolved_by	Sys_id der Person, die den Fall gelöst hat. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Benutzer [sys_user]
Route_Reason	Grund, warum der Fall an einen anderen Beauftragten weitergeleitet wurde. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Routingnummer	Routingnummer des Schecks, der für eine Zahlung für das Darlehen verwendet wird. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
service_definition	Sys_id der Definition des Services, der diesem Account zugeordnet ist. Befindet sich in der Servicedefinitionstabelle [sn_bom_service_definition]. Datentyp: Zeichenfolge
Service.Offering	Sys_id des Serviceangebots, das der Zahlungsanfrage zugeordnet ist. Serviceangebote definieren die Serviceebene eindeutig in Bezug auf Verfügbarkeit, Umfang, Preisgestaltung und Verpackungsoptionen. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Serviceangebot [service_offering]
short_description	Kurze Beschreibung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 160
skills	Sys_ids der Kompetenzen, die zum Abschließen des Falls erforderlich sind. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000 Tabelle: Kompetenz [cmn_skill]
sla_due	Zeitpunkt, zu dem der Fall basierend auf der zugehörigen Servicelevel-Vereinbarung geschlossen werden muss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id des Social Media-Profils, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Social Media-Profil [sn_app_cs_social_social_profile]
„sold_product“	Sys_id des Kundendarlehenskontos Befindet sich in der Tabelle „Verkaufte Produkte“ [sn_install_base_sold_product]. Datentyp: Zeichenfolge
Phase	Phase der Anfrage, z. B. „Abgeschlossen“, „Als abgelehnt geschlossen“, „Dokumentprüfung“, „Autorisierung“ usw. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
start_date	Startdatum des privaten Darlehens. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
state	Der aktuelle Status des Falls Mögliche Werte: • 1: Neu • 2: Öffnen • 3: Warten auf Info • 4: Gelöst • 5: Geschlossen Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 1
Unterkategorie	Fallunterkategorie. Mögliche Werte: 0: Frage Datentyp: Zahl (Ganzzahl)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Standard: 0
support_manager	Sys_id des CSM-Managers, der dem Fall zugewiesen ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Benutzer [sys_user]
sync_driver	Kennzeichnung, die angibt, ob eine Treibersynchronisierung vorliegt. Mögliche Werte: • „wahr“: Der Treiber ist synchronisiert • „falsch“: Der Treiber ist nicht synchronisiert Datentyp: Boolesch
sys_class_name	Tabelle, die den Falldatensatz enthält. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 80
sys_created_by	Person, die den Fall ursprünglich geöffnet hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_created_on	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
sys_domain	Domäne, die dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 32 Standard: global
sys_domain_path	Domänenpfad. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255 Standard: /
sys_id	Eindeutiger Bezeichner für den Fall. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 32

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
sys_mod_count	Anzahl der Updates für den Fall seit der ursprünglichen Erstellung. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
sys_updated_by	Person, die den Fall zuletzt aktualisiert hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_updated_on	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
task_effektive_Nummer	Identifizierende Nummer. Wenn der Aufgabe eine Universal-Anforderung zugeordnet ist, ist dies die UR-Nummer. Andernfalls ist dies die Nummer der aktuellen Aufgabe. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
time_worked	Gesamtarbeitszeit für den Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Timer) Maximale Länge: 40
total_outstanding_amount	Gesamtbetrag des Darlehens, einschließlich Kapital, Zinsen, Gebühren oder Fälligkeiten für das Darlehen. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
total_write_off_amount	Gesamtbetrag, der für dieses Darlehen abgeschrieben wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
universal_request	Sys_id einer UR-Aufgabe, zu der diese Anfrage gehört. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Aufgabe [task]
on_approval	Auszuführende Aktion, wenn der Fall genehmigt wird. Mögliche Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	• do_nomething • fortfahren Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40 Standard: fortsetzen
on_reject	Auszuführende Aktion, wenn der Fall abgelehnt wird. Mögliche Werte: • abbrechen • goto Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40 Standard: Abbrechen
urgency	Dringlichkeit des Falls. Mögliche Werte: • 1: Hoch • 2: Mittel • 3: Niedrig Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 3
Anwender_Eingabe	Zusätzliche Anwendereingabe. Datentyp: Zeichenfolge (Benutzereingabe) Maximale Länge: 4.000
variables	Name-Wert-Paare von Variablen, die dem Fall zugeordnet sind. Datentyp: Zeichenfolge (Variablen) Maximale Länge: 40
„watch_list“	Liste der sys_ids der Anwender, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in „Gelöst“ oder „Geschlossen“ geändert wird. Befindet sich in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Datentyp: Array (Liste)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Maximale Länge: 4.000
wf_activity	Sys_id des Workflow-Aktivitätsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Workflow-Aktivität [wf_activity]
work_end	Datum und Uhrzeit des Endes der Arbeit für den Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
work_notes	Informationen darüber, wie der Fall gelöst werden kann, oder Schritte zur Lösung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Journaleingabe) Maximale Länge: 4.000
work_notes_list	Liste der sys_ids der internen Anwender, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden. Befindet sich in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Datentyp: Array (Liste) Maximale Länge: 4.000
work_start	Datum und Uhrzeit des Beginns der Arbeit an dem Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
write_off_option	Art der Abschreibung des Darlehens, z. B. vollständige Abschreibung oder teilweise Abschreibung. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40

Hypothek [sn_bom_mortgage]

Parameter	Beschreibung
Account	Sys_id des Account-Datensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Account“ [customer_account]. Datentyp: Zeichenfolge
account_number	Kontonummer des Kunden Standardmäßig ist dies der Anzeigewert für den Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
accrued_interest	Betrag der aufgelaufenen Zinsen der Hypothek zum Datum der Anzeige. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
aktiv	Kennzeichnung, die angibt, ob der Account aktiv ist. Mögliche Werte: • wahr: Account ist derzeit aktiv. • „falsch“: Account ist inaktiv. Datentyp: Boolesch Standardwert: wahr
amount	Genehmigter Hypothekenbetrag. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
application_id	Eindeutiger Bezeichner des Antrags, der bei der Beantragung der Hypothek übermittelt wurde. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Depr	Prozentualer Jahressatz für die Hypothek. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Saldo	Ausstehender Saldo der Hypothek. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
base_currency	Sys_id der Basiswährung, die von der Kreditkarte verwendet wird. Befindet sich in der Währungstabelle [fx_currency]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
closed_date	Datum, an dem das Hypothekenkonto geschlossen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Verbraucher	Sys_id des primären Verbraucherdatensatzes, der der Hypothek zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Mitunterzeichner	Sys_id des Mitunterzeichner-Verbraucherdatensatzes, der der Hypothek zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
credit_facility_id	Eindeutiger Bezeichner der mit der Hypothek verknüpften Facility Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Customer_Class	Freiform-Klassifizierung von Kunden, z. B. Premium, Standard oder VIP. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
days_past_due	Anzahl der Tage, in denen die aktuelle Hypothekenzahlung überfällig ist. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
„delinquency_status“	Kennzeichnung, die angibt, ob der Account derzeit überfällig ist Mögliche Werte: • Ja • Nein Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
disbursed_amount	Gesamtbetrag, der vom zugeordneten Kunden geliehen wurde. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
document_id	Eindeutiger Bezeichner der Dokumente, die dieser Hypothek in einem externen Dokumentenmanagementsystem zugeordnet sind. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
end_date	Datum oder das Ende der Hypothek. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
external_id	Eindeutiger Bezeichner, der für den Querverweis dieses Hypothekenkontos auf einen Datensatz in einem externen System verwendet wird, z. B. eine Hypothekenversicherungs-ID. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Federal_backed_load	Kennzeichnung, die angibt, ob die zugehörige Hypothek staatliche Unterstützung hat Mögliche Werte: • Ja: Vom Staat unterstützt • Nein: Nicht staatlich unterstützt Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Nachlässigkeit_Zeitraum_für_Rückzahlung	Anzahl der Tage, die ein Kunde nach dem Fälligkeitsdatum hat, um eine Zahlung ohne Vertragsstrafen zu leisten. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Bürge	Sys_id der Person, die die Hypothek garantiert. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
inter_rate	Aktueller Zinssatz der Hypothek. Datentyp: Zahl (Gleitkommazahl) Maximale Länge: 40

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
interest_type	Zinstyp, der mit der Hypothek verbunden ist, z. B. fest oder variabel. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
is_lending_insured	Kennzeichnung, die angibt, ob das Konto versichert ist. Mögliche Werte: • „wahr“: Account ist versichert. • false: Account ist nicht versichert. Datentyp: Boolesch
last_payment_amount	Betrag der letzten vom Kunden getätigten Zahlung. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
last_payment_date	Datum der letzten vom Kunden getätigten Zahlung. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
last_reviewed_on	Datum, an dem die Hypothek zuletzt überprüft wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Darlehen_Klassifizierung	Klassifizierung der Hypothek, z. B. Standard, Unterstandard, fragwürdig oder Verlust. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Reifegraddatum	Datum, an dem die Hypothek fällig wird. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
„moratorium_end_date“	Enddatum eines verordneten Moratoriums (Zahlungsaussetzung) Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
„moratorium_period“	Zeitraum, für den der Kunde einen Ausschluss der Hypothekenrückzahlung hat, z. B. 6 Monate, 1 Jahr, 2 Jahre usw. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
„moratorium_start_date“	Datum, an dem der Kunde die Zahlungen für die Hypothek ausgesetzt hat. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
name	Vollständiger Name der primären Person, die für die Hypothek verantwortlich ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Next_review_on	Datum, an dem die Hypothek überprüft werden soll. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
no_of_installments	Anzahl der für die Hypothek fälligen Zahlungen. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
no_of_installment_deferrals_met	Angabe, wie oft der Kunde die Zahlung für die Hypothek zurückgestellt hat. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Nummer	Fallnummer. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
open_date	Datum, an dem das Hypothekenkonto zum ersten Mal eröffnet wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
parent_sold_product	Sys_id des übergeordneten Produkts, das dieser Entität zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Befindet sich in der Tabelle „Verkaufte Produkte“ [sn_install_base_sold_product]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
pending_installments	Anzahl der für die Hypothek verbleibenden Zahlungen. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
prepayment_allowed	Kennzeichnung, die angibt, ob die Hypothek Vorauszahlungen zulässt. Mögliche Werte: • Ja: Vorauszahlungen zulässig • Nein: Vorauszahlungen nicht zulässig Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
principal_balance	Betrag des verbleibenden Hypothekendarlehens Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
product	Sys_id des Produktmodells der Hypothek. Befindet sich in der Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Zweck	Wie die Mittel der Hypothek vom Kunden verwendet werden, z. B. für Betriebskapital oder Gerätekauf. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
request_channel	Typ des Kommunikationskanals (Digital oder Banker-gestützt), den der Kunde für die Anforderung des Kreditlimits verwendet hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
risk_rating	Risiko, das dem Kreditkartenkonto zugeordnet ist. Datentyp: Zahl (Ganzzahl)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Maximale Länge: 40
rollover_mode	Methode, mit der ein Kunde die Hypothek verlängern kann, z. B. automatischer Rollover oder manueller Rollover. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
rollover_possible	Kennzeichnung, die angibt, ob der fällige Betrag für die Hypothek in der Zukunft verlängert werden kann. Mögliche Werte: • Ja: Rollover möglich • Nein: Nicht für Rollover geeignet Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sekundärer_Verbraucher	Sys_id des Accounts des sekundären Kunden. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge
sourced_channel	Quelle des Geschäfts des Kunden, z. B. Broker oder Kundenempfehlung. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
start_date	Startdatum der Hypothek. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
„statement_frequency“	Häufigkeit der an den Kunden gesendeten Auszüge, z. B. monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
„statement_mode“	Methode, mit der der Auszug an den Kunden übermittelt wird, z. B. physisch oder online. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
status	Aktueller Status des Accounts, z. B. ausgestellt, aktiv, gesperrt, geschlossen, storniert usw. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_class_name	Tabelle, die den Falldatensatz enthält. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 80
sys_created_by	Name der Entität, die diesen Datensatz erstellt hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_created_on	Datum und Uhrzeit der ursprünglichen Erstellung des Datensatzes. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
sys_domain	Eindeutiger Bezeichner der Domäne, die dem Datensatz zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 32 Standard: global
sys_id	Eindeutiger Bezeichner des Kreditkartendatensatzes. Datentyp: Zeichenfolge
sys_mod_count	Anzahl der Aktualisierungen des Datensatzes. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
sys_updated_by	Name der Entität, die diesen Datensatz zuletzt aktualisiert hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_updated_on	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Datensatzes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
term	Anzahl der mit der Hypothek verknüpften Laufzeiten. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40

Zahlungsanfragefall [sn_bom_payment_inquiry]

Element	Beschreibung
Account	Sys_id des Account-Datensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Account“ [customer_account]. Datentyp: Zeichenfolge
aktiv	Kennzeichnung, die angibt, ob der Fall offen und aktiv ist. Mögliche Werte: • wahr: Fall ist aktiv • „falsch“: Fall ist geschlossen Datentyp: Boolesch Standardwert: wahr
active_account_escalation	Sys_id des aktiven Account-Eskalationsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Eskalation [sn_customerservice_escalation]
active_escalation	Sys_id des aktiven Eskalationsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Eskalation [sn_customerservice_escalation]
activity_due	Datum, für das der Abschluss des zugeordneten Falls erwartet wird. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
Zusätzliche_Beauftragte_Liste	Liste der sys_ids der zusätzlichen Personen (außer dem primären Beauftragten), die dem Account zugewiesen wurden. Datentyp: Array Maximale Länge: 4.000 Tabelle: Benutzer [sys_user]
Genehmigung	Zeichenfolge, die den Typ der erforderlichen Genehmigung beschreibt. Mögliche Werte: • genehmigt • Abgebrochen • Duplikat • nicht angefordert • nicht erforderlich • abgelehnt • angefordert Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40 Standard: nicht angefordert
approval_history	Liste aller Genehmigungen, die dem Fall zugeordnet sind. Datentyp: Zeichenfolge (Journal) Maximale Länge: 4.000
approval_set	Datum und Uhrzeit, zu der die zugeordnete Aktion genehmigt wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Asset	Sys_id des Asset-Datensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Asset“ [alm_asset]. Datentyp: Zeichenfolge
assigned_on	Datum und Uhrzeit der Zuweisung des Falls an die im Parameter *assigned_to* angegebene Person. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
assigned_to	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge
assignment_group	Sys_id der Kundenservice-Mitarbeitergruppe, die dem Fall zugewiesen ist. Befindet sich in der Tabelle „Gruppe“ [sys_user_group]. Datentyp: Zeichenfolge
auto_close	Kennzeichnung, die angibt, ob der Fall automatisch geschlossen wurde. Mögliche Werte: • wahr: Fall wurde automatisch geschlossen • „falsch“: Fall wurde nicht automatisch geschlossen Datentyp: Boolesch Standardwert: false
business_duration	Länge in Kalenderarbeitsstunden, Arbeitstagen und Arbeitswochen, die zum Abschließen des Falls benötigt wurden. Datentyp: Zeichenfolge (Dauer) Maximale Länge: 40
business_service	Sys_id des Servicedatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Service [cmdb_ci_service]
calendar_duration	Dauer in Kalenderstunden,-tagen und-wochen, die zum Abschließen des Falls benötigt wurden. Datentyp: Zeichenfolge (Dauer) Maximale Länge: 40
Fall	Kurzbeschreibung und Fallnummer des Falls. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 300
case_report	Sys_id des zugeordneten Fallberichts. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Fallbericht [sn_customerservice_case_report]
Kategorie	Fallkategorie. Mögliche Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	• 0: Frage • 1: Problem • 2: Funktion Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Standard: 1
Ursache	Details zur Ursache des Problems. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000
Verursacht_durch	Sys_id der Change-Anforderung, die die Erstellung des Falls verursacht hat. Befindet sich in der Tabelle „Change-Anforderung“ [change_request]. Datentyp: Zeichenfolge
Change	Sys_id der Change-Anforderung, die die Erstellung des Falls verursacht hat. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Change Request [change_request]
closed_at	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geschlossen wurde. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
closed_by	Sys_id des Anwenders, der den Fall geschlossen hat. Befindet sich in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Datentyp: Zeichenfolge
close_notes	Notizen, die beim Schließen des Falls erstellt wurden. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000
cmdb_ci	Sys_id des Konfigurationselements, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Configuration Item [cmdb_ci]
Kommentare	Zusätzliche Kommentare zum Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Journaleingabe) Maximale Länge: 4.000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
comments_and_work_notes	Für den Fall eingegebene Kommentare und Arbeitsnotizen. Datentyp: Zeichenfolge (Journalliste) Maximale Länge: 4.000
Unternehmen	Sys_id des Unternehmens, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Unternehmen [core_company]
Verbraucher	Nur Business-to-Consumer-Fälle. Sys_id der Person, die in Bezug auf diesen Fall kontaktiert werden soll. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge
Kontakt	Nur Business-to-Business-basierte Fälle. Sys_id der Person, die für diesen Fall kontaktiert werden soll. Befindet sich in der Kontakttabelle [customer_contact]. Datentyp: Zeichenfolge
„contact_local_time“	Ortszeit des Kontakts. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 70
kontakt_zeit_zone	Zeitzone des Kontakts, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
„contact_type“	Methode, mit der der Fall ursprünglich gemeldet wurde. Mögliche Werte: • Chat • E-Mail • Telefon • Social • Web Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
contract	Sys_id des Vertrags, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Vertrag [ast_contract]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
korrekt_account	Kontonummer, an die die Zahlung hätte gesendet werden müssen. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 250
korrekt_beneficiary	Korrigierter Name des Begünstigten, an den die Zahlung hätte gesendet werden müssen. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 250
korrekt_routing	Korrigierte Routingnummer des Accounts, auf den die Zahlung angewendet werden soll. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 250
„correlation_display“	Anzeigewert für die Korrelations-ID. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 100
correlation_id	Eindeutiger Bezeichner für Inhalte, die aus einem externen System abgerufen wurden. Wird bei der Nachverfolgung fortgesetzter Aktualisierungen für den Inhalt als Teil der Integration verwendet. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 100
„customer_reason“	Grund, aus dem der Kunde die Zahlungsanfrage stellt, z. B. falsche Kontonummer, falscher Bankleitzahl, falscher Betrag, nicht stornierte wiederkehrende Zahlung usw. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Delivery_plan	Sys_id des übergeordneten Ausführungsplans für diesen Fall. Befindet sich in der Tabelle „Ausführungsplan“ [sc_cat_item_delivery_plan]. Datentyp: Zeichenfolge
Delivery_task	Sys_id der Ausführungsplanaufgabe. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Ausführungsplan Aufgabe [sc_cat_item_delivery_task]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
description	Detaillierte Beschreibung des Problems, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000
due_date	Datum, an dem der Fall geschlossen werden soll. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Berechtigung	Sys_id des Berechtigungsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Berechtigungen definieren die Art von Support, den ein Kunde erhält, sowie die unterstützten Kommunikationskanäle. Eine Berechtigung kann einem Produkt, einem Asset, einem Account oder einem Vertrag zugeordnet werden. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Berechtigung [service_entitlement]
error_type	Typ des aufgetretenen Fehlers, z. B. Kundenfehler oder Bankfehler. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Eskalation	Aktuelle Eskalationsebene. Mögliche Werte: • 0: Normal • 1: Mittel • 2: Hoch • 3: Überfällig Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 0
expected_start	Datum und Uhrzeit für den Beginn der Arbeit an dem Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
external_id	Eindeutiger Bezeichner, der für den Querverweis dieser Zahlungsanfrage auf einen Datensatz in einem externen System verwendet wird. Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Maximale Länge: 255
first_response_time	Datum und Uhrzeit der ersten Aktion für den Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Follow_the_sun	Kennzeichnung, die angibt, ob der Fall zur globalen Nachverfolgung übergeben werden soll. Wenn ein Kunde zusätzliche Kommentare zu einem Fall mit Priorität 1 – Kritisch oder mit Priorität 2 – Hoch eingibt oder wenn der Fall eskaliert wird, wird die Kennzeichnung automatisch auf „true“ gesetzt. Mögliche Werte: • wahr: Fall muss zur globalen Nachverfolgung übergeben werden • „falsch“: Fall darf nicht zur globalen Nachverfolgung übergeben werden Datentyp: Boolesch Standardwert: false
Follow_up	Datum und Uhrzeit der nächsten Folgeaktion. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
group_list	Liste der sys_ids der Gruppendatensätze, die dem Fall zugeordnet sind. Datentyp: Array (Liste) Maximale Länge: 4.000 Tabelle: Gruppe [sys_user_group]
impact	Auswirkung auf Kunden. Mögliche Werte: • 1: Hoch • 2: Mittel • 3: Niedrig Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 3

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
initiated_as_request	Kennzeichnung, die angibt, ob diese Anfrage vom Kunden initiiert wurde. Mögliche Werte: • true: Anfrage vom Kunden initiiert. • „falsch“: Die Anfrage wurde nicht vom Kunden initiiert. Datentyp: Boolesch Standardwert: false
is_attempted_recovery	Kennzeichnung, die angibt, ob der Kunde versucht hat, die Rückgabe zweckentfremdeter Mittel zu erhalten, indem er sich an den Begünstigten gewendet hat, dem die Mittel fälschlicherweise gutgeschrieben wurden. Mögliche Werte: • true: Wiederherstellungsversuch • false: Kein Wiederherstellungsversuch Datentyp: Boolesch
is_international	Kennzeichnung, die angibt, ob diese Anfrage für eine internationale Zahlungstransaktion gestellt wurde. Mögliche Werte: • true: Internationales Konto • „falsch“: Inlandskonto Datentyp: Boolesch
is_recurring	Kennzeichnung, die angibt, ob diese Anfrage für eine wiederkehrende Zahlung war. Mögliche Werte: • true: Wiederkehrende Zahlung • „falsch“: Manuelle Zahlung Datentyp: Boolesch
is_valid_claim	Kennzeichnung, die angibt, ob dies ein gültiger Anfrageanspruch ist. Mögliche Werte: • wahr: Gültiger Anspruch • „falsch“: Ungültiger Anspruch Datentyp: Boolesch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
Wissen	Kennzeichnung, die angibt, ob für das angegebene Problem ein Knowledge Base-Artikel verfügbar ist. Mögliche Werte: • wahr: Für dieses Problem ist ein Knowledge Base-Artikel verfügbar • „falsch“: Der Knowledge Base-Artikel ist für dieses Problem nicht verfügbar Datentyp: Boolesch Standardwert: false
location	Sys_id des Datensatzes, der den Unternehmensstandort beschreibt. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Standort [cmn_location]
gemacht_sla	Kennzeichnung, die angibt, ob der Fall in Übereinstimmung mit der zugehörigen Servicelevel-Vereinbarung gelöst wurde. Mögliche Werte: • wahr: Fall wurde in Übereinstimmung mit dem SLA gelöst. • „falsch“: Fall wurde nicht gemäß SLA gelöst. Datentyp: Boolesch Standardwert: wahr
notes_to_comments	Kennzeichnung, die angibt, ob die Lösungshinweise zu den Kommentaren hinzugefügt werden sollen. Mögliche Werte: • wahr: Lösungshinweise werden, wenn sie hinzugefügt werden, auch den Kommentaren hinzugefügt • „falsch“: Lösungshinweise in Kommentaren sind nicht erforderlich Datentyp: Boolesch
benachrichtigen	Zur Benachrichtigung des Kontakts/Verbrauchers zu verwendende Methode. Mögliche Werte: • 1: Keine Benachrichtigung • 2: E-Mail senden • 3: Telefon

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Standard: 1
Nummer	Fallnummer. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
opened_at	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geöffnet wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
opened_by	Sys_id der Person, die den Fall ursprünglich geöffnet hat. Befindet sich in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Datentyp: Zeichenfolge
Bestellen	Definiert einige Reihenfolgen/Sequenzen, deren Verwendung von den spezifischen Anwendungsfällen abhängt. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
other_reason	Informationen, die im Textfeld **Anderer Grund** eingegeben wurden. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000
übergeordnet	Sys_id des übergeordneten Falls, dem dieser Fall (untergeordnetes Element) zugeordnet ist. Befindet sich in der Aufgabentabelle [task]. Datentyp: Zeichenfolge
Partner	Sys_id des Partners, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Account [customer_account]
„partner_contact“	Sys_id des Partnerkontakts, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Kontakt [customer_contact]
payment_processor	Prozessor, der für die Verarbeitung der zugehörigen Zahlung verwendet wird, z. B. BACS, CHAP, Überweisung und SWIFT. Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Maximale Länge: 40
Priorität	Priorität des Falls. Mögliche Werte: • 1: Kritisch • 2: Hoch • 3: Mittel • 4: Niedrig Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 4
proaktiv	Kennzeichnung, die angibt, ob die Anfrage proaktiv überwacht wird. Mögliche Werte: • true: Wird proaktiv überwacht. • „falsch“: Wird nicht überwacht. Datentyp: Boolesch Standard: falsch
Problem	Sys_id des Problems, das beim Kunden auftritt. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Problem [problem]
product	Sys_id des Produktmodells des Assets, das dem Fall zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model]. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets (z. B. Apple Mac Book Pro). Datentyp: Zeichenfolge
reassignment_count	Anzahl der Neuzuweisungen des Falls an eine Person, die für das Vorantreiben des Falls verantwortlich ist. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 0
empfang_account	Sys_id des Account-Datensatzes, dem fälschlicherweise Mittel gutgeschrieben wurden. Befindet sich in der Tabelle „Account“ [customer_account].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge
„reporting_contact“	Nur Business-to-Business-basierte Fälle. Sys_id des Kontakts, der dem Account-Empfang zugeordnet ist. Befindet sich in der Kontakttabelle [customer_contact]. Datentyp: Zeichenfolge
„reporting_customer“	Nur Business-to-Consumer-Fälle. Sys_id der Person, die dem empfangenden Account zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge
„reporting_financial_account“	Sys_id des Finanzkontos, an das irrtümlich Mittel gesendet wurden. Befindet sich in der Tabelle „Finanzkonto“ [sn_bom_financial_account]. Datentyp: Zeichenfolge
empfang_transaktionen	Liste der sys_ids von Transaktionen im Finanzkonto, an die die Mittel irrtümlich gesendet wurden. Befindet sich in der Tabelle „Finanztransaktion“ [sn_bom_transaction]. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40.000
„recipient_bank“	Sys_id der Bank, die das Geld zu Unrecht erhalten hat. Befindet sich in der Tabelle „Finanzinstitut“ [sn_bom_financial_institution]. Datentyp: Zeichenfolge
„recipient_type“	Typ des Empfängers, z. B. intern (Bankkunde) oder extern (kein Bankkunde), der das Geld zu Unrecht erhalten hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Ablehnung_goto	Sys_id der Aufgabe, die ausgeführt werden soll, wenn der Fall abgelehnt wird. Befindet sich in der Aufgabentabelle [task]. Datentyp: Zeichenfolge
remitter_bank	Sys_id der Bank, die den Betrag zu Unrecht überwiesen hat. Befindet sich in der Tabelle „Finanzinstitut“ [sn_bom_financial_institution]. Datentyp: Zeichenfolge
resolution_code	Lösungsstatus für den Fall, z. B. „Gelöst – Behoben durch Support/Anleitung bereitgestellt“. Datentyp: Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Maximale Länge: 40
resolved_at	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall gelöst wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
resolved_by	Sys_id der Person, die den Fall gelöst hat. Befindet sich in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Datentyp: Zeichenfolge
Route_Reason	Grund, warum der Fall an einen anderen Beauftragten weitergeleitet wurde. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
sender_transactions	Liste der sys_ids der Transaktionen vom Finanzkonto des Absenders, die falsch überwiesen wurden. Befindet sich in der Tabelle „Finanztransaktion“ [sn_bom_transaction]. Datentyp: Zeichenfolge (Liste) Maximale Länge: 40.000
gesendet_zu_account	Kontonummer, an die die Mittel irrtümlich gesendet wurden. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 250
gesendet_zu_benefiziär	Name des Begünstigten, an den die Mittel irrtümlich übermittelt wurden. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 250
gesendet_zu_routing	Bankleitzahl oder Bankleitzahl der Bank, an die der Betrag irrtümlich übermittelt wurde. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 250
service_definition	Sys_id der Definition des Services, der diesem Account zugeordnet ist. Befindet sich in der Servicedefinitionstabelle [sn_bom_service_definition]. Datentyp: Zeichenfolge
Service.Offering	Sys_id des Serviceangebots, das der Zahlungsanfrage zugeordnet ist. Serviceangebote definieren die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Serviceebene eindeutig in Bezug auf Verfügbarkeit, Umfang, Preisgestaltung und Verpackungsoptionen. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Serviceangebot [service_offering]
short_description	Kurze Beschreibung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 160
skills	Sys_ids der Kompetenzen, die zum Abschließen des Falls erforderlich sind. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000 Tabelle: Kompetenz [cmn_skill]
sla_due	Zeitpunkt, zu dem der Fall basierend auf der zugehörigen Servicelevel-Vereinbarung geschlossen werden muss. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id des Social Media-Profils, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Social Media-Profil [sn_app_cs_social_social_profile]
„sold_product“	Sys_id des Finanzkontos des Kunden, von dem die Zahlung irrtümlich gesendet wurde. Befindet sich in der Tabelle „Verkaufte Produkte“ [sn_install_base_sold_product]. Datentyp: Zeichenfolge
Phase	Phase der Anfrage, z. B. „Abgeschlossen“, „Als abgelehnt geschlossen“, „Dokumentprüfung“, „Autorisierung“ usw. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
state	Der aktuelle Status des Falls Mögliche Werte: • 1: Neu • 2: Öffnen • 3: Warten auf Info

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	• 4: Gelöst • 5: Geschlossen Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 1
Unterkategorie	Fallunterkategorie. Mögliche Werte: 0: Frage Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Standard: 0
support_manager	Sys_id des CSM-Managers, der dem Fall zugewiesen ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Benutzer [sys_user]
sync_driver	Kennzeichnung, die angibt, ob eine Treibersynchronisierung vorliegt. Mögliche Werte: • „wahr“: Der Treiber ist synchronisiert • „falsch“: Der Treiber ist nicht synchronisiert Datentyp: Boolesch
sys_class_name	Tabelle, die den Falldatensatz enthält. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 80
sys_created_by	Person, die den Fall ursprünglich geöffnet hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_created_on	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
sys_domain	Domäne, die dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 32

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Standard: global
sys_domain_path	Domänenpfad. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255 Standard: /
sys_id	Eindeutiger Bezeichner für den Fall. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 32
sys_mod_count	Anzahl der Updates für den Fall seit der ursprünglichen Erstellung. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
sys_updated_by	Person, die den Fall zuletzt aktualisiert hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_updated_on	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
task_effektive_Nummer	Identifizierende Nummer. Wenn der Aufgabe eine Universal-Anforderung zugeordnet ist, ist dies die UR-Nummer. Andernfalls ist dies die Nummer der aktuellen Aufgabe. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
time_worked	Gesamtarbeitszeit für den Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Timer) Maximale Länge: 40
total_amount	Währungsgesamtbetrag der Zahlungen, die im Rahmen dieses Anfragefalls irrtümlich getätigt wurden. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
transaction_id	Eindeutiger Transaktionsbezeichner für diese Zahlungsanfrage. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 150
universal_request	Sys_id einer UR-Aufgabe, zu der diese Anfrage gehört. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Aufgabe [task]
on_approval	Auszuführende Aktion, wenn der Fall genehmigt wird. Mögliche Werte: • do_nomething • fortfahren Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40 Standard: fortsetzen
on_reject	Auszuführende Aktion, wenn der Fall abgelehnt wird. Mögliche Werte: • abbrechen • goto Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40 Standard: Abbrechen
urgency	Dringlichkeit des Falls. Mögliche Werte: • 1: Hoch • 2: Mittel • 3: Niedrig Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 3
Anwender_Eingabe	Zusätzliche Anwendereingabe. Datentyp: Zeichenfolge (Benutzereingabe)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Element	Beschreibung
	Maximale Länge: 4.000
variables	Name-Wert-Paare von Variablen, die dem Fall zugeordnet sind. Datentyp: Zeichenfolge (Variablen) Maximale Länge: 40
„watch_list“	Liste der sys_ids der Anwender, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in „Gelöst“ oder „Geschlossen“ geändert wird. Befindet sich in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Datentyp: Array (Liste) Maximale Länge: 4.000
wf_activity	Sys_id des Workflow-Aktivitätsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Workflow-Aktivität [wf_activity]
work_end	Datum und Uhrzeit des Endes der Arbeit für den Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
work_notes	Informationen darüber, wie der Fall gelöst werden kann, oder Schritte zur Lösung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Journaleingabe) Maximale Länge: 4.000
work_notes_list	Liste der sys_ids der internen Anwender, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden. Befindet sich in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Datentyp: Array (Liste) Maximale Länge: 4.000
work_start	Datum und Uhrzeit des Beginns der Arbeit an dem Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle „Privates Girokonto“ [sn_bom_checking_account].

Parameter	Beschreibung
Account	Sys_id des Account-Datensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Account“ [customer_account]. Datentyp: Zeichenfolge
account_number	Kontonummer des Kunden Standardmäßig ist dies der Anzeigewert für den Datensatz. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
accrued_interest	Betrag der aufgelaufenen Zinsen zum Anzeigedatum. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
aktiv	Kennzeichnung, die angibt, ob der Account aktiv ist. Mögliche Werte: • wahr: Account ist derzeit aktiv. • „falsch“: Account ist inaktiv. Datentyp: Boolesch Standardwert: wahr
application_id	Eindeutiger Bezeichner des Antrags, der bei der Antragstellung für das Girokonto übermittelt wurde. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Saldo	Derzeit auf dem Girokonto angezeigter Betrag Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
base_currency	Sys_id der Basiswährung, die von der Kreditkarte verwendet wird. Befindet sich in der Währungstabelle [fx_currency]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
closed_date	Datum, an dem das Girokonto geschlossen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Verbraucher	Nur Business-to-Consumer-Fälle. Sys_id der Person, die in Bezug auf diesen Fall kontaktiert werden soll. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge
Customer_Class	Freiform-Klassifizierung von Kunden, z. B. Premium, Standard oder VIP. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
end_date	Datum, an dem das Girokonto endet. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
external_id	Eindeutiger Bezeichner, der für den Querverweis dieses Kreditkartenkontos auf einen Datensatz in einem externen System verwendet wird, z. B. eine Kreditkarten-Versicherungs-ID. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
interest_credit_account	Sys_id des Einlagenkontos, das diesem Girokonto zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Einlagenkonto“ [sn_bom_deposit_account]. Datentyp: Zeichenfolge
interest_rate_apy	Prozentuale Jahresrendite für das Girokonto. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
interest_rate_end_date	Enddatum des aktuellen Zinssatzes. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
interest_rate_start_date	Startdatum des aktuellen Zinssatzes. Datentyp: Zeichenfolge (Datum)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Maximale Länge: 40
name	Vollständiger Name der primären Person, die dem Girokonto zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Nummer	Fallnummer. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
open_date	Datum, an dem das Girokonto zum ersten Mal eröffnet wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
other_margin	Vorzugsrabatte, die für eine Kategorie von Kunden gelten, z. B. Minderjährigen oder Rentnern. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
parent_sold_product	Sys_id des übergeordneten Produkts, das dieser Entität zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Verkaufte Produkte“ [sn_install_base_sold_product]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
product	Sys_id des Kundengirokontos. Befindet sich in der Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
request_channel	Typ des Kommunikationskanals (Digital oder Banker-gestützt), den der Kunde für die Anforderung des Kreditlimits verwendet hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sekundärer_Verbraucher	Sys_id des Accounts des sekundären Kunden. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge
sourced_channel	Quelle des Geschäfts des Kunden, z. B. Broker oder Kundenempfehlung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
start_date	Datum, an dem das Girokonto eröffnet wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
„statement_frequency“	Häufigkeit der an den Kunden gesendeten Auszüge, z. B. monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
„statement_mode“	Methode, mit der der Auszug an den Kunden übermittelt wird, z. B. physisch oder online. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
status	Aktueller Status des Accounts, z. B. aktiv, gesperrt, geschlossen, storniert usw. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_class_name	Tabelle, die den Falldatensatz enthält. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 80
sys_created_by	Person, die den Fall ursprünglich geöffnet hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_created_on	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
sys_domain	Domäne, die dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 32

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Standard: global
sys_id	Eindeutiger Bezeichner des Kreditkartendatensatzes. Datentyp: Zeichenfolge
sys_mod_count	Anzahl der Updates für den Fall seit der ursprünglichen Erstellung. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
sys_updated_by	Person, die den Fall zuletzt aktualisiert hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_updated_on	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40

Tabelle „Privates Darlehen“ [sn_bom_personal_loan].

Parameter	Beschreibung
Account	Sys_id des Account-Datensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Account [customer_account]
account_number	Kontonummer des Kunden Standardmäßig ist dies der Anzeigewert für den Datensatz. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
accrued_interest	Betrag der aufgelaufenen Zinsen zum Anzeigedatum. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
aktiv	Kennzeichnung, die angibt, ob der Account aktiv ist. Mögliche Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	• wahr: Account ist derzeit aktiv. • „falsch“: Account ist inaktiv. Datentyp: Boolesch Standardwert: wahr
amount	Genehmigter Darlehensbetrag Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
application_id	Eindeutiger Bezeichner des Antrags, der bei der Beantragung des privaten Darlehens übermittelt wurde. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Depr	Prozentualer Jahressatz für das private Darlehen. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Saldo	Ausstehender Saldo des Darlehens. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
base_currency	Sys_id der vom Darlehen verwendeten Basiswährung. Befindet sich in der Währungstabelle [fx_currency]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
closed_date	Datum, an dem das private Darlehenskonto geschlossen wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Verbraucher	Sys_id des primären Verbraucherdatensatzes, der dem Darlehen zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Mitunterzeichner	Sys_id des Mitunterzeichner-Verbraucherdatensatzes, der dem Darlehen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
credit_facility_id	Eindeutiger Bezeichner der mit dem Darlehen verknüpften Kreditmöglichkeit. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Customer_Class	Freiform-Klassifizierung von Kunden, z. B. Premium, Standard oder VIP. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
days_past_due	Anzahl der Tage, in denen die aktuelle Darlehenszahlung überfällig ist. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
„delinquency_status“	Kennzeichnung, die angibt, ob der Account derzeit überfällig ist Mögliche Werte: • Ja: Account ist überfällig • Nein: Account ist nicht überfällig Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
disbursed_amout	Gesamtbetrag, der vom zugeordneten Kunden geliehen wurde. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
document_id	Eindeutiger Bezeichner der Dokumente, die dieser Hypothek in einem externen Dokumentenmanagementsystem zugeordnet sind. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
end_date	Enddatum des privaten Darlehens. Datentyp: Zeichenfolge (Datum)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Maximale Länge: 40
external_id	Eindeutiger Bezeichner, der für den Querverweis dieses Darlehenskontos auf einen Datensatz in einem externen System verwendet wird. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Federal_backed_load	Kennzeichnung, die angibt, ob das zugehörige Darlehen staatlich unterstützt ist Mögliche Werte: • Ja: Landesverbürgtes Darlehen • Nein: Kein staatlich unterstütztes Darlehen Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Nachfrist für Rückzahlung	Anzahl der Tage, die ein Kunde nach dem Fälligkeitsdatum hat, um eine Zahlung ohne Vertragsstrafen zu leisten. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Bürge	Sys_id der Person, die das Darlehen bürgt. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
inter_rate	Aktueller Zinssatz des Darlehens. Datentyp: Zahl (Gleitkommazahl) Maximale Länge: 40
interest_type	Typ des Zinssatzes, der dem Darlehen zugeordnet ist, z. B. fest oder variabel. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
is_lending_insured	Kennzeichnung, die angibt, ob das Konto versichert ist. Mögliche Werte: • „wahr“: Account ist versichert. • false: Account ist nicht versichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Datentyp: Boolesch
last_payment_amount	Betrag der letzten für den Kredit getätigten Zahlung. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
last_payment_date	Datum der letzten Zahlung für das Darlehen. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
last_reviewed_on	Datum, an dem das Darlehen zuletzt überprüft wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Darlehen_Klassifizierung	Klassifizierung des Darlehens, z. B. Standard, Unterstandard, fragwürdig oder Verlust. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Reifegraddatum	Datum, an dem das Darlehen fällig wird. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
„moratorium_end_date“	Enddatum eines verordneten Moratoriums (Zahlungsaussetzung) Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
„moratorium_period“	Zeitraum, für den der Kunde einen Ausschluss der Darlehensrückzahlung hat, z. B. 6 Monate, 1 Jahr, 2 Jahre usw. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
„moratorium_start_date“	Datum, an dem der Kunde die Zahlungen für das Darlehen ausgesetzt hat. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
name	Vollständiger Name der primären Person, die für das Darlehen verantwortlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Next_review_on	Datum, an dem das Darlehen überprüft werden soll. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
no_of_installments	Anzahl der für das Darlehen fälligen Zahlungen. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
no_of_installment_deferrals_met	Angabe, wie oft der Kunde die Zahlung für das Darlehen zurückgestellt hat. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Nummer	Fallnummer. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
open_date	Datum, an dem das private Darlehenskonto zum ersten Mal eröffnet wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
parent_sold_product	Sys_id des übergeordneten Produkts, das dieser Entität zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Verkaufte Produkte“ [sn_install_base_sold_product]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
pending_installments	Anzahl der für das Darlehen verbleibenden Zahlungen. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
prepayment_allowed	Kennzeichnung, die angibt, ob das Darlehen Vorauszahlungen zulässt. Mögliche Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	• Ja: Vorauszahlungen zulässig • Nein: Vorauszahlungen nicht zulässig Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
principal_balance	Betrag des verbleibenden Darlehensbetrags. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
product	Sys_id des Produktmodells des Assets, das dem Fall zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Zweck	Wie die Mittel des Darlehens vom Kunden verwendet werden, z. B. für Betriebskapital oder Gerätekauf. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
request_channel	Typ des Kommunikationskanals (Digital oder Banker-gestützt), den der Kunde für die Anforderung des Kreditlimits verwendet hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
risk_rating	Risiko, das diesem Darlehenskonto zugeordnet ist. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
rollover_mode	Methode, mit der ein Kunde den Kredit verlängern kann, z. B. automatischer Rollover oder manueller Rollover. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
rollover_possible	Kennzeichnung, die angibt, ob der für das Darlehen fällige Saldo in der Zukunft verlängert werden kann Mögliche Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	• Ja: Rollover ist verfügbar • Nein: Rollover ist nicht verfügbar Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sekundärer_Verbraucher	Sys_id des Accounts des sekundären Kunden. Befindet sich in der Tabelle „Verbraucher“ [csm_consumer]. Datentyp: Zeichenfolge
sourced_channel	Quelle des Geschäfts des Kunden, z. B. Broker oder Kundenempfehlung. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
start_date	Startdatum des privaten Darlehens. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
„statement_frequency“	Häufigkeit der an den Kunden gesendeten Auszüge, z. B. monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
„statement_mode“	Methode, mit der der Auszug an den Kunden übermittelt wird, z. B. physisch oder online. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
status	Aktueller Status des Accounts, z. B. ausgestellt, aktiv, gesperrt, geschlossen, storniert usw. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_class_name	Tabelle, die den Falldatensatz enthält. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 80

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
sys_created_by	Name der Entität, die diesen Datensatz erstellt hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_created_on	Datum und Uhrzeit der ursprünglichen Erstellung des Datensatzes. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
sys_domain	Eindeutiger Bezeichner der Domäne, die dem Datensatz zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 32 Standard: global
sys_id	Eindeutiger Bezeichner des privaten Darlehensdatensatzes. Datentyp: Zeichenfolge
sys_mod_count	Anzahl der Aktualisierungen des Datensatzes. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
sys_updated_by	Name der Entität, die diesen Datensatz zuletzt aktualisiert hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_updated_on	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Datensatzes. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
term	Anzahl der mit dem Darlehen verknüpften Laufzeiten. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Platform Analytics -Lösungen werden implementiert

Die Lösung Platform Analytics enthält vorgefertigte Performance Analytics Inhalte, die Sie mit anderen Now Platform -Produkten verwenden können. Die Lösung bietet Ihnen Visualisierungen von Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert Ihrer Selfservices quantifizieren können.

Erforderliche Rollen und Aufgaben

Die folgenden Rollen und Aufgaben sind dieser Lösung Platform Analytics zugeordnet:

- Now Platform -Administrator (admin): Installieren und aktivieren Sie diese Lösung Platform Analytics, und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen an den Systemeigenschaften vor.
- Performance Analytics Administrator (pa_admin): Überprüft die Indikatoren, Aufgliederungen, Widgets und Dashboards. Richten Sie die Datensammlung ein, und starten Sie sie. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei.
- Performance Analytics viewer (pa_viewer): Zeigt Performance Analytics-Dashboards an.

Zugehörige Informationen

Analytics- und Reporting-Lösungen

Analytics- und Reporting-Lösungen für Financial Services Operations aktivieren

Aktivieren Sie die Anwendung ServiceNow Store des Inhaltspakets für Platform Analytics.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach dem Performance Analytics-Inhaltspaket für FSO, und vergewissern Sie sich, dass Sie über die erforderlichen gültigen Berechtigungen verfügen.

   Sie benötigen ein HI-Konto und die Berechtigung zum Anfordern von Anwendungen für die betreffenden Instanzen. HI-Konto und Instanz müssen zum selben Unternehmen gehören. Weitere Informationen finden Sie unter Install a ServiceNow Product (ServiceNow-Produkte installieren) im ServiceNow Store.
3. Suchen Sie nach `dem Performance Analytics-Inhaltspaket für FSO`.
4. Installieren Sie die Anwendung.

Dashboard „Geschäftseinzahlungsvorgänge“.

Mit dem Dashboard Financial Services Business Deposit Operations erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei Einzahlungsserviceanforderungen, die für Ihre Finanzdienstleistungen eingegangen sind. Sie können den Status von Einzahlungsservicefällen überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen.

Wichtig: Das Dashboard Financial Services Business Deposit Operations wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für jeden von Ihnen angegebenen Zeitraum können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen ein SLA verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Einzahlungsfälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_deposit_b2b.manager, erforderlich, um die Dashboard-Widgets und Daten anzuzeigen.
- sn_bom_deposit_b2b.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin, die zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich sind.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Business Deposit Operations

Um auf das Dashboard Financial Services Business Deposit Operations zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Einzahlungsvorgänge** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Einzahlungsvorgänge** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Financial Services Business Deposit Operations Anwendungsfälle des Dashboards

Anwender	Dashboard-Verwendung
Einzahlungsmanager	Muss sich Einblick in den Status der Einzahlungsfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachen Sie die offenen Einzahlungsfälle, bei denen ein Servicelevel-Vertrag (SLA) verletzt wurde oder deren Verstoß bevorsteht und die Aufmerksamkeit erfordern • Überwachen Sie die täglichen, wöchentlichen und monatlichen Trends für das Volumen der Einzahlungsfälle • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen • Ruft Detailinformationen in einem Einzahlungsservicefall ab
Einzahlungsadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren

B2B Einzahlung.Erstellte Fälle für Auftraggeber-Einlagenkonten

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice Ursprung des Einlagenkontos ist.

B2B Einzahlung.Erstellte Fälle für Finanzbeziehung hinzufügen

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice auf „Finanzbeziehung hinzufügen“ festgelegt ist.

B2B Einzahlung.Erstellte Fälle für Dauerauftrag hinzufügen

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice „Dauerauftrag hinzufügen“ ist.

B2B Einzahlung.Erstellte Fälle für Dauerauftrag stornieren

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice Daueraufträge stornieren ist.

B2B Einzahlung.Erstellte Fälle für Dauerauftrag modifizieren

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice das Ändern eines Dauerauftrags ist.

B2B Einzahlung.Erstellte Fälle für Dauerauftrag fehlgeschlagen

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice ein fehlgeschlagener Dauerauftrag ist.

B2B Einzahlung.Erstellte Fälle für Einlagenkonto schließen

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice Einlagenkonto schließen ist.

B2B Einzahlung.Offene Fälle für Dauerauftrag modifizieren

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, bei denen der Einzahlungsservice das Ändern eines Dauerauftrags ist.

B2B Einzahlung.Offene Fälle für Auftraggeber-Einlagenkonten

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, bei denen der Einzahlungsservice Ursprung des Einlagenkontos ist.

B2B Einzahlung.Offene Fälle für Dauerauftrag hinzufügen

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, bei denen der Einzahlungsservice das Hinzufügen eines Dauerauftrags ist.

B2B Einzahlung.Offene Fälle für Dauerauftrag fehlgeschlagen

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, bei denen der Einzahlungsservice ein fehlgeschlagener Dauerauftrag ist.

B2B Einzahlung.Offene Fälle für Dauerauftrag stornieren

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, bei denen der Einzahlungsservice Daueraufträge storniert.

B2B Einzahlung.Offene Fälle für Finanzbeziehung hinzufügen

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, bei denen der Einzahlungsservice Finanzbeziehung hinzufügen ist.

B2B Einzahlung.Offene Fälle für Einlagenkonto schließen

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, bei denen der Einzahlungsservice Einlagenkonto schließen ist.

B2B Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle für Girokontoschließungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der heute geschlossenen Einlagenfälle, bei denen der Einzahlungsservice „Einlagenkonto schließen“ und das Einlagenkonto „Geschäftsgirokonto“ ist.

B2B Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle für Sparkontoschließungen

Anzahl der heute geschlossenen Einlagenfälle, bei denen der Einzahlungsservice Einlagenkonto schließen und das Einlagenkonto Geschäftssparkonto ist.

B2B Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle für Auftraggeber-Girokonten

Anzahl der heute geschlossenen Einlagenfälle, bei denen das Einlagenkonto ein Geschäftsgirokonto ist.

B2B Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle für Auftraggeber-Sparkonten

Anzahl der heute geschlossenen Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice Ursprung des Einlagenkontos und das Einlagenkonto das Geschäftssparkonto ist.

B2B Einzahlung.Anzahl der erstellten Fälle für Sparkonten

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen das Einlagenkonto ein Geschäftssparkonto ist und der Einzahlungsservice nicht Begründendes Einlagenkonto oder Schließen eines Einlagenkontos ist.

B2B Einzahlung.Anzahl der erstellten Fälle für Girokonten

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen das Einlagenkonto ein Geschäftsgirokonto ist und der Einzahlungsservice nicht Begründendes Einlagenkonto oder Schließendes Einlagenkonto ist.

B2B Einzahlung.Anzahl der offenen Fälle

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, bei denen die Aufgliederung „Alter“ ist.

B2B Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der heute geschlossenen Einzahlungsfälle mit den Aufgliederungen nach Alter und Service.

B2B Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Einzahlungsfälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA verletzt haben, zu vergleichen.

B2B Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der an diesem Tag geschlossenen Einzahlungsfälle mit SLA-Verstoß.

B2B Einzahlung.Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, bei denen ein SLA verletzt wurde.

B2B Einzahlung.Offene Fälle mit SLA-Verstoß über 80 %

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLA größer als 80 Prozent ist.

B2B Einzahlung.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden zum Schließen der Einzahlungsfälle an diesem Tag mit den Aufgliederungen nach Alter und Service.

B2B Einzahlung. Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Falls

Durchschnittliche Anzahl der Stunden zum Schließen der Einzahlungsfälle, bei denen „Service“ aufgegliedert ist. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
[B2B Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2B
 Deposit.Number of closed cases]
```

Aufgliederungen

- Alter
- Service

Dashboard „Vorgänge bei Geschäftsdarlehen“.

Mit dem Dashboard Financial Services Business Loan Operations können Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei geschäftlichen Darlehensfällen erhalten. Sie können den Status von Darlehensfällen überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen.

Wichtig: Das Dashboard Financial Services Business Loan Operations wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Dieses Dashboard wird automatisch aktiviert, wenn Sie die Anwendung Financial Services Business Loan Operations installieren.

Für jeden von Ihnen angegebenen Zeitraum können Sie die Details für die offenen Fälle, die neuen Fälle und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Darlehensfälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_loan_b2b.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Business Loan Operations

Um auf das Dashboard Financial Services Business Loan Operations zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Darlehensvorgänge** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Darlehensvorgänge** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwender	Dashboard-Verwendung
Darlehensmanager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus der geschäftlichen Darlehensfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender	Dashboard-Verwendung
	• Alle offenen Fälle überwachen, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verletzt wurde • Überwachen Sie alle offenen Fälle nach Service Desk-Mitarbeiter und Alter der Fälle • Überprüfen Sie alle neuen Fälle für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Ruft Detailinformationen zu einer Kategorie ab
Darlehensadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

% der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Prozentsatz der offenen Fälle, bei denen an einem bestimmten Tag ein SLA verletzt wurde. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open cases]] * 100
```

Durchschn. Anzahl der offenen Fälle pro Service Desk-Mitarbeiter

Durchschnittliche Anzahl der offenen Fälle für einen Service Desk-Mitarbeiter an einem bestimmten Tag. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

Durchschnittliches Alter der offenen Fälle

Aufgliederungspunktzahl und Trend der offenen Fälle nach Alter in Tagen an einem bestimmten Tag. Die Punktzahl für jeden Service wird gemäß der folgenden Formel berechnet:

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

Anzahl der neuen Fälle

Aufgliederung der neuen Fälle nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe in den letzten drei Monaten. Die Daten für die Fälle werden in der Tabelle [sn_bom_loan_b2b_service] gesammelt.

Durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen

Aufgliederung der durchschnittlichen Abschlusszeit der Fälle nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe in den letzten sieben Tagen. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[Summed duration of closed cases] / [Number of closed cases]] / 24
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungen

- Service Desk-Mitarbeiter
- Agent-Gruppe
- Alter
- Service

Dashboard für Geschäftslebenszyklus-Vorgänge

Mit dem Dashboard „Geschäftslebenszyklus-Vorgänge“ erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens für die Geschäftslebenszyklus-Fälle.

Wichtig: Das Dashboard Financial Services Business Lifecycle wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Sie können den Status der Lebenszyklusfälle überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen. Für jede von Ihnen angegebene Zeit können Sie die Details für die offenen Fälle, die neuen Fälle und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Lebenszyklusfälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_clo_b2b.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_bom_clo_b2b.admin, erforderlich zum Bearbeiten des Dashboards.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Business Lifecycle

Um auf das Dashboard Financial Services Business Lifecycle zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren *Business Lifecycle* > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Customer Lifecycle Operations** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Financial Services Business Lifecycle

Anwender	Dashboard-Verwendung
Account Manager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus der Geschäftslebenszyklus-Fälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Financial Services Business Lifecycle (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
	• Alle offenen Fälle überwachen, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verletzt wurde • Überwachen Sie alle offenen Fälle nach Service Desk-Mitarbeiter und Alter • Überprüfen Sie alle neuen Fälle für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe innerhalb von 30 Tagen • Ruft Detailinformationen zu einer Kategorie ab
Account-Administrator	Muss alle Account Manager-Aufgaben ausführen und Ansichten anpassen.

Indikatoren

Offene Fälle – SLA verletzt

Prozentsatz der offenen Fälle, die ein SLA verletzt haben. Die Daten werden anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open
 Cases]] * 100
```

Offene Fälle – SLA-Verstoß bevorstehend

Durchschnittliche Anzahl der offenen Fälle, die kurz vor der Verletzung eines SLA stehen. Die Daten für diesen Indikator werden in der Tabelle [task_sla] gesammelt.

Offene Fälle nach Alter

Aufgliederungspunktzahl und Trend der offenen Fälle nach Alter in Tagen. Die Daten werden anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

Durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss in den letzten 30 Tagen

Aufgliederung der durchschnittlichen Abschlusszeit der Fälle nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Zuweisungsgruppe in den letzten sieben Tagen. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of
 closed cases]]
```

Neue Fälle vs. Geschlossene Fälle

Aufgliederung der neuen Fälle nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe im Vergleich zu den geschlossenen Fällen. Die Daten für die Fälle werden in der Tabelle [sn_bom_clo_service] gesammelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschlossene Fälle – SLA erfüllt vs. SLA nicht eingehalten

Anzahl der Fälle, in denen die SLAs eingehalten wurden, im Vergleich zu den Fällen, in denen die SLAs verletzt wurden. Die Daten für die Fälle werden in der Tabelle [sn_bom_clo_service] gesammelt.

Aufgliederungen

- Alter
- Service

Filter

Die folgende Tabelle zeigt die verfügbaren Filter im Dashboard „Geschäftslebenszyklus-Vorgänge“.

Verfügbare Filter im Dashboard „Geschäftslebenszyklus-Vorgänge“.

Name	Typ	Beschreibung
Alter	Bucket	Zeigt die Altersbereiche in Tagen für die Business Lifecycle -Fälle an.
Service	Liste	Ruft die Datensätze für alle Business Lifecycle -Fälle ab.

Beschwerdemanagement-Dashboard

Mit dem Dashboard Financial Services Complaint Management erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei Beschwerden, die für Ihre Finanzdienstleistungen eingegangen sind. Sie können den Status der Beschwerdeservicefälle überwachen, Trends anzeigen und von einer zentralen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen.

Wichtig: Das Dashboard Financial Services Complaint Management wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Für jede von Ihnen angegebene Zeit können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen ein SLA verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Beschwerdefälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_compl.manager, erforderlich, um die Dashboard-Widgets und Daten anzuzeigen.
- sn_bom_compl.admin, wird zum Bearbeiten des Dashboards benötigt.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Complaint Management

Um auf das Dashboard Financial Services Complaint Management zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Beschwerdemanagement** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Beschwerdemanagement** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Financial Services Complaint Management

Anwender	Dashboard-Verwendung
Beschwerdemanager	Muss sich Einblick in den Status der Beschwerdefälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachen Sie die offenen Beschwerdefälle, bei denen ein Verstoß gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) vorliegt oder die kurz vor der Verletzung eines SLA stehen und Aufmerksamkeit erfordern • Überwachen Sie das Volumen der Beschwerdefälle für jede Beschwerdekategorie und deren Trend • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle für jede Kategorie • Ruft Detailinformationen zu einer Beschwerdekategorie ab
Beschwerdeadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Beschwerdefälle in den letzten sieben Tagen, die ein SLA verletzt haben.

Offene Fälle mit SLA-Verstoß über 80 %

Anzahl der offenen Beschwerdefälle, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLAs in den letzten sechs Tagen größer als 80 Prozent war.

Anzahl der offenen Fälle

Aufgliederung der offenen Beschwerdefälle in den letzten sieben Tagen mit Aufgliederungen nach Alter und Typ.

Anzahl der neuen Fälle

Anzahl der heute geöffneten neuen Beschwerdefälle. Der Indikator wird verwendet, um den Trend der Anzahl der erstellten Fälle mit der Anzahl der in den letzten sieben Tagen geschlossenen Fälle zu vergleichen und anzuzeigen.

Durchschnittliche Zeit zum Schließen des Falls

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederung der durchschnittlichen Anzahl von Stunden für das Schließen von Beschwerdefällen nach Beschwerdetyp. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[FSO Complaint.Summed duration of closed cases]/[FSO
 Complaint.Number of closed cases]
```

Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Fälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle zu vergleichen, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die in den letzten sieben Tagen ein SLA verletzt haben.

Anzahl der geschlossenen Fälle

Aufgliederung der Beschwerdefälle, die heute geschlossen wurden, mit Aufgliederungen für Typ und Kategorie.

Aufgliederungen

- Alter
- Kategorie
- Typ

Datenvisualisierungen

Die folgende Tabelle zeigt die in der Anwendung Financial Services Complaint Management verfügbaren Datenvisualisierungen.

Datenvisualisierungen in der Anwendung Financial Services Complaint Management verfügbar

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Geschlossene Fälle – Top 10 Beschwerdekategorien	Horizontaler Balken	Beschwerdefall [sn_bom_compl_service]	Aufgliederung der zehn häufigsten Beschwerdekategorien mit einer maximalen Anzahl von geschlossenen Fällen (in absteigender Reihenfolge) in den letzten sechs Monaten.

Filter

Die folgende Tabelle zeigt die verfügbaren Filter in der Anwendung Financial Services Complaint Management.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Anwendung Financial Services Complaint Management verfügbare Filter

Name	Typ	Beschreibung
Alter	Bucket	Zeigt die Altersbereiche für Beschwerdefälle in Tagen an.
Beschwerdekategorie	Auswahl	Zeigt alle aktiven Beschwerdekategorien für die Tabelle „Beschwerdeservice“ [sn_bom_compl_service an.
Beschwerdetyp	Auswahl	Zeigt alle aktiven Beschwerdetypen für die Tabelle „Beschwerdeservice“ [sn_bom_compl_service an.

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen-Dashboard

Mit dem Dashboard Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens hinsichtlich der Serviceanforderungen für private Policen, die für Ihre Versicherungsservices eingegangen sind.

Mit dem Dashboard Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen können Sie den Status der Anspruchsfälle überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen. Für jede von Ihnen angegebene Zeit können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen ein SLA verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Anspruchsfälle anzeigen.

Um auf das Dashboard Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen** > **Dashboard**.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_ins_claim_cml.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_ins_claim_cml.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen

Anwender	Dashboard-Verwendung
Schadensmanager bei gewerblichen Versicherungen	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus der Schadensfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
	• Alle offenen Schadensfälle überwachen, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verletzt wurde • Überwachen Sie das Volumen jedes Anspruchsfalltyps und dessen Trend • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle für einen Mitarbeiter, Bearbeiter oder eine Gruppe
Schadensadministrator bei gewerblichen Versicherungen	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Gewerblicher Anspruch.Anzahl verweigerter Fälle

Anzahl der Fälle für gewerbliche Ansprüche, die heute abgelehnt und geschlossen wurden.

Gewerblicher Anspruch.Anzahl der offenen Fälle

Tägliche Anzahl der offenen gewerblichen Anspruchsfälle.

Gewerblicher Anspruch.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden zum Schließen der gewerblichen Anspruchsfälle an diesem Tag mit Phasen- und Serviceaufgliederungen.

Gewerblicher Anspruch.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der heute geschlossenen Fälle für gewerbliche Ansprüche mit Phasen- und Serviceaufgliederungen.

Gewerblicher Anspruch.Offene Fälle mit SLA-Verstoß von mehr als 80 %

Anzahl der offenen Fälle für gewerbliche Ansprüche an diesem Tag, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLA größer als 80 Prozent ist.

Gewerblicher Anspruch.Anzahl geschlossener SIU-Fälle

Tägliche Anzahl der Fälle für gewerbliche Ansprüche, die von der Special Investigations Unit (SIU) geschlossen wurden.

Gewerblicher Anspruch.Summe der gesamten Anspruchsauszahlung

Tägliche Anzahl der Anspruchsauszahlungen für die geschlossenen Fälle.

Gewerblicher Anspruch.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der an diesem Tag geschlossenen Fälle für gewerbliche Ansprüche, bei denen ein SLA verletzt wurde.

Gewerblicher Anspruch:Anzahl der erstellten Fälle

Anzahl der offenen Fälle für gewerbliche Ansprüche, die an diesem Tag erstellt wurden.

Commercial Lines.Anzahl der offenen BOP-Change-Abdeckungsfälle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der offenen gewerblichen Anspruchsfälle an diesem Tag, bei denen der gewerbliche Service ein BOP-Change-Abdeckungskonto ist.

Gewerblicher Anspruch.Anzahl der geschlossenen Fälle innerhalb SLA

Anzahl der gewerblichen Anspruchsfälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle zu vergleichen, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA verletzt haben.

Aufgliederungen

- SLA-Prozentsatz
- Gewerblicher Anspruch.Age
- Gewerblicher Anspruch.Account
- Gewerblicher Anspruch.Product
- Gewerblicher Anspruch.Service
- Gewerblicher Anspruch.Stage

Services bei gewerblichen Versicherungen-Dashboard

Mit dem Dashboard Services bei gewerblichen Versicherungen erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens hinsichtlich der Serviceanforderungen für private Policen, die für Ihre Versicherungsservices eingegangen sind.

Wichtig: Das Dashboard Services bei gewerblichen Versicherungen wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Mit dem Dashboard Services bei gewerblichen Versicherungen können Sie den Status der Police-Servicefälle überwachen, Trends anzeigen und in einer einzigen Ansicht Detailinformationen anzeigen. Für jede von Ihnen angegebene Zeit können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Police-Servicefälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_ins_policy_b2b.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_ins_policy_b2b.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

Zugriff auf das Dashboard von Services bei gewerblichen Versicherungen

Um auf das Dashboard Services bei gewerblichen Versicherungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Services bei gewerblichen Versicherungen** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Services bei gewerblichen Versicherungen** > **Dashboard**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Services bei gewerblichen Versicherungen

Anwender	Dashboard-Verwendung
Commercial Lines Servicing Manager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus der Versicherungsfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachung aller offenen Versicherungsfälle, bei denen eine Verletzung der Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) vorliegt • Überwachen Sie das Volumen jedes Versicherungsfalltyps und seinen Trend • Überprüfen Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Überwachen Sie die Details der Anforderungen nach Richtlinientyp • Ruft Detailinformationen zu einer Fehlerkategorie ab
Commercial Lines Servicing-Administrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Services bei gewerblichen Versicherungen.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden zum Schließen der Commercial Lines-Fälle an diesem Tag mit Aufgliederungen in Phase und Service.

Services bei gewerblichen Versicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der heute geschlossenen Fälle bei Commercial Lines mit den Aufgliederungen Phase und Service.

Commercial Lines.Offene Fälle mit SLA-Verstoß über 80 %

Anzahl der offenen Fälle bei Commercial Lines an diesem Tag, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLA größer als 80 Prozent ist.

Gewerbliche Versicherungen: Anzahl der erstellten BOP-Change-Abdeckungsfälle

Anzahl der heute erstellten Commercial Lines-Fälle, bei denen der Commercial Lines-Service ein BOP-Change-Abdeckungskonto ist.

Services bei gewerblichen Versicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der an diesem Tag geschlossenen Fälle bei Commercial Lines mit Verstoß gegen ein SLA.

Gewerbliche Versicherungen: Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Fälle bei Commercial Lines an diesem Tag, bei denen ein SLA verletzt wurde.

Commercial Lines.Anzahl der offenen BOP-Change-Abdeckungsfälle

Anzahl der offenen Fälle bei gewerblichen Versicherungen an diesem Tag, bei denen der Unternehmensversicherungs-Service ein BOP-Change-Abdeckungskonto ist.

Services bei gewerblichen Versicherungen.Anzahl der vom Kunden abgelehnten Fälle

Anzahl der Fälle, die von einem Kunden abgelehnt wurden.

Services bei gewerblichen Versicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Commercial Lines-Fälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle zu vergleichen, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA verletzt haben.

Services bei gewerblichen Versicherungen.Anzahl der vom Erfüller abgelehnten Fälle

Anzahl der Fälle, die vom Versicherer oder Sachbearbeiter abgelehnt wurden.

Aufgliederungen

- Phase des Policefalls
- Police Ablehnungsgrund
- Policeservice

Kundenlebenszyklus-Dashboard

Mit dem Dashboard Financial Services Client Lifecycle können Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens für die Kundenlebenszyklus-Fälle erhalten.

Wichtig: Das Dashboard Financial Services Client Lifecycle wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Sie können den Status der Client-Lebenszyklusfälle überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen. Für jede von Ihnen angegebene Zeit können Sie die Details für die offenen Fälle, die neuen Fälle und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Client-Lebenszyklus-Fälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_clo.b2c_manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_bom_clo.b2c_admin, erforderlich zum Bearbeiten des Dashboards.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Client Lifecycle

Um auf das Dashboard Financial Services Client Lifecycle zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren *Client Lifecycle* > **Analysen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > *Client Lifecycle* > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Financial Services Client Lifecycle

Anwender	Dashboard-Verwendung
Accountmanager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus von Client Lifecycle Fällen verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachen Sie alle offenen Fälle, bei denen eine Verletzung der Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) vorliegt • Überwachen Sie alle offenen Fälle nach Service Desk-Mitarbeiter und Alter • Überprüfen Sie alle neuen Fälle für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe innerhalb von 30 Tagen • Ruft Detailinformationen zu einer Kategorie ab
Kontoadministrator	Muss alle Account Manager-Aufgaben ausführen und Ansichten anpassen.

Indikatoren

Offene Fälle – SLA verletzt

Prozentsatz der offenen Fälle, die ein SLA verletzt haben. Die Daten werden mit der folgenden Formel berechnet:

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open
 Cases]] * 100
```

Offene Fälle – SLA-Verstoß bevorstehend

Durchschnittliche Anzahl der offenen Fälle für einen Service Desk-Mitarbeiter an einem von Ihnen angegebenen Tag. Die Daten für diesen Indikator werden in der Tabelle [task_sla] gesammelt.

Offene Fälle nach Alter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungspunktzahl und Trend der offenen Fälle nach Alter in Tagen. Die Daten werden mit der folgenden Formel berechnet:

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

Durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss in den letzten 30 Tagen

Aufgliederung der durchschnittlichen Abschlusszeit der Fälle nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Zuweisungsgruppe in den letzten sieben Tagen. Die Daten werden mit der folgenden Formel berechnet:

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number
of closed cases]]
```

Neue Fälle vs. Geschlossene Fälle

Aufgliederung der neuen Fälle nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe im Vergleich zu den geschlossenen Fällen. Die Daten für die Fälle werden in der Tabelle [sn_bom_clo_service] gesammelt.

Geschlossene Fälle – SLA erfüllt vs. SLA nicht eingehalten

Fälle, in denen die SLAs eingehalten wurden, im Vergleich zu Fällen, in denen die SLAs verletzt wurden. Die Daten für die Fälle werden in der Tabelle [sn_bom_clo_service] gesammelt.

Aufgliederungen

Alter

Filter

Die folgende Tabelle zeigt die verfügbaren Filter im Dashboard Client Lifecycle.

Im Dashboard Client Lifecycle verfügbare Filter

Name	Typ	Beschreibung
Alter	Bucket	Zeigt die Altersbereiche in Tagen für die Client Lifecycle -Fälle an.

Konfliktmanagement-Dashboard

Mit dem Dashboard Konfliktmanagement erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei den Kartenserviceanforderungen, die für Ihre Finanzdienstleistungen eingegangen sind.

Wichtig: Das Dashboard Konfliktmanagement wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Sie können den Status von Kartenservicefällen in einer Ansicht überwachen. Zu jeder von Ihnen angegebenen Zeit können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Kartenfälle anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_credit_card.dispute_manager, erforderlich, um die Dashboard-Widgets und Daten anzuzeigen.
- sn_bom_credit_card.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin, die zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich sind.

Zugriff auf das Dashboard von Konfliktmanagement

Um auf das Dashboard Konfliktmanagement zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Bankkartenverwaltung** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Bankkartenverwaltung** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwender	Dashboard-Verwendung
Kartenkonflikt-Manager	Muss sich Einblick in den Status der Konfliktfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachen Sie die offenen Konfliktfälle, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verletzt wurde oder die kurz vor der Verletzung eines SLA stehen und Aufmerksamkeit erfordern • Überwachen Sie die täglichen, wöchentlichen und monatlichen Trends für das Volumen der Konfliktfälle • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen • Ruft in einem Konfliktservicefall Detailinformationen ab
Kreditkartenadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Kartenkonflikt.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Konfliktfälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle mit erfülltem SLA mit der Anzahl der geschlossenen Fälle mit Verstoß gegen ein SLA zu vergleichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartenkonflikt.Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Konfliktfälle an diesem Tag, die ein SLA verletzt haben.

Kartenkonflikt.Anzahl der Ausgleichsaufgaben

Anzahl der Aufgaben, bei denen der Konflikt ein Ausgleich war.

Kartenkonflikt.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden zum Schließen der Konfliktfälle an diesem Tag mit Aufgliederungen nach Alter und Service.

Kartenkonflikt.Anzahl der offenen Fälle

Anzahl der offenen Konfliktfälle an diesem Tag, bei denen die Aufgliederung „Alter“ ist.

Kartenkonflikt.Anzahl der Konfliktabschreibung

Anzahl der Konflikttransaktionen, bei denen das Ergebnis eine Abschreibung war.

Kartenkonflikt.Anzahl der erfolgreichen Ausgleiche

Anzahl der Transaktionen, bei denen das Ergebnis ein erfolgreicher Ausgleich war.

Kartenkonflikt.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der heute geschlossenen Konfliktfälle mit „Alter“ und „Service“ als Aufgliederungen.

Kartenkonflikt.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der an diesem Taggeschlossenen Konfliktfälle, die ein SLA verletzt haben.

Kartenkonflikt.Offene Fälle mit SLA-Verstoß von mehr als 80 %

Anzahl der offenen Konfliktfälle an diesem Tag, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLA größer als 80 Prozent ist.

Kartenkonflikt.Anzahl der erstellten Fälle

Anzahl der Konfliktfälle, die heute erstellt wurden.

Aufgliederungen

- Alter
- Kartennetzwerk
- Ausgleichscode
- Konfliktgrund
- Service

Services bei Gruppenlebensversicherungen-Dashboard

Mit dem Dashboard Services bei Gruppenlebensversicherungen erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei den Gruppenpolice-Serviceanforderungen, die für Ihre Versicherungsservices eingegangen sind.

Wichtig: Das Dashboard Services bei Gruppenlebensversicherungen wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Mit dem Dashboard Services bei Gruppenlebensversicherungen können Sie den Status der Police-Servicefälle überwachen, Trends anzeigen und in einer einzigen Ansicht Detailinformationen anzeigen. Für jede von Ihnen angegebene Zeit können Sie die Details

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für die geschlossenen Fälle, bei denen ein SLA verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Police-Servicefälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_ins_group_life.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_ins_group_life.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

Zugriff auf das Dashboard von Services bei Gruppenlebensversicherungen

Um auf das Dashboard Services bei Gruppenlebensversicherungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ().

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Services bei Gruppenlebensversicherungen** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Services bei Gruppenlebensversicherungen** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Services bei Gruppenlebensversicherungen

Anwender	Dashboard-Verwendung
Gruppenlebensversicherungs-Policenmanager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus der Versicherungsfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachung aller offenen Versicherungsfälle, bei denen eine SLA (Service Level Agreement) verletzt wurde • Überwachen Sie das Volumen jedes Versicherungsfalltyps und seinen Trend • Überprüfen Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Überwachen Sie die Details von Anforderungen nach Richtlinientyp • Ruft Detailinformationen zu einer Fehlerkategorie ab

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Services bei Gruppenlebensversicherungen (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
Gruppenlebensversicherungs-Policenadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Group Life and Disability Servicing.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden zum Schließen der Privatversicherungsfälle an diesem Tag mit Aufgliederungen in Phase und Service.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl geschlossener Fälle

Anzahl der heute geschlossenen Gruppenlebensversicherungsfälle mit Aufgliederungen in Phase und Service.

Group Life and Disability Servicing.Offene Fälle mit SLA-Verstoß über 80 %

Anzahl der offenen Gruppenlebensversicherungsfälle an diesem Tag, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLA größer als 80 Prozent ist.

Group Life and Disability Servicing.Group Life Mitgliedsinformationen ändern

Anzahl der Gruppenlebensversicherungs-Fälle, in denen der Policenservice die Mitgliederinformationen ändert.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl geschlossener Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der an diesem Tag geschlossenen Gruppenlebensversicherungs-Fälle mit Verstoß gegen ein SLA.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Gruppenlebensversicherungs-Fälle an diesem Tag, die ein SLA verletzt haben.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl der offenen Fälle

Anzahl der offenen Gruppenlebensversicherungs-Fälle an diesem Tag.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl der vom Kunden abgelehnten Fälle

Anzahl der geschlossenen Fälle, die von Kunden in den letzten 30 Tagen abgelehnt wurden und bei denen die vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung abgelehnt wurde.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl geschlossener Fälle mit SLA

Anzahl der Gruppenlebensversicherungsfälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle zu vergleichen, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA verletzt haben.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl der vom Erfüller abgelehnten Fälle

Anzahl der geschlossenen Fälle in den letzten 30 Tagen, die von einem Bearbeiter oder Versicherer abgelehnt wurden.

Group Life and Disability Servicing.Gruppenlebensversicherungsdokumente senden

Anzahl der Gruppenlebensversicherungs-Fälle, bei denen der Policenservice Policendokumente sendet.

Group Life and Disability Servicing.Gruppenlebensversicherung aktualisieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der Gruppenlebensversicherungs-Fälle, in denen der Policenservice eine Police aktualisiert.

Aufgliederungen

- Gruppenfallphase
- Gruppenlebensversicherung Ablehnungsgrund
- Gruppenlebensversicherungs-Service

Services für Einzellebensversicherungen-Dashboard

Mit dem Dashboard Services für Einzellebensversicherungen erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei den einzelnen Police-Serviceanforderungen, die für Ihre Versicherungsservices empfangen wurden.

Wichtig: Das Dashboard Services für Einzellebensversicherungen wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Mit dem Dashboard Services für Einzellebensversicherungen können Sie den Status der Police-Servicefälle überwachen, Trends anzeigen und in einer einzigen Ansicht Detailinformationen anzeigen. Zu jeder von Ihnen angegebenen Zeit können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Police-Servicefälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_ins_indiv_life.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_ins_indiv_life.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

Zugriff auf das Dashboard von Services für Einzellebensversicherungen

Um auf das Dashboard Services für Einzellebensversicherungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Services für Einzellebensversicherungen** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Services für Einzellebensversicherungen** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden würden, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Services für Einzellebensversicherungen

Anwender	Dashboard-Verwendung
Einzel-Lebensversicherungsmanager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus von Versicherungsfällen verschaffen und Folgendes tun: • Überwachung aller offenen Versicherungsfälle, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung verletzt wurde • Überwachen Sie das Volumen jedes Versicherungsfalltyps und seinen Trend • Überprüfen Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Einzelperson • Überwachen Sie die Details von Anforderungen nach Richtlinientyp • Ruft Detailinformationen zu einer Fehlerkategorie ab
Einzel-Lebensversicherungspolice-Administrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden zum Schließen der Privatversicherungsfälle an diesem Tag mit Aufgliederungen in Phase und Service.

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der Einzel-Lebensversicherungsfälle, die heute mit den Aufgliederungen Phase und Service geschlossen wurden.

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Offene Fälle mit SLA-Verstoß von mehr als 80 %

Anzahl der offenen Einzel-Lebensversicherungsfälle an diesem Tag, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLA größer als 80 Prozent ist.

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der an diesem Tag geschlossenen Einzel-Lebensversicherungsfälle mit Verstoß gegen ein SLA.

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Einzel-Lebensversicherungsfälle an diesem Tag, die ein SLA verletzt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Anzahl der offenen Fälle

Anzahl der offenen Einzel-Lebensversicherungsfälle an diesem Tag.

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Anzahl der vom Kunden abgelehnten Fälle

Anzahl der geschlossenen Fälle, die von Kunden in den letzten 30 Tagen abgelehnt wurden und bei denen die vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung abgelehnt wurde.

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Einzellebensversicherungsfälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle zu vergleichen, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA verletzt haben.

Services für Einzellebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungen.Anzahl der vom Erfüller abgelehnten Fälle

Anzahl der geschlossenen Fälle in den letzten 30 Tagen, die von einem Bearbeiter oder Versicherer abgelehnt wurden.

Aufgliederungen

- Individuelle Fallphase
- Individuelle Lebensversicherung Ablehnungsgrund
- Einzel-Lebensversicherungs-Service

Dashboard „Zahlungsvorgänge“.

Mit dem Dashboard Financial Services Payment Operations erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei Zahlungsanfragen, Ansprüchen und Belastungen.

Wichtig: Das Dashboard Financial Services Payment Operations wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Sie können den Status dieser Fälle überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen. Für jede von Ihnen angegebene Zeit können Sie die Details für die offenen Fälle, die neuen Fälle und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Zahlungsfälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_payment.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und -Daten.
- sn_bom_payment.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Payment Operations

Um auf das Dashboard Financial Services Payment Operations zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Zahlungsvorgänge** > **Analysen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Zahlungsvorgänge** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für das Dashboard Financial Services Payment Operations

Anwender	Dashboard-Verwendung
Zahlungsmanager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus der Zahlungsfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Zahlungsfälle überwachen, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verletzt wurde • Überwachen Sie das Volumen jedes Zahlungsfalltyps und dessen Trend • Überprüfen Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Überwachen Sie die Details der Ansprüche nach Fehlertyp • Ruft Detailinformationen zu einer Fehlerkategorie ab
Zahlungsadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

% der offenen internen Forderungen mit Kundenfehler, basierend auf dem Zahlungsabwickler

Prozentsatz der offenen internen Forderungen, die einen Kundenfehler aufweisen, basierend auf dem Zahlungsabwickler. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Total Number of open internal claims having customer error
 grouped by payment processor]/[Total Number of open internal
 claims having customer error])*100
```

% der geschlossenen externen Forderungen mit Bankfehler auf Basis der tatsächlichen Behandlung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozentsatz der geschlossenen externen Forderungen mit einem Bankfehler auf Grundlage der tatsächlichen Behandlung, deren Aufgliederung „Ergebnisgrund“ lautet. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Number of closed external claims having bank error based upon
 outcome]/[Total number of closed external claims having bank
 error used in total number recovery])*100
```

% der offenen internen Forderungen mit Bankfehler nach Fehlerkategorie

Prozentsatz der offenen internen Forderungen, die einen Bankfehler aufweisen, basierend auf der Fehlerkategorie, wobei die Aufgliederungen „Alter“ und „Bankfehlerkategorie“ lauten. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Total Number of open internal claims having bank error based
 upon error category]/[Total number of open internal claims
 having bank error])*100
```

% des gesamten Erstattungsbetrags für externe Forderungen mit Kundenfehler

Prozentsatz des gesamten Erstattungsbetrags für externe Forderungen mit einem Kundenfehler, bei denen die Aufgliederung „Tatsächliche Behandlung“ lautet. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Sum of refund amount for closed external claims having
 customer error based upon Actual treatment]/[Total sum of
 refund amount for closed external claims having customer
 error])*100
```

% der geschlossenen externen Forderungen mit Kundenfehler auf Basis der tatsächlichen Behandlung

Prozentsatz der geschlossenen externen Forderungen mit einem Kundenfehler auf Grundlage der tatsächlichen Behandlung, deren Aufgliederung „Ergebnisgrund“ lautet. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
(([Total number of closed external claims having customer error
 based upon outcome]/[Total number of closed external claims
 having customer error])*100)||0
```

% der offenen internen Forderungen mit Bankfehler auf Basis der angeforderten Behandlung

Prozentsatz der offenen internen Forderungen, die einen Bankfehler aufweisen, basierend auf einer angeforderten Behandlung, wobei die Aufgliederungen „Alter“ und „Zahlungsabwickler“ sind. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Total Number of open internal claims having bank error
 grouped by payment processor]/[Total count of open internal
 claims having bank error based upon requested treatment])*100
```

% der offenen internen Forderungen mit „Ausnahme“ als angeforderte Behandlung

Prozentsatz der offenen internen Forderungen, für die eine Behandlung als Ausnahme angefordert wurde, wobei die Aufgliederungen „Alter“ und „Fehlertyp“ sind. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Number of open cases having requested treatment as
 Exception]/[Total Number of open cases having requested
 treatment as Exception])*100
```

% der Abschlusszeit von Zahlungsfällen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozentsatz der Abschlusszeit von Zahlungsfällen, wobei die Aufgliederungen „Alter“, „Zahlungsfälle“ und „Zahlungs-Service Desk-Mitarbeiter“ lauten. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[Summed Duration of Payment Closed Cases]/[Number of Payment
 Closed Cases] /24
```

% der insgesamt eingezogenen Forderungen für externe Forderungen mit Erstattungsbetrag

Prozentsatz der insgesamt eingezogenen Forderungen für externe Forderungen mit einem Erstattungsbetrag, bei denen die Aufgliederung „Tatsächliche Behandlung“ ist. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Sum of refund amount for closed external claims having bank
 error]/[Total sum of refund amount for closed external claims
 having bank error])*100
```

% der geschlossenen externen Forderungen mit Bankfehler für tatsächliche Aufteilungsbehandlung

Prozentsatz der geschlossenen externen Forderungen mit einem Bankfehler für eine tatsächlich aufgeteilte Behandlung, deren Aufgliederung „Tatsächliche Behandlung“ lautet. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Total number of closed external claims having bank error
 based upon actual treatment]/[Total number of closed external
 claims having bank error])*100
```

% der offenen internen Forderungen mit Kundenfehler auf Basis der angeforderten Behandlung

Prozentsatz der offenen internen Forderungen, die einen Kundenfehler aufweisen, basierend auf der angeforderten Behandlung, wobei die Aufgliederungen „Alter“ und „Kundenfehlerkategorie“ lauten. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Total Number of open internal claims having customer error
 with custom error category]/[Total Number of open internal
 claims having customer error])*100
```

% der geschlossenen externen Forderungen mit Kundenfehler für tatsächliche Behandlung

Prozentsatz der geschlossenen externen Forderungen, die einen Kundenfehler für die tatsächliche Behandlung aufweisen. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Total number of closed external claims having customer error
 based upon actual treatment]/[Total number of closed external
 claims having customer error])*100
```

% der internen Forderungen mit „geschützt“ als angeforderte Behandlung

Prozentsatz der internen Forderungen, für die eine „geschützte“ Behandlung angefordert wurde, wobei die Aufgliederungen „Alter“ und „Fehlertyp“ sind. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
([Number of open cases having requested treatment as
 Protected]/[Total number of open cases having requested
 treatment as Protected])*100
```

Anzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Kundenfehler mit „Ausnahme“ als angeforderte Behandlung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der geschlossenen externen Forderungen, die einen Kundenfehler mit einer angeforderten Behandlung als Ausnahme aufweisen, wenn die Aufgliederung „Tatsächliche Behandlung“ lautet.

Aufgliederungen

- Tatsächliche Behandlung
- Alter
- Bankfehlerkategorie
- Kundenfehlerkategorie
- Fehlertyp
- Ergebnisgrund
- Zahlungs-Agent
- Zahlungsfälle
- Zahlungsabwickler
- Zahlungsdienst
- Zahlungstyp

Filter

Die folgende Tabelle zeigt die verfügbaren Filter im Dashboard „Zahlungsvorgänge“.

Im Dashboard „Zahlungsvorgänge“ verfügbare Filter

Name	Typ	Beschreibung
Tatsächliche Behandlung	Auswahl	Zeigt die Auswahlmöglichkeiten an, die für die tatsächliche Behandlung von Zahlungsansprüchen verfügbar sind.
Alter	Bucket	Zeigt die Altersbereiche für die Zahlungsfälle in Tagen an.
Bankfehlerkategorie	Auswahl	Zeigt die Auswahlmöglichkeiten an, die für die Bankfehlerkategorie für Zahlungsforderungen verfügbar sind.
Kundenfehlerkategorie	Auswahl	Zeigt die Auswahlmöglichkeiten an, die für die Kategorie „Kundenfehler“ für Zahlungsansprüche verfügbar sind.
Fehlertyp	Auswahl	Zeigt die Auswahlmöglichkeiten an,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Dashboard „Zahlungsvorgänge“ verfügbare Filter (Fortsetzung)

Name	Typ	Beschreibung
		die für den Fehlertyp für Zahlungsanfragen verfügbar sind.
Ergebnisgrund	Auswahl	Zeigt für Zahlungsansprüche verfügbare Ergebnisoptionen an.
Zahlungs-Agent	Skript	Ruft die zugewiesenen Zahlungs-Agents mit der Rolle „sn_bom_payment.claim_agent“ oder „sn_bom_payment.inquiry_agent“ aus der Tabelle „Anwenderrollen“ ab.
Zahlungsfälle	Skript	Ruft die Zahlungsfalldatensätze aus der Aufgabentabelle ab.
Zahlungsabwickler	Auswahl	Zeigt die für den Zahlungsabwickler verfügbaren Auswahlmöglichkeiten für Zahlungsmethoden an.
Zahlungsdienst	Liste	Ruft die Datensätze für alle Zahlungsaufgaben ab.
Zahlungstyp	Skript	Ruft die Zahlungsfalldatensätze aus der Aufgaben-SLA-Tabelle ab.

Dashboard „Private Einzahlungsvorgänge“.

Mit dem Dashboard Financial Services Personal Deposit Operations erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei den Einzahlungsserviceanforderungen, die für Ihre Finanzdienstleistungen eingegangen sind. Sie können den Status der Einzahlungsservicefälle überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen.

Wichtig: Das Dashboard Financial Services Personal Deposit Operations wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Zu jeder von Ihnen angegebenen Zeit können Sie die Details für geschlossene Fälle, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verstoßen haben, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Einzahlungsfälle anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_deposit_b2c.manager, erforderlich, um die Dashboard-Widgets und Daten anzuzeigen.
- sn_bom_deposit_b2c.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin, die zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich sind.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Personal Deposit Operations

Um auf das Dashboard Financial Services Personal Deposit Operations zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ navigieren Sie zu **Alle** > **Einzahlungsvorgänge** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Einzahlungsvorgänge** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Financial Services Personal Deposit Operations Anwendungsfälle des Dashboards

Anwender	Dashboard-Verwendung
Einzahlungsmanager	Muss sich Einblick in den Status der Einzahlungsfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachen Sie die offenen Einzahlungsfälle, bei denen ein Servicelevel-Vertrag (SLA) verletzt wurde oder deren Verstoß bevorsteht und die Aufmerksamkeit erfordern • Überwachen Sie die täglichen, wöchentlichen und monatlichen Trends für das Volumen der Einzahlungsfälle • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle • Ruft Detailinformationen in einem Einzahlungsservicefall ab
Einzahlungsadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

B2C Einzahlung.Erstellte Fälle für Auftraggeber-Einlagenkonten

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice Ursprung des Einlagenkontos ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

B2C Einzahlung.Erstellte Fälle für das Hinzufügen von Finanzbeziehungen

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice auf „Finanzbeziehung hinzufügen“ festgelegt ist.

B2C Einzahlung.Erstellte Fälle für das Hinzufügen eines Dauerauftrags

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice „Dauerauftrag hinzufügen“ ist.

B2C Einzahlung.Erstellte Fälle für das Stornieren eines Dauerauftrags

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice Daueraufträge stornieren ist.

B2C Einzahlung.Erstellte Fälle für das Ändern eines Dauerauftrags

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice das Ändern eines Dauerauftrags ist.

B2C Einzahlung.Erstellte Fälle für fehlgeschlagene Daueraufträge

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice ein fehlgeschlagener Dauerauftrag ist.

B2C Einzahlung.Erstellte Fälle für das Schließen eines Einlagenkontos

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice Einlagenkonto schließen ist.

B2C Einzahlung.Offene Fälle für das Ändern eines Dauerauftrags

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, bei denen der Einzahlungsservice das Ändern eines Dauerauftrags ist.

B2C Einzahlung.Offene Fälle für Auftraggeber-Einlagenkonten

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, bei denen der Einzahlungsservice Ursprung des Einlagenkontos ist.

B2C Einzahlung.Offene Fälle für das Hinzufügen eines Dauerauftrags

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, bei denen der Einzahlungsservice das Hinzufügen eines Dauerauftrags ist.

B2C Einzahlung.Offene Fälle für fehlgeschlagene Daueraufträge

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, bei denen der Einzahlungsservice ein fehlgeschlagener Dauerauftrag ist.

B2C Einzahlung.Offene Fälle für das Stornieren eines Dauerauftrags

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, bei denen der Einzahlungsservice Daueraufträge storniert.

B2C Einzahlung.Offene Fälle für Finanzbeziehung hinzufügen

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, bei denen der Einzahlungsservice Finanz-Konto-Beziehung hinzufügen ist.

B2C Einzahlung.Offene Fälle für das Schließen eines Einlagenkontos

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, bei denen der Einzahlungsservice Einlagenkonto schließen ist.

B2C Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle für das Schließen eines Girokontos

Anzahl der heute geschlossenen Einlagenfälle, bei denen der Einzahlungsservice „Einlagenkonto schließen“ und das Einlagenkonto „Privates Girokonto“ ist.

B2C Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle für Sparkontoschließungen

Anzahl der heute geschlossenen Einlagenfälle, bei denen der Einzahlungsservice „Einlagenkonto schließen“ und das Einlagenkonto „Privates Sparkonto“ ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

B2C Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle für Auftraggeber-Girokonten

Anzahl der heute geschlossenen Einlagenfälle, bei denen das Einlagenkonto ein privates Girokonto ist.

B2C Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle für Auftraggeber-Sparkonten

Anzahl der heute geschlossenen Einlagenfälle, bei denen das Einlagenkonto ein privates Sparkonto ist.

B2C Einzahlung.Anzahl der erstellten Fälle für Sparkonten

Anzahl der heute erstellten Einlagenfälle, bei denen das Einlagenkonto ein privates Sparkonto ist und der Einzahlungsservice nicht Begründendes Einlagenkonto oder Schließen eines Einlagenkontos ist.

B2C Einzahlung.Anzahl der erstellten Fälle für Girokonten

Anzahl der heute erstellten Einlagenfälle, bei denen das Einlagenkonto ein privates Sparkonto ist und der Einzahlungsservice nicht Begründendes Einlagenkonto oder Schließendes Einlagenkonto ist.

B2C Einzahlung.Anzahl der offenen Fälle

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, bei denen die Aufgliederung „Alter“ ist.

B2C Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der heute geschlossenen Einzahlungsfälle mit Aufgliederungen nach Alter und Service.

B2C Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Einzahlungsfälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle zu vergleichen, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA verletzt haben.

B2C Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der an diesem Tag geschlossenen Einzahlungsfälle mit SLA-Verstoß.

B2C Einzahlung.Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, bei denen ein SLA verletzt wurde.

B2C Einzahlung.Offene Fälle mit SLA-Verstoß über 80 %

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLA größer als 80 Prozent ist.

B2C Einzahlung.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden zum Schließen der Einzahlungsfälle an diesem Tag mit Aufgliederungen nach Alter und Service.

B2C Einzahlung. Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Falls

Durchschnittliche Anzahl der Stunden zum Schließen der Einzahlungsfälle, bei denen die Aufgliederung „Service“ ist. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[B2C Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2C
 Deposit.Number of closed cases]
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungen

- Alter
- Service

Schadensfälle bei Privatversicherungen-Dashboard

Mit dem Dashboard Schadensfälle bei Privatversicherungen erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei den Schadensserviceanforderungen, die für Ihre Privatversicherungen-Policen eingegangen sind.

Mit dem Dashboard Schadensfälle bei Privatversicherungen können Sie den Status der Anspruchsfälle überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen. Für jede Dauer können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die Dauer der geschlossenen Anspruchsfälle anzeigen.

Wichtig: Der ArbeitsbereichPlatform Analytics ist im ServiceNow Storeverfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Aktivierungsinformationen“ dieser Versionshinweise.

Um auf das Dashboard Schadensfälle bei Privatversicherungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_ins_claim_pers.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und -Daten.
- sn_ins_claim_pers.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Schadensfälle bei Privatversicherungen

Anwender	Dashboard-Verwendung
Manager für Schadensfälle bei Privatversicherungen	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus der Schadensfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Schadensfälle überwachen, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verletzt wurde

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Schadensfälle bei Privatversicherungen (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
	• Überwachen Sie das Volumen jedes Anspruchsfalltyps und dessen Trend • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Mitarbeiter, Bearbeiter oder eine Gruppe
Schadensfälle bei Privatversicherungen Administrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Offene Fälle

Tägliche Anzahl der offenen Fälle.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Anzahl offener Fälle mit SLA-Verstoß

Tägliche Anzahl der offenen Fälle mit nicht eingehaltenem SLA.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Anzahl erstellter Fälle

Anzahl der Fälle, die heute oder täglich erstellt wurden.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Anzahl verweigerter Fälle

Anzahl der Fälle, die heute mit abgelehnten Ansprüchen geschlossen wurden.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Summierte Dauer der Stunden von Fällen, die heute geschlossen wurden.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der Fälle, die heute geschlossen wurden.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Fälle, die heute innerhalb eines SLA geschlossen wurden.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der Privatversicherungsfälle, die an diesem Tag mit einem nicht eingehaltenen SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle zu vergleichen, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA verletzt haben.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Offene Fälle mit SLA-Verstoß von mehr als 80 %

Anzahl der offenen Privatversicherungsfälle, bei denen der Prozentsatz der SLA-Verstöße über 80 Prozent liegt (tatsächlich verstrichene Zeit > 80 %).

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Anzahl bezahlter Fälle

Tägliche Anzahl der bezahlten Fälle mit einem SLA.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.SIU-Fälle

Tägliche Anzahl der offenen Fälle für Privatversicherungsfälle in der SIU-Überprüfung.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Trend bei Anspruchsauszahlungen

Trend der täglichen Anspruchsauszahlung für die geschlossenen Fälle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgliederungen

- Phase
- Alter
- Schadenservice
- Kunde
- Produkt
- SLA-Prozentsatz

Services bei Privatversicherungen-Dashboard

Mit dem Dashboard Services bei Privatversicherungen erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens hinsichtlich der Serviceanforderungen für private Policen, die für Ihre Versicherungsservices eingegangen sind.

Wichtig: Das Dashboard Services bei Privatversicherungen wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Mit dem Dashboard Services bei Privatversicherungen können Sie den Status der Police-Servicefälle überwachen, Trends anzeigen und in einer einzigen Ansicht Detailinformationen anzeigen. Zu jeder von Ihnen angegebenen Zeit können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Police-Servicefälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_ins_policy_b2c.manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_ins_policy_b2c.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

Zugriff auf das Dashboard von Services bei Privatversicherungen

Um auf das Dashboard Services bei Privatversicherungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Services bei Privatversicherungen** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Services bei Privatversicherungen** > **Dashboard**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Services bei Privatversicherungen

Anwender	Dashboard-Verwendung
Privatversicherungsmanager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus von Versicherungsfällen verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachung aller offenen Versicherungsfälle, bei denen eine Verletzung der Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) vorliegt • Überwachen Sie das Volumen jedes Versicherungsfalltyps und seinen Trend • Überprüfen Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Überwachen Sie die Details von Anforderungen nach Richtlinientyp • Ruft Detailinformationen zu einer Fehlerkategorie ab
Privatversicherungs-Administrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Services bei Privatversicherungen.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden zum Schließen der Privatversicherungsfälle an diesem Tag mit Phasen- und Serviceaufgliederungen.

Services bei PrivatversicherungenAnzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der heute geschlossenen Privatversicherungsfälle mit Phasen- und Serviceaufgliederungen.

Personal Lines.Offene Fälle mit SLA-Verstoß über 80 %

Anzahl der offenen Privatversicherungsfälle an diesem Tag, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLA größer als 80 Prozent ist.

Personal Lines: Anzahl der Change-Abdeckungsfälle, die für Kfz und Privat erstellt wurden

Anzahl der heute erstellten Privatversicherungsfälle, bei denen der Privatversicherungsservice ein Privates Kfz-Change-Abdeckungskonto oder ein Hausrat-/Haftpflicht-Abdeckungsänderungsservice ist.

Services bei Privatversicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der an diesem Tag geschlossenen Privatversicherungsfälle mit Verstoß gegen ein SLA.

Personal Lines: Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Privatversicherungsfälle an diesem Tag, die ein SLA verletzt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personal Lines.Anzahl der offenen Fälle für Abdeckungsänderungen für Kfz und Privat

Anzahl der offenen Fälle bei Privatversicherungen an diesem Tag, bei denen der Privatversicherungsservice Privates Kfz-Abdeckungskonto oder Hausrat-/ Haftpflichtversicherung ist.

Services bei Privatversicherungen.Anzahl der vom Kunden abgelehnten Fälle

Anzahl der Fälle, die von einem Kunden abgelehnt wurden.

Personal Lines Servicing.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Privatversicherungsfälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA verletzt haben, zu vergleichen.

Aufgliederungen

- Phase des Policefalls
- Policeservice
- Police Ablehnungsgrund

Dashboard „Private Darlehensvorgänge“.

Mit dem Dashboard Financial Services Personal Loan Operations können Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei privaten Darlehensfällen erhalten. Sie können den Status von Darlehensfällen überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen.

Wichtig: Das Dashboard Financial Services Personal Loan Operations wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Für jede von Ihnen angegebene Zeit können Sie die Details für die offenen Fälle, die neuen Fälle und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Darlehensfälle anzeigen. Dieses Dashboard wird automatisch aktiviert, wenn Sie die Anwendung Financial Services Personal Loan Operations installieren.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_loan.b2c_manager, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und Daten.
- sn_bom_loan.b2c_admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin sind zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Personal Loan Operations

Um auf das Dashboard Financial Services Personal Loan Operations zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Darlehensvorgänge** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Darlehensvorgänge** > **Dashboard**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwender	Dashboard-Verwendung
Darlehensmanager	Muss sich Einblick in den Echtzeitstatus der privaten Darlehensfälle verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Fälle überwachen, die eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verletzt haben • Überwachen Sie alle offenen Fälle nach Service Desk-Mitarbeiter und Alter der Fälle • Überprüfen Sie alle neuen Fälle für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Ruft Detailinformationen zu einer Kategorie ab.
Darlehensadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

% der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Prozentsatz der offenen Fälle, bei denen an einem bestimmten Tag ein SLA verletzt wurde. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open
 cases]] * 100
```

Durchschn. Anzahl der offenen Fälle pro Service Desk-Mitarbeiter

Durchschnittliche Anzahl der offenen Fälle für einen Service Desk-Mitarbeiter an einem bestimmten Tag. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

Durchschnittliches Alter der offenen Fälle

Aufgliederungspunktzahl und Trend der offenen Fälle nach Alter in Tagen. Die Punktzahl für jeden Service wird gemäß der folgenden Formel berechnet:

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

Anzahl der neuen Fälle

Aufgliederung der neuen Fälle nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe in den letzten sieben Tagen. Die Daten für Fälle werden in der Tabelle [sn_bom_loan_service] gesammelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen

Aufgliederung der durchschnittlichen Abschlusszeit der Fälle nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Zuweisungsgruppe in den letzten sieben Tagen. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[[Summed Duration of Closed Cases] / [Number of Closed
 Cases]] / 24
```

Aufgliederungen

- Service Desk-Mitarbeiter
- Agent-Gruppe
- Zuweisungsgruppe
- Alter
- Service

Dashboard „Treasury-Vorgänge“.

Mit dem Dashboard Financial Services Treasury Operations erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei den Treasury-Serviceanforderungen, die für Ihre Finanzdienstleistungen eingegangen sind.

Wichtig: Das Dashboard Financial Services Treasury Operations wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Sie können den Status der Treasury-Servicefälle überwachen, Trends anzeigen und von einer einzigen Ansicht aus Detailinformationen anzeigen. Zu jeder von Ihnen angegebenen Zeit können Sie die Details für die geschlossenen Fälle, bei denen eine Servicelevel-Vereinbarung verletzt wurde, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Treasury-Fälle anzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_bom_treasury.manager, erforderlich, um die Dashboard-Widgets und Daten anzuzeigen.
- sn_bom_treasury.admin, sn_bom_pa.admin und pa_admin, die zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich sind.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Treasury Operations

Um auf das Dashboard Financial Services Treasury Operations zuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Financial Services Workspace** > **Analytics Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Treasury-Vorgänge** > **Analysen**.

Sie können auf das Dashboard auch über Platform Analytics Arbeitsbereichzugreifen. Weitere Informationen zu Platform Analytics Arbeitsbereichfinden Sie im Analytics Center .

Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchgeführt haben, können Sie wie gewohnt auf das vorhandene Core-UI-Dashboard-Layout zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Treasury-Vorgänge** > **Dashboard**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung des Dashboards Financial Services Treasury Operations

Anwender	Dashboard-Verwendung
Treasury-Manager	Muss sich Einblick in den Status von Treasury-Fällen verschaffen und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachen Sie die offenen Treasury-Fälle, bei denen ein Verstoß gegen eine Servicelevel-Vereinbarung vorliegt oder kurz vor dem Verstoß gegen ein SLA steht und die Aufmerksamkeit erfordern • Überwachen Sie das Volumen der Treasury-Fälle für jedes Treasury-Produkt • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle • Ruft Detailinformationen für ein Treasury-Produkt ab
Treasury-Administrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

FSO Treasury.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Fälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle zu vergleichen, die ein SLA erfüllt haben, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA verletzt haben.

FSO Treasury.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der an diesem Tag geschlossenen Treasury-Fälle mit Verstoß gegen ein SLA.

FSO Treasury.Anzahl der offenen Fälle

Anzahl der offenen Treasury-Fälle an diesem Tag mit den Aufgliederungen nach Alter und Service.

FSO Treasury.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der Treasury-Fälle, die heute mit Aufgliederungen nach Alter und Service geschlossen wurden.

FSO Treasury.Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Falls

Durchschnittliche Anzahl der Stunden zum Schließen der Treasury-Fälle, bei denen die Aufgliederung „Service“ lautet. Die Punktzahl wird anhand der folgenden Formel berechnet:

```
[FSO Treasury.Summed duration of closed cases]/[FSO
 Treasury.Number of closed cases]
```

FSO Treasury.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesamtanzahl der Stunden zum Schließen der Treasury-Fälle an diesem Tag mit Aufgliederungen nach Alter und Service.

FSO Treasury.Anzahl der neuen Fälle

Anzahl der neuen Treasury-Fälle, die heute mit Aufgliederungen nach Alter und Service geöffnet wurden. Wenn dieser Indikator mit dem Indikator Anzahl der geschlossenen Fälle verwendet wird, wird dieser Indikator verwendet, um den Trend der Anzahl der erstellten Fälle mit der Anzahl der geschlossenen Fälle anzuzeigen.

FSO Treasury.Anzahl der offenen Fälle mit voraussichtlichem SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Treasury-Fälle an diesem Tag, bei denen der Prozentsatz der verstrichenen SLA gleich oder größer als 80 Prozent ist.

FSO Treasury.Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Treasury-Fälle an diesem Tag, die zu einer Verletzung eines SLA führten.

Aufgliederungen

- Alter
- Service

Filter

Die folgende Tabelle zeigt die verfügbaren Filter im Dashboard „Treasury-Vorgänge“.

Name	Typ	Beschreibung
FSO Treasury.Service	Aufgabendatensatz	Ruft alle Datensätze aus der Servicedefinitionstabelle [sn_bom_service_definition] ab, in der der Aufgabentyp mit `sn_bom_treasury` beginnt und mit `service`endet.
Alter	Bucket	Zeigt die Altersbereiche für Treasury-Fälle in Tagen an.

Prozessoptimierung für Financial Services Operations

Das Inhaltspaket Financial Services Operations Prozessoptimierung enthält vorkonfigurierte Prozessoptimierung -Modelle für Financial Services Operations -Prozesse, mit denen Analysten und Prozessverantwortliche analysieren können, wie effektiv ihre Geschäftsprozesse sind.

Wichtig: Beginnend mit dem Vancouver-Release wurde die Anwendung Process Optimization in Prozessoptimierungumbenannt.

Informationen zum Aktivieren des Inhaltspakets für FSO Process Miningfinden Sie unter Aktivieren Sie ProzessoptimierungProcess Mining Inhaltspakete .

Optimierungsprojekte

Das Inhaltspaket fügt vorgefertigte Prozessoptimierung Projektmodelldefinitionen für diese Financial Services Operations -Anwendungen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- 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
- Services für Einzellebensversicherungen
- Services bei Gruppenlebensversicherungen
- Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen
- Schadensfälle bei Privatversicherungen
- Intelligent Servicing for Fraud

Sie können auch ein neues Prozessprojekt konfigurieren, das auf einem vorgefertigten Projekt basiert. Weitere Informationen finden Sie unter .

Rollen

Basierend auf der Anwendung Financial Services Operations, für die Sie die Anwendung Prozessoptimierung verwenden, benötigen Sie die folgenden Rollen.

Financial Services Operations – erforderliche Rollen für Prozessoptimierung

Anwendung Financial Services Operations	**Erforderliche Rolle**
Financial Services Card Operations	Konfliktmanagement: sn_bom_credit_card.dispute_manager und sn_process_optimization_analyst
Financial Services Payment Operations	sn_bom_payment.payments_manager und sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Loan Operations	sn_bom_loan_b2b.manager und sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Loan Operations	sn_bom_loan.b2c_manager und sn_process_optimization_analyses
Financial Services Business Lifecycle	sn_bom_clo_b2b.manager und sn_process_optimization_analyst
Financial Services Client Lifecycle	sn_bom_clo_b2c.manager und sn_process_optimization_analyst
Financial Services Complaint Management	sn_bom_compl.manager und sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2b.manager und sn_process_optimization_analyst

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Financial Services Operations – erforderliche Rollen für Prozessoptimierung (Fortsetzung)

Anwendung Financial Services Operations	**Erforderliche Rolle**
Financial Services Personal Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2c.manager und sn_process_optimization_analyst
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen	sn_ins_claim_cml.manager und sn_process_optimization_analyst
Schadensfälle bei Privatversicherungen	sn_ins_claim_pers.manager und sn_process_optimization_analyst
Financial Services Treasury Operations	sn_bom_treasury.admin und sn_process_optimization_analyst
Services für Einzellebensversicherungen	sn_ins_indiv_life.manager und sn_process_optimization_analyst
Services bei Gruppenlebensversicherungen	sn_ins_group_life.manager und sn_process_optimization_analyst
Intelligent Servicing for Fraud	sn_bom_fraud.manager und sn_process_optimization_analyst

Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

Verwenden Sie die Anwendung Now Assist für Financial Services Operations (FSO), um KI und Now LLM zu nutzen, um Ihre Finanzbetriebsprozesse zu automatisieren und effizienter zu gestalten.

Erste Schritte



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausschlusshinweis auf Bundesebene

Wichtig:

- Einige Now Assist -Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australia IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.
- Einige Produkte/Funktionen Now Assist von sind derzeit nur für Kunden in bestimmten Regionen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie in Artikel KB1699552 in der Now Support Knowledge Base. Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.

Problembehandlung und Hilfe

- KI und Intelligenz in der ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support.

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, sind Sie dafür verantwortlich, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Genauigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, die Ausgabe von Menschen beaufsichtigen zu lassen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse zu verlassen Zwecke. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie erklären sich damit einverstanden, die Richtlinie zur zulässigen KI-Nutzung von ServiceNow einzuhalten, die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus sammelt diese Anwendung Fallinformationen (zur Fallzusammenfassung). Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now AssistAbwählseite beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation .

Now Assist für Financial Services Operations (FSO) erkunden

Verwenden Sie mit der Anwendung Now Assist für Financial Services Operations (FSO) generative KI, um die Falldetails zusammenzufassen, den Fallkontext zu verstehen und Fälle schneller abzuschließen. Sie können Erfassung von Konflikten über Virtual Agent auch als Konfliktaufnahme-Flow verwenden und so den Übermittlungsprozess für Kartenkonflikte für Karteninhaber optimieren.

Übersicht über Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

Die folgenden KI-Fähigkeiten sind verfügbar:

- Fassen Sie einen Fall für einen Versicherungsanspruch oder einen Kartenkonflikt zusammen. Dadurch können Service Desk-Mitarbeiter den Fallkontext schnell überprüfen und verstehen und Fälle schneller lösen.
- Verwenden Sie einen Virtual Agent -Chatbot als Teil des Flows zur Aufnahme von Kundenkonflikten. Richtlinien für Kartennetzwerk und Aussteller sind in die Chatbot-Konversation integriert, wodurch die Qualität der Konfliktaufnahmefälle verbessert wird. Informationen zum Konflikt werden gesammelt und aus den Antworten des Kunden abgeleitet und in die Felder des Fallformulars eingetragen.

Kompetenzen

Now Assist für Financial Services Operations (FSO) enthält die folgenden Kompetenzen.

Fallzusammenfassung

Stellt Service Desk-Mitarbeitern eine Zusammenfassung eines Versicherungsanspruchsfalls oder eines Kartenkonfliktfalls bereit, einschließlich des Problems und der ergriffenen Maßnahmen. Service Desk-Mitarbeiter können eine Zusammenfassung eines Falls generieren, um den Fallkontext zu verstehen. Sie können die Zusammenfassung aktualisieren, sodass sie die neuesten Aktualisierungen des Falls enthält, und die Zusammenfassung in den Arbeitsnotizen zum Fall veröffentlichen.

Die generierte Fallzusammenfassung wird in den folgenden Bereichen angezeigt:

- Versicherung: Neben dem Bereich „Anspruchsdetails“ auf der Seite „Anspruchszusammenfassung“, „Anspruchsarbeitsbereich“ und „Anspruchsdetails“
- Bankwesen: Zwischen den Bereichen „Aktivitäten“ und „Fallinformationen“.

Die Zusammenfassung enthält die Informationen, die der Service Desk-Mitarbeiter in die Falldatensatzfelder eingibt, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Fall-Kompetenzbeschreibung und Datensatzfelder

Branche	Kompetenzbeschreib	Datensatz-Felder
Versicherung	Stellt eine anwenderdefinierte Kompetenz bereit, die mit einer Reihe zugehöriger	• Incident-Beschreibung • Incident-Ort • Datum des Incidents

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fall-Kompetenzbeschreibung und Datensatzfelder (Fortsetzung)

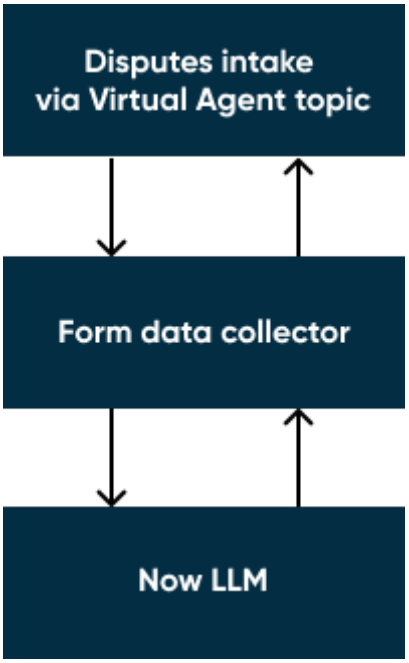
Branche	Kompetenzbeschreib	Datensatz-Felder
	Tabellen für Schadensfälle konfiguriert ist. Die Anweisungen beziehen sich auf eine breite Palette von Schadensfällen für alle Branchen. Die Zusammenfassung ist auf Basisfallebene verfügbar.	• Art des Verlusts • Phase • Zugewiesen an • Versicherungspolice • Gesamtbetrag der Forderung
Bankwesen	Stellt eine anwenderdefinierte Kompetenz bereit, die mit einer Reihe zugehöriger Tabellen für Kartenkonfliktfälle konfiguriert ist. Die Anweisungen decken eine Reihe von Kartenkonfliktfällen in verschiedenen Kategorien ab.	• Kurzbeschreibung • Erstellt • Zugewiesen an • Phase • Konfliktbetrag • Kartennetzwerk • Kategorie • Ursachencode • Verbraucher • Account • Service • Produkt

Erfassung von Konflikten über Virtual Agent

Erfassung von Konflikten über Virtual Agent verbessert die Kunden-Experience durch die Aufnahme von Konflikten mit einem Chat-Bot. Dies kann den Übermittlungsprozess für Kartenkonflikte für Kunden optimieren und die Arbeitsauslastung der Servicemitarbeiter reduzieren.

Die folgende Abbildung zeigt die Interaktion zwischen dem Thema Virtual Agent, der Anwendung „Formulardatensammler“ und Now LLM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Das Thema Erfassung von Konflikten über Virtual Agent enthält die Logik zum Erstellen eines Konfliktfalls und zum Ausfüllen des Konfliktfragebogens basierend auf der Konversation. Wenn die Antwort nicht aus den Chatantworten ermittelt werden kann, wird dem Anwender eine Frage auf klare und leicht verständliche Weise präsentiert. Weitere Informationen finden Sie unter Thema Virtual Agent in Erfassung von Konflikten über Virtual Agentanpassen.
- Der Formulardatensammler nimmt den Tabellennamen und den Ansichtsnamen als Eingabe und geht jede Frage im Formular durch. Während die Fragen durchlaufen werden, fragt Now LLM, ob die Frage basierend auf dem Chatverlauf beantwortet wurde. Bei Beantwortung wird mit der nächsten Frage fortgefahren. Weitere Informationen finden Sie unter Formulardatenerfasser.
- Now LLM hilft, Antworten aus Kundenantworten abzuleiten, und formuliert Fragen aus dem Konfliktfragebogen neu.

BereichNow Assist in Arbeitsbereich Financial Services

Für die Fallzusammenfassung können Service Desk-Mitarbeiter den Bereich Now Assist im Arbeitsbereich Financial Services verwenden. Dadurch können Service Desk-Mitarbeiter in einer Konversations-Schnittstelle eine Fallzusammenfassung anfordern. Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter Now Assist-Bereich .

Umgang mit sensiblen Daten

Personenbezogene Daten und andere vertrauliche Daten können maskiert werden, sodass sie nicht in Eingabeaufforderungen für generative KI angezeigt werden. Stattdessen wird Platzhaltertext mit der Eingabeaufforderung gesendet, und dieser Platzhaltertext wird durch den ursprünglichen Text ersetzt, nachdem die Antwort empfangen wurde. Diese Zwei-Wege-Maskierung stellt sicher, dass Ihre Anwender die richtigen Werte sehen, Now LLM Service jedoch keinen vertraulichen Informationen ausgesetzt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den Umgang mit sensiblen Daten für die generative KI .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Seien Sie vorsichtig, wenn Sie Now Assist für FSO für Fälle verwenden, die vertrauliche Daten oder andere regulierte Arbeitsauslastungen enthalten, z. B. Schadensfälle im Gesundheitswesen. Now Assist für FSO darf nicht für die Verarbeitung von geschützten Gesundheitsinformationen (Protected Health Information, PHI) verwendet werden. Wenn Sie Now Assist für FSO in einer geschützten Branche verwenden, validieren und testen Sie die generierten Ergebnisse gemäß den entsprechenden Gesetzen und Anforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Beschränkungen.

Formulardatenerfasser

Erfahren Sie mehr über den Formulardatensammler. Diese Anwendung wird verwendet, um beim Ausfüllen von Fallformularfeldern während der Interaktion eines Kunden mit einem Virtual Agent -Chatbot zu helfen.

Formulardatensammler-Flow anzeigen

So zeigen Sie den Flow des Formulardatensammlers an:

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Geben Sie im Suchfeld Konv.-Formular Fragensequenzielle Fragen ein.
3. Wählen Sie in der Liste den Themenblock **„Konvertierungsformular – Sequenzielle Fragen stellen“** aus.

Zusammenfassung des Flows des Formulardatensammlers

1. Der Flow akzeptiert die folgenden Eingabeparameter:

Parameter des Flow-Datensammlers

Name	Beschreibung
Tabellenname	Der Name der Tabelle.
Konversationskontext	Der Kontext der Virtual Agent -Konversation
Sys-ID	Der Bezeichner der Tabelle.
Ansicht	Tabellenansicht

2. Die Formularfelder werden aus den Tabellen- und Ansichtseingaben abgerufen.
3. Der Flow durchläuft jedes Feld in der Tabelle.
   a. Feldtyp bestimmen, wenn ein Feld gefunden wird.

      Die folgenden Feldtypen werden unterstützt:

      - Boolean
      - Datum
      - Währung
      - Zeichenfolge
      - Auswahl
      - Glide Liste
      - Referenz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Rufen Sie mit der Funktion „Formulardatensammler“ Now LLM auf, um zu ermitteln, ob die Frage mithilfe des Konversationsverlaufs beantwortet werden kann oder ob dem Kunden eine neue Frage gestellt werden sollte.

Frage kann mithilfe des Konversationsverlaufs beantwortet werden	Falldatensatz (vom Virtual Agent-Thema erstellt) mit Daten aus der Antwort des Kunden aktualisieren
Frage kann nicht mit dem Konversationsverlauf beantwortet werden	Generieren Sie mit Now LLM eine Frage in einem Konversationsformat, und präsentieren Sie sie dem Kunden.

4. Wenn keine Felder mehr vorhanden sind, gibt der Flow die Antwortausgabe und das Datensatzfeld-Wertepaar zurück.

Hinweis: Für die Felditeration in einem Formular werden nur UI-Richtlinien unterstützt. Client-Skripts werden derzeit nicht unterstützt.

Now Assist für Financial Services Operations (FSO) konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie die Implementierung von -Kompetenzen in Now Assist für FSO. Führen Sie die in der Konfigurationsübersicht aufgeführten Aufgaben für die Kompetenzen aus, die Sie aktivieren möchten.

Konfiguration – Übersicht

- Fallzusammenfassung in konfigurieren Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

  Konfigurieren Sie die Anwendung so, dass Ihre Service Desk-Mitarbeiter Kompetenzen zur Fallzusammenfassung in Financial Services Workspace und Core-UIverwenden können.

- Erfassung von Konflikten über Virtual Agent in Now Assist für Financial Services Operations (FSO) konfigurieren

  Richten Sie Erfassung von Konflikten über Virtual Agent ein, um Ihren Kunden eine Chat-Bot-Experience für die Konversation zu bieten, über die sie Kartenkonflikte einreichen können.

Fallzusammenfassung in konfigurieren Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Now Assist für Financial Services Operations (FSO) so konfigurieren, dass Ihre Service Desk-Mitarbeiter die Kompetenzen zur Fallzusammenfassung im Arbeitsbereich Financial Services und in Core-UInutzen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die Now Assist-Administrator-Konsole, um Now Assist für FSO zu konfigurieren. Diese Konsole enthält alles, was Sie benötigen, um die Plugins zu installieren und die Kompetenzen der generativen KI zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Administrator -Konsole .

In der folgenden Tabelle sind die Kompetenzen für die Fallzusammenfassung aufgeführt, auf die Sie über die -Konsole Now Assist-Administrator zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

FSO-Funktionen und -Kompetenzen in der Now Assist-Administrator -Konsole

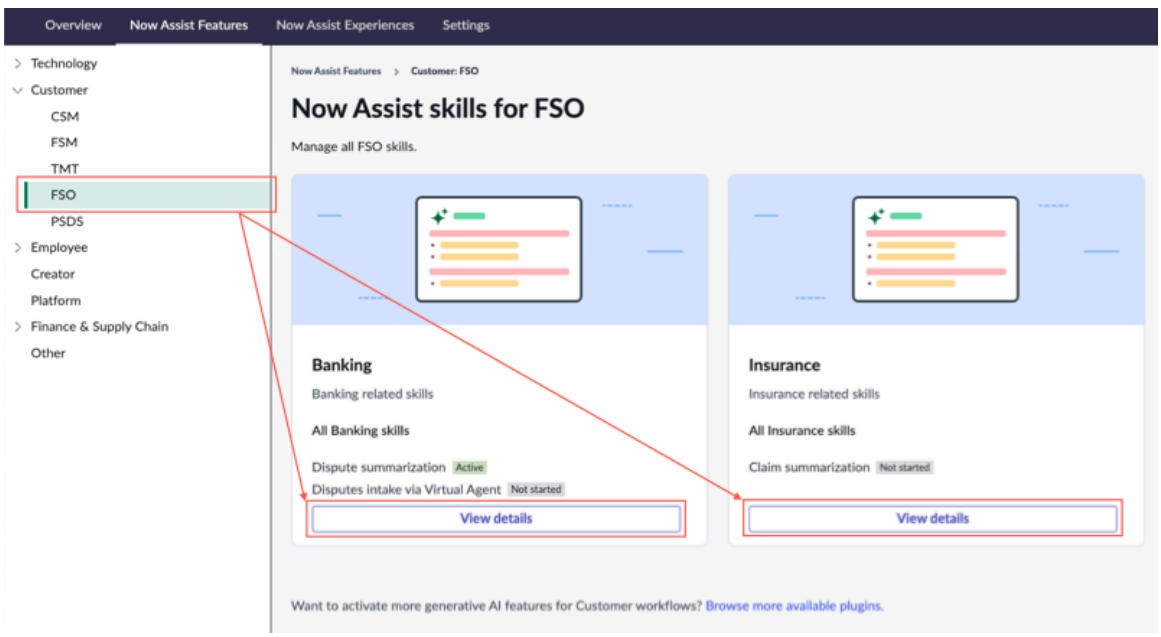
Bereich	Kompetenzen
Bankwesen	Zusammenfassung von Konfliktfällen
Versicherung	Zusammenfassung des Anspruchsfalls

Hinweis:

Now LLM Service ist derzeit der einzige Anbieter für die Kompetenzen dieser Now Assist-Anwendung.

Prozedur

1. Installieren Sie das Plugin Now Assist für Financial Services Operations (FSO) (sn_fso_gen_ai).
   - Informationen zu den Plugin-Abhängigkeiten und der Plugin-Aktivierungsreihenfolge finden Sie unter Anwendungsinformationen.
   - Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren .
2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen** um auf die Registerkarte **„Now Assist-Funktionen** " der Konsole Now Assist-Administrator zuzugreifen.
3. Rufen Sie die Eigenschaft **Kunde** > **FSO** Workflow-Gruppe.
4. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der zu aktivierenden Kompetenz zugeordnet ist, **Details anzeigen**aus.



5. Wählen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Kompetenzen" für die Kompetenz, die Sie aktivieren möchten, **Kompetenz** aktivieren.
6. Überprüfen Sie die Eingaben für die ausgewählte Kompetenz.

   Die Felder der Eingabetabelle sind schreibgeschützt.

   Informationen zu den Eingaben für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben für Now Assist für Financial Services Operations (FSO).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Nachdem Sie die Eingaben für die ausgewählte Kompetenz überprüft haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
   Über die Schaltfläche **Zurück** können Sie zum vorhergehenden Schritt zurückkehren.
8. Wählen Sie aus, wo die Kompetenz angezeigt werden soll.
   - **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.

     Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.

   - **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Bereich Now Assist . .

     Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.
9. Nachdem Sie die Anzeige für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
10. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen.

Ergebnisse

Es wird eine Nachricht angezeigt, die bestätigt, dass die Zusammenfassungskompetenz erfolgreich aktiviert wurde. Wählen Sie **Zurück zum Bankwesen**, um zum Bildschirm mit den Bankkompetenzen zurückzukehren.

Kompetenzeingaben für Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

Überprüfen Sie die Eingaben für jede Kompetenz, um zu sehen, wie eine Kompetenz verwendet wird.

Übersicht von Kompetenzeingaben

Sie können die Eingaben für die verfügbaren Kompetenzen in Now Assist für FSOüberprüfen. Diese Einstellungen beschreiben, wie eine Kompetenz verwendet wird. Eine Eingabe identifiziert die Daten, die für eine Kompetenz verwendet werden, z. B. die Tabelle und die Felder, die zum Generieren einer Fallzusammenfassung verwendet werden.

Kompetenz „Zusammenfassung von Versicherungsansprüchen“.

Die Kompetenz „Zusammenfassung von Versicherungsansprüchen“ enthält Eingaben zur Festlegung der Tabelle und der Felder zum Generieren einer Fallzusammenfassung.

Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

Die folgende Tabelle enthält die Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung des Versicherungsanspruchs“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung des Versicherungsanspruchs“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	• Schadenfallbasis [sn_bom_claim_base] • Anspruchsbeteiligter->Fall • Anspruchs-Incident->Fall • Teilnehmerrolle->Fall
Eingabefelder	Schadensbasis • Incident-Beschreibung • Incident-Ort • Datum des Incidents • Art des Verlusts • Phase • Zugewiesen an • Versicherungspolice • Gesamtbetrag der Forderung Anspruchsbeteiligter->Fall • Name • Typ Anspruchs-Incident->Fall • Beteiligte Entität • Beschreibung Teilnehmerrolle->Fall • Rolle • Anspruchsbeteiligter • Anspruchs-Incident

Kompetenz „Zusammenfassung von Bankkonflikten“.

Die Kompetenz „Zusammenfassung von Bankkonflikten“ enthält Eingaben zur Festlegung der Tabelle und der Felder zum Generieren einer Fallzusammenfassung.

Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

In der folgenden Tabelle sind die Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung von Bankkonflikten“ aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung von Bankkonflikten“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	• Servicefall für Kartenkonflikte [sn_bom_credit_card_disputes_service] • Transaktion für Kartenkonflikte->Übergeordnet • Kartenkonflikte Aufgabe->Übergeordnet
Eingabefelder	Kartenkonflikte Servicefall • Kurzbeschreibung • Erstellt • Zugewiesen an • Phase • Konfliktbetrag • Kartennetzwerk • Kategorie • Ursachencode • Verbraucher • Account • Service • Produkt Transaktion für Kartenkonflikte->Übergeordnet • Ergebnis • Finanztransaktion • Händler Name • Ausgleichsberechtigung • Aktivitätsstatus • Zahlungsstatus Kartenkonflikte Aufgabe->Übergeordnet • Ausgleich verfolgen • Service beanstanden • Status • Erstellt • Händlerantwort

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erfassung von Konflikten über Virtual Agent in Now Assist für Financial Services Operations (FSO) konfigurieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie Erfassung von Konflikten über Virtual Agent in Now Assist für Financial Services Operations (FSO)konfigurieren. Dies bietet Ihren Kunden eine Konversations-Experience, um Kartenkonflikte einzureichen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Financial Services Card Operations (sn_bom_credit_card) in Ihrer Instanz installiert ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

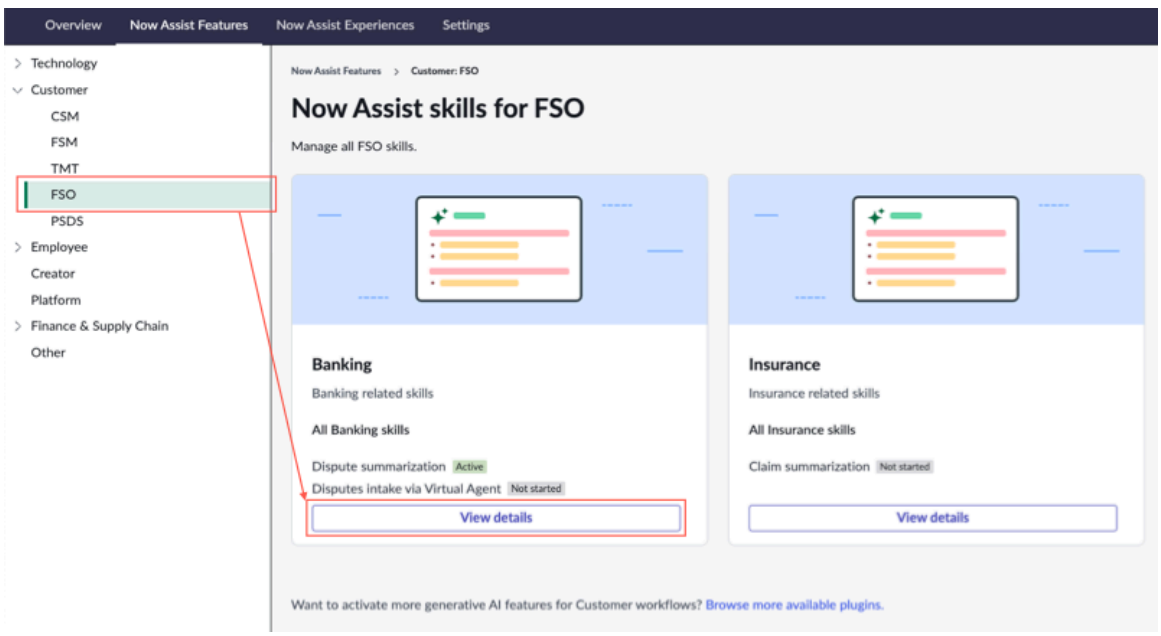
Verwenden Sie die Now Assist-Administrator-Konsole, um Now Assist für FSO zu konfigurieren. Diese Konsole enthält alles, was Sie benötigen, um die Plugins zu installieren und die Kompetenzen der generativen KI zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Administrator -Konsole .

Hinweis:

Now LLM Service ist derzeit der einzige Anbieter für die Kompetenzen dieser Now Assist-Anwendung.

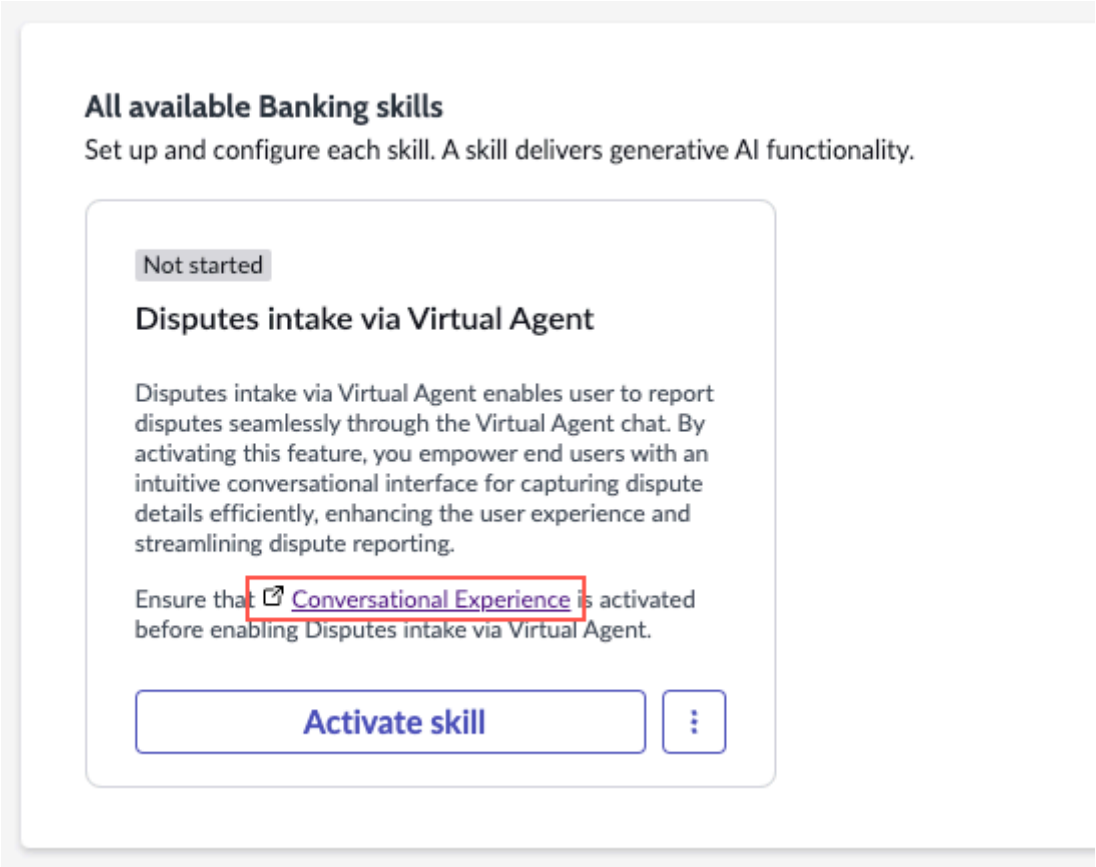
Prozedur

1. Installieren Sie das Plugin Now Assist für Financial Services Operations (FSO) (sn_fso_gen_ai).
   - Informationen zu den Plugin-Abhängigkeiten und der Plugin-Aktivierungsreihenfolge finden Sie unter Anwendungsinformationen.
   - Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren .
2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen** um auf die Registerkarte **„Now Assist-Funktionen** " der Konsole Now Assist-Administrator zuzugreifen.
3. Rufen Sie die Eigenschaft **Kunde** > **FSO** Workflow-Gruppe.
4. Wählen Sie im Abschnitt Bankwesen **Details anzeigen**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Banking-Kompetenzen“ im Kompetenzbereich Erfassung von Konflikten über Virtual Agent die Option **Konversations-Experience**aus. Die Konversations-Experience wird in einem neuen Browser geöffnet.



6. Ein **Konversations-Experience** > **Now Assist-Kompetenzen**, aktivieren Sie **Now Assist-Themen**.

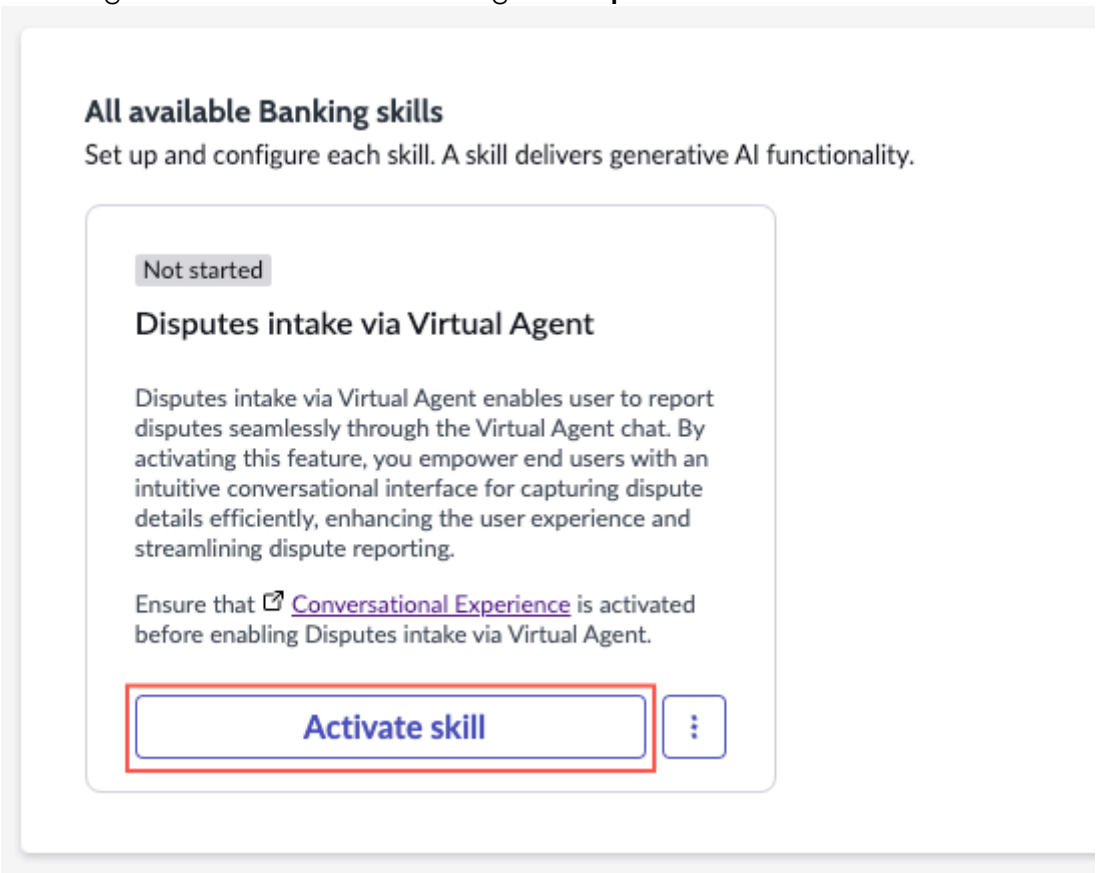
   Hinweis: Erfassung von Konflikten über Virtual Agent erfordert, dass Now Assist Themen funktionieren. Bei Bedarf können Sie die anderen Konversations-Experience-Kompetenzen von aktivieren.

   In diesem Setup können Sie auch definieren, wo Virtual Agent angezeigt wird, das Branding des Chatfensters, die Chat-Experience usw. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent konfigurieren .

7. Kehren Sie zum Banking-Browserfenster zurück.

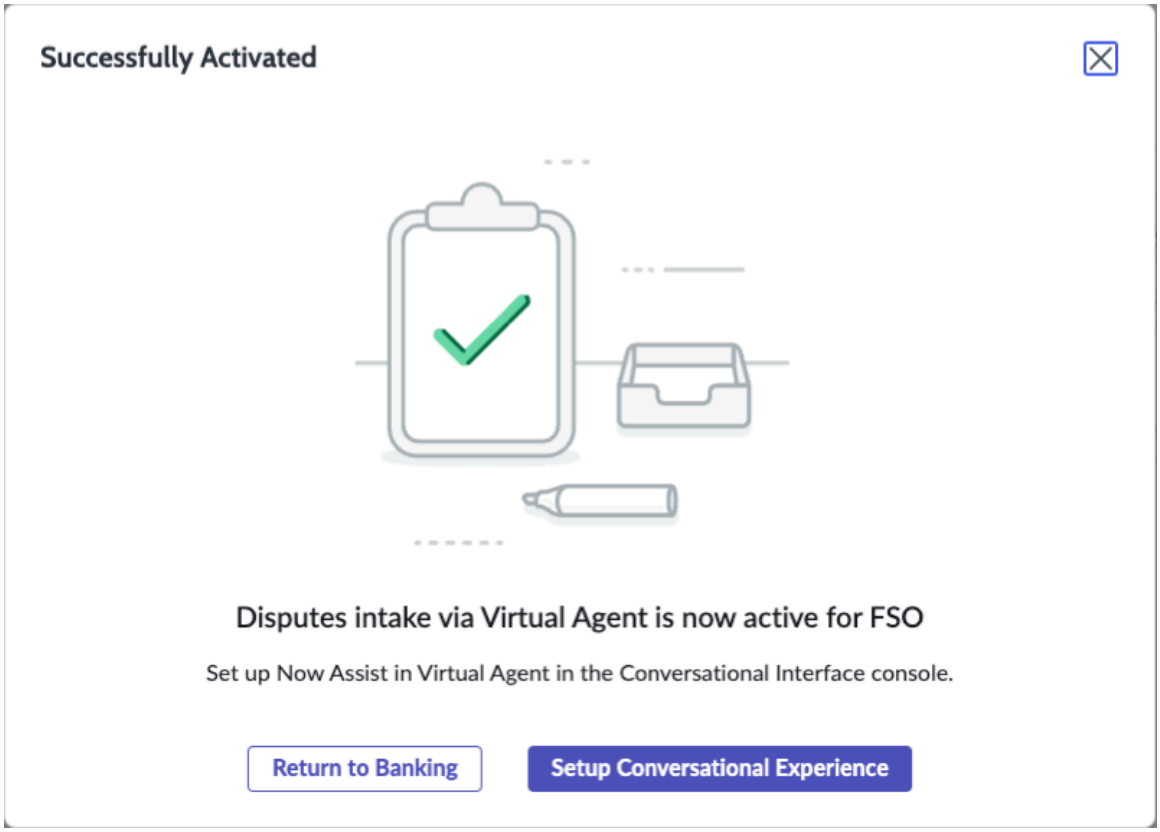
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Banking-Kompetenzen“ im Kompetenzbereich Erfassung von Konflikten über Virtual Agent**Kompetenz aktivieren aus**.



Ergebnisse
Es wird ein Fenster angezeigt, in dem bestätigt wird, dass die Kompetenz Erfassung von Konflikten über Virtual Agent für Now Assist für FSOaktiv ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Nächste Maßnahme
Wählen Sie **Konversations-Experience einrichten**, um die Konfiguration für Erfassung von Konflikten über Virtual Agentzu überprüfen.

Wählen Sie **Zurück zum Bankwesen**, um zur Seite mit Bankkompetenzen zurückzukehren.

Thema Virtual Agent in Erfassung von Konflikten über Virtual Agentanpassen

Überprüfen und ändern Sie das Thema Virtual Agent in Konfliktaufnahme über Virtual Agent. Erfahren Sie, wie der Konversations-Workflow funktioniert, und ändern Sie ihn an Ihre eigenen Anforderungen.

Vorbereitungen
Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz von auf *Financial Services Card Operations*fest.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfliktaufnahme über Virtual Agent enthält ein Virtual Agent -Thema mit der Bezeichnung Konflikt melden. Lesen Sie dieses Thema, um zu verstehen, wie der Assistent Virtual Agent Konfliktfälle erstellt und Informationen von Kunden sammelt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Geben Sie im Feld Suche den Text Konflikt melden ein.
3. Wählen Sie in der Themenliste **Einen Konflikt melden**.

Nächste Maßnahme
Überprüfen und ändern Sie den Workflow entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Virtual Agent-Designer Schnittstellenreferenz

Formulardatenerfasser

Now Assist für Financial Services Operations (FSO) verwenden

Wenn Sie die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter“ innehaben, können Sie die Falldetails mit der Anwendung Now Assist für Financial Services Operations (FSO) zusammenfassen. Kunden können auch Konfliktaufnahme über Virtual Agent verwenden, um Kartenkonflikte zu übermitteln.

Verwenden Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“, um den Fallkontext schneller zu verstehen. Diese Zusammenfassungen sind für lang laufende oder komplexe Fälle nützlich.

Die Konfliktaufnahme über Virtual Agent optimiert den Übermittlungsprozess für Kartenkonflikte für Karteninhaber durch die Bereitstellung einer Chat-Schnittstelle. Fallinformationen werden aus den Antworten des Kunden gesammelt, und Fragen eines Konfliktfragebogens werden dem Kunden in Konversationssprache angezeigt.

Einen Konflikt oder Ansprüche Fall mit Fallzusammenfassungzusammenfassen

Generieren Sie mit der Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Anwendung Now Assist für Financial Services Operations (FSO) eine Zusammenfassung aus den definierten Feldern im Falldatensatz, und verstehen Sie den Fallkontext schnell.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager, sn_bom_credit_card.dispute_viewer, sn_bom_credit_card.contributor, sn_bom.b2c_agent, sn_bom.b2b_agent, sn_bom.Administrator, sn_bom.fnol_representative

Hinweis: Diese Rollen sind die Standardliste der Rollen, die für diese Aufgabe definiert sind. Administratoren können die Liste der Rollen in der Konsole Now Assist-Administrator ändern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung eines Konflikts mit einer Bankkarte oder eines Versicherungsanspruchsfalls. Mit dieser Kompetenz können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung eines Falls, damit Sie den Fallkontext verstehen.
- Fassen Sie die ergriffenen Maßnahmen und Lösungen für einen Fall zusammen.

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ ist im Arbeitsbereich Financial Services und in Core-UIverfügbar.

- Verwenden Sie im Arbeitsbereich Financial Services die Komponente Fallzusammenfassung nach *Now Assist*, um eine Zusammenfassung zu generieren. Die Komponente wird in den folgenden Bereichen angezeigt:
  - Versicherung: Neben dem Bereich „Anspruchsdetails“ auf der Seite „Anspruchszusammenfassung“, „Anspruchsarbeitsbereich“ und „Anspruchsdetails“
  - Kartenkonflikt: Zwischen den Bereichen Aktivitäten und Fallinformationen
- Wählen Sie in Core-UIm Falldatensatz die Schaltfläche **Zusammenfassen**, um eine Zusammenfassung zu generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ überprüft den Falldatensatz, um zu bestimmen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind:

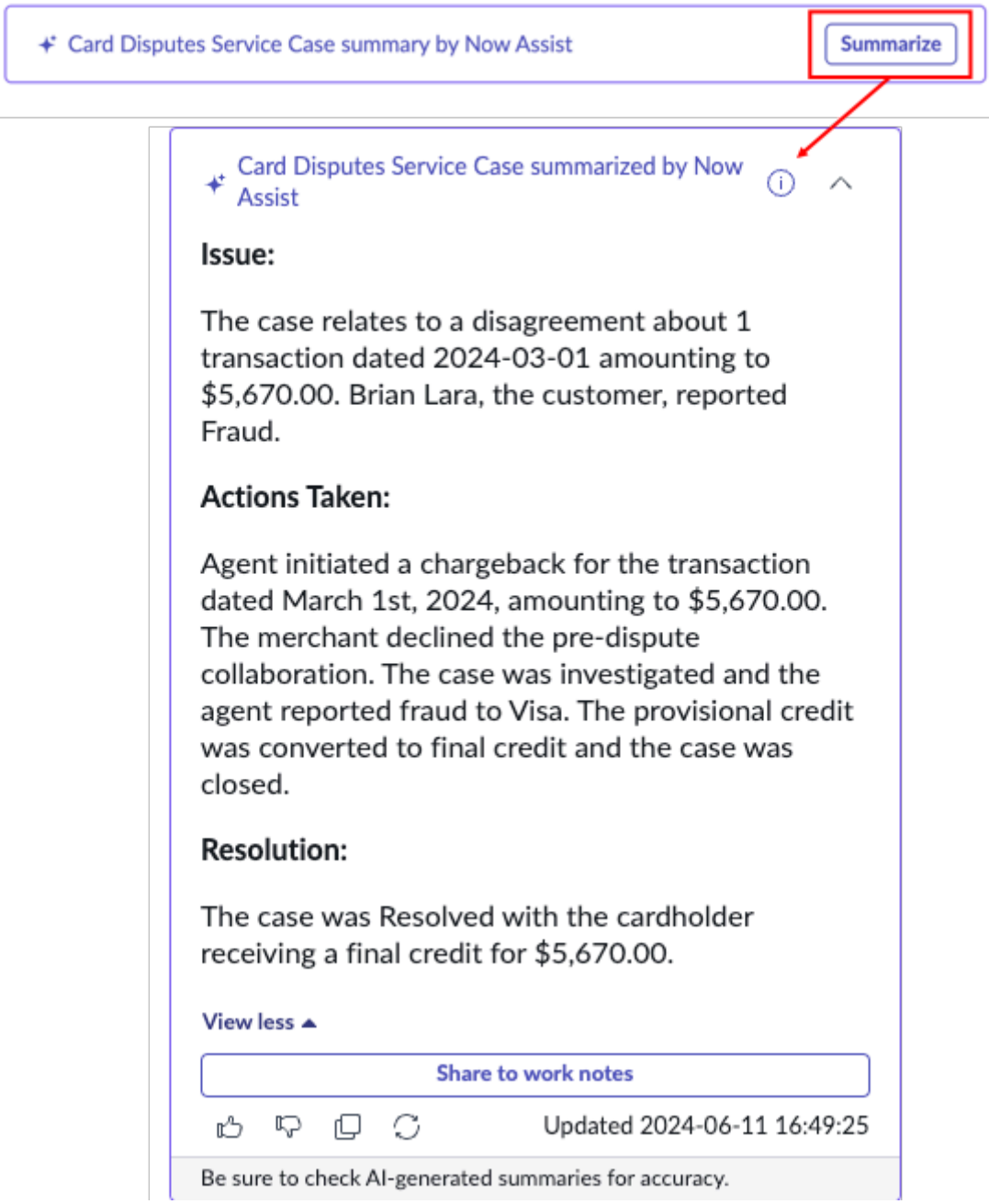
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Falldatensatz öffnet.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Falldatensatzseite aktualisiert

Wenn genügend Daten vorhanden sind, zeigt die Komponente „Fallzusammenfassung“ die Schaltfläche **Zusammenfassen** an. Wenn nicht genügend Daten vorhanden sind, zeigt die Komponente anstelle der Schaltfläche eine Meldung an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Financial Services* **Arbeitsbereich** und öffnen Sie einen Anspruchs- oder Kartenkonflikt.
2. Wählen Sie in der Komponente „Fallzusammenfassung nach Now Assist“ **die Option Zusammenfassen aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Komponente „Fallzusammenfassung nach Now Assist “ wird neben dem Bereich mit Anspruchsdetails oder Fallinformationen angezeigt. Die Komponente ist standardmäßig reduziert und wird erweitert, um die Zusammenfassung anzuzeigen. Wählen Sie bei längeren Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, **Mehr anzeigen**, und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.

Hinweis: Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann mehrere Sekunden dauern.

3. Wahlweise: Wenn die Zusammenfassung eines Falls fertig ist, können Sie zusätzliche Aktionen ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Verfahren
Speichern Sie die Zusammenfassungsinformationen, indem Sie sie den Arbeitsnotizen zum Fall hinzufügen	**a.** Wählen Sie **In Arbeitsnotizen freigeben**. **b.** Bearbeiten Sie die Zusammenfassung im Dialogfeld „Fallzusammenfassung als Arbeitsnotizen freigeben“. **c.** Wählen Sie **In Arbeitsnotizen speichern**.
Zusammenfassung aus- und einklappen	Wählen Sie das Symbol zum Erweitern der Karte ( ) oder das Symbol zum Reduzieren der Karte ( ), um mehr Details oder weniger Zusammenfassungsdetails anzuzeigen.
Feedback für die Zusammenfassung geben	Wenn Sie der Meinung sind, dass die Zusammenfassung hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Hilfreich“ ( ). Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Zusammenfassung nicht hilfreich war, wählen Sie das Symbol „Nicht hilfreich“ ( ). Dieses Feedback verbessert das generative KI-Modell und kann dazu beitragen, die zukünftigen Versionen dieser Kompetenz zu verbessern. Das System sammelt das Feedback zu jeder generierten Zusammenfassung und speichert es in den generativen KI-Protokollen (sys_generative_ai_log_list.do).
Kopieren Sie die Fallzusammenfassung	Wählen Sie das Symbol „In Zwischenablage kopieren“ ( ), um die Fallzusammenfassungsinformationen für einen anderen Zweck zu verwenden, z. B. zum Einfügen in eine E-Mail.
Aktualisieren Sie die Fallzusammenfassung	Wählen Sie das Aktualisierungssymbol ( ), um die Fallzusammenfassung mit allen neuen Informationen zu laden, die dem Fall hinzugefügt wurden.
Zeigen Sie die Informationen zur Fallzusammenfassung an	Wenn Sie sich die Detailinformationen der Zusammenfassung ansehen möchten, wählen Sie das Symbol „Weitere Informationen“ ( ).

Fordern Sie Fähigkeiten der generativen KI in Financial Services Operations mit dem Bereich Now Assist an

Fordern Sie die Fähigkeiten der kontextbezogenen generativen KI, z. B. eine Fallzusammenfassung, in der Anwendung Financial Services Operations (FSO) an, indem Sie die Konversations-Schnittstelle im Bereich Now Assist verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Next Experience in der Instanz aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-Benutzeroberfläche .

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager, sn_bom_credit_card.dispute_viewer, sn_bom_credit_card.contributor, sn_bom.b2c_agent, sn_bom.b2b_agent, sn_bom.Administrator, sn_bom.fnol_representative

Hinweis: Diese Rollen sind die Standardliste der Rollen, die für diese Aufgabe definiert sind. Administratoren können die Liste der Rollen in der Konsole Now Assist-Administrator ändern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Bereich Now Assist können Sie im Arbeitsbereich Financial Services eine Fallzusammenfassung anfordern.

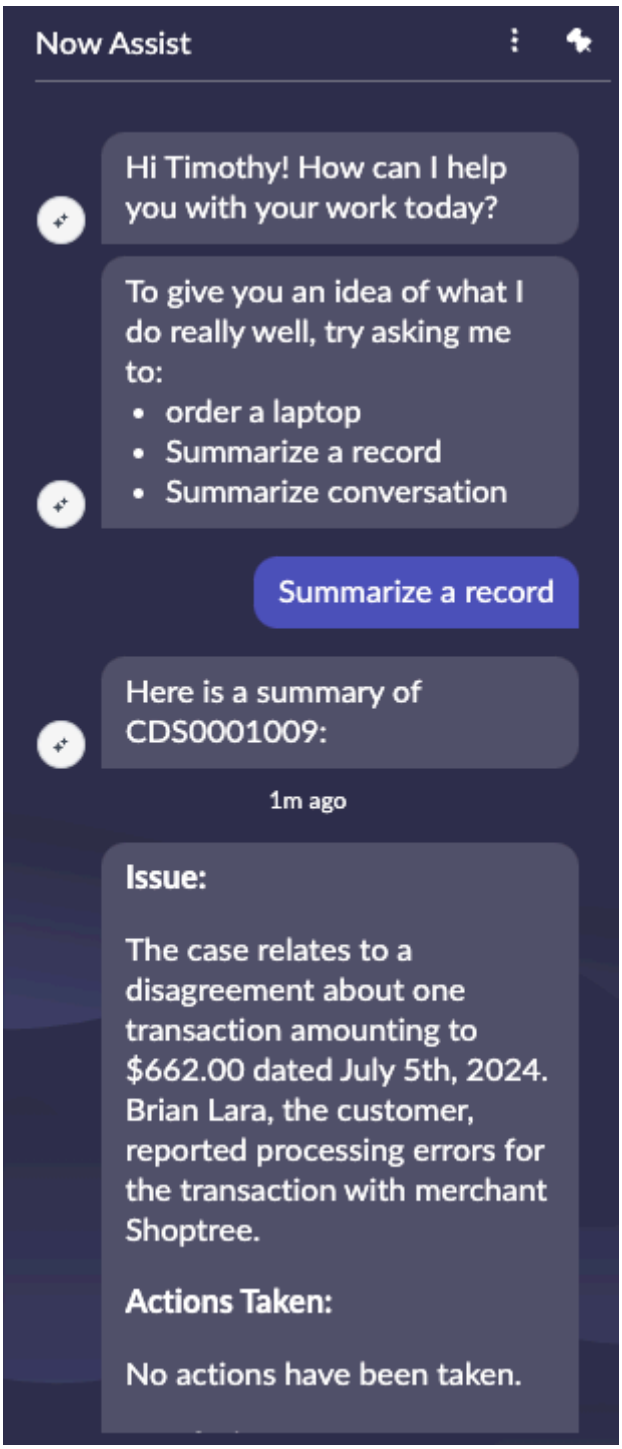
Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter Now Assist-Bereich . Informationen zum Aktivieren des Bereichs Now Assist finden Sie unter Aktivieren Sie den Bereich Now Assist . .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Financial Services* **Arbeitsbereich**.
2. Melden Sie sich bei einer Instanz an, auf der die Anwendung Now Assist für FSO installiert ist.
3. Fordern Sie die Fähigkeiten der generativen KI in FSO für einen Fall an, indem Sie das Now Assist -Symbol .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist-Bereich



4. Nachdem Sie die Fähigkeiten der generativen KI angefordert haben, können Sie einen Fall zusammenfassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Fassen Sie einen Fall zusammen	**a.** Öffnen Sie den Fall. **b.** Wählen Sie im Headermenü das Symbol Now Assist✦. **c.** Wählen Sie im Now Assist-Bereich die Option **Summarize a Record (Datensatz zusammenfassen)** aus.

Übermitteln Sie einen Konfliktfall mit Erfassung von Konflikten über Virtual Agent

Erstellen Sie mit der Kompetenz Erfassung von Konflikten über Virtual Agent in der Anwendung Now Assist für Financial Services Operations (FSO) einen neuen Konfliktfall. Kunden können mit einem -Chat Virtual Agent interagieren, der Details aus Kundenantworten sammelt und ableitet.

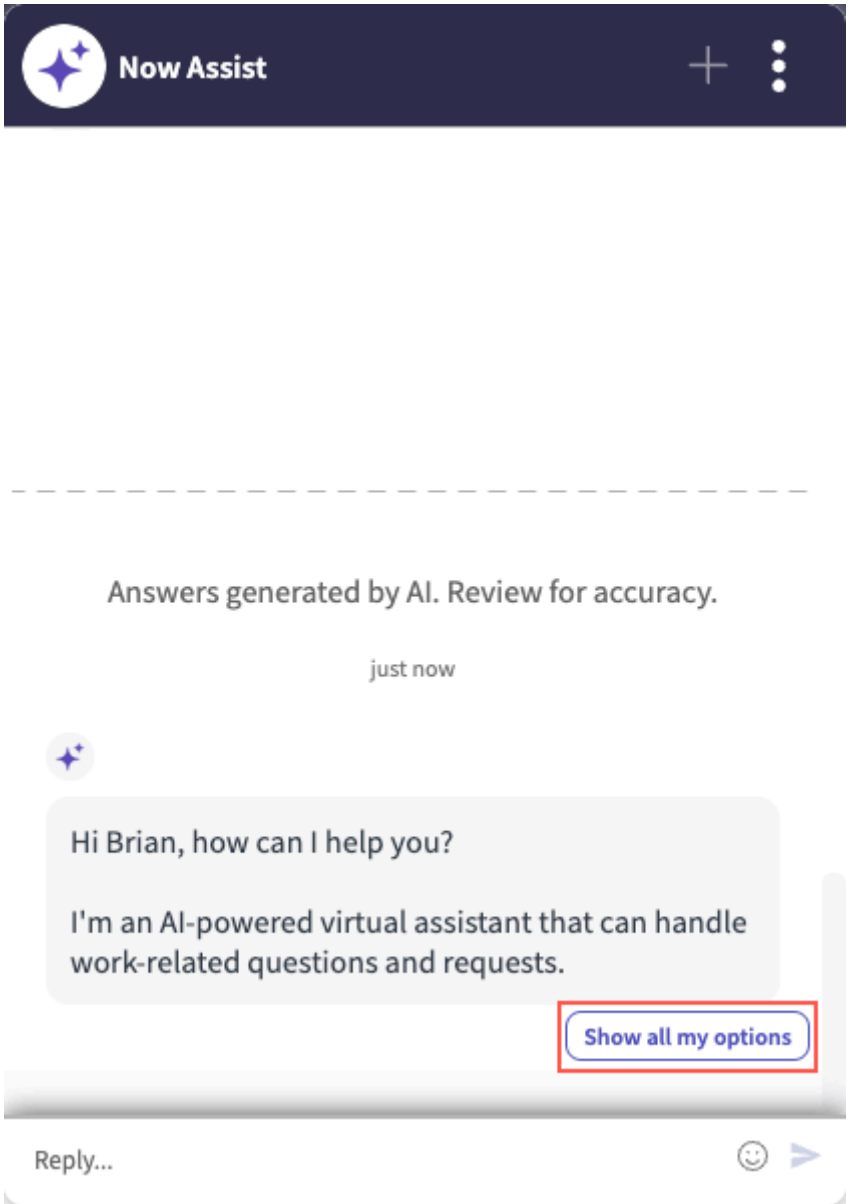
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

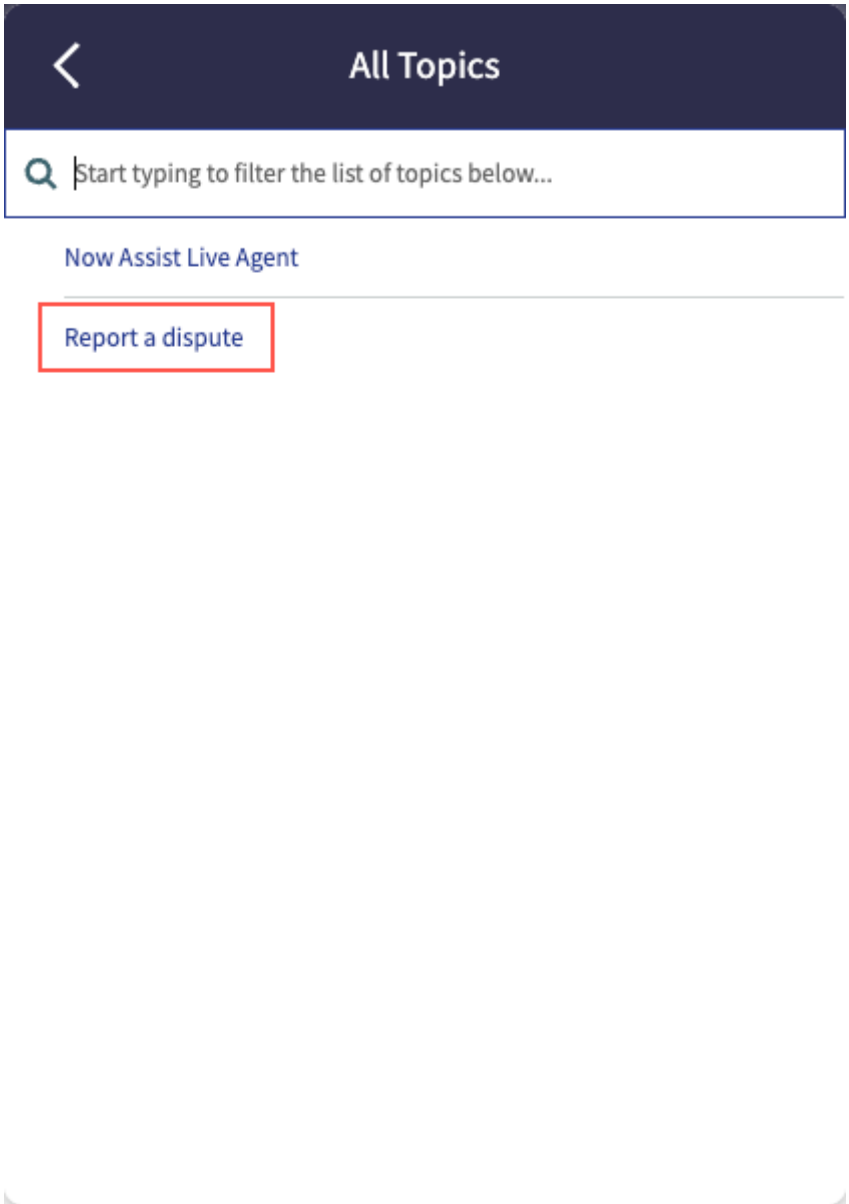
1. Starten Sie einen Chat mit Erfassung von Konflikten über Virtual Agent, indem Sie die Chat-Blase auswählen.
2. Wählen Sie im Chatfenster **Alle meine Optionen anzeigen aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie in der Themenliste **Einen Konflikt melden aus**.

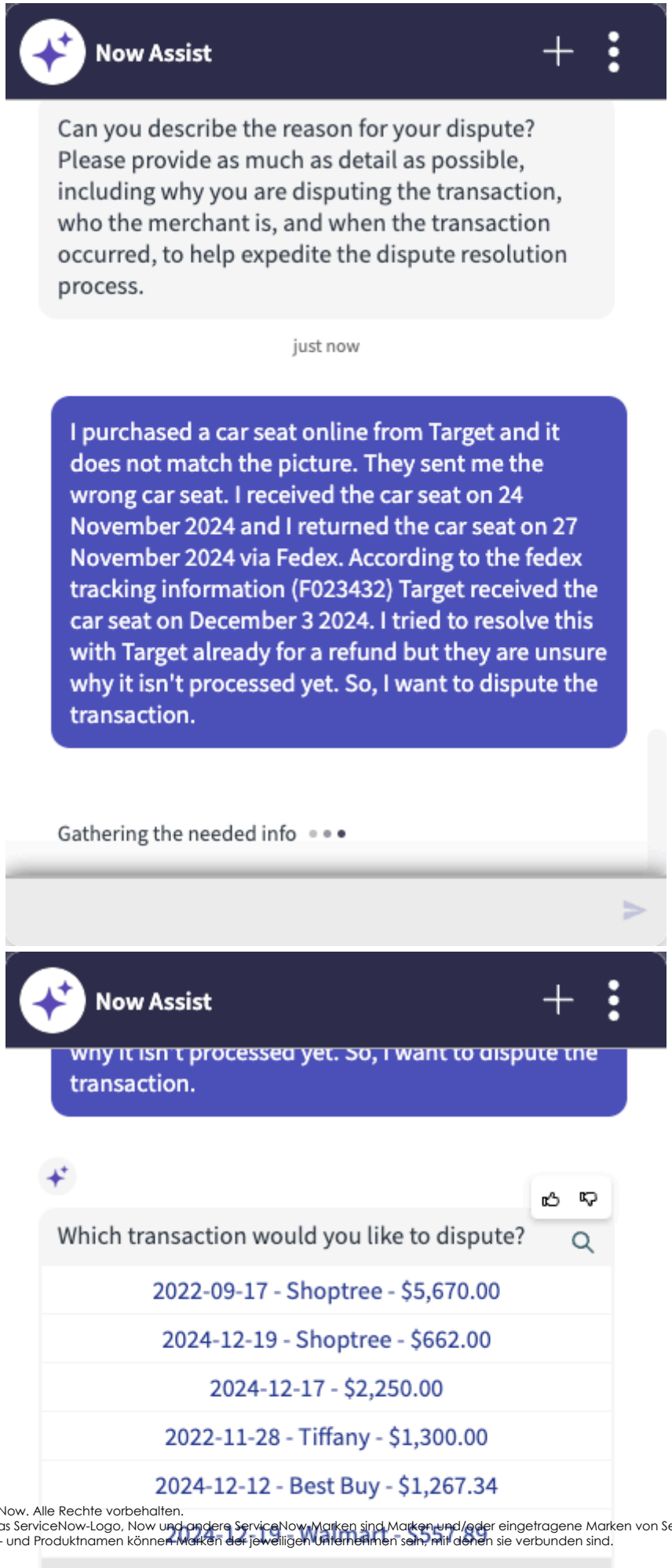
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ein neuer Konfliktfall wird erstellt, um die Antworten des Kunden zu erfassen.

4. Virtual Agent stellt dem Benutzer Fragen aus dem Konfliktfragebogen für diese bestimmte Konfliktart, um den Konflikttyp zu bestimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

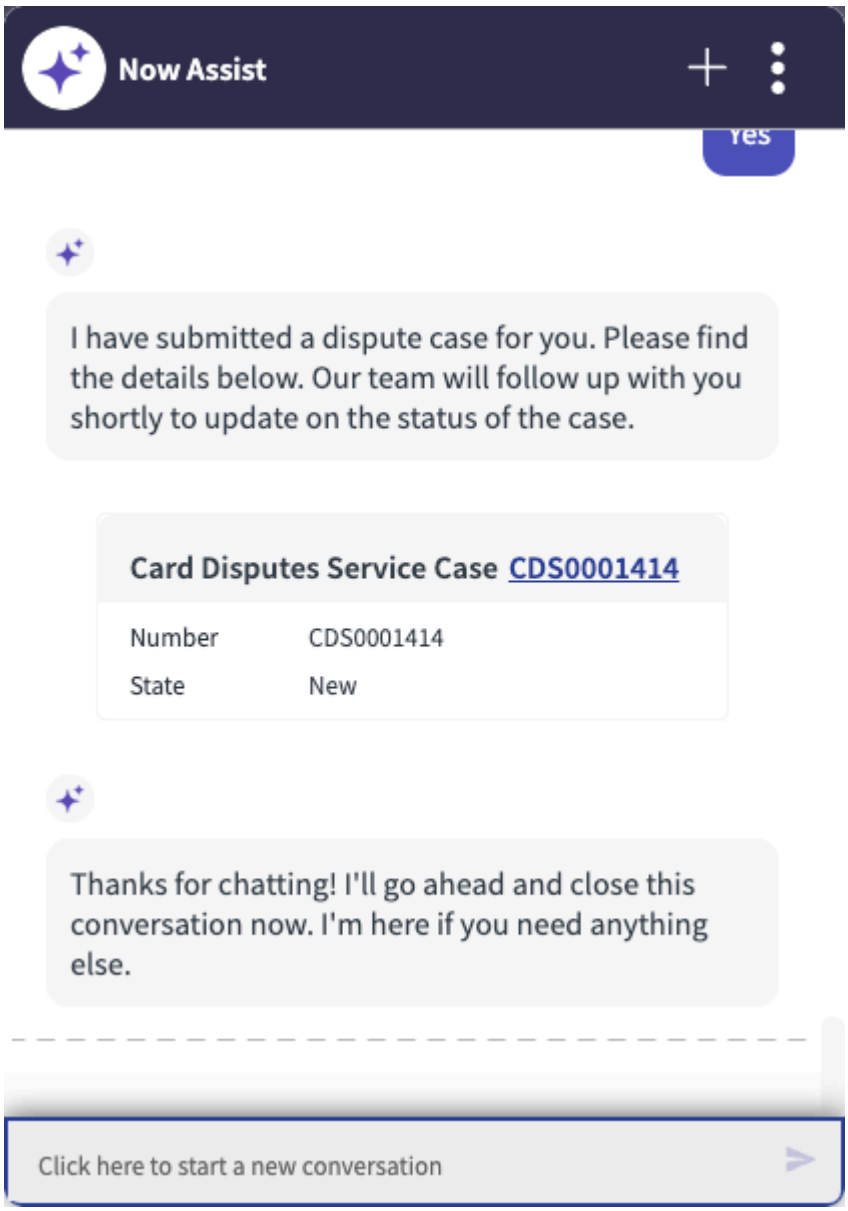
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erfassung von Konflikten über Virtual Agent formuliert Fragen aus dem Konfliktfragebogen in einem Konversationsformat neu.

Der Konfliktfall wird mit Informationen aus den Antworten des Benutzers gefüllt. Erfassung von Konflikten über Virtual Agent leitet Informationen aus Antworten ab, um andere Felder nach Bedarf zu füllen.

5. Wenn Ihnen der Haftungsausschluss für die Konflikteinreichung angezeigt wird, wählen Sie **Ja**, um zuzustimmen.
   Wenn **Nein** mehrmals als einmal ausgewählt ist, wird der Benutzer zu einem Servicemitarbeiter weitergeleitet.

Ergebnisse
Erfassung von Konflikten über Virtual Agent erstellt einen Kartenkonflikt-Servicefall und zeigt dem Kunden einen Referenzlink an.



Ein Sachbearbeiter für Kartenkonflikte kann im Arbeitsbereich auf den Datensatz zugreifen und seine Details überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Setzen Sie einen Erfassung von Konflikten über Virtual Agent -Konfliktfall als Service Desk-Mitarbeiter fort

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie einen Kartenkonfliktfall fortsetzen, wenn ein Kunde einen Virtual Agent -Chat in Erfassung von Konflikten über Virtual Agent verlässt, ohne den Konflikt zu übermitteln. Machen Sie dort weiter, wo der Kunde aufgehört hat, und vervollständigen Sie die Details des Konfliktfalls.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

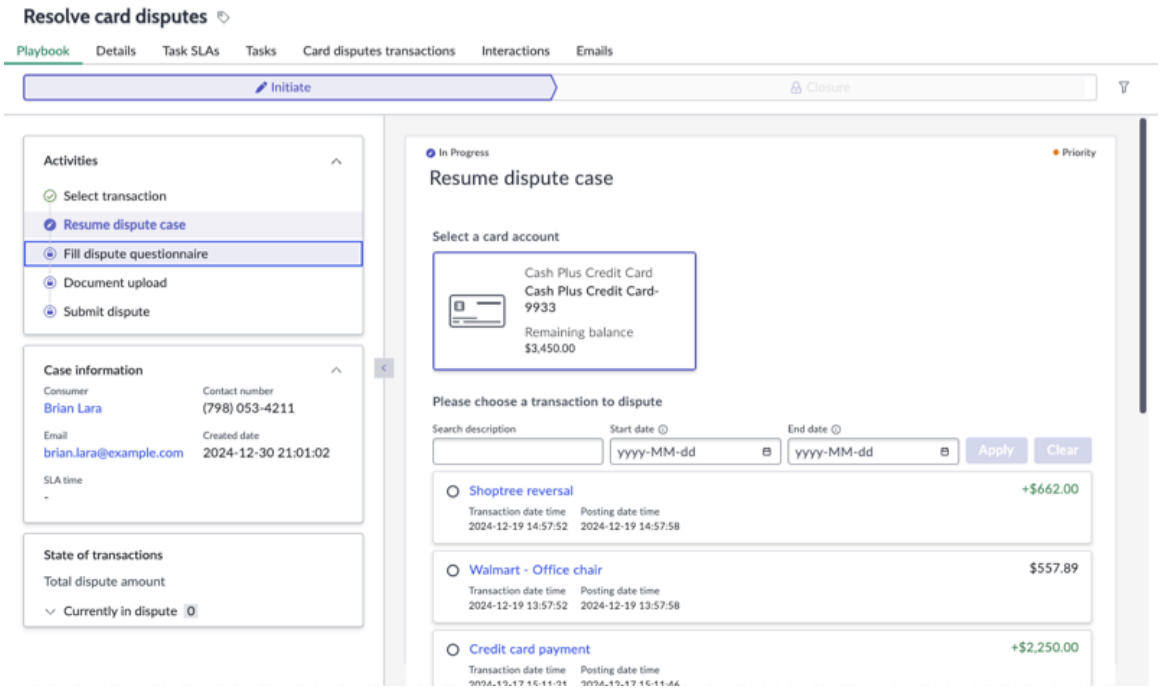
Wenn ein Kunde eine Konfliktaufnahme initiiert, indem er im Chatfenster **Konflikt melden** auswählt, wird ein Kartenkonfliktfall erstellt. Wenn ein Kunde eine Konversation mit Virtual Agent beendet, bevor er den Kartenkonflikt übermittelt, bleibt der Fall in der Fallliste geöffnet. Sie können den Fall im Arbeitsbereich Financial Services fortsetzen und im Namen des Kunden übermitteln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*.
2. Wählen Sie das Listensymbol (☰).
3. Öffnen Sie einen Servicefall für Kartenkonflikte.
   Ein unvollständiger Fall kann den Status Neu haben und sich auf der Phase Initiieren befinden.
4. Wählen Sie in der Spur Initiieren **die Option Konfliktfall fortsetzen aus**.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Kunde hat eine beanstandete Transaktion identifiziert	Überprüfen Sie die Details der beanstandeten Transaktion.
Kunde hat keine beanstandete Transaktion identifiziert	Wählen Sie das Kartenkonto und die beanstandeten Transaktionen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Schließen Sie die verbleibenden Aktivitäten in der Spur **Initiieren** ab.
7. Wählen Sie in der Aktivität Konflikt einreichen **die Option Absenden aus**.

Zugehörige Informationen

Konflikt-Workflows

Einen Konflikt initiieren

Setzen Sie einen Erfassung von Konflikten über Virtual Agent -Konfliktfall als Kunde fort

Erfahren Sie, wie ein Kunde einen Kartenkonfliktfall in Erfassung von Konflikten über Virtual Agent fortsetzen kann, wenn er einen Virtual Agent -Chat schließt, bevor er den Fall übermittelt.

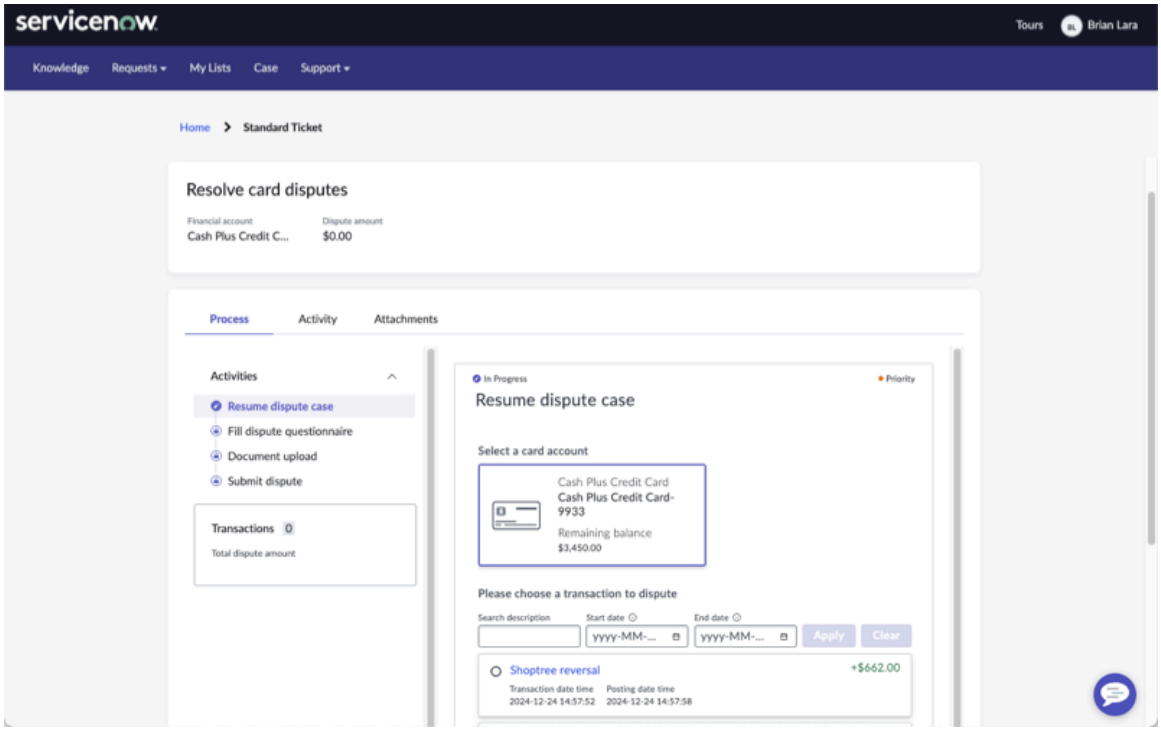
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie im Kundensupport-Portal zu **Meine Listen** > **Meine Fälle**.
2. Wählen Sie in der Liste „My Cases“ (Meine Fälle) die Fallnummer für den unvollständigen Fall aus.
   Ein unvollständiger Fall kann den Status „Neu“ aufweisen.
3. Schließen Sie die verbleibenden Aktivitäten im Playbook ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie in der Aktivität Konflikt einreichen **die Option Absenden aus**.

Überprüfen Sie eine Kundeninteraktion mit Erfassung von Konflikten über Virtual Agent

Rufen Sie eine Chatinteraktion zwischen einem Kunden und Erfassung von Konflikten über Virtual Agent ab, um ein Transkript der Konversation zu überprüfen und Antworten zu bestätigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager, sn_bom_credit_card.dispute_viewer, sn_bom_credit_card.contributor, sn_bom.b2c_agent, sn_bom.b2b_agent, sn_bom.Administrator, sn_bom.fnol_representative

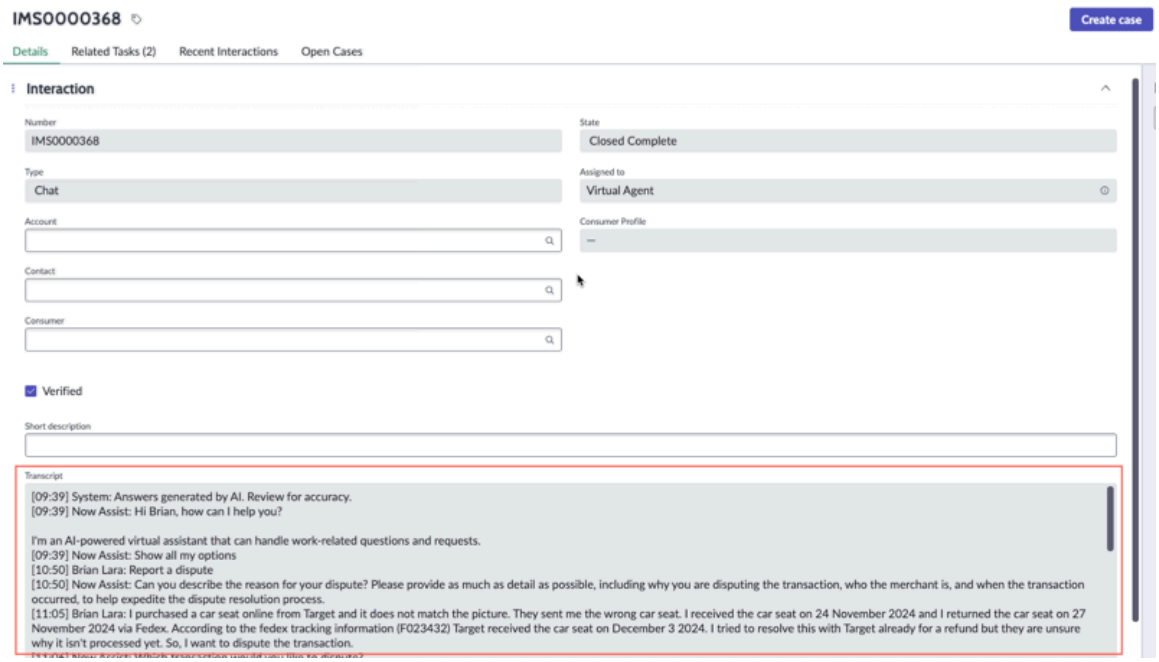
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie einen Servicefall für Kartenkonflikte.
4. Wählen Sie in diesem Fall die Registerkarte Interaktionen.
5. Wählen Sie in der Liste „Interaktionen“ den Interaktionsdatensatz aus, den Sie überprüfen möchten.

Ergebnisse

Der Interaktionsdatensatz wird mit dem Interaktionstranskript angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Now Assist für Financial Services Operations (FSO) – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zur Verwendung von Now Assist für Financial Services Operations (FSO).

Ergänzende Informationen für Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über wichtige Informationen im Zusammenhang mit der Anwendung Now Assist für Financial Services Operations (FSO).

Unterstützte Versionen

Now Assist für FSO wird ab dem Release Xanadu unterstützt.

Unterstützte Anwenderoberflächen

Die Anwendung Now Assist für FSO enthält die in der folgenden Tabelle aufgeführten Kompetenzen.

Von Now Assist für FSO unterstützte Anwenderoberflächen

Schnittstelle	Kompetenz
Financial Services Arbeitsbereich	• Fallzusammenfassung • Erfassung von Konflikten über Virtual Agent
Core-UI	Fallzusammenfassung
Portal	Erfassung von Konflikten über Virtual Agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lizenzierungsanforderungen

Die Anwendung Now Assist für Financial Services Operations (FSO) ist in FSO Professional Plus und FSO Enterprise Plus verfügbar.

Anwendungsinformationen

Aktivieren Sie die Store-App Now Assist für FSO (sn_fso_gen_ai), um die in der Anwendung enthaltenen Kompetenzen zu verwenden.

Diese Store App weist die folgenden Abhängigkeiten auf:

- Financial Services Operations Core (sn_bom)
- Now Assist für Plattform (sn_genai_platform)
- Formulardatensammler (sn_con_frm_dt_coll)

Aktivieren Sie die Anwendungen in der folgenden Reihenfolge:

1. Now Assist für Plattform (sn_genai_platform)
2. Financial Services Operations Core (sn_bom)
3. Financial Services Card Operations (sn_bom_credit_card)
4. Now Assist für FSO (sn_fso_gen_ai)

Hinweis: Der Formulardatensammler wird als Teil von Now Assist für FSOaktiviert.

Zugehörige Informationen

Fallzusammenfassung in konfigurieren Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

Erfassung von Konflikten über Virtual Agent in Now Assist für Financial Services Operations (FSO) konfigurieren

Domain Separation und Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

Domänentrennung wird für Now Assist für Financial Services Operations (FSO) unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

In Now Assist für FSOsind die Fähigkeiten der generativen KI in Kompetenzen organisiert. Jede Kompetenz kann für jede Domäneunterschiedlich konfiguriert werden. Standardmäßig sind alle Kompetenzen in der globalen Domäne vorhanden.

So funktioniert Domain Separation in Now Assist für FSO

Sie müssen Domain Separation zuerst in Ihrer -Instanz aktivieren, bevor Sie sie für Now Assist für Financial Services Operations (FSO) -Kompetenzen verwenden können.

Now Assist für Financial Services Operations (FSO) arbeitet mit Domain Separation. Wenn Sie Now Assist für Financial Services Operations (FSO) in einer domänengetrennten Umgebung verwenden, können Benutzer nur auf Daten innerhalb ihrer Domäne zugreifen. Wenn ein Benutzer beispielsweise die Kompetenz „Zusammenfassung“ verwendet, verwendet Now Assist für Financial Services Operations (FSO) beim Generieren dieser Zusammenfassung nur Material, das in der Domäne des Benutzers vorhanden ist. Wenn eine Kompetenz domänengetrennt ist, können nur Benutzer, die sich in dieser Domäne befinden, die Kompetenz verwenden, die Sie für diesen Bereich konfiguriert haben.

Wenn Sie ein Service Provider sind, der mehrere Clients in derselben Instanz hostet, können Sie Domain Separation einrichten, um Mandantendaten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben zu trennen. Der Verbrauch Now Assist für Financial Services Operations (FSO) von wird jedoch je nach Instanz nachverfolgt, ohne zwischen Mandanten zu unterscheiden. Sie können Ihre Nutzung von Now Assist für Financial Services Operations (FSO) im Dashboard für Abonnement-Management nachverfolgen.

Wenn eine Domäne eine andere Version einer vorhandenen Kompetenz erhalten soll, können Sie die Kompetenz neu konfigurieren und aktivieren oder eine Variante in der bevorzugten Domäne erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation in der Now Assist-Administrator -Konsole .

Anwendungsfälle

Sie können die Rollen konfigurieren, wenn Sie eine Kompetenz aktivieren oder bearbeiten.

Beispielsweise können Sie in einer Domäne bestimmten Rollen Zugriff auf den Bereich Now Assist gewähren, während in einer anderen Domäne keine Rollenbeschränkungen gelten.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.