servicenow

Zurich Financial Services Operations

Zuletzt aktualisiert: 10.11.2025

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)....6
Untersuchen....7
Arbeitsbereiche....9
Anwenderverwaltung....12
Datenmodelle....20
Kundenzentrale für FSO....56
Konfigurieren....58
Finanzdaten....60
Verzweigungsvorgänge....61
Servicedefinitionen....64
Datensatzersteller....65
Anforderungstypen....68
Flows....70
Playbooks....73
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM....76
Zuweisungsregeln....77
SLA-Definitionen....79
Gruppen....82
Integrieren....83
Spokes....83
Socure....85
Jack Henry jXchange....90
Visa....96
Mastercard....104
FRISS....111
Guidewire....116
Außendienst-Management....122
Document Intelligence....123
Dokumentbearbeitung....125
Service Bridge....137
Anwendungen für das Bankwesen....137
Konfliktmanagement....138
Verwalten Sie Konfliktservices....151
Kartendatensicherheit....220
Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa....235
Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard....239
Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen....245
Bankkartenverwaltung....251
Einzahlungsvorgänge....277

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.

Darlehensvorgänge....306
Zahlungsvorgänge....346
Treasury-Vorgänge....391
Intelligent Servicing for Fraud....408
Anwendungen für Versicherungen....426
Sachwert- und Unfallversicherung Servicing....427
Lebensversicherungsservices....463
Anspruchsanwendungen....495
Häufig genutzte Anwendungen....638
Beschwerdemanagement....638
Customer Lifecycle Operations....657
Kennen Sie Ihren Kunden....686
Kreditvorgänge....690
Entwicklerressourcen....694
Verwenden Sie Falltypen und Servicedefinitionen in FSO....694
Remote-Datenoptionen für Remote-Tabellen....699
Auswahl eines Integrationsansatzes....701
Arbeiten mit ServiceNow REST-APIs....702
Integrationsanwendungsfälle....702
FSO-Tabellendefinitionen....717
Platform Analytics....805
Platform Analytics für FSO aktivieren....805
Vorgänge bei Geschäftseinzahlung....806
Vorgänge bei Geschäftsdarlehen....809
Geschäftslebenszyklus-Vorgänge....811
Beschwerdemanagement....813
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen....816
Services bei gewerblichen Versicherungen....818
Kundenlebenszyklus....820
Konfliktmanagement....822
Services bei Gruppenlebensversicherungen....824
Services für Einzellebensversicherungen....826
Zahlungsvorgänge....828
Vorgänge bei Privateinzahlungen....833
Schadensfälle bei Privatversicherungen....836
Services bei Privatversicherungen....838
Vorgänge bei Privatdarlehen....840
Treasury-Vorgänge....842
Process Optimization....845
Now Assist für FSO....846
Untersuchen....849
Konfigurieren....853

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.

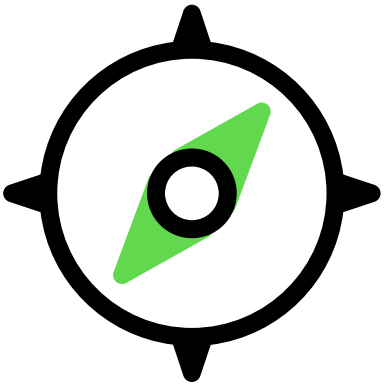
Usa E 863
Mit agentischen Workflows.....877
Referenz.....880

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

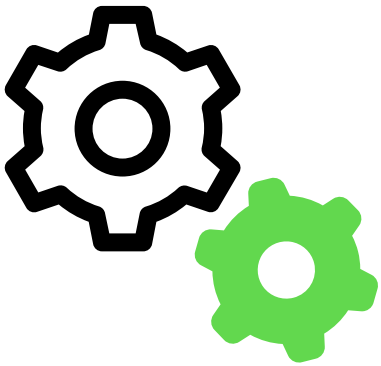
Die ServiceNow® Financial Services Operations(FSO) Die Lösung hilft Finanzdienstleistungsinstituten, Kosten durch Automatisierung zu reduzieren, die Kundenzufriedenheit zu verbessern und Risiko- und Compliance-Kontrollen in Workflows einzubetten.

Untersuchen



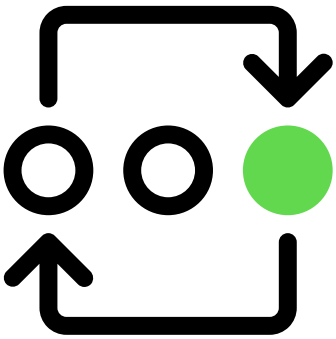
Einführung in Kernkonzepte und -Funktionen.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

Integrieren



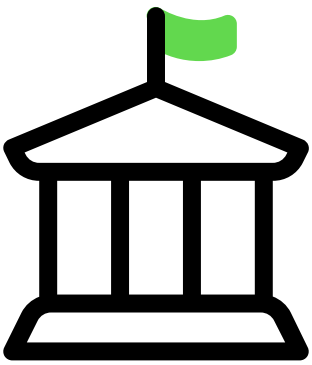
Erweitern Sie die Fähigkeiten von FSO durch die Integration mit anderen Anwendungen.

Anwendungen für das Bankwesen



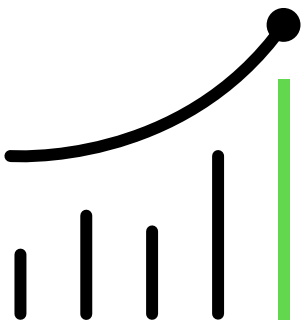
Verwalten und konfigurieren Sie Banklösungen.

Anwendungen für Versicherungen



Verwalten und konfigurieren Sie Versicherungslösungen.

Analysieren



Greifen Sie mit umsetzbaren Datenvisualisierungen auf vorkonfigurierte Dashboards zu.

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.

Automatisieren



Verwenden Sie Now Assist für FSO, um die Anwenderproduktivität und -Effizienz durch proaktive Experiences mit generativer KI zu verbessern.

Zusätzliche Ressourcen

- Weitere Informationen zu den Neuerungen und Änderungen in diesem Release finden Sie unter Versionshinweise zu Financial Services Operations .
- Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow-Account an, und finden Sie unter zusätzliche Informationen zur Implementierung und Bereitstellung von Außendienst-Management-Funktionen Erstellen Sie Jetzt .
- Arbeiten Sie mit einem Implementierungsspezialisten zusammen, um den Setup-Prozess für Financial Services Operations zu optimieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Customer Success Center .

Financial Services Operations erkunden

Verwenden Sie ServiceNow® Financial Services Operations(FSO) Anwendung, mit der Sie eine nahtlose Experience für Ihre Kunden, Service Desk-Mitarbeiter und Manager schaffen und gleichzeitig Probleme lösen und Anforderungen initiieren und erfüllen können.

Financial Services Operations – Übersicht

Dieses Video bietet einen Überblick darüber, wie Sie verwenden können Financial Services Operations Dient der Automatisierung von Kernvorgängen, sodass Finanzinstitute Aufgaben mit vorgefertigten Anwendungen und Workflows sicher verwalten können, 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 Dient dazu, Ihre Front-, Middle- und Back-Office-Mitarbeiter mithilfe optimierter Workflows auf einer einzigen, sicheren Plattform zu verbinden.

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

Wichtige Funktionen von FSO Einschließen:

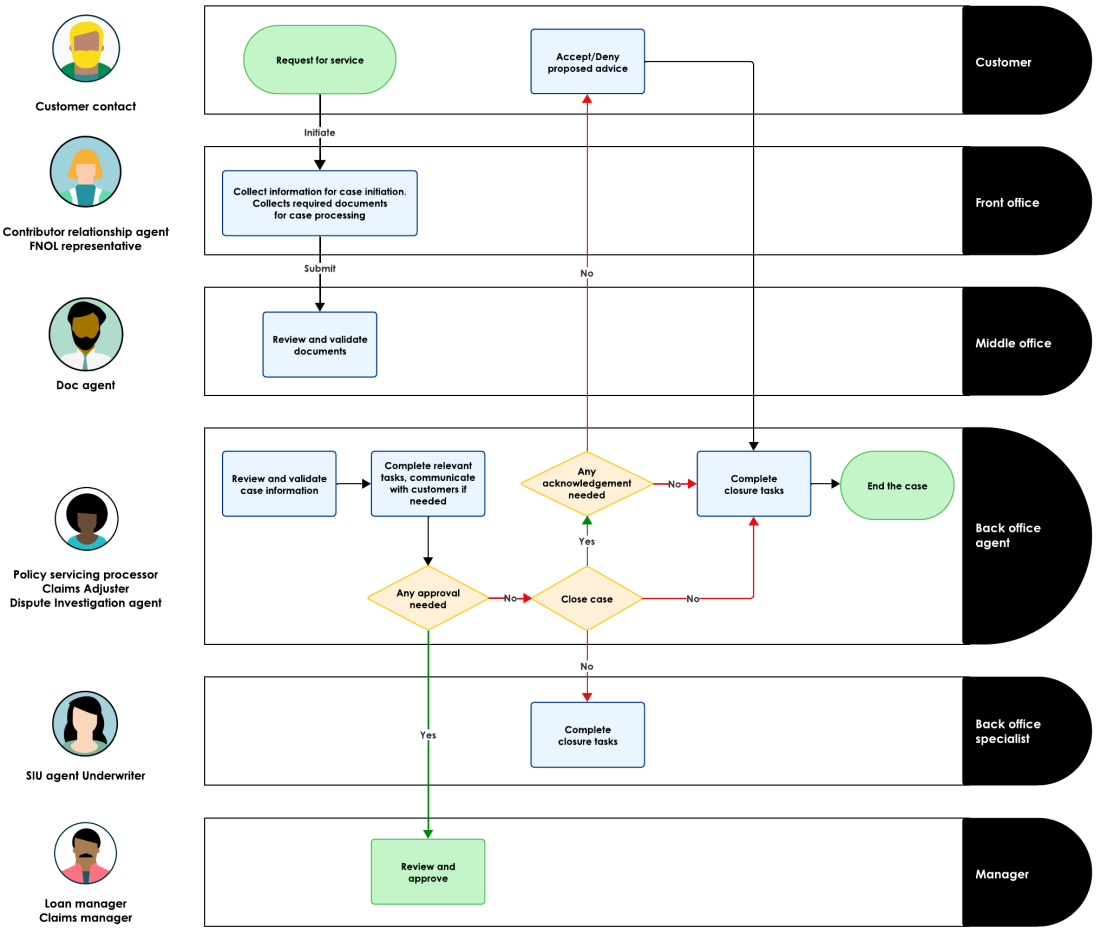
- Digitalisieren und automatisieren Sie Ihre Bank- und Versicherungsprozesse.
- Implementieren Sie ein zentralisiertes Datenmodell, um die Koordination für Front-, Middle- und Back-Office-Funktionen sicherzustellen.
- Stellen Sie eine nahtlose Verbindung zwischen Abteilungen her.
- Nutzen Sie erweitertes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

Financial Services Operations Anwender

Für weitere Informationen zu Anwenderrollen in FSO, Siehe Anwenderrollen und FSO Business-Regeln.

Financial Services Operations – Workflow

Das folgende Beispiel zeigt ein Beispiel Financial Services Operations End-to-End-Workflow, der verschiedene Rollen und Phasen beschreibt, die von diesen Rollen bearbeitet werden, beginnend vom Erstellen des Falls und der zugehörigen Aufgaben bis zum Abschluss 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.

Lizenzierung

Weitere Informationen zur Lizenzierung erhalten Sie von ServiceNow Account-Manager oder Vertriebsmitarbeiter.

Arbeitsbereiche in Financial Services Operations

Die Financial Services Operations(FSO) Arbeitsbereich 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.

FSO Verwendet Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können. Um mehr über die in verfügbaren Funktionen zu erfahren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Siehe CSM-Arbeitsbereichsfunktionen .

Arbeitsbereich Anwender

Die folgenden Anwender können verwenden FSO Arbeitsbereich. Der Arbeitsbereich ist für verschiedene Rollen personalisiert.

Arbeitsbereichsanwender

Anwender	Beschreibung
Beitragender	Übermittelt Serviceanfragen, sammelt eingehende Dokumente und überprüft den Status von Fällen.
Anfordernde Person (Zweigstellenmitarbeiter 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.

Zugriff auf den Arbeitsbereich

Navigieren Sie zum Öffnen des Arbeitsbereichs zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.

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 durch Ihre Verantwortlichkeiten zu navigieren.

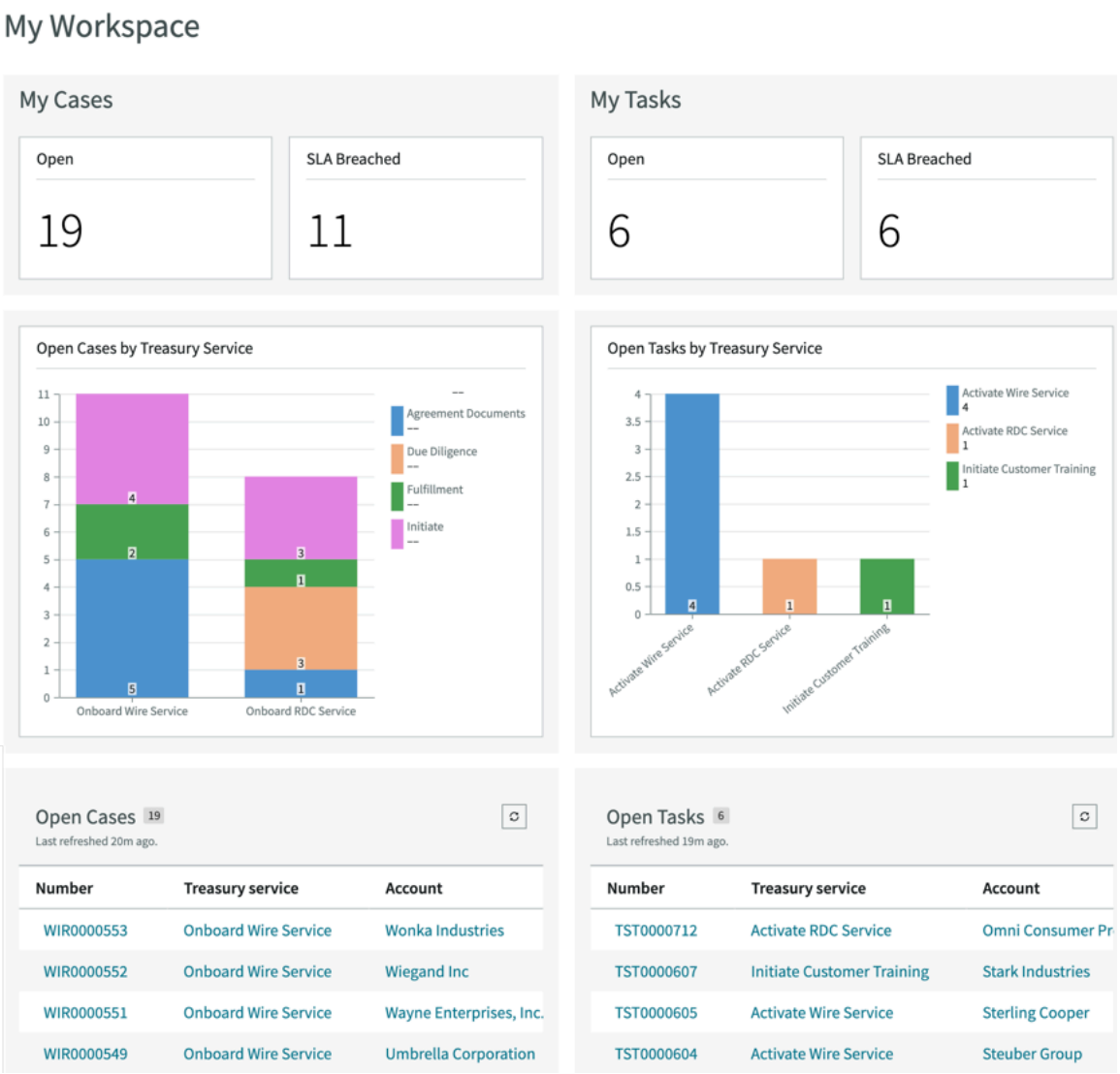
Hinweis: Die Widgets und Daten, die in den Widgets angezeigt werden, hängen von Ihrer Rolle ab.

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.

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

Beispiel für die Zielseite für Treasury-Vorgänge



Listenansicht

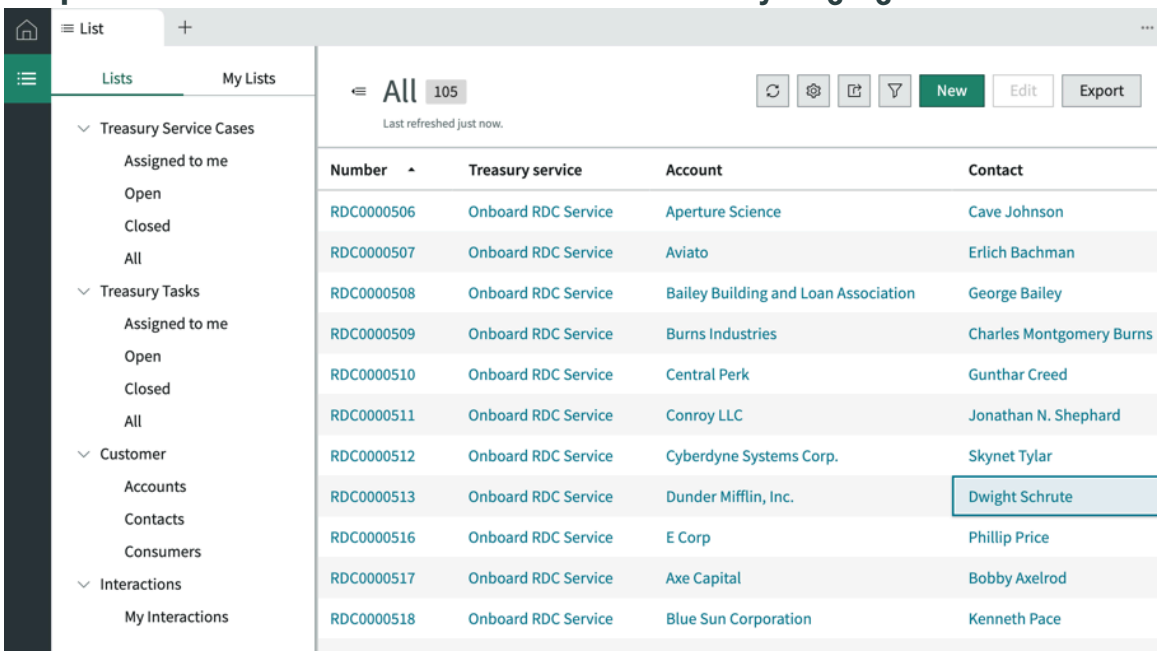
Im Listenbereich können Sie schnell auf Fälle und Aufgaben zugreifen, indem Sie die gefilterten Listen in verschiedenen Kategorien verwenden. Die angezeigten Listen hängen von Ihrer Rolle ab.

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

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 für die 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.

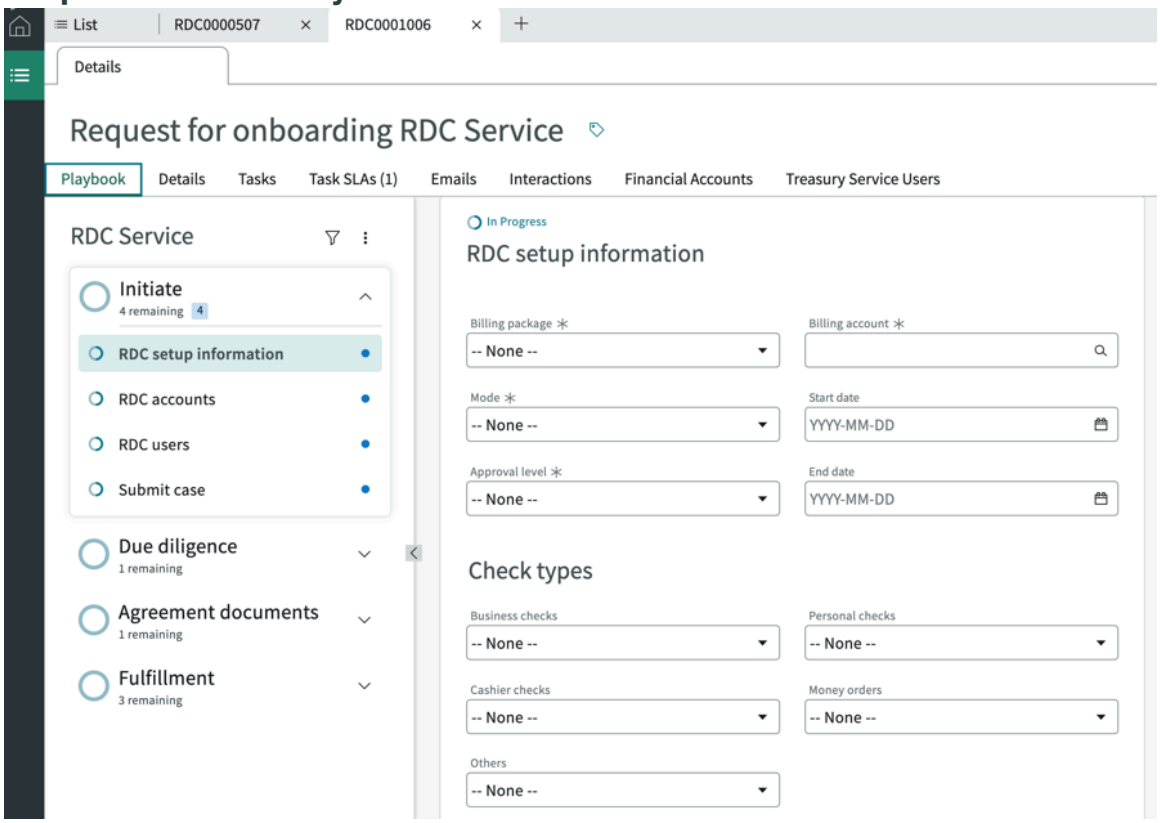
- Beitragende und anfordernde Personen können Servicefälle übermitteln und den Fallstatus anzeigen.
- Service Desk-Mitarbeiter können Fälle und Aufgaben untersuchen, selektieren und darauf reagieren, die ihnen zugewiesen sind.

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

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 für einen Treasury-Fall im Arbeitsbereich



FSO Anwenderverwaltung

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

Einrichten von Anwendern, Anwendergruppen und Kundenbeziehungen

Aufgabe	Beschreibung
Benutzer und Gruppen konfigurieren	Konfigurieren Sie die einzelnen Anwender und die Anwendergruppen, die auf Ihre Instanz zugreifen können.
Anwenderrollen und FSO Business-Regeln	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 Agent-Connector- und Beitragende-Rollen. Um den richtigen Zugriff für Ihr Team festzulegen, kombinieren Sie diese Rollen mit verschiedenen CSM-Branchendatenmodellen und Anwenderrollen des Beitragenden.
Erstellen Sie mehrere Verbraucherprofile für einen Anwender	Einzelne Verbraucher können mehrere Profile für verschiedene Anforderungen haben. Sie können diese Profile erstellen, um profilspezifische Daten zu identifizieren und zu differenzieren.
Konfigurieren Sie einen einheitlichen Anwender	Ermöglichen Sie Anwendern, mit einer einzigen Anmeldung mehrere Profile in der Anwendung

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 Anwendern, Anwendergruppen und Kundenbeziehungen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	„Kundenservice-Management“ (CSM) und anderen ServiceNow-Anwendungen zu verwalten.
Kundenbeziehungen erstellen	Richten Sie verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Partnern, Kunden und Kontakten ein, um Fall- und Account-Management einfach und flexibel zu gestalten: • Bidirektionale Account-Beziehungen • Kontaktbeziehungen • Account-Hierarchien
Account-Teams erstellen	Erstellen Sie Teams, die aus Mitarbeitern und Kundenkontakten bestehen, 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 zu unterstützen.
Konfigurieren des Kundenzugriffsmanagements	Konfigurieren Sie das Kundenzugriffsmanagement, um mehrere Kontakte und Verbraucher bei Fällen und verkauften Produkten zu unterstützen und ihnen unterschiedliche Zugriffsebenen auf den Fall zu gewähren.

Anwenderrollen und FSO Business-Regeln

In diesem Abschnitt werden die verschiedenen Rollen in definiert Financial Services Operations Core Und erläutert die Geschäftsregeln, 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 Financial Services Operations(FSO) Anwendungen. Anwender mit dieser Rolle haben Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf FSO Tabellen.	• sn_bom.document.admin • sn_bom_credit_asmt.admin • model_manager
Finanzdienstleistungen – Verbraucherbeitragender [sn_bom.Consumer_Contributor]	Universelle Rolle in FSO Kernanwendung für Beitragende zur Finanzdienstleistungsbeziehung, mit der Anwender Fälle für jeden Verbraucher erstellen können.	• sn_bom.Beitragender • sn_bom_payment.Beitragende • sn_bom_Credit_asmt.b2c_Cor

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 erbt alle anderen b2c-Beitragenden-Rollen in Financial Services Operations Anwendungen und die Rolle des Beitragenden des Kundenservice-Verbrauchers.	• sn_ins_indiv_Life.Beitragende • sn_ins_Policy_b2c.Beitragend • sn_customerservice.consume • sn_bom_deposit_b2c.Beitrage • sn_bom_loan.Beitragender • sn_bom_Compl.Beitragender • sn_bom_clo_b2c.Beitragende • sn_ins_Group_Life.Beitragend • sn_bom_credit_Card.Contribu
Beitragender für Finanzdienstleistungskonto [sn_bom.Account_Contributor]	Universelle Rolle in FSO Kernanwendung für Beitragende zu Finanzdienstleistungsbeziehungen, mit der Anwender Fälle für jeden Account erstellen können. Diese Rolle erbt alle anderen b2b-Beitragenden-Rollen in Financial Services Operations Anwendungen und die Rolle des Beitragenden des Kundenservice-Accounts.	• sn_bom.Beitragender • sn_bom_payment.Beitragende • sn_bom_Treasury.Beitragend • sn_ins_indiv_Life.Beitragende • sn_bom_deposit_b2b.Beitrage • sn_ins_Policy_b2b.Beitragend • sn_bom_Credit_asmt.b2b_Co • sn_bom_loan_b2b.Beitragend • sn_bom_Compl.Beitragender • sn_ins_Group_Life.Beitragend • sn_customerservice.account_ • sn_bom_clo_b2b.Beitragende • sn_bom_credit_Card.Contribu
Beitragender der Finanzdienstleistungsbeziehung [sn_bom.Relationship_Contributor]	Universelle Rolle in FSO Kernanwendung für Beitragende zu Finanzdienstleistungsbeziehungen, mit der Anwender Fälle für Kunden oder Accounts erstellen können, mit denen sie Beziehungen aufgebaut haben. Diese Rolle erbt alle anderen Beitragenden-Rollen in Financial Services Operations Anwendungen und die Rolle des Beitragenden zur Kundenservicebeziehung.	• sn_bom.Beitragender • sn_bom_payment.Beitragende • sn_bom_Treasury.Beitragend • sn_customerservice.Relations • sn_bom_Credit_asmt.b2c_Co • sn_ins_indiv_Life.Beitragende • sn_ins_Policy_b2c.Beitragend • sn_bom_deposit_b2b.Beitrage • sn_ins_Policy_b2b.Beitragend • sn_bom_Credit_asmt.b2b_Co

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_loan.Beitragender • sn_bom_Compl.Beitragender • sn_bom_clo_b2c.Beitragende • sn_ins_Group_Life.Beitragend • sn_bom_clo_b2b.Beitragende • sn_bom_credit_Card.Contribu
Finanzdienstleistungsmitarbeiter [sn_bom.fs_Agent]	Universelle Rolle für Finanzdienstleistungsmitarbeiter. Alle anderen Mitarbeiterrollen in Financial Services Operations Anwendungen erben diese Rolle.	• sn_bom.Darlehen_Account_Vi • sn_bom.Credit_Card_Account • sn_bom.line_of_Credit_Viewer • sn_bom.b2b_Agent • sn_bom.deposit_account_view • sn_bom.b2c_Agent
Beitragender Manager am Standort [sn_bom.location_Manager_Contributor] **Hinweis:** Das Plugin „Geschäftsstandort“ muss zusätzlich aktiviert sein, damit diese Rolle aktiviert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Geschäftsstandorte	Anwenderrolle zum Verwalten von Filialstandorten. Diese Rolle kann einen Fall für einen Account oder Verbraucher erstellen. Anwender mit dieser Rolle haben Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf FSO Tabellen für Verzweigungen, die sie verwalten.	• sn_bom.Beitragender • sn_customerservice.svc_locat • sn_bom_deposit_b2c.Beitrage • sn_bom_deposit_b2b.Beitrage • sn_bom_loan.Beitragender • sn_bom_Compl.Beitragender • sn_bom_clo_b2c.Beitragende • sn_bom_clo_b2b.Beitragende
Account-Betrachter [sn_bom.Account_Viewer]	Verbraucherrolle zum Anzeigen und Erstellen FSO Fallbeispiele.	• sn_bom.Darlehen_Account_Vi • sn_bom.Saving_Account_View • sn_bom.Credit_Card_Account • sn_bom.deposit_account_view • sn_bom.Mortgage_Viewer • sn_bom.checking_account_vie
Viewer für automatische Darlehen [sn_bom.auto_loan_viewer]	Anwenderrolle zum Anzeigen von Kfz-Darlehensdaten. Diese Rolle hat Lesezugriff auf die Tabelle „Kfz-Darlehen“ [sn_bom_Auto_Darlehen].	sn_bom.Customer_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 Financial Services Operations Core installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Betrachter für Girokonto [sn_bom.checking_account_viewer]	Anwenderrolle zum Anzeigen von Girokontodaten. Diese Rolle hat Lesezugriff auf die folgenden Tabellen: • Privates Girokonto [sn_bom_Check_Account] • Geschäftliches Girokonto [sn_bom_b2b_Girokonto]	sn_bom.Customer_Data_Viewer
Betrachter für Kreditkartenkonto [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_Viewer
Kundendaten-Viewer [sn_bom.Customer_Data_Viewer]	Anwenderrolle zum Anzeigen von Kundendaten aus FSO Anwendungen.	sn_customerservice.customer_data_vi
Betrachter für Einlagenkonto [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_Viev • sn_bom.checking_account_vie • sn_bom.Customer_Data_View
Darlehenskonto-Betrachter [sn_bom.Darlehen_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_View • sn_bom.auto_loan_viewer • sn_bom.Mortgage_Viewer • sn_bom.persönlich_Darlehen_
Hypothekenkonto-Betrachter [sn_bom.Mortgage_Viewer]	Anwenderrolle zum Anzeigen von Hypothekendaten. Diese Rolle hat Lesezugriff auf die folgenden Tabellen: Hypothekenkonto [sn_bom_Mortgage_Account]	sn_bom.Customer_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 Financial Services Operations Core installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Betrachter für privates Darlehen [sn_bom.Personal_loan_Viewer]	Anwenderrolle zum Anzeigen persönlicher Darlehensdaten. Diese Rolle hat Lesezugriff auf die Tabelle „privates Darlehen“ [sn_bom_Personal_Darlehen].	sn_bom.Customer_Data_Viewer
Referenzbetrachter [sn_bom.ref_Data_Viewer]	Anwenderrolle zum Anzeigen von Referenzdaten für Finanzinstitute. Diese Rolle hat Lesezugriff auf die Tabelle „Finanzinstitut“ [sn_bom_Financial_Institution].	Diese Rolle enthält keine anderen Roll
Account-Viewer wird gespeichert [sn_bom.Saving_Account_Viewer]	Anwenderrolle zum Anzeigen von Einsparungsdaten. Diese Rolle hat Lesezugriff auf die folgenden Tabellen: • Geschäftliches Girokonto [sn_bom_b2b_Girokonto] • Privates Sparkonto [sn_bom_Saving_Account]	sn_bom.Customer_Data_Viewer
Anlagekonto-Betrachter [sn_bom.investment_account_viewer]	Diese Rolle gewährt schreibgeschützten Zugriff auf Investitionsdatenentitäten.	• sn_bom.Account_Viewer • sn_bom.security_viewer
Sicherheitsbetrachter [sn_bom.security_viewer]	Diese Rolle gewährt schreibgeschützten Zugriff auf Sicherheitsdatenentitäten.	Diese Rolle enthält keine anderen Roll
FSO Verbraucher [sn_bom.Consumer]	Verbraucherrolle für FSO Kunden.	Diese Rolle enthält keine anderen Roll

Business-Regeln installiert

Mit installierte Business-Regeln Financial Services Operations Core Anwendung

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Account-Nummer auf 4 Zeichen beschränken	Finanzkonto [sn_bom_Financial_Account]	Business-Regel, die verhindert, dass mehr als vier Zeichen in gespeichert werden **Kontonummer** Feld zur Unterstützung bei der Sicherheit.

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

Financial Services Operations(FSO) Anwendungen installieren Agent Connector- und Beitragende-Rollen, um Anwenderberechtigungen effektiv zu verwalten und zu überwachen. Um die richtige Zugriffsebene bereitzustellen, müssen diese Rollen mit Rollen in gekoppelt sein CSM Branchendatenmodell und Anwenderrollen des Beitragenden.

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 den Anfangsphasen begrenzte Updates vornehmen.

So aktivieren Sie diese Rollen effektiv:

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

Zugriffszuweisung basierend auf Geschäftsanforderungen

Je nach Geschäftsanforderungen können Sie zuweisen CSM Branchendatenmodell-Rollen oder Beitragende Anwenderrollen für Ihre Anwender mit FSO Rollen, um die gewünschte Zugriffsebene für einen bestimmten Anwender zu erhalten, z. B. um den Zugriff auf Fälle, Fallaufgaben und andere fallbezogene Informationen zu steuern.

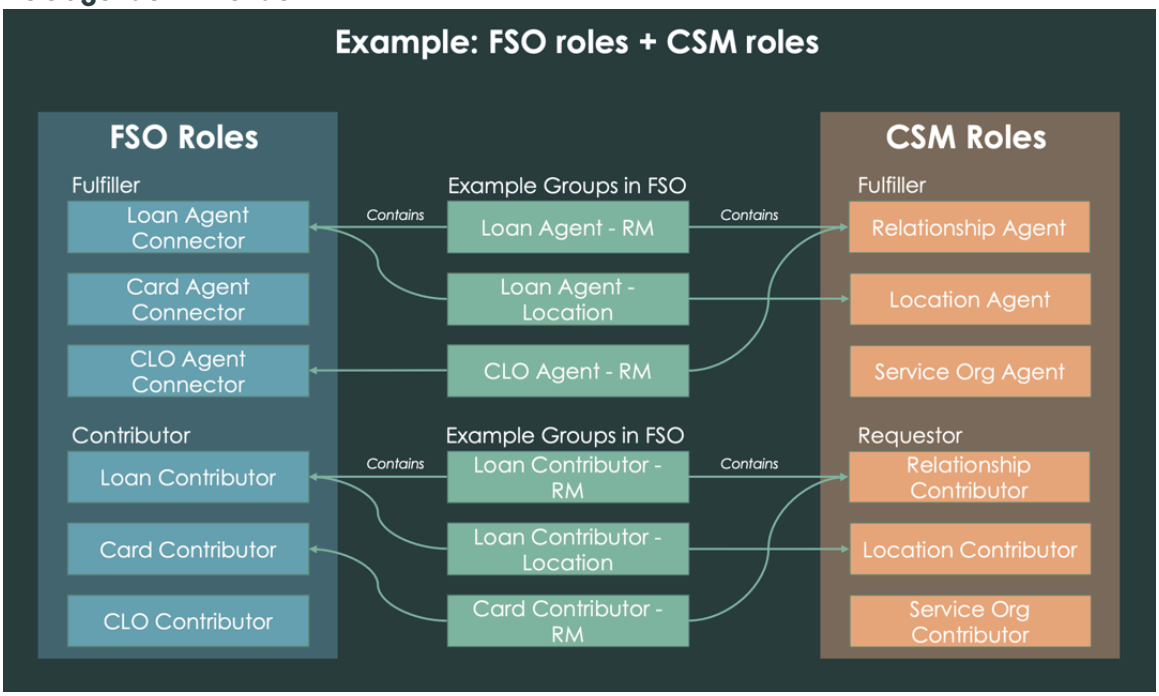
Weitere Informationen finden Sie unter Branchendatenmodell-Rollen Und Anwenderrollen des Beitragenden .

Visuelle Übersicht

Das folgende Diagramm zeigt Beispiele, wie Sie verschiedene kombinieren können FSO Rollen mit CSM Rollen und weisen Sie sie den entsprechenden zu FSO Anwendergruppen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 kombiniert mit Rollen in CSM Branchendatenmodell und Beitragende Anwender



Beispiel für Rollenkombinationen in Financial Services Loan Operations

Im Folgenden finden Sie einige Beispiele dafür, wie Sie Anwendern in Darlehensvorgänge Rollen zuweisen können:

- Einem Darlehensbeziehungsmanager muss eine der folgenden Optionen zugewiesen werden:
  - Darlehensbeitragender [sn_bom_loan_b2b.Contributor] und CSM Rollen des Beitragenden für Beziehungen [sn_customerservice.Relationship_Contributor]
  - Finanzdienstleistungs-Beziehungsbeitragender [sn_bom.Relationship_Contributor], der sowohl den Beitragenden enthält [sn_bom_loan.Beitragender] Und CSM Rollen des Beitragenden für Beziehungen [sn_customerservice.Relationship_Contributor]
- Einem Zweigstellenmitarbeiter für einen Geschäftsstandort müssen Darlehensbeitragender [sn_bom_loan_b2b.Contributor] und zugewiesen werden CSM Beitragender der Serviceorganisation [sn_customerservice.service_organization_contributor] Rollen.
- Einem Darlehensbeziehungsmitarbeiter muss der Darlehensagent Connector [sn_bom_loan_b2b.Agent_Connector] und zugewiesen sein CSM Rollen des Beziehungsmitarbeiters [sn_customerservice.Relationship_Agent].
- Einem Darlehensstandort-Mitarbeiter für einen Geschäftsstandort müssen Darlehensagent Connector [sn_bom_loan_b2b.Agent_Connector] und zugewiesen sein CSM Rollen des Standortmitarbeiters [sn_customerservice.svc_location_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.

Beispiele für Darlehensoperationsrollen in Kombination mit CSM Rollen



Datenmodelle

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

Financial Services Operations Core

Die Financial Services Operations(FSO) Die Core-Anwendung bietet ein Framework, mit dem Finanzinstitute ihre Daten effektiv organisieren und verwalten können, um ihre Geschäftsanforderungen zu erfüllen. In diesem Abschnitt wird FSO Core vorgestellt und der Zweck und die wichtigsten Datendesignkomponenten erläutert.

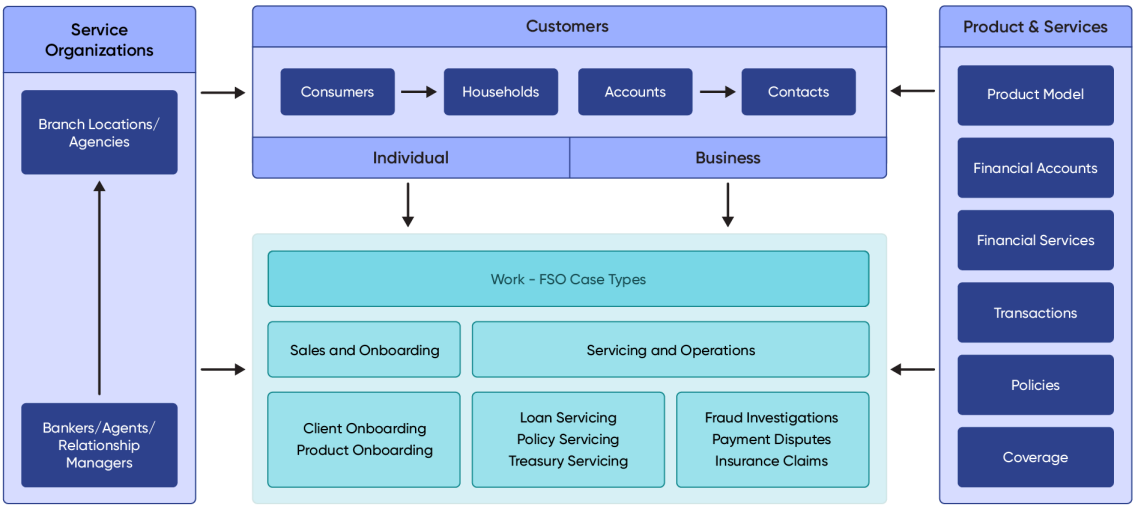
Einführung in FSO Core

Die Financial Services Operations Core Das Datenmodell verbessert und verwendet Tabellen aus dem ServiceNow AI Platform Und Kundenservice-Management (CSM) Anwendung zum Erstellen einer optimierten Datenumgebung. Sie organisiert Informationen in zwei Hauptkategorien:

- Grundlegende Daten: Dies umfasst Tabellen, in denen wichtige Kundeninformationen gespeichert werden, z. B. Finanzkonten, Produktmodelle und Transaktionen. Diese Elemente sind für die Bearbeitung von Kundenserviceanforderungen von entscheidender Bedeutung.
- Operative Workflow-Daten: Dieser zeichnet Daten auf, die während der Ausführung zugehöriger Prozesse generiert wurden, z. B. beim 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.

Allgemeine Übersicht über den FSO Core



Schlüsselkomponenten in Financial Services Operations Core

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

FSO Core-Datendesign-Modelle

Modell	Definition	Beispiele
Serviceorganisationen	Eine Liste aller Zweigstellen und Behörden innerhalb einer Organisation. Sie enthält die internen und externen Entitäten, die zu einer Serviceorganisation gehören.	• Finanzdienstleistungsunternehmen mit mehreren Niederlassungen • Interne oder externe Versicherungsvertreter und -Behörden • Speicher • Zweige • Zentren • Franchises • Handelsunternehmen
Kunde	Eine Liste aller von der Organisation betreuten Kunden.	• Accounts • Kontakte • Verbraucher • Haushalte
Produkt/verkauftes Produkt	Eine Liste aller von der Organisation angebotenen Produkte. Verfolgt die Produkte oder Services, die an ein Konto oder einen	• Gesamtüberprüfung Verfolgen • Sapphire-Kreditkarte Nachverfolgen

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-Datendesign-Modelle (Fortsetzung)

Modell	Definition	Beispiele
	Verbraucher verkauft wurden, und verknüpft sie mit Finanzkonten, Versicherungspolicen und Finanzservices.	• Kfz-Versicherung • Lebensversicherung • Hausratversicherung
Finanzkonto	Stellt die Finanzprodukte im Besitz von Kunden dar, z. B. Einzahlungen, Kreditlinie, Darlehen, Karten, und Investitionen. Es verbindet diese Produkte mit dem Account-Besitzer und unterstützt die Integration in Kernsysteme.	• Sparkontonummer bei Ihrer Bank • Hausversicherungspolice-Nummer bei Ihrer Versicherung.
Finanzdienstleistungen	Erfasst die Treasury-Services, die ein Kunde für ein bestimmtes Finanzkonto aktiviert hat.	• Kabelgebundene Services • Services für Dauerprüfung für ein Finanzkonto

Verstehen FSOKernbeziehungen

In diesem Abschnitt werden die Schlüsseltabellen in FSO Core und ihre Beziehungen beschrieben. Das Verständnis dieser Beziehungen hilft Ihnen, Daten effektiv zu verwalten und die Systemfunktionalität zu verbessern.

Die Financial Services Operations Core Die Anwendung wird automatisch mit einem der installiert Financial Services Operations Anwendungen können aber auch unabhängig für eine Basiskonfiguration installiert werden, wobei nur das zugehörige Datenmodell verwendet wird.

Die folgende Tabelle listet die Abhängigkeiten dieser Anwendung auf:

Plugin-Abhängigkeiten für Financial Services Operations Core

Name	Wert
Kundenservice-Management (CSM)	Com.sn_customerservice
Erweiterte Modell- und Asset-Klassen	Com.sn_ent
Installationsbasis	com.snc.install_base

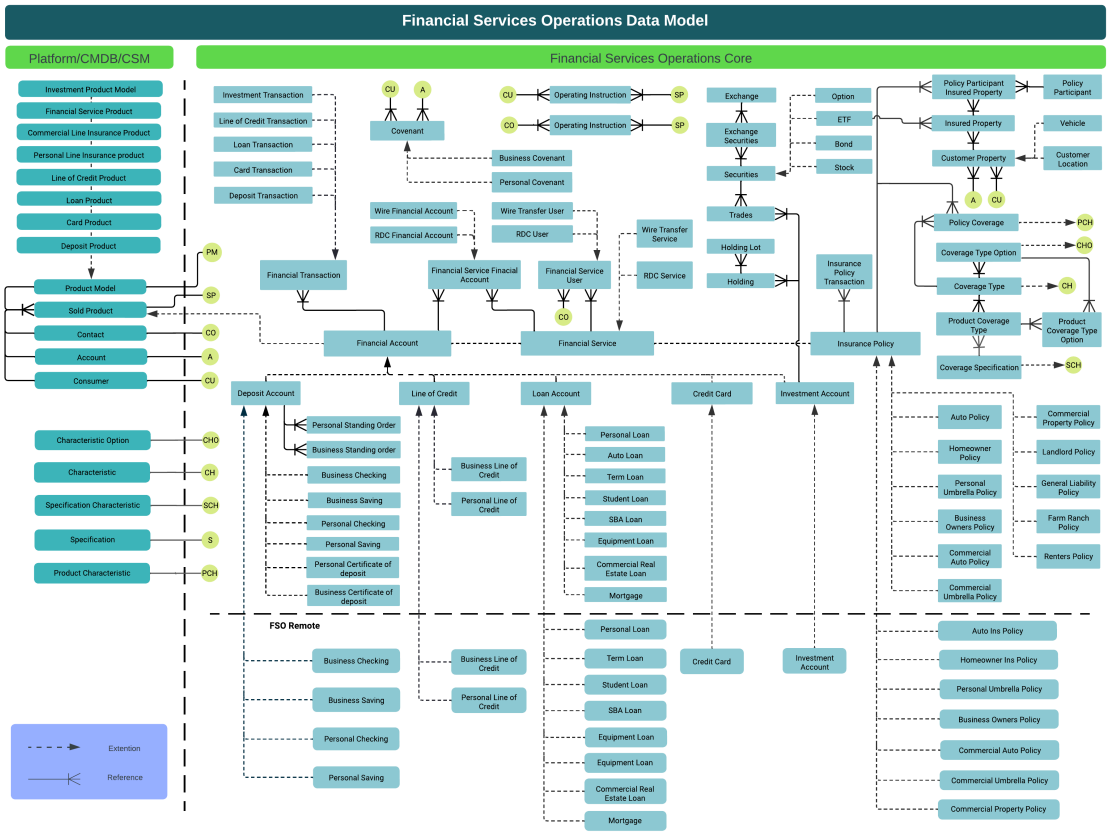
Wichtig: Ab dem Vancouver-Release wird die Financial Services Operations Core Modelltabellen verwenden untergeordnete Tabellen des erweiterten Modells und des Basisservicemodells des Assets [cmdb_Service_Product_model], um verschiedene Servicemodelle innerhalb der Configuration Management Database (CMDB)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

Financial Services Operations Core Datenmodelldiagramm

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ServiceNow AI Platform, Kundenservice-Management (CSM) Tabellen

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

ServiceNow AI Platform, CSM, Und Configuration Management Database (CMDB) In verwendete Tabellen Financial Services Operations Datenmodell

Tabelle	Beschreibung	Anwendung
Geschäftsstandort [sn_csm_Business_location]	Stellt die Geschäftsstandort-Datensätze bereit.	CSM
Fall [sn_customerservice_case]	Stellt die Fälle für Patienten bereit, die Kundenkontaktdatensätzen zugeordnet sind.	CSM
Merkmal [sn_prd_pm_Merkmal]	Stellt die für ein Produkt verfügbaren Attribute bereit.	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.

ServiceNow AI Platform, CSM, Und Configuration Management Database (CMDB) In verwendete Tabellen Financial Services Operations Datenmodell (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung	Anwendung
Merkmalsoption [sn_prd_pm_characteristic_Option]	Stellt die Optionen für Attribute bereit, die für ein Produkt verfügbar sind.	CSM
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.	ServiceNow AI 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 von einem Patienten als Kunde erworbene Produkt bereit und verweist für einen Kunden (Kundenaccount oder Verbraucher) auf die Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model] oder „Servicemodell“ [cmdb_Service_Product_model].	ServiceNow AI Platform
Spezifikation [sn_prd_pm_Specification]	Stellt die Basistabelle für Spezifikationen bereit, die in vertikalen Branchenanwendungen enthalten sind.	CSM
Spezifikationsmerkmal [sn_prd_pm_Specification_Characteristic]	Stellt die Merkmale für Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen bereit.	CSM

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

ServiceNow AI Platform, CSM, Und Configuration Management Database (CMDB) In verwendete Tabellen Financial Services Operations Datenmodell (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung	Anwendung
Aufgabe [task]	Stellt eine Reihe von Standardfeldern bereit, die für jede der Tabellen verwendet werden, die sie erweitern.	ServiceNow AI Platform

FSO Core Banking-Tabellen

In diesem Abschnitt werden die Banktabellen in FSO Core beschrieben und gezeigt, wie Bankinformationen gespeichert und verwaltet werden.

Banktabellen installiert

Financial Services Operations Core Tabellen

Bezeichnung	Tabellenname	Beschreibung
Automatische Ausleihe	sn_bom_Auto_Darlehen	Speichert alle Kfz-Darlehensdatensätze. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_Account].
Anleihe	sn_bom_Bond	Speichert alle Anleiheninformationen. Erweitert die Tabelle „Sicherheit“ [sn_bom_Security].
Einlagenzertifikat Geschäft	sn_bom_b2b_certificate_of_Deposit	Die Tabelle speichert Details eines Einlagenzertifikats. Eine Art von Finanzkonto, mit dem Unternehmen Geld für einen festen Zeitraum einzahlen und feste Zinsen dafür verdienen können.
Geschäftsgirokonto	sn_bom_b2b_Check_Account	Speichert alle Girokonto-Datensätze für Verbraucher. Erweitert die Tabelle „Einlagenkonto“ [sn_bom_Deposit_Account].
Geschäftskreditkarte	sn_bom_b2b_Credit_Card	Tabelle zum Speichern von Details zu einer Art von Kreditkarte, die für Unternehmen konzipiert ist, um Waren oder Services auf Gutschrift zu erwerben, mit Leistungen, die auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind.
Geschäftskreditlinie	sn_bom_b2b_line_of_credit	Speichert alle Kreditlinien-Datensätze für Geschäftsdarlehen-Kunden. Erweitert die Tabelle „Kreditlinie“.

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
Geschäftssparkonto	sn_bom_b2b_Saving_Account	Speichert alle Datensätze für Sparkonten (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, aus denen ein Karteninhaber eine Transaktion beanstandet. 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 für Darlehen für gewerbliche Immobilien. Erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_Account].
Darlehen für gewerbliche Fahrzeuge	sn_bom_Commercial_Vehicle_loan	Speichert alle Datensätze für Darlehen für gewerbliche Fahrzeuge. Erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_Account].
Vereinbarung	sn_bom_b2b_Covenant	Speichert alle Vertragsdatensätze für Geschäftskunden.
Vereinbarung	sn_bom_Covenant	Speichert alle Vertragsdatensätze für Verbraucher.
Vereinbarung	sn_bom_Covenant_Base	Die Tabellen [sn_bom_b2b_Covenant] und [sn_bom_Covenant_Base] erweitern die Tabelle „Vereinbarungsbasis“.
Abdeckungsspezifikation	sn_bom_Coverage_Specification	Die Abdeckungsspezifikation definiert die Produktabdeckungstypen und ihre Optionen.
Abdeckungstyp	sn_bom_Coverage_type	Die Abdeckungstyptabelle 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	CURRENCY_iso_Code_Association	

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
Kundensachwert	sn_bom_Customer_property	Die Tabelle „Kundeneigenschaft“ enthält die Details der Eigenschaften, die ein Kunde hat. Beispielsweise enthält er die Fahrzeuge und Sachstandorte, die ein Kunde hält.
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 – Überprüfungs- und Spardatensätze. Erweitert die Tabelle „Finanzkonto“ [sn_bom_Financial_Account].
Gerätedarlehen	sn_bom_Equipment_loan	Speichert alle Ausrüstungsdarlehensdatensätze. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_Account].
ETF	sn_bom_etf	Speichert alle ETF-Informationen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Sicherheit“ [sn_bom_Security].
Austauschvorgang	sn_bom_Exchange	
Finanzkonto	sn_bom_Financial_Account	Speichert alle Finanzkonten – Einlagenkonten, Darlehenskonten, Kreditkartenkonto, Kreditkartenkonten und Versicherungspolice-Konten. Erweitert die Tabelle „verkauftes Produkt“ [sn_install_Base_sold_Product].
Finanzinstitut	sn_bom_Financial_Institution	Speichert alle Datensätze von Finanzinstituten. Erweitert die Tabelle „Unternehmen“ [core_company].
Finanzdienstleistung	sn_bom_Service	Speichert alle Finanzservices – RDC-Service und Überweisungsservice. Erweitert die Tabelle „verkauftes Produkt“ [sn_install_Base_sold_Product].
Finanzdienstleistung – Finanzkonto	sn_bom_m2m_Service_Financial_Account	Speichert alle Finanzkonten – Einlagenkonten, Darlehenskonten, Kreditkartenkonto, Kreditkartenkonten und Versicherungspolice-Konten. Erweitert die Tabelle „verkauftes Produkt“ [sn_install_Base_sold_Product]
Finanzdienstleistung – Anwender	sn_bom_m2m_Service_user	Speichert Details von Anwendern für einen Finanzservice-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.

Financial Services Operations Core Tabellen (Fortsetzung)

Bezeichnung	Tabellenname	Beschreibung
Finanzdienstleistungsbasis	sn_bom_Case	Die Financial Services Base-Tabelle 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 Finanzfälle bietet, z. B. Konflikte, Betrugsuntersuchungen, Darlehensanträge, Versicherungsdienstleistungen, Forderungen 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 „Finanzservices-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, Anspruchsaufgaben, Kreditaufgaben und Darlehensaufgaben. Erweitert die Tabelle „Branchenaufgabe“ [sn_ind_Task].
Finanztransaktion	sn_bom_transaction	Speichert alle Finanztransaktionen für Einzahlungs-, Darlehens- und Kreditkartenkonten. Erweitert die Tabelle „Branchendatenentität“ [sn_ind_Data_Entity].
Gruppenmitgliedsinformationen	sn_bom_Group_member_info	Die Tabelle mit Gruppenmitgliedsinformationen ist eine Erweiterung der Kundeneigenschaftstabelle, die die Gruppenmitgliedsdetails enthalten kann, die für einen Kunden gelten. Beispiel: Im vom Arbeitgeber bereitgestellten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
		Lebensversicherungspolice-Szenario kann diese Tabelle die Gruppenmitglieddetails des Arbeitgebers enthalten.
Holding	sn_bom_Holding	Speichert Informationen zum Aufbewahren.
Gehaltener Anteil	sn_bom_Holding_LOT	Speichert Losinformationen.
Versicherter Sachwert	sn_bom_insured_property	Die Tabelle „versicherte Sachwerte“ verweist auf das Eigentum des Kunden und enthält die Sachwerte eines Kunden, die von einer Versicherungspolice abgedeckt sind.
Anlagenkonto	sn_bom_Investment_Account	Speichert alle Investitionskonto-Datensätze. 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 Versicherungsservicefall eine Anforderung zum Ändern der Policenabdeckungen gestellt wird, können die Abdeckungspositionen für die Police in den Positionstabellen gespeichert werden, die aus dieser Tabelle in der Service-App erweitert werden. Dadurch wird sichergestellt, dass die Änderungen nicht direkt in den Versicherungspolice-Abdeckungsdatensätzen vorgenommen werden, wenn der Fall verarbeitet wird, und die Aktualisierungen erst vorgenommen werden, nachdem der Fall genehmigt und geschlossen wurde.
Kreditlinie	sn_bom_line_of_credit	Speichert alle Datensätze für Kreditlinien-Konten. Erweitert die Tabelle „Finanzkonto“ [sn_bom_Financial_Account].
Darlehenskonto	sn_bom_loan_Account	Speichert alle Darlehenskontodatensätze.

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 „Finanzkonto“ [sn_bom_Financial_Account].
Standort	sn_bom_location	Kundensachwert
Händlerkategoriecode	sn_bom_Merchant_category_Code	
Hypothek	sn_bom_Mortgage	Speichert alle Hypothekenkontodatensätze. Erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_Account].
Betriebsanweisung	sn_bom_b2b_Operating_Instructions	Tabelle zum Speichern der Betriebsanweisungen für ein Geschäftskonto. Z. B. bei einem Geschäftsgirokonto, bei dem es sich um die Unterzeichner handelt, die unterzeichnen dürfen, und ihre finanziellen Limits.
Betriebsanweisung	sn_bom_Operating_Instructions	Tabelle zum Speichern der Betriebsanweisungen für ein privates Konto. Z. B. bei einem privaten Girokonto, die Unterzeichner sind, die das Unterzeichnen oder Anweisungen zum Betrieb des Accounts erteilen dürfen.
Option	sn_bom_Option	Speichert alle Optionsinformationen. Erweitert die Tabelle „Sicherheit“ [sn_bom_Security].
Zahlungsnetzwerk	sn_bom_payment_Network	Tabelle zum Speichern von Informationen zu den Zahlungsverarbeitungsnetzwerken im Kontext von Karten. Beispiel: Visa Interlink, Pulse.
Privates Einlagenzertifikat	sn_bom_certificate_of_Deposit	Die Tabelle speichert Details eines Einlagenzertifikats. Eine Art von Finanzkonto, mit dem Einzelpersonen Geld für einen festen Zeitraum einzahlen und feste Zinsen dafür verdienen können.
Privates Girokonto	sn_bom_Check_Account	Speichert alle Girokonto-Datensätze für Verbraucher. Erweitert die Tabelle „Einlagenkonto“ [sn_bom_Deposit_Account].
Persönliche Kreditkarte	sn_bom_credit_Card	Tabelle zum Speichern von Details zu einer Art von Kreditkarte, mit der Einzelpersonen Waren oder Services auf Gutschrift kaufen können.

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
Persönliche Kreditlinie	sn_bom_b2c_line_of_credit	Speichert alle Kreditlinien-Datensätze für Verbraucher.
Privates Darlehen	sn_bom_persönlich_Darlehen	Speichert alle Datensätze des privaten Darlehenskontos. Erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_Account].
Privates Sparkonto	sn_bom_Saving_Account	Tabelle zum Speichern von Details zu einer Art von Bankkonto, mit dem Kunden Geld einzahlen und Zinsen darauf verdienen können.
Police-Abdeckung	sn_bom_Policy_Coverage	Die Policenabdeckungstabelle enthält die definierten Abdeckungen für die Versicherungspolice.
Versicherungsnehmer	sn_bom_Policy_participant	Die Tabelle „Policenteilnehmer“ enthält die definierten Teilnehmer in der Versicherungspolice.
Versicherungsnehmerrolle	sn_bom_Policy_participant_insured_property	Die Rollentabelle für Policenteilnehmer enthält die Rollen, die von den Teilnehmern gespielt werden, die in der Versicherungspolice definiert wurden.
Produktabdeckung Typ	sn_bom_Product_Coverage_type	Die Tabelle „Produktabdeckung“ enthält die für das Produkt definierten Produktabdeckungstypen
Produktabdeckung Typ Option	sn_bom_Product_Coverage_type_Option	Die Optionstabelle für den Produktabdeckungstyp enthält die Produktabdeckungstyp-Optionen, die für einen Abdeckungstyp innerhalb des Produkts definiert sind
RDC-Finanzkonto	sn_bom_m2m_rdc_Financial_Account	Finanzdienstleistung – Finanzkonto
RDC-Service	sn_bom_rdc	Speichert alle RDC-Treasury-Servicedatensätze. Erweitert die Tabelle „Finanzservice“ [sn_bom_Service].
RDC-Anwender	sn_bom_m2m_rdc_user	Speichert Details von Anwendern, die berechtigt sind, eine Remote-Einlagenerfassungseinrichtung auf einem geschäftlichen Einlagenkonto anzufordern
Mieter Police	sn_bom_renters_ins_Policy	Tabelle der Police für private Versicherungen, die aus der

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
		Versicherungspolice erweitert wurde.
SBA-Darlehen	sn_bom_sba_Darlehen	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 zur Wertpapierbörse (ein Marktplatz, auf dem Wertpapiere wie Aktien, Anleihen und Derivate gekauft und verkauft werden). Beispiel NYSE: New York Stock Exchange, Nasdaq
Servicedefinition	sn_bom_Service_Definition	Speichert alle Servicedefinitionen, die für alle Workflows in 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 Entitätskriterien	sn_bom_m2m_Service_Definition_Customer_criteria	Eine m2m-Tabelle zwischen Servicedefinition und Entität Kriterien (sn_req_Criteria_Customer_condition).
Dauerauftrag	sn_bom_b2b_stehend_order	Tabelle zum Speichern von Daueranweisungen, bei denen es sich um vorab autorisierte Zahlungsanweisungen handelt, die von einem Geschäftskunden an die Bank erteilt werden. Beispiel Automatische Rechnungszahlungen
Dauerauftrag	sn_bom_stehend_order	Tabelle zum Speichern von Daueranweisungen, bei denen es sich um eine vorab autorisierte Zahlungsanweisung handelt, die von einem einzelnen Kunden an die Bank erteilt wird. Beispiel Automatische Rechnungszahlungen

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
Aktie	sn_bom_Stock	Speichert alle Lagerinformationen. Erweitert die Tabelle „Sicherheit“ [sn_bom_Security].
Studentendarlehen	sn_bom_Student_loan	Speichert alle Datensätze des Studentendarlehen-Accounts. Erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_Account].
Befristetes Darlehen	sn_bom_term_loan	Speichert alle Datensätze für befristete Darlehenskonten. Erweitert die Tabelle „Darlehenskonto“ [sn_bom_loan_Account].
Handel	sn_bom_trad	Dient zum Speichern von Informationen zu einzelnen Aktienbestellungen von Investoren.
Transaktion	sn_bom_Card_transaction	Speichert alle Kartentransaktionsdatensätze. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktion“ [sn_bom_transaction].
Transaktion	sn_bom_Deposit_transaction	Speichert alle Einzahlungstransaktionsdatensätze. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktion“ [sn_bom_transaction].
Transaktion	sn_bom_ins_Policy_transaction	Speichert alle Richtlinientransaktionsdatensätze. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktion“ [sn_bom_transaction].
Transaktion	sn_bom_Investment_transaction	Speichert alle Investitionstransaktionsdatensätze. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktion“ [sn_bom_transaction].
Transaktion	sn_bom_Line_of_Credit_transaction	Speichert alle Datensätze für Kreditlinien-Transaktionen. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktion“ [sn_bom_transaction].
Transaktion	sn_bom_loan_transaction	Speichert alle Darlehenstransaktionsdatensätze. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktion“ [sn_bom_transaction].
Fahrzeug	sn_bom_Vehicle	Kundensachwert
Überweisung Finanzkonto	sn_bom_m2m_Wire_Transfer_Financial_Account	Fiat-Aktienleistung – Finanzkonto
Überweisungsservice	sn_bom_Wire_Transfer	Speichert alle Treasury-Servicedatensätze für Überweisungen. Erweitert die Tabelle „Finanzservice“ [sn_bom_Service].

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
Überweisung – Anwender	sn_bom_m2m_Wire_Transfer_user	Speichert Details von Anwendern, die berechtigt sind, eine Überweisungsmöglichkeit auf einem geschäftlichen Einlagenkonto anzufordern

FSO Kernversicherungstabellen

In diesem Abschnitt werden die Versicherungstabellen in FSO Core und deren Umgang mit Versicherungsdaten erläutert.

Versicherungstabellen installiert

Financial Services Operations Core Tabellen

Bezeichnung	Tabellenname	Beschreibung
Geschäftsinhaber Police	sn_bom_bo_ins_Policy	Versicherungspolice
Schadensbasis	sn_bom_claim_Base	Anspruchsbasis ist die Tabelle, aus der alle spezifischen Anspruchsfalltypen der Versicherungs-App erweitert werden. Diese Tabelle enthält alle allgemeinen Attribute, die für Falltypen von Versicherungsansprüchen verwendet werden können.
Gewerbliche KFZ-Police	sn_bom_CA_ins_Policy	Tabelle für gewerbliche Kfz-Police für Versicherung erweitert aus Versicherungspolice.
Gewerbliches Eigentum Police	sn_bom_cp_ins_Policy	Tabelle der Versicherung gewerblicher Sachwert Police erweitert aus der Versicherungspolice.
Gewerbliche Reisepolice	sn_bom_ct_ins_Policy	Speichert Informationen zu einer gewerblichen Reiserichtlinie, die einem Policeninhaber ausgestellt wurde. Erweitert die Versicherungspolice [sn_bom_ins_Policy].
Gewerbliche Rahmen-Police	sn_bom_cu_ins_Policy	Tabelle für gewerbliche VersicherungsrahmenPolicen, erweitert aus Versicherungspolice.
Eigentumswohnung Police	sn_bom_condo_ins_Policy	Tabelle der Versicherung der privaten Eigentumswohnung Police erweitert aus der Versicherungspolice.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Landwirtschaft Police	sn_bom_fr_ins_Policy	Tabelle der Versicherung für gewerbliche Farm Police erweitert aus der Versicherungspolice.
Allgemeine Haftung Police	sn_bom_gl_ins_Policy	Tabelle der allgemeinen Haftpflicht-Police für Versicherung erweitert aus der Versicherungspolice.
Gruppe Berufsunfähigkeitsversicherung Police	sn_bom_Group_Disability_ins_Policy	Tabelle der Berufsunfähigkeits-Police der Versicherungsgruppe, erweitert aus der Versicherungspolice.
Gruppe Lebensversicherung Police	sn_bom_Group_Life_ins_Policy	Tabelle der Lebensversicherung der Versicherungsgruppe, die aus der Versicherungspolice erweitert wurde.
Hausrat-/Haftpflichtpolice	sn_bom_Homeowner_ins_Policy	Versicherungs-Hausrat-Policentabelle erweitert aus Versicherungspolice.
Individuelle Berufsunfähigkeitspolice	sn_bom_indiv_disab_Policy	Tabelle der Versicherungspolice für einzelne Invalidität, erweitert aus der Versicherungspolice.
Individuelle Lebensversicherungspolice	sn_bom_indiv_Life_Policy	Versicherungs-Einzellebensversicherungstabelle, die aus der Versicherungspolice erweitert wurde.
Versicherungspolice	sn_bom_ins_Policy	Speichert alle Datensätze des Versicherungspolicenkontos. Erweitert die Tabelle „verkauftes Produkt“ [sn_install_Base_sold_Product].
Versicherter Sachwert	sn_bom_insured_property	Die Tabelle „versicherte Sachwerte“ verweist auf das Eigentum des Kunden und enthält die Sachwerte eines Kunden, die von einer Versicherungspolice abgedeckt sind.
Vermieter Police	sn_bom_Landlord_ins_Policy	Tabelle der Versicherungspolice für Vermieter erweitert aus der Versicherungspolice.
Private KFZ-Police	sn_bom_Auto_ins_Policy	Tabelle der privaten Kfz-Police für Versicherung erweitert aus der Versicherungspolice.
Persönliche Reisepolice	sn_bom_pt_ins_Policy	Speichert Informationen zu einer persönlichen Reiserichtlinie, die einem Policeninhaber ausgestellt wurde. Erweitert

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
		die Versicherungspolice [sn_bom_ins_Policy].
Private Rahmen-Police	sn_bom_pu_ins_Policy	Tabelle der privaten DachPolice für Versicherung erweitert um Versicherungspolice.
Police-Abdeckung	sn_bom_Policy_Coverage	Die Policenabdeckungstabelle enthält die definierten Abdeckungen für die Versicherungspolice.
Versicherungsnehmer	sn_bom_Policy_participant	Die Tabelle „Policenteilnehmer“ enthält die definierten Teilnehmer in der Versicherungspolice.
Versicherungsnehmerrolle	sn_bom_Policy_participant_insured_profile	Die Rollentabelle für Policenteilnehmer enthält die Rollen, die von den Teilnehmern gespielt werden, die in der Versicherungspolice definiert wurden.
Mieter Police	sn_bom_renters_ins_Policy	Tabelle der Police für private Versicherungen, die aus der Versicherungspolice erweitert wurde.
Transaktion	sn_bom_ins_Policy_transaction	Speichert alle Richtlinientransaktionsdatensätze. Erweitert die Tabelle „Finanztransaktion“ [sn_bom_transaction].

Datenmodell für Kartenkonflikte

In diesem Abschnitt werden das Datenmodell für Kartenkonflikte und die mit der Anwendung „Konflikte“ installierten Tabellen beschrieben.

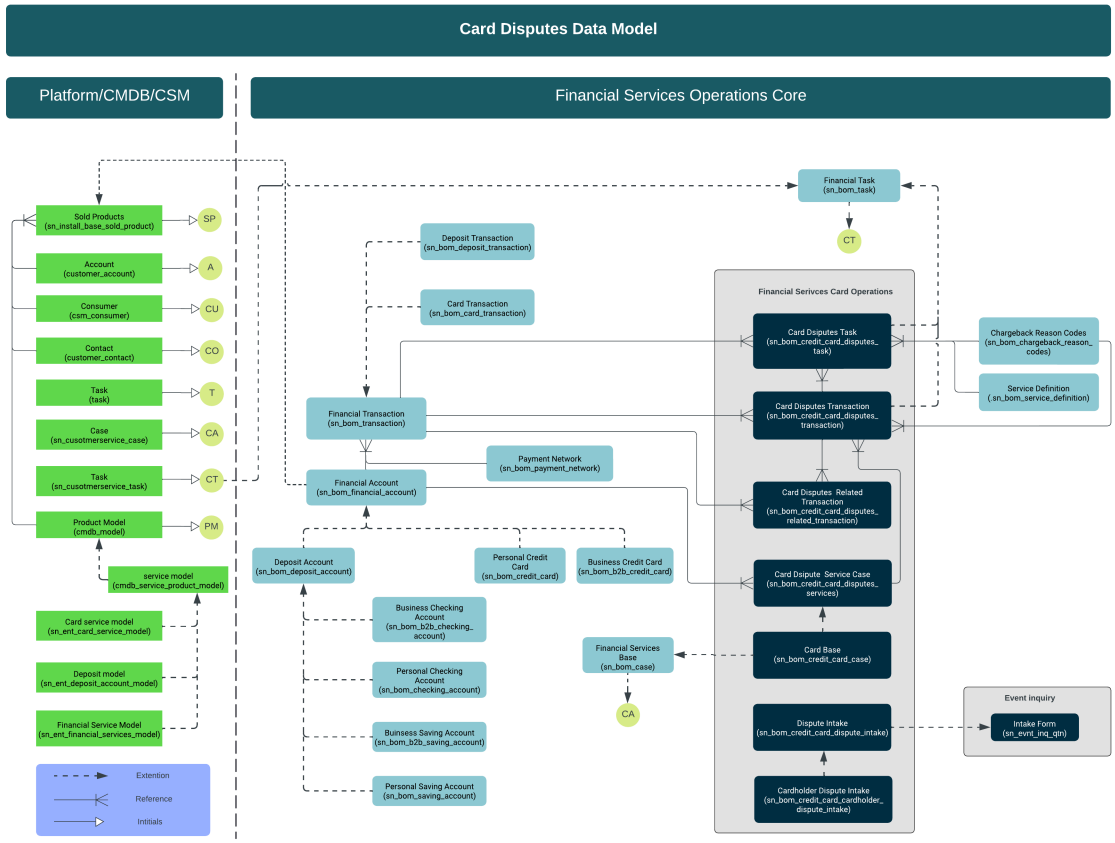
Datenmodell für Kartenkonflikte

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

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.

Konflikte – Datenmodell



Tabellen mit Kartenkonflikten

Entität	Tabellenname	Vorgehensweise
Aufgabe anfechten	sn_bom_Credit_Card_disputes_Task	Verfolgen und verwalten Sie Konfliktaufgaben; erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_Task].
Konflikttransaktion	sn_bom_Credit_Card_disputes_transaction	Speichern Sie alle Kreditkartenkonflikttransaktionen.
Geschäftsgirokonto	sn_bom_b2b_Check_Account	Speichern Sie Girokontodaten für Geschäftskunden; erweitert die Tabelle „Einlagenkonto“ [sn_bom_Deposit_Account].
Geschäftssparkonto	sn_bom_b2b_Saving_Account	Speichern Sie Sparkontodaten für Geschäftskunden; erweitert die Tabelle „Einlagenkonto“ [sn_bom_Deposit_Account].
Einlagenkonto	sn_bom_Deposit_Account	Verwalten Sie alle Scheck- und Sparkontodatensätze; erweitert die Tabelle „Finanzkonto“ [sn_bom_Financial_Account].
Finanzkonto	sn_bom_Financial_Account	Speichern Sie Einzahlung, Darlehen, Kreditkarte, Kreditlinie 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.

Entität	Tabellenname	Vorgehensweise
		erweitert die Tabelle „verkaufte Produkte“ [sn_install_Base_sold_Product].
Finanzaufgabe	sn_bom_Task	Verwalten Sie Finanzaufgaben wie Anfragen, Forderungen, Gutschriften und Darlehen; erweitert die Tabelle „Branchenaufgabe“ [sn_ind_Task].
Finanztransaktion	sn_bom_transaction	Verfolgen Sie alle Finanztransaktionen über Einzahlungs-, Darlehens- und Kreditkartenkonten hinweg.
Kreditlinie	sn_bom_line_of_credit	Speichern Sie Datensätze für Kreditlinien-Konten; erweitert die Tabelle „Finanzkonto“ [sn_bom_Financial_Account].
Privates Girokonto	sn_bom_Check_Account	Speichern Sie Girokontodaten für einzelne Verbraucher; erweitert die Tabelle „Einlagenkonto“ [sn_bom_Deposit_Account].
Servicedefinition	sn_bom_Service_Definition	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, die in Workflows verwendet werden; erweitert die Tabelle „Servicedefinition“ [sn_Case_type_selection].
Kartentransaktion	sn_bom_Card_transaction	Speichern Sie kartenbasierte Transaktionsdatensätze; erweitert die Tabelle „Finanztransaktionen“ [sn_bom_transaction].
Einzahlungstransaktion	sn_bom_Deposit_transaction	Speichern Sie Einzahlungstransaktionsdatensätze; erweitert die Tabelle „Finanztransaktionen“ [sn_bom_transaction].
Gutschrifttransaktion	sn_bom_Line_of_Credit_transaction	Kreditlinien-Transaktionen speichern; erweitert die Tabelle „Finanztransaktionen“ [sn_bom_TRANSACTION].
Visa-Konflikt – Aufnahme	sn_bom_Visa_cp_Visa_dispute_Fragebogen	Erfassen Sie Fragen und Antworten des Fragebogens zu Visa-Konflikten; erweitert die Aufnahmeformulartabelle [sn_evnt_inq_qtn].
Karteninhaber – Aufnahme des Visa-Konflikts	sn_bom_Visa_cp_Visa_dispute_cardholder_intake	Speichern Sie Antworten auf Visa-Konflikte von Verbrauchern; erweitert die Tabelle zur Aufnahme von Visa-Konflikten [sn_bom_Visa_cp_Visa_dispute_Fragebogen].
CRB-Regionstyp	sn_bom_Visa_cp_crb_Region_type	Speichern Sie Details zur Region des Visa Card Recovery Bulletins (CRB).

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	Vorgehensweise
Nachricht zum Mastercard-Ausgleichsursachencode	sn_bom_mcard_cp_mastercard_Chargeback_reason_Codes	Speichern Sie Mastercard-Ausgleichsursachencodes und -Nachrichten.
Verkaufte Produkte	sn_install_Base_sold_Product	Verfolgen Sie Produkte und Services, die an Accounts oder Verbraucher verkauft wurden.
Produktmodell	cmdb_model	Konfigurieren Sie Produktmodelle für Services, Hardware, Software und Verbrauchsgüter.
Kartenkonflikte Servicefall	sn_bom_Credit_Card_disputes_Service	Erstellen und verfolgen Sie Kartenkonfliktfälle, die von Service Desk-Mitarbeitern initiiert wurden.
Kartenservicemodell	SN_ent_Card_Service_model	Store-Kartenproduktinformationen.
Einzahlungsmodell	sn_ent_Deposit_Account_model	Definieren Sie Einzahlungsproduktmodelle wie Sparkonten oder Girokonten.
Fall	sn_customerservice_case	Verwalten Sie Kundenfragen, Probleme und Lösungen, z. B. Kartenkonfliktfälle.
Aufgabe	Aufgabe	Verfolgen Sie den Arbeitsfortschritt im Zusammenhang mit dem Fallmanagement.
Aufgabe	sn_customerservice_task	Zentralisieren und verwalten Sie Kundenservicebezogene Aufgaben.
Zugehörige Transaktion für Kartenkonflikte	sn_bom_Credit_Card_disputes_related_transaction	Speichern Sie Transaktionen, die einem Kartenkonflikt zugeordnet sind.
Servicedefinition	sn_Case_type_selection	Verknüpfen Sie Services mit Falltypen, und definieren Sie Anforderungstypen.
Aufnahmeformular	sn_evt_inq_qtn	Speichern Sie anforderungsbezogene Fragen und Antworten.
Privates Sparkonto	sn_bom_Saving_Account	Speichern Sie Daten zu einzelnen Sparkonten.
Zahlungsnetzwerk	sn_bom_payment_Network	Speichern Sie Netzwerkinformationen für die Zahlungsverarbeitung, z. B. Visa Interlink, Pulse.
Geschäftskreditkarte	sn_bom_b2b_Credit_Card	Speichern Sie Geschäftskreditkartendetails und Nutzungsdaten.
Persönliche Kreditkarte	sn_bom_credit_Card	Speichern Sie individuelle Kreditkartendetails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Vorgehensweise
Ausgleichsgrund Codes	sn_bom_Chargeback_reason_Codes	Kategorisieren und speichern Sie Ausgleichsgründe pro Kartennetzwerk.
Finanzdienstleistungsbasis	sn_bom_Case	Verwalten Sie alle Finanzfalldatensätze, einschließlich Konflikte und Betrugsuntersuchungen.
Account	Customer_Account	Speichern und verwalten Sie Kundenaccount-Datensätze.
Verbraucher	csm_Consumer	Speichern Sie Informationen für B2C-Kunden (Einzelkunden).
Kontakt	Customer_contact	Pflegen Sie Kundenkontaktinformationen.

Konfliktentscheidungstabellen

Entscheidungstabellen in Konfliktmanagement Geben Sie die Entscheidungslogik für die Verarbeitung von Kartenkonflikten an.

Die folgende Tabelle listet die in verwendeten Entscheidungstabellen auf Konfliktmanagement.

Hinweis: Die hier angezeigten Regeln werden als Beispielregeln bereitgestellt. Überprüfen und konfigurieren Sie sie, um Ihre eigene Verarbeitungsrichtlinie widerzuspiegeln.

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 • Verweigern • Keine Gutschrift **Hinweis:** Anwender können die sofort einsatzbereiten Regeln basierend auf ihren eigenen Richtlinien erweitern.
Bestimmen Sie den Ursachencode für den Ausgleichskonflikt	Bestimmt den Ausgleichsgrundcode für Visa-Konflikte basierend auf der Fallkategorisierung und den Antworten auf die folgenden Fragen: • Was ist an dieser Transaktion falsch? • Dieser Konflikt ist auf zurückzuführen?
Ursachenmeldung für Mastercard-Ausgleichskonflikt bestimmen	Bestimmt den Code für den Ausgleichsgrund.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 angegeben? • Was ist das Problem, das Sie haben?
Bestimmen Sie die Fragebogentabelle und -Ansicht	Wird verwendet, um den Konfliktfallfragebogen basierend auf Persona, Kartennetzwerk und Kategorie#zu bestimmen.
Regulatorische E-Lösung Tage	Bestimmt die regulatorischen E-Lösungstage für einen Fall. Die Standarddauer ist auf 45 Tage festgelegt.

Zugehörige Informationen

Entscheidungstabellen

Zahlungskarte

Die Zahlungskarte Die Anwendung speichert Details von Zahlungskarten, die über den gesamten Kartenlebenszyklus hinweg verwendet werden können, von der Ausgabe bis zur Serviceleistung.

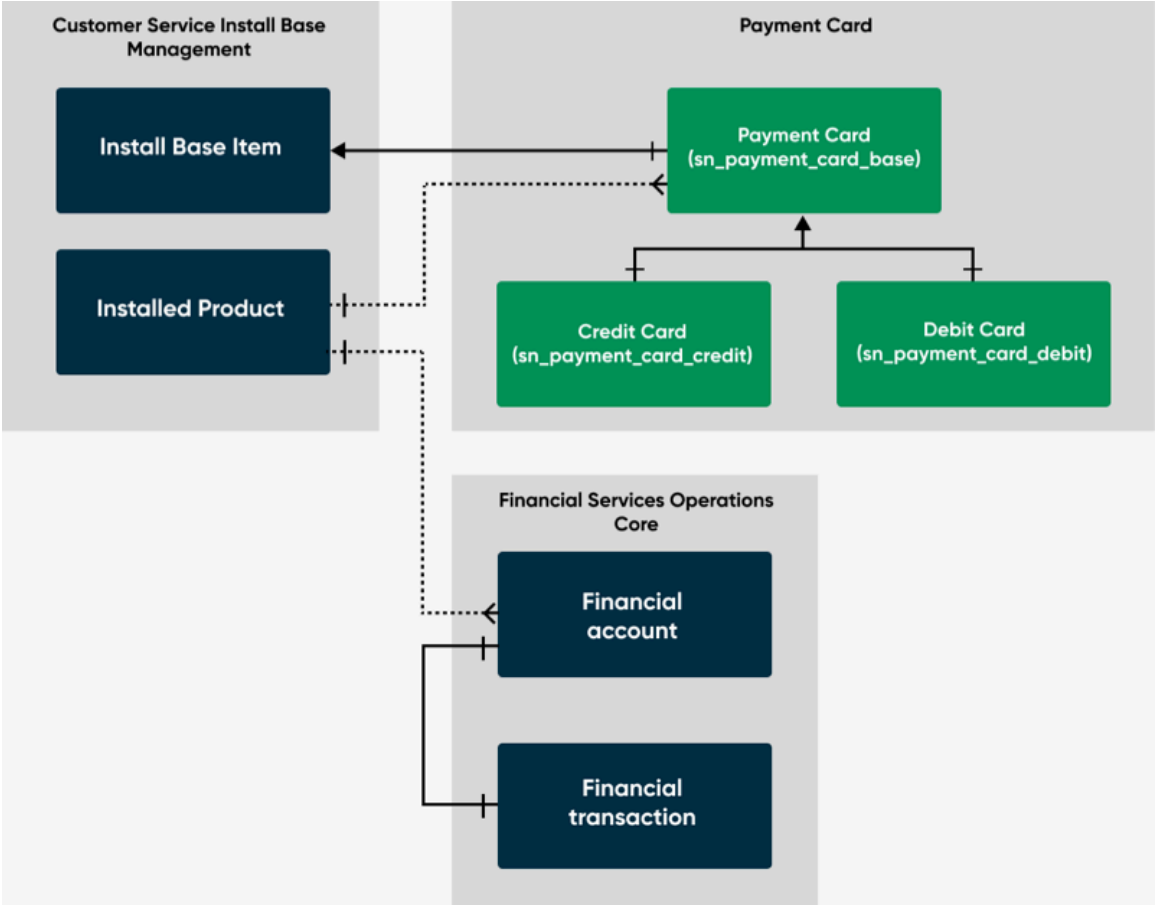
Übersicht über Zahlungskarte

Die Zahlungskarte Die Anwendung ist ein Datenmodell, das Zahlungskarten darstellt, die an Anwender ausgegeben werden. Es unterstützt mehrere Zahlungskartentypen, einschließlich Kredit- und Debitkarten.

Es unterstützt auch das Speichern von Werten mit Token für vertrauliche Daten, z. B. die primäre Kontonummer (PAN).

Karten in Zahlungskarte Kann einem Finanzkonto in zugeordnet werden Financial Services Operations Core. Diese Beziehung kann dann in verwendet werden Financial Services Operations(FSO) Workflow, der ein Kartenkonto umfasst, z. B. die Auswahl einer Kredit- oder Debitkarte, die eine beanstandete Kartentransaktion 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.



Auf Zahlungskarte zugreifen

Zahlungskarte Ist in enthalten Financial Services Operations Core.

Zahlungskarte Tabellen

In diesem Abschnitt werden die Tabellen in beschrieben Zahlungskarte Anwendung und zeigt, wie Informationen zu physischen Zahlungskarten gespeichert und verwaltet werden.

Zahlungskarte Tabellen installiert

Zahlungskarte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Zahlungskarte [sn_payment_Card_Base]	Übergeordnete Tabelle, die die Details verschiedener Zahlungskarten enthält. Erweitert die Tabelle „Installationsbasiselement“ [sn_install_Base_item].
Kreditkarte [sn_payment_Card_credit]	Enthält die Details zu Kreditkarten. Erweitert die Tabelle „Zahlungskarte“ [sn_payment_Card_Base].
Debitkarte [sn_payment_Card_Debit]	Enthält die Details von Debitkarten. Erweitert die Tabelle „Zahlungskarte“ [sn_payment_Card_Base].

Erweiterte Tabellen für Modell und Asset-Klassen

Die erweiterte Store-Anwendung für Modelle und Asset-Klassen enthält eine Tabelle „Zahlungskartenmodell“ [sn_ent_payment_Card_model], die System- und Smart Card-Modell

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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_ent_System_Smart_Card_model] erweitert. Diese Tabelle stellt Zahlungskarten als materielles, physisches gut dar.

Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Store-Anwendung für Modell und Asset-Klassen .

Zugehörige Informationen

Erweiterte Store-Anwendung für Modell und Asset-Klassen

Zahlungskarte Rollen

In diesem Abschnitt werden die Kernrollen beschrieben, die bei der Verwaltung von Zahlungskarten in der beteiligt sind Zahlungskarte Anwendung.

Zahlungskarte Rollen installiert

Zahlungskarte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Zahlungskartenadministrator [payment_Card_admin]	Erstellen, lesen, schreiben und löschen Sie Zugriff auf die Tabelle.
Zahlungskartenleser [payment_Card_Reader]	Lesezugriff auf die Tabelle „Zahlungskarte“.
Zahlungskartenschreiber [payment_Card_Writer]	Erstellen, Lese- und Schreibzugriff auf die Zahlungskartentabelle.
Kreditkartenleser [credit_Card_Reader]	Lesezugriff auf die Kreditkartentabelle.
Debitkartenleser [Debit_Card_Reader]	Lesezugriff auf die Debitkartentabelle.

Insurance Claims Core

Die Anwendung Insurance Claims Core enthält ein Framework, das generische Datenmodellkomponenten für Ansprüche und eine Genehmigungs-Engine bereitstellt, mit der Ihre Organisation flexible Datenstrukturen erstellen kann, die Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen.

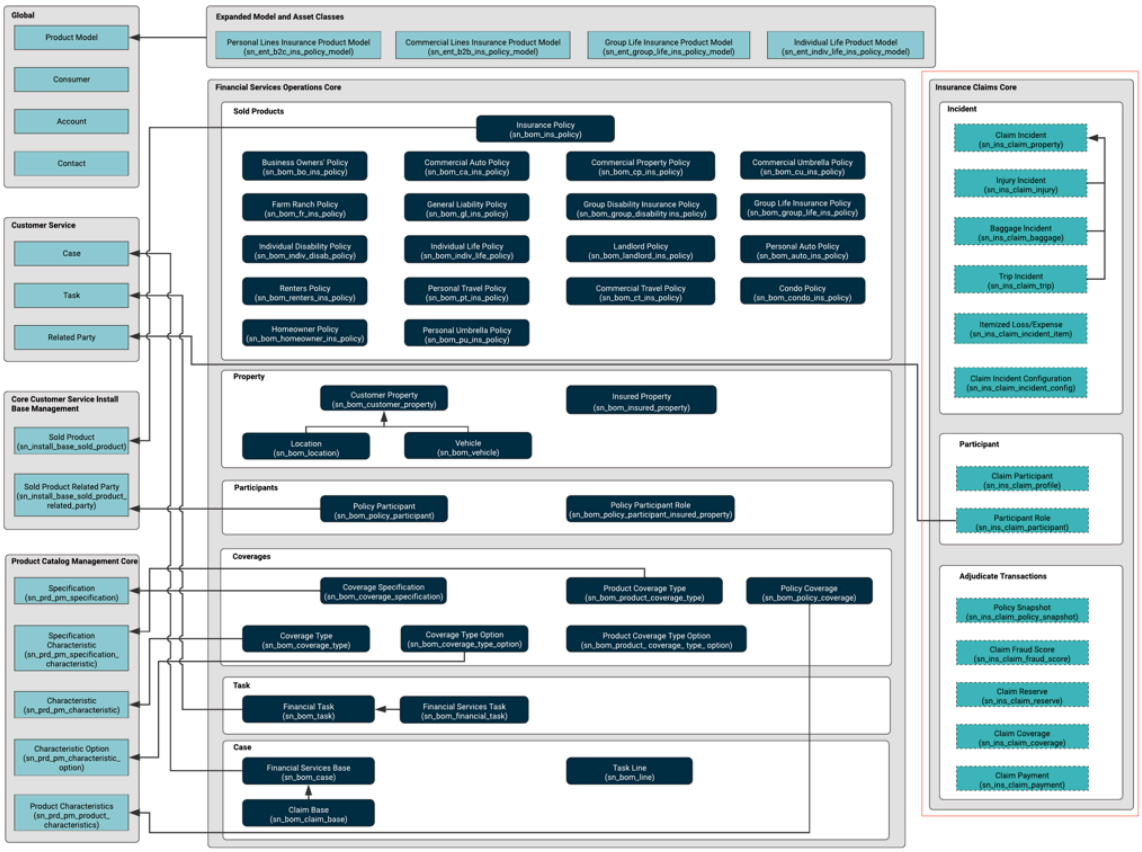
Einführung in den Core für Versicherungsansprüche

Die Anwendung „Insurance Claims Core“ enthält alle erforderlichen gemeinsamen Entitäten in einem Versicherungsanspruch-Prozess für Ihre verschiedenen Geschäftsbereiche. 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. das Anspruchseigentum, den Anspruchsbeteiligten, die Schadensdeckung, die Schadensrückstellung und die Schadenszahlung. Genehmigungs-Engine und Validierungen.

Die Komponenten „Anspruchsrückstellung“ und „Anspruchszahlung“ verfügen über eine Engine für die Anspruchsgenehmigung für den Genehmigungsprozess. Diese Genehmigungs-Engine besteht aus Entscheidungstabellen und Flows zusammen mit ServiceNow AI Platform Sysapproval_Approver Tabelle, um sicherzustellen, dass die Anforderungen korrekt und gemäß den Unternehmensrichtlinien überwacht 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.

Allgemeine Übersicht über Versicherungsansprüche Core



Core-Tabellen für Versicherungsansprüche

In diesem Abschnitt werden die Versicherungstabellen in Insurance Claims Core und deren Umgang mit Versicherungsdaten erläutert.

Installierte Tabellen

In der folgenden Tabelle sind die Tabellen aufgeführt, die mit dem Core für Versicherungsansprüche installiert werden.

Core-Tabellen für Versicherungsansprüche

Tabelle	Beschreibung
Schadensabdeckung [sn_ins_claim_Coverage]	Speichert die Abdeckung 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 Schadenfall beteiligt sind.
Anspruchsbeteiligter [sn_ins_claim_Profile]	Speichert Details zu allen Teilnehmern, die am Anspruchsprozess beteiligt sind. Es kann sich um eine Person oder ein Unternehmen handeln. Zum Beispiel der versicherte Fahrer, der Fahrer eines anderen Fahrzeugs oder externe Experten, die an der Bewertung beteiligt sind usw. Diese Details können als beteiligte Entität verwendet werden, um 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.

Core-Tabellen für Versicherungsansprüche (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Anspruch auf eine Abdeckung zu erheben, oder als Zahlungsempfänger, an den eine Zahlung erfolgt.
Teilnehmerrolle [sn_ins_claim_participant]	Speichert relevante Details zur Verantwortlichkeit, z. B. ob der Teilnehmer der Verletzte, der Versicherte oder die meldende 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 für eine Rückstellung zur Begleichung eines Anspruchs erstellt wird. **Hinweis:** Je nach Systemeigenschaften kann sowohl für die Schadenrückstellung als auch für die Zahlung die Engine für die Schadenfreigabe für den Genehmigungsprozess für einen Rückstellungsdatensatz oder eine Zahlung aufgerufen werden.
Verletzungs-Incident [sn_ins_claim_injury]	Speichert Details zur Teilnehmerverletzung für einen Schadenfall.
Policen-Snapshot [sn_ins_claim_Policy_Snapshot]	Speichert Richtlinieninformationen, die für den Zeitpunkt des Incident-Datums spezifisch sind, einschließlich Richtliniennummer, Gültigkeitsdatum, Ablaufdatum und andere Details.
Anspruchs-Incident-Konfiguration [sn_ins_claim_Incident_config]	Definiert die Konfiguration für Anspruchs-Incidents, die als Teil von erstellt werden können Versicherungsansprüche Anwendung. Verwenden Sie diese Tabelle, um Folgendes zu definieren: • Name und Kurzbeschreibung des Anspruchs-Incidents • Name der Anspruchs-Incident-Tabelle • Das angezeigte Symbol • Servicedefinition der Regulierungsaufgabe • Übergeordnete Servicedefinition • Gibt an, ob der Verlust aufgeschlüsselt werden kann • Gibt an, ob pro Incident oder pro Incident-Typ eine Regulierungsaufgabe erstellt wird (z. B. eine einzelne Aufgabe für alle Incidents in Gepäckansprüchen)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	• Anzeigereihenfolge der Servicedefinitionen im Playbook • Gibt an, ob die Servicedefinition in der Anwenderoberfläche angezeigt wird oder nicht Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationstabelle für Anspruchs-Incident.
Aufgeschlüsselter Verlust/Aufwand [sn_ins_claim_Incident_item]	Speichert Informationen zu den aufgeschlüsselten Verlusten und Ausgaben für einen Schadenfall.
Gepäckvorfall [sn_ins_claim_baggage]	Speichert Informationen zu einem Gepäckverlust-Incident, z. B. eine Beschreibung des Gepäcks, die zugehörigen Flugdetails und den Antragsteller.
Reiseincident [sn_ins_claim_Trip]	Speichert Informationen zu einem Reiseverlust-Incident, z. B. eine Beschreibung des Incident, Reservierungsnummern und andere unterstützende Fragen.

Kernrollen und -Eigenschaften für Versicherungsansprüche

In diesem Abschnitt werden die Kernrollen für die Verwaltung von Versicherungsansprüchen beschrieben und deren Systemeigenschaften hervorgehoben.

Installierte Rollen

Der Core für Versicherungsansprüche enthält Zugriffssteuerungslisten (ACLs) und Lese-/Schreibanwenderrollen, um den Zugriff auf verschiedene Tabellen zu beschränken.

Mit der Core-Anwendung „Versicherungsansprüche“ installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Core-Administrator für Versicherungsansprüche [sn_ins_claim.admin]	Erstellen, lesen, schreiben und löschen Sie Zugriff auf alle Tabellen, einschließlich der Kerndaten.
Versicherer für Kernrückstellungen für Versicherungsansprüche [sn_ins_claim.Reserve_Writer]	Schreibzugriff auf die Tabelle „Anspruchsreservierung“.
Leser für Kernreserven für Versicherungsansprüche [sn_ins_claim.Reserve_Reader]	Lesezugriff auf die Tabelle „Anspruchsreservierung“.
Versicherungsansprüche Core-Sachautor [sn_ins_claim.property_writer]	Schreibzugriff auf die Tabelle „Anspruchs-Incident“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Core-Anwendung „Versicherungsansprüche“ installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Kartenleser für Kerneigentum für Versicherungsansprüche [sn_ins_claim.property_reader]	Lesezugriff auf die Tabelle „Anspruchs-Incident“.
Hauptzahlungsautor für Versicherungsansprüche [sn_ins_claim.payment_Writer]	Schreibzugriff auf die Tabelle „Anspruchszahlung“.
Core-Zahlungsleser für Versicherungsansprüche [sn_ins_claim.payment_Reader]	Lesezugriff auf die Tabelle „Anspruchszahlung“.
Autor des Core-Teilnehmers für Versicherungsansprüche [sn_ins_claim.participant_Writer]	Schreibzugriff auf die Teilnehmerrollentabelle.
Leser des Core-Teilnehmers für Versicherungsansprüche [sn_ins_claim.participant_Reader]	Lesezugriff auf die Tabelle „Teilnehmerrolle“.
Versicherer für Kerndeckung von Versicherungsansprüchen [sn_ins_claim.Coverage_Writer]	Schreibzugriff auf die Tabelle „Schadensabdeckung“.
Leser für Core-Abdeckung für Versicherungsansprüche [sn_ins_claim.Coverage_Reader]	Lesezugriff auf die Tabelle „Schadensabdeckung“.
Verfasser der Verletzung des Kernanspruchs für Versicherungsansprüche [sn_ins_claim.injury_reader]	Schreibzugriff auf die Tabelle „Schadenfall“.
Leser für Verletzung des Kernanspruchs für Versicherungsansprüche [sn_ins_claim.injury_writer]	Lesezugriff auf die Tabelle „Schadenfall“.
Core-Profilleser für Versicherungsansprüche [sn_ins_claim.profile_reader]	Lesezugriff auf die Tabelle „Anspruchsbeteiligter (Profil)“.
Core-Profilautor für Versicherungsansprüche [sn_ins_claim.profile_writer]	Schreibzugriff auf die Tabelle „Anspruchsbeteiligter (Profil)“.
Leser für Richtlinien-Snapshot	Lesezugriff auf die Tabelle „Richtlinien-Snapshot“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Core-Anwendung „Versicherungsansprüche“ installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung
[sn_ins_claim.Policy_Snapshot_Reader]	
Richtlinien-Snapshot-Autor [sn_ins_claim.Policy_Snapshot_Writer]	Schreibzugriff auf die Tabelle „Richtlinien-Snapshot“.

Installierte Eigenschaften

Um die Systemeigenschaften von Ansprüchen zu aktualisieren, navigieren Sie zu **Versicherungsfallvorgänge** > **Eigenschaften**an. 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 Anspruchsrückstellungen erforderlich?	sn_ins_claim.Reserve_Approval_is_sequenziell	Wenn diese Option aktiviert ist, erhält der Manager eine Benachrichtigung, dass der Regulierer eine Anforderung zur Schadenrückstellung zur Überprüfung eingereicht hat. Auch wenn der Manager nicht über die Genehmigungsberechtigung verfügt, verschiebt die Anforderung zur Genehmigung der Anspruchsrückstellung immer eine sequenzielle Reihenfolge an alle Manager der nächsten Ebene zur Genehmigung. Wenn diese Option deaktiviert ist, wird die Genehmigungsanforderung direkt an einen Manager gesendet, 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.

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
Hierarchische Genehmigung für Anspruchszahlungen erforderlich?	sn_ins_claim.payment_Approval_is_sequenziell	Wenn diese Option aktiviert ist, erhält der Manager eine Benachrichtigung, dass der Regulierer eine Anspruchszahlungsanforderung 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, wird die Genehmigungsanforderung direkt an einen Manager gesendet, der über die Genehmigungsberechtigung für den Betrag verfügt.

Genehmigungs-Engine für Rückstellungen und Zahlungen

Der Kern für Versicherungsansprüche enthält eine Engine für Schadenrückstellungen und Zahlungsgenehmigungsregeln. Sie finden sie in der Entscheidungstabelle **Regeln für Schadensrückstellung und Zahlungsgenehmigung** .

Diese Entscheidungstabelle wird von zwei Subflows ausgeführt:

- Genehmigungs-Flow für Schadenrückstellung
- Genehmigungs-Flow für Anspruchszahlung

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

Die Eingaben für die Entscheidungstabelle sind:

- Aktivität: Reserve/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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Genehmigungs-Engine

Der Prozess für Rückstellungen und Zahlungsgenehmigungen wird von den Eigenschaften gesteuert, die sich in befinden **Alle** > **Versicherungsfallvorgänge** > **Eigenschaften**an. Eine detaillierte Beschreibung der einzelnen Eigenschaften finden Sie unter Kernrollen und -Eigenschaften für Versicherungsansprüche.

Remote-Tabellen Für Finanzservices

Integrieren Sie Ihre Kernsysteme mit ServiceNow Remote-Tabellen Für Finanzservices . Diese Funktion optimiert die Entwicklung, da die Neuerstellung von entfällt ServiceNow Datenmodell für Integrationen.

Informationen Zu Remote-Tabellen Für Finanzservices

Finanzinstitute verwalten ein großes Volumen von Account- und Transaktionsdaten über externe Kernanwendungen. Um die Herausforderung der Synchronisierung dieser Daten innerhalb von zu bewältigen Financial Services Operations Anwendung, die Remote-Tabellen Für Finanzservices Anwendung wurde eingeführt. Diese Lösung ermöglicht die Echtzeit-Datensatzsuche in externen Finanzanwendungen, ohne dass die Daten dauerhaft gespeichert werden müssen.

Remotetabellen sind ein ServiceNow AI Platform Funktionalität, die in integriert wurde Financial Services Operations Bankanwendungen. Weitere Informationen zum Arbeiten mit Remote-Tabellen finden Sie unter Remotetabellen .

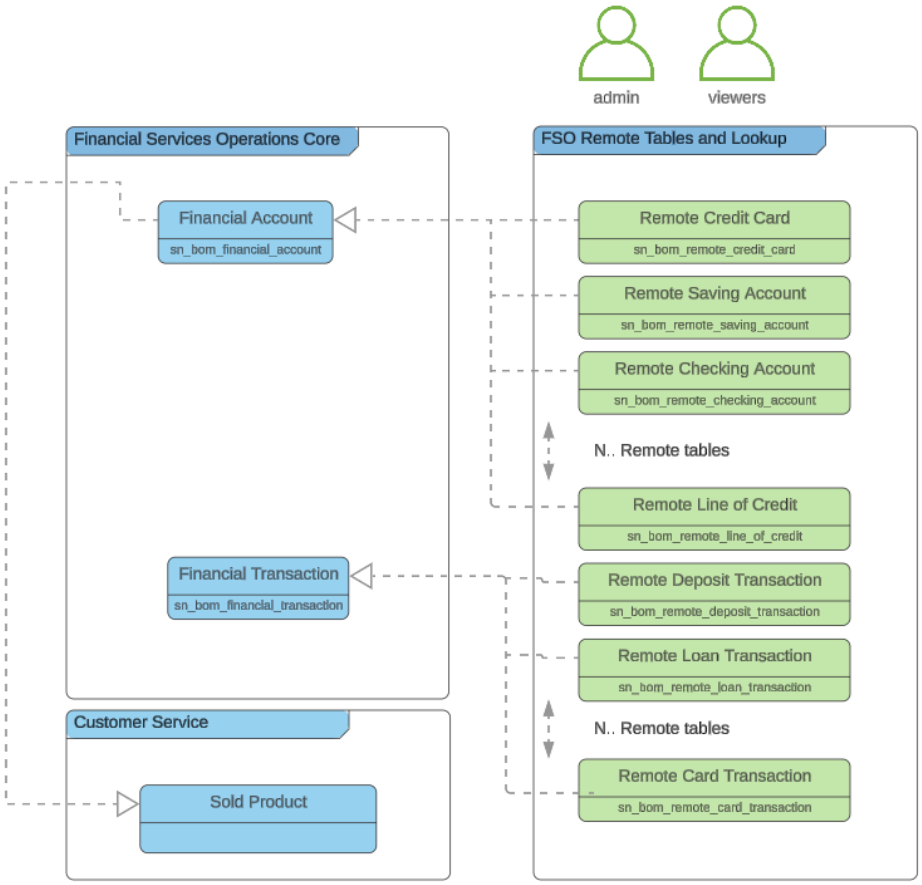
Schlüsselfunktionen

- Integrieren Sie Remote-Tabellen für Finanzservices in Financial Services Operations Datenmodell mit Finanzkonto- und Transaktionstabellen.
- Aktivieren Sie die bedarfsgesteuerte Synchronisierung von Suchdatensätzen mit ServiceNow Tabellen zur Aufrechterhaltung der Genauigkeit und Aktualität der Daten.

Integrationsarchitektur

Verwenden Remote-Tabellen Für Finanzservices , Sie können 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 nach Finanztransaktionsdetails finden Sie unter Suchen Sie im Datensatzsystem 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.



FSO-Suche-Clientaktion wird eingerichtet

Die **UXF-Clientaktion suchen** , Das im Plugin „Financial Services Remote Tables“ enthalten ist, ist für die Einrichtung der FSO-Suchclient-Aktion wichtig. Mit dieser Aktion wird integriert **Definition Der Aktionsnutzlast** Und wird in einem Feld-Decorator als UXF-Client-Aktion verwendet. Sie ist als Teil der Anwendung „Remote-Tabellensuche“ 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 unter Richten Sie Feld-Decorators ein .

Der Anwendungsfall „Remotetabellenintegration“ enthält einen Schritt, der die Einrichtung der Clientaktion „FSO-Suche“ durchführt. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten einer Remotetabellenintegration.

Entwicklerressourcen

Weitere Informationen zu Remote-Datenoptionen 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 Skriptdefinitionen für eine Remote-Tabelle

Erstellen Sie eine Formularaktion

Erstellen Sie eine UXF-Clientaktion für Formulare

FSO Clientaktion suchen

FSO Clientaktion suchen

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

Rollen und Verfügbarkeit

Erforderliche Rolle: Administrator

Felder

Wenn Sie auswählen **Definition Der Aktionsnutzlast** Im Feld Decorator wird ein Satz von aktiviert **Aktionsattribute** Die Sie für konfigurieren können **UXF-Client** . Im Folgenden finden Sie die Liste der Attribute, die für die Konfiguration in Feld-Decorators verfügbar sind.

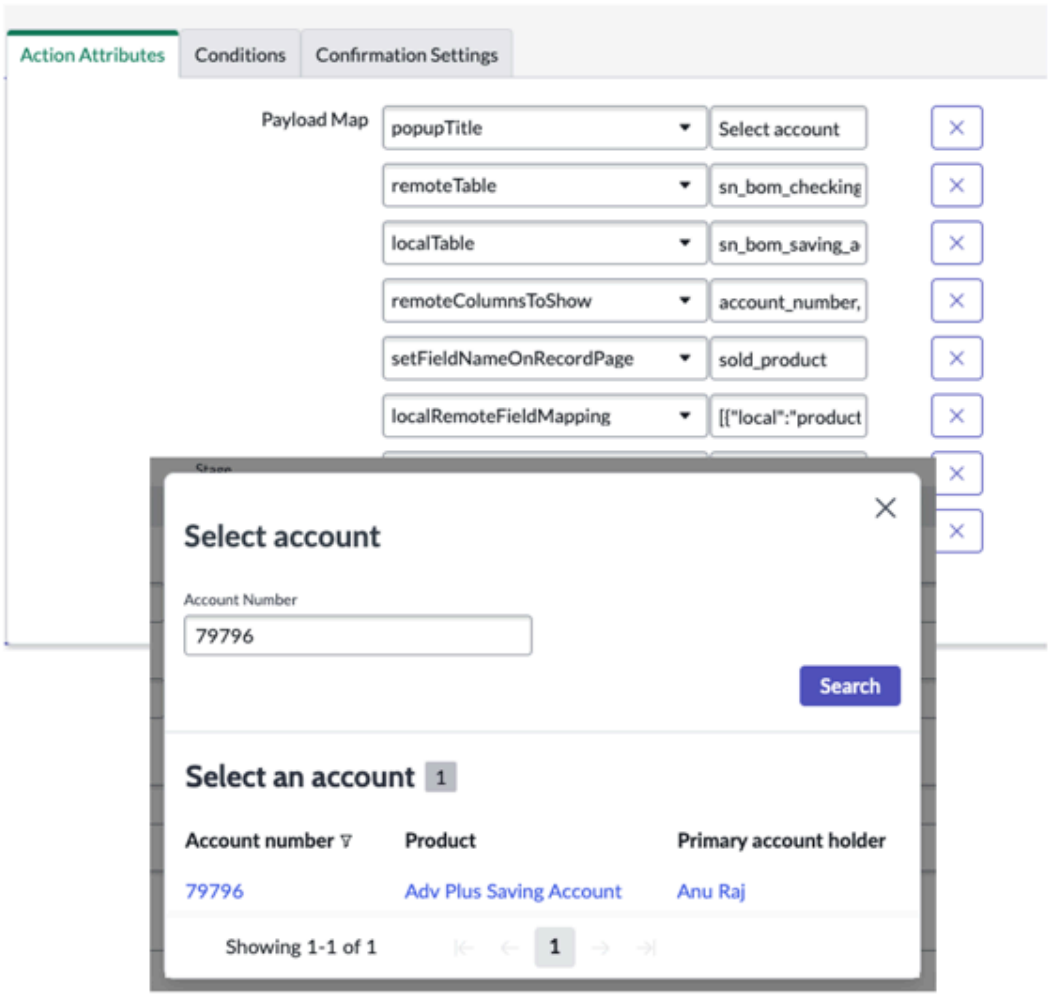
Feld	Beschreibung
popupTitle	Legt den Titel für das Popup-Modal fest.
remoteTable	Gibt an, welche Remotetabelle für die Suche abgefragt werden soll.
remoteColumnsToShow	Zeigt die Spalten in der Liste an, wenn sie abgefragt werden.
setFieldNameOnRecordPage	Weist den ausgewählten Wert nach der Auswahl einem angegebenen Feld zu.
localTable	Gibt an, wohin der ausgewählte Datensatz kopiert werden soll.
localRemoteFieldMapping	Ordnet Felder zwischen den Remote- und lokalen Tabellen zum Kopieren von Daten zu.
SearchField	Ermöglicht Ihnen das Durchsuchen der Remote-Tabelle anhand der angegebenen Felder im Popup-Fenster.
listTitle	Bezeichnet 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":wahr,"local":"Name","Remote":"Name","uniq
searchFields	["field":"Consumer","Name":"Consumer","Filter":"LIKE","val":"","field":"Name","Name":"N
listTitle	Einen Account auswählen

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 Remote-Tabellen installierte Komponenten

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

Installierte Tabellen

Remote-Tabellen Für Finanzservices

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_Check_Account
Remote Geschäft Kreditlinie	sn_bom_Remote_Business_line_of_credit
Remote Geschäft Sparkonto	sn_bom_Remote_Business_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.

Remote-Tabellen Für Finanzservices (Fortsetzung)

Bezeichnung	Name
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_Check_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
Remote Berufsunfähigkeitsversicherungspolice für Gruppe	sn_bom_Remote_Group_Invalidität_Insurance_Policy
Remote Lebensversicherungspolice für Gruppe	sn_bom_Remote_Group_Life_Insurance_Policy
Remote Hausrat-/Haftpflicht-Police	sn_bom_Remote_Hausrat_Versicherung_Police
Remote Individuelle Lebensversicherungspolice	sn_bom_Remote_indiv_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_Landlord_ins_Policy
Remote Transaktion	sn_bom_Remote_Line_of_Credit_transaction
Remote Transaktion	sn_bom_Remote_Darlehenstransaktion
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_Darlehen
Remote Darlehen für Studenten	sn_bom_Remote_Student_loan
Remote Darlehen mit Frist	sn_bom_Remote_term_loan

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Financial Services Remote-Tabellen 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_Check_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
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
Eigentumswohnung Versicherungspolice	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.Hausbesitzer_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
Vermieter-Versicherungspolice	sn_bom_Remote.Landlord_ins_Policy_Viewer
Kreditzeilentransaktion	sn_bom_Remote.line_of_Credit_Viewer
Darlehenstransaktion	sn_bom_Remote.Darlehen_Account_Viewer
Hypothek	sn_bom_Remote.Mortgage_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-Tabellen installierte Rollen (Fortsetzung)

Bezeichnung	Rolle
Privates Darlehen	sn_bom_Remote.Personal_loan_Viewer
PU-Versicherungspolice	sn_bom_Remote.pu_ins_Policy_Viewer
Mieter Versicherungspolice	sn_bom_Remote.renters_ins_Policy_Viewer
Account Wird Gespeichert	sn_bom_Remote.Saving_Account_Viewer
SBA-Darlehen	sn_bom_Remote.sba_loan_Viewer
Studentendarlehen	sn_bom_Remote.Student_loan_Viewer
Befristetes Darlehen	sn_bom_Remote.term_loan_Viewer

Kundenzentrale für FSO

Die Kundenzentrale stellt Service Desk-Mitarbeitern oder Beitragenden alle Informationen über den Kunden an einem zentralen Ort zur Verfügung. Dadurch können sie sich auf das Kundenproblem konzentrieren und ihren Kunden effiziente und unterstützende Services bereitstellen.

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

Aktivieren Sie die Kundenzentrale für FSO

Zur Verwendung der Kundenzentrale in FSO Anwendungen aktivieren Sie das Plugin „Kundenzentrale“. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenzentrale aktivieren .

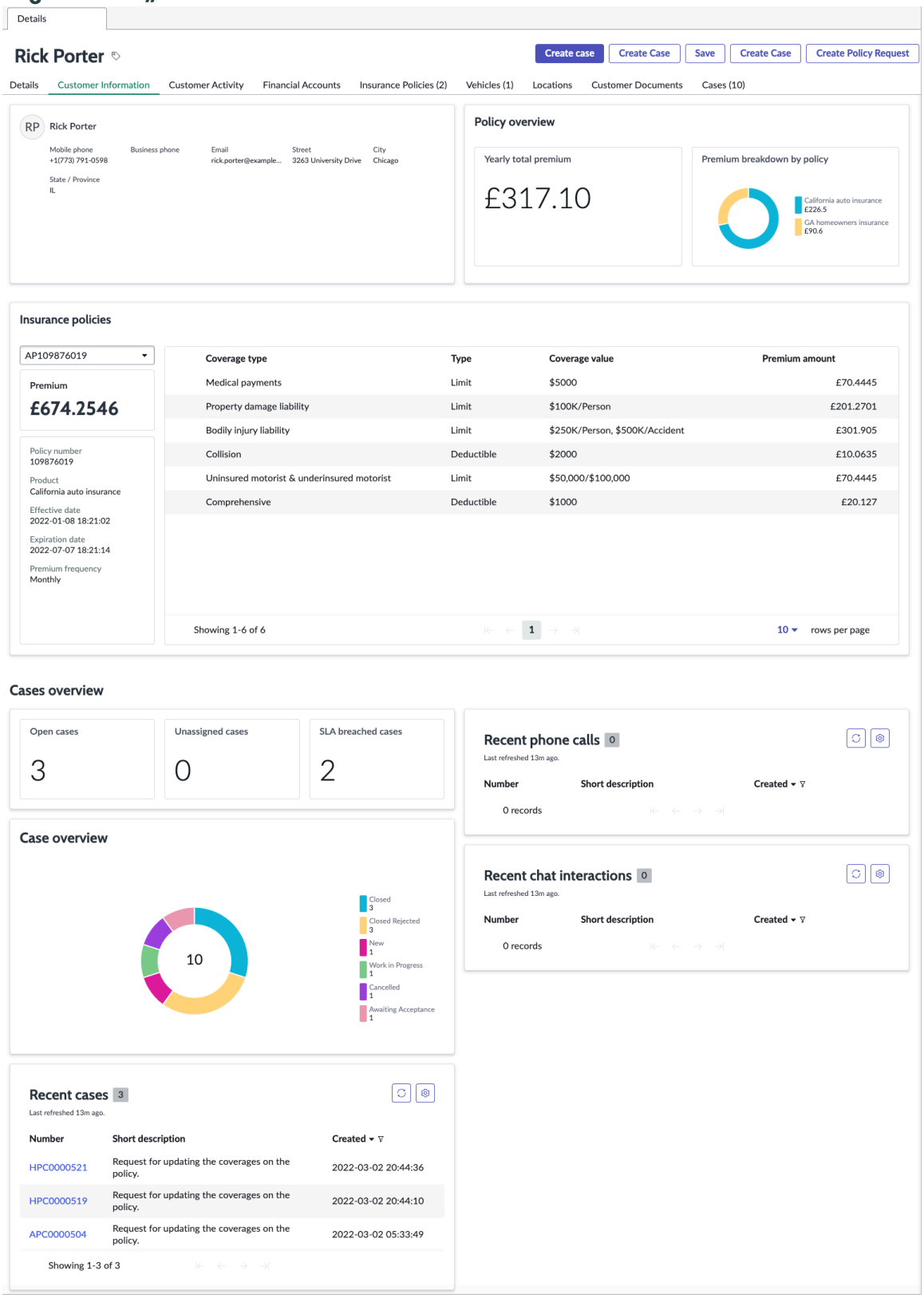
Service Desk-Mitarbeiter oder Beitragende können die Kundenzentrale für die Interaktions-, Fall-, Account-, Kontakt- oder Verbraucherdatensätze in anzeigen FSO Arbeitsbereich auf der **Kundeninformationen** Registerkarte.

Registerkarte „Kundeninformationen“

Die **Kundeninformationen** Die Registerkarte zeigt wichtige Informationen zum Kunden und eine Ansicht aller letzten Kundenkontaktpunkte mit der Serviceorganisation an. Es enthält verschiedene vordefinierte Listen, Datensätze, Berichte und Berichtsgruppen, die in hohem Maße konfigurierbar sind, oder Sie können eigene 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. Diese Informationen helfen Ihnen, mehr über einen Kunden zu erfahren, der sich an den Support wendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: 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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Auf der **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Kunde** Oder **Interaktion** .
4. Wählen Sie im Datensatz „Interaktion“, „Kontakt“, „Account“ oder „Verbraucher“ die Option aus **Kundeninformationen** Registerkarte zum Anzeigen wichtiger Kundeninformationen.

Financial Services Operations konfigurieren

Richten Sie Ihr ein Financial Services Operations Anwendung, indem Finanzdienstleistungsdaten importiert und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüft und konfiguriert werden. Sie können Datensatzersteller konfigurieren, Flow Designer Flows, Zuweisungsgruppen und -Regeln, Arbeitsbereich, Playbooks und Servicelevel-Vereinbarungsdefinitionen für Financial Services Operations Anwendungen. Diese Einstellungen ermöglichen das Erstellen und Verwalten von Anforderungen und Aufgaben für Bankvorgänge.

1. Der Import Ihrer Finanzdaten wird geplant

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

2. (Optional) Funktionen für Verzweigungsvorgänge werden aktiviert

   Aktivieren Sie Funktionen für Zweigstellenvorgänge, 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 werden eingerichtet

   Konfigurieren Sie interne und externe Anwender im Kundenservice-Management und in der FSO-Anwendung, um einen ordnungsgemäßen Zugriff sicherzustellen. Kombinieren Sie die Rollen „Agent Connector“ und „Beitragender“ mit relevanten CSM-Branchendatenmodellen und Anwenderrollen, um das Fallmanagement und den Support für bestimmte Accounts zu optimieren.

4. Skripteinbindungen werden eingerichtet

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.

Erstellen Sie Skripteinbindungen, um JavaScript zu speichern, das auf dem Server ausgeführt wird.

5. Datenmodelle werden eingerichtet

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

6. Erstellen einer ACL

   Erstellen Sie eine Zugriffssteuerungsregel (ACL), um zu verhindern, dass das Feld „Überprüfung erforderlich“ nach dem Festlegen geändert wird.

7. Formularansichten werden eingerichtet

   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.

9. UI-Aktion wird erstellt

   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 für Service Desk-Mitarbeiter ein, um mit Kunden zu interagieren, Fragen zu beantworten, Fälle zu erstellen und Probleme zu lösen.

11. Entscheidungstabellen werden eingerichtet

    Erstellen Sie Entscheidungstabellen.

12. Genehmigungs-Engine wird eingerichtet

    Richten Sie den Versicherungsanspruch Core gemäß den Geschäftsanforderungen ein.

13. Konfigurieren von Zuweisungsregeln

    Konfigurieren Sie Regeln, um Fälle basierend auf den Regelbedingungen automatisch bestimmten Service Desk-Mitarbeitern oder Gruppen 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 neue Flows nach Bedarf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ServiceNow Financial Services Operations Core Tabellen. Sie benötigen diese Grundlagendaten, um zu erstellen Financial Services Operations Anwendungen funktionieren.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: sn_bom.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**an.
2. Wählen Sie **Tabelle erstellen** aus und geben Sie im Feld **Bezeichnung** eine Bezeichnung für die neue Tabelle ein.
3. In **Quelle des Imports** Wählen Sie 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 Zum Definieren der Feldzuordnung zwischen Spalten des Importsatzes und Spalten der Zieltabelle.
   Informationen zu Zieltabellen finden Sie in den Tabellenthemen in Financial Services Operations Core.
6. Transformieren Sie die Daten aus der Importsatztabelle in die Zieltabelle.
   Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie einen Import aus .
7. **Wahlweise:** Überprüfen Sie, ob 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 das Konto, in das Sie die Finanzkonten importiert haben. Um beispielsweise importierte Datensätze für Girokonten anzuzeigen, klicken Sie auf **Girokonten** .
   - Navigieren Sie für Finanztransaktionen zu *`Financial Services Operations`* > **Finanz-Accounts** Und führen Sie die folgenden Schritte aus:
     a. Klicken Sie auf das Konto, für das Sie die Finanztransaktionen importiert haben, z. B. **Girokonto** .
     b. Öffnen Sie einen Account 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**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.

Aktivieren Sie Verzweigungsvorgänge

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

Das Zweigstellengeschäft ermöglicht Banken die Bereitstellung von Bankservices über ein breites Netzwerk von Zweigstellen und bietet Kunden die Möglichkeit, bequem mit einer Zweigstelle in ihrer Nähe zu bankieren. Verwenden von Verzweigungsvorgangsfunktionen für FSO, Standortmanager, die für die Verwaltung von Vorgängen verantwortlich sind, können Leistungsmetriken anzeigen und Fälle für die von ihnen verwalteten Verzweigungen anzeigen und erstellen.

Verzweigungsvorgänge für FSO Enthält diese Komponenten:

- Rolle des Standortmanagers – Beitragender (sn_bom.location_Manager_Contributor)
- Unterstützung für Filialstandort
- Feld „Verzweigungsstandort“ in Falltabellen und -Datensätzen
- Standortmanager-Arbeitsbereich mit Zielseite, Fallliste und Metriken-Dashboard
- Demodaten

FSO Anwendungen, die Verzweigungsvorgänge unterstützen

Diese FSO Anwendungen unterstützen Verzweigungsvorgänge, indem sie das Feld „Verzweigungsstandort“ und die Demodatenkomponenten installieren.

- 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

Die folgenden Plugins installieren die Rolle und den Arbeitsbereich des Standortmanagers-Beitragenden, das Feld für die Standorttabelle, die Unterstützung für den Zweigstellenstandort und die Demodatenkomponenten, 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: Anwendbar FSO Anwendungs-Plugins installieren Demodaten für Verzweigungsvorgänge, und fügen Sie das Feld „Verzweigungsstandort“ in Falltabellen und -Datensätzen hinzu.
- Financial Services Operations Core Anwendungs-Plugin Financial Services Operations Core Anwendungs-Plugin (sn_bom) Wird automatisch installiert, wenn Sie eine entsprechende installieren FSO Anwendung. Das Plugin „sn_bom“ installiert die Rolle „Standortmanager-Beitragender“ (sn_bom.location_Manager_Contributor). Die Rolle „Standortmanager-Beitragender“ ermöglicht einen personalisierten Arbeitsbereich mit Dashboard zum Anzeigen von Metriken und Verwalten von Fällen. Die Rolle kann Falldokumente sammeln und übermitteln und Mitarbeitern an einen Zweigstandort hinzufügen.

  Hinweis: Das Plugin „Geschäftsstandort“ muss aktiviert sein, damit die Rolle „sn_bom.location_Manager_Contributor“ aktiviert ist. 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 über Zweigstellen mit Kunden interagieren. Das Plugin „com.snc.Business_location“ aktiviert automatisch das Plugin „Serviceorganisation“ (com.snc.service_organization), das die Unterstützung interner Verzweigungen ermöglicht. Informationen zum Aktivieren des Plugins „Geschäftsstandort“ finden Sie unter Geschäftsstandorte aktivieren .

Arbeitsbereich des Standortmanagers-Beitragenden

Der Arbeitsbereich des Standortmanagers-Beitragenden enthält diese Seiten.

- Anwenderdefinierte Zielseite unter dem Geschäftsstandort, der der Rolle zugeordnet ist. Die Zielseite zeigt eine Übersicht über offene 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 der Fälle, die Verzweigungen zugewiesen sind, die von der Rolle verwaltet werden. Die Rolle „Standortmanager-Beitragender“ kann einen Fallformulardatensatz öffnen, um das Feld „Standort der Filiale“ zu bearbeiten. Das Feld „Verzweigungsstandort“ kann bearbeitet werden, bis ein Fall geschlossen wird.
- Seite des Dashboards für Verzweigungsleistungsmetriken

Die Rolle „Standortmanager-Beitragender“ kann Metriknummern auf den Dashboard-Seiten „Zielseite“ oder „Verzweigungsleistungsmetriken“ auswählen, um einen Drilldown zu einer Aufgliederungsliste oder durchzuführen KPI-Details Performance Analytics-Ansicht.

Weitere Informationen zu Analytics und Berichterstellung für finden Sie Financial Services Operations, Siehe Implementierung Platform Analytics Lösungen Und KPI-Details .

Für weitere Informationen zu Arbeitsbereichen in Financial Services Operations, Siehe Arbeitsbereiche.

Dashboard „Verzweigungsleistungsmetriken“

Mit dem Dashboard „Verzweigungsleistungsmetriken“ erhalten Standortmanager operative Einblicke und Trendeinblicke in die Leistung ihres Teams und ihrer Unternehmen in den von ihnen verwalteten Zweigstellen. Das Dashboard zeigt die folgenden Metriken 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.

Dashboard-Indikatoren für Verzweigungsleistungsmetriken: Gesamtmetriken für die letzten 30 Tage

Indikator	Beschreibung
Geschlossene Fälle	Anzahl der Fälle, die in den letzten 30 Tagen für die Filiale geschlossen wurden. Die Anzahl und prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum werden unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt.
SLA erfüllt	Anzahl und Prozentsatz der insgesamt erfüllten SLAs FSO Fälle in den letzten 30 Tagen für den Filialstandort. Die Anzahl und prozentuale Änderung im aktuellen Zeitraum werden unter dem Gesamtprozentsatz angezeigt.
SLA verletzt	Anzahl der SLAs, die in allen verletzt wurden FSO Fälle in den letzten 30 Tagen für den Filialstandort.
CSAT-Punktzahl	Prozentsatz der durchschnittlichen Kundenzufriedenheit insgesamt FSO Fälle basierend auf Umfragen, die in den letzten 30 Tagen für den Filialstandort abgeschlossen wurden. Die Anzahl und prozentuale 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 der geschlossenen Fälle mit nicht eingehaltenen SLAs im Vergleich zu geschlossenen Fällen mit nicht eingehaltenen SLAs in den letzten 30 Tagen für die Filiale, wöchentlicher Trend.
Trend geschlossener, offener und erstellter Fälle	Trend der geschlossenen Fälle, offenen Fälle und Fälle, die in den letzten 30 Tagen für den Filialstandort erstellt wurden, wöchentlicher Trend.

Dashboard-Indikatoren für Verzweigungsleistungsmetriken: Anwendungsmetriken für die letzten 30 Tage

Indikator	Beschreibung
Onboarding von Kunden durchgeführt	Anzahl der Kunden, die in den letzten 30 Tagen für den Filialstandort Onboardings durchgeführt wurden, Trend nach Woche.
Geschlossene Fälle	Anzahl der geschlossenen Fälle mit nicht eingehaltenen SLAs im Vergleich zu geschlossenen Fällen mit nicht eingehaltenen SLAs in den letzten 30 Tagen für den Filialstandort, Trend nach Woche.
SLA erfüllt	Prozentsatz der insgesamt erfüllten SLAs FSO Fälle in den letzten 30 Tagen für den Filialstandort.
SLA verletzt	Prozentsatz der insgesamt nicht eingehaltenen SLAs FSO Fälle in den letzten 30 Tagen für den Filialstandort.
Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen	Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen von Fällen in den letzten 30 Tagen für den Filialstandort.

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

Dashboard-Indikatoren für Verzweigungsleistungsmetriken: Anwendungsmetriken für die letzten 30 Tage (Fortsetzung)

Indikator	Beschreibung
Trend der erstellten [Anwendungs-] Fälle	Trend der Anwendungsfälle, die in den letzten 30 Tagen für den Filialstandort erstellt wurden, Trend nach Woche.
Ersteinzahlung erhalten	Anfänglicher Einzahlungsbetrag, der von Scheck- und Spareinlagenkonten erhalten wurde, die in den letzten 30 Tagen für den Filialstandort eröffnet wurden.
Abschreibungen	Anzahl der Abschreibungen aus Fällen, die in den letzten 30 Tagen für den Filialstandort geschlossen wurden.

Konfigurieren Sie Servicedefinitionen

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

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rollen: Wenn Sie die Anwendungsverwaltung für eine bereichsbezogene Anwendung aktivieren, werden standardmäßig die ACL-Regeln für diese Anwendung angewendet. Beispiel: In Financial Services Payment Operations, Die Rollen sn_bom_payment.admin und admin sind erforderlich.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Servicedefinitionen werden sowohl für Fälle als auch für 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.

Prozedur

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

   Example
   Zum Beispiel für Financial Services Payment Operations Anwendung, die Navigationssequenz ist **Zahlungsvorgänge** > **Administration** > **Servicedefinitionen**an.

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

Feld	Beschreibung
In Interceptor anzeigen	Wenn Sie das Feld auf „wahr“ setzen, wird die Servicedefinition in der Falltypauswahl sichtbar. Andernfalls wird es 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, werden im Formular „Servicedefinition“ Informationen zur Konfiguration der Servicedefinition angezeigt. Dieser Datensatz speichert die Details des Service, der Kunden bereitgestellt wird. 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 Datensatzersteller, die mit installiert sind Financial Services Operations Anwendungen. Sie können die vordefinierten Datensatzersteller ändern oder neue hinzufügen, um zu definieren, wie die Anforderungsformulare im Bankservicekatalog oder im Verbraucherserviceportal oder beides 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: Je nach 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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Datensatzersteller ermöglicht Anwendern das übermitteln von Bankanforderungen über den Bankservicekatalog und das Verbraucherserviceportal und speichert die angeforderten Informationen als Datensatz in der zugehörigen Tabelle.

Für Informationen zu Datensatzerstellern, die mit verfügbar sind Financial Services Operations, Siehe Datensatzersteller 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** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Datensatzersteller**an.
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 Formularfeldern des Datensatzerstellers finden Sie unter Erstellen Sie einen Datensatzersteller .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Datensatzerstellerformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzerstellers.
Tabellenname	Tabelle, der der Datensatzersteller zugeordnet ist. In diesen Tabellen werden die Anforderungsformulardaten gespeichert. ○ Wählen Sie die Tabelle „Kreditkartenservice“ [sn_bom_credit_Card_Service] für Kreditkartenanforderungen aus. ○ Wählen Sie die Tabelle „Zahlungsanfragefall“ [sn_bom_payment_Inquiry] für Zahlungsanfrageanforderungen aus. ○ Wählen Sie die Tabelle „Anspruch“ [sn_bom_payment_claim] für Anforderungen von Zahlungsansprüchen aus. ○ Wählen Sie die Tabelle Darlehensservicefall [sn_bom_loan_b2b_Service] für geschäftliche Darlehensanforderungen aus. ○ Wählen Sie die Tabelle Darlehensservicefall [sn_bom_loan_Service] für private Darlehensanforderungen aus. ○ Wählen Sie die Tabelle „Beschwerdefall“ [sn_bom_Compl_Service] für Beschwerdeservice-Anforderungen aus.
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.

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
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 Aus **Bankservices** Oder **Verbraucherservice** .
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“ die Variablen entsprechend. Variablen erfassen Informationen vom Anwender, wenn der Anwender eine Anforderung über den Datensatzersteller übermittelt. Variablen ordnen den Feldern auch vordefinierte Antworten zu. Sie können dem Datensatzersteller beliebig viele Variablen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Servicekatalog-Variable .
6. Konfigurieren Sie in den zugehörigen Listen verfügbar für und nicht verfügbar für die Anwenderkriterien, um Anwendern Zugriff auf den Datensatzersteller zu gewähren oder zu verweigern.
Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Anwenderkriterien ein .
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Datensatzersteller für Financial Services Operations Anwendungen

Ein Datensatzersteller ermöglicht es Ihren Anwendern, Bankanforderungen über den Bankservicekatalog und das Verbraucherserviceportal zu übermitteln, und speichert die angeforderten Informationen als Datensatz in der zugehörigen Tabelle.

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

Applikation	Datensatzersteller	Zugeordneter Tabellenname
Financial Services Payment Operations	Forderung des Begünstigten – Kein Eingang	Zahlungsanfragefall [sn_bom_payment_query]
	Zahlung fehlerhaft	Zahlungsanfragefall [sn_bom_payment_query]
	Interner Anspruch	Anspruch [sn_bom_payment_claim]
	Erstellen Sie Einen Anspruchsfall	Anspruch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Zugeordneter Tabellenname
		[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 es jedoch verwenden, um Kreditkartendatensatzersteller für jedes Ihrer Kreditkartenproduktmodelle 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 Zum Verringern Des Kreditlimits	Kreditkartenservice [sn_bom_credit_Card_Service]
	Kreditkarteanforderung sperren	Kreditkartenservice [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 die erforderlichen konfigurieren, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter Fälle für diese Anforderungstypen sowohl über die Plattform als auch erstellen können Arbeitsbereich UI.

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

- 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 ausgewählt hat, öffnet der Interceptor automatisch die entsprechende Formularansicht. Die Auswahl des Service Desk-Mitarbeiters wird dann im Feld

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

„Anforderungstyp“ im Formular angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise einen Zahlungsanfragefall auswählt, wird seine Auswahl in berücksichtigt **Anfragetyp** Feld.

- Produktservice Wählen Sie die Version der Falltypauswahl aus, um einen Fall aus dem zu erstellen Arbeitsbereich UI.

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

Ändern Sie einen Anforderungstyp für die Plattform-UI

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

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: Je nach 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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Wenn Sie zusätzliche Anforderungstypen für eine Anwendung erstellen, stellen Sie sicher, dass Sie sie sowohl dem Fall-Interceptor als auch der Arbeitsbereich-Datensatztypauswahl hinzufügen, damit die Anforderungstypauswahl sowohl in der Plattform als auch verfügbar ist Arbeitsbereich UIs.

Prozedur

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

   Die folgenden Interceptors werden mit installiert Financial Services Operations Anwendungen:

Mit installierte Interceptors Financial Services Operations Anwendungen

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 weitergeleitet wird, nachdem eine Auswahl ausgewählt 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.

3. Ändern Sie die zugehörige Liste Antworten.
   Um einem Interceptor beispielsweise einen neuen Anforderungstyp hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie Auf **Neu** In der zugehörigen Liste Antworten.
   b. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder aus.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Testen Sie den Interceptor, indem Sie auf klicken **Versuchen Sie Es** .

Ergebnis

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

Konfigurieren Sie Flows

Überprüfen Sie die Flows, die mit verfügbar sind Financial Services Operations Anwendungen, um zu sehen, ob diese Flows Ihre Geschäftsanforderungen erfüllen. Möglicherweise müssen Sie diese Flows nach Bedarf anpassen oder neue 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: Je nach Anwendung, die Sie konfigurieren, benötigen Sie die folgenden Rollen:

- 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 mit erstellt ServiceNow Flow Designer, Stellen Sie sicher, dass Sie mit vertraut sind Flow Designer Grundlagen.

Für Informationen zu Flows, die mit installiert werden Financial Services Operations Anwendungen, siehe Designer-Flows für Financial Services Operations Anwendungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Erstellen Sie einen neuen Flow, oder ändern Sie einen vorhandenen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 auf, um einen Flow zu erstellen **Neu** .
- Um einen vordefinierten Flow zu ändern, filtern Sie die Liste, um die Flows für die erforderliche Anwendung anzuzeigen, und öffnen Sie den gewünschten Flow.

Informationen zum Erstellen oder Ändern von Flows finden Sie unter Erstellen Sie einen Flow .

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Testen Sie Ihren Flow, und klicken Sie auf **Aktivieren** .

Weitere Informationen finden Sie unter Testen Sie einen Flow .

Designer-Flows für Financial Services Operations Anwendungen

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

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

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

Vordefinierte Flows verfügbar mit Financial Services Operations Anwendungen

Anwendung	Flow
Insurance Claims Core	• Arbeitsnotizen für Anspruch: Aktualisierungen für Zahlung • Arbeitsnotizen für Anspruch: Aktualisierungen für Reserve
Einzelversicherungs-Fälle	• Erstellen oder aktualisieren Sie einen Anspruchsbeteiligten für zugehörige Ansprüche • Zugehöriger Anspruch abgeschlossen • Zugehörigen Anspruch im Todesfall erstellen • Aktualisieren Sie die Teilnehmerrolle für zugehörige Ansprüche • Erstellen Sie die Teilnehmerrolle für zugehörige Ansprüche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Flows verfügbar mit Financial Services Operations Anwendungen (Fortsetzung)

Anwendung	Flow
Versicherungsansprüche	• Aufgabe „Schadenregulierer“ geschlossen • Arbeitsnotizen für generativen Anspruch – bei Abrechnung kopieren • Generieren Sie einen Policen-Snapshot für den Anspruchsfall
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen	Arbeitsnotizen für Anspruch: Aktualisierungen für die Abrechnung
Schadensfälle bei Privatversicherungen	Arbeitsnotizen für Anspruch: Aktualisierungen für die Abrechnung
Financial Services Payment Operations	• Anspruch des Begünstigten – kein Eingang – Anfrageaufgabe • Anspruchs-Flow: Externe Erstattung • Nachverfolgung des Anspruchs • Aktualisieren Sie den Anfragefall über „Antwort“ • Aktualisieren Sie die Lastschriftgenehmigung über die Antwort
Financial Services Card Operations	• Neue Kreditkarte • Kreditlimit erhöhen • Kreditlimit verringern • Kreditkarte schließen • Kreditkarte sperren • Kreditkarte entsperren
Financial Services Complaint Management	Beschwerdeservice-Flow
Financial Services Business Deposit Operations	• Einzahlungsservicefall Erstellen • Liste Mit Einzahlungsanweisungen • Einzahlungsvorgang – Geschäft: PB-Aktivität • Aktualisieren Sie Den Einzahlungsfall Diese Flows sind als Subflows verfügbar.
Financial Services Personal Deposit Operations	• Einzahlungsservicefall Erstellen • Einzahlungsvorgang persönlich: PB-Aktivität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Flows verfügbar mit Financial Services Operations Anwendungen (Fortsetzung)

Anwendung	Flow
	• Dokumentlisten-Automatisierungsplan • Aktualisieren Sie Den Einzahlungsfall Diese Flows sind als Subflows verfügbar.
Financial Services Loan Operations	• Darlehensaufschub • Darlehenserlass • Verpasste Ratenrückzahlung Des Darlehens • Darlehensumstrukturierung • Darlehensabschreibung • Teilvorauszahlung
Financial Services Treasury Operations	• Treasury-Servicefall-Formular • Treasury-Serviceliste – Automatisierungsplan Diese Flows sind als Subflows verfügbar.
Spezielle Ermittlungen Für Versicherung	Arbeitsnotizen für Anspruch: Updates für SIU-Aufgabe

Playbooks konfigurieren

Überprüfen Sie die Playbooks, die mit verfügbar sind Financial Services Operations Anwendungen, um zu überprüfen, ob sie an Ihren Geschäftsprozessen ausgerichtet sind. Möglicherweise müssen Sie sie nach Bedarf anpassen oder neue entwerfen. Sie können weiterhin die Playbook-Aktivitätsdefinitionen verwenden.

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: Je nach 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 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.

- 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 mit erstellt ServiceNow Process Automation Designer, Stellen Sie sicher, dass Sie mit vertraut sind Prozessautomatisierungs-Designer Grundlagen.

Informationen zu Playbooks, die mit installiert werden Financial Services Operations Anwendungen, siehe Playbooks für Financial Services Operations Anwendungen.

Hinweis: Die Playbooks in Financial Services Operations-Anwendungen verwenden **Playbook für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich** playbook-Experience.

Prozedur

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

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

   Weitere Informationen finden Sie unter Testen Sie einen Prozess .

Playbooks für Financial Services Operations Anwendungen

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

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

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

Vordefinierte Playbooks, die mit verfügbar sind Financial Services Operations Anwendungen

Anwendung	Playbook
Financial Services Card Operations	Kartentransaktionen beanstanden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, die mit verfügbar sind Financial Services Operations Anwendungen (Fortsetzung)

Anwendung	Playbook
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
Services bei gewerblichen Versicherungen Und Underwriting bei gewerblichen Versicherungen	• Abdeckung ändern • Versichererüberprüfung für Abdeckungsänderungen
Services für Einzellebensversicherungen und Versicherungen für Einzellebensversicherungen	• Begünstigten für Einzelperson 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.

Vordefinierte Playbooks, die mit verfügbar sind Financial Services Operations Anwendungen (Fortsetzung)

Anwendung	Playbook
	• Befristete in dauerhafte umwandeln • Police stornieren • Überprüfung des Versicherers zur Erhöhung der Abdeckung
Group Life Services und Group Life Underwriting	• Gruppenlebensversicherungs-Change-Mitgliedsinformationen • Gruppenlebensversicherer
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 Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Verfügbar mit Financial Services Operations Anwendungen, um zu sehen, ob es Ihren Geschäftsanforderungen entspricht. Sie können die Komponenten bei Bedarf anpassen.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: Je nach 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
- 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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Konfigurieren Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Entsprechend Ihren Anforderungen.
Weitere Informationen dazu, was Sie konfigurieren können, finden Sie unter Richten Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ein .

Zuweisungsregeln konfigurieren

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Je nach 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: Spezialuntersuchungen für Versicherung ist mit installiert Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen, Und erfordert zusätzlich die folgenden Rollen: sn_ins_siu.admin und admin

- Für Services für Einzellebensversicherungen Und Einzel-Lebensversicherung: 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

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 Anwender oder die Gruppe, dem die Aufgabe zugewiesen ist.

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

Überprüfen Sie die mit dem installierten Zuweisungsregeln 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.

Mit installierte Zuweisungsregeln Financial Services Operations Anwendungen

Anwendung	Zuweisungsregel	Tabelle
Financial Services Payment Operations	Zuweisungsregel Für Zahlungsanfrage	sn_bom_payment_query
	Anfrageaufgabe	sn_bom_payment_query _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
	Dokumentservice: Geschäft	sn_bom_document_b2b_Task
Financial Services Personal Loan Operations	Darlehensservice	sn_bom_loan_Service
	Darlehensaufgabe	sn_bom_Darlehensaufgabe
	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
	Kontaktlebenszyklus-Serviceaufgabe	sn_bom_clo_b2b_contact_Task
Financial Services Client Lifecycle	Kunden-Lebenszyklusservice	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	Schadensservice für Einzellebensversicherungen	sn_ins_claim_indl_Death_Case
	Aufgabe für Anspruch auf individuelle Lebensversicherung	sn_ins_claim_indl_Death_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.

Mit installierte Zuweisungsregeln Financial Services Operations Anwendungen (Fortsetzung)

Anwendung	Zuweisungsregel	Tabelle
	Zugehöriger Anspruch im Todesfall – Service	sn_ins_claim_indl_rel_Death_Case
Versicherungsansprüche	Reiseanspruch-Fall	sn_ins_gen_claim_case
	Aufgabe des Gepäckregulierers für Reiseanspruch	sn_ins_gen_claim_adj_Task
	Reiseanspruch – Aufgabe „Reiseregulierer“	sn_ins_gen_claim_adj_Task

Für erweiterte Zuweisungsregeln können Sie auch verwenden ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Funktion zum automatischen Zuweisen von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und optional Kompetenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Arbeitszuweisung .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Weiterleitung und Zuweisung** > **Zuweisungsregel**an.
2. Erstellen Sie eine Zuweisungsregel, oder ändern Sie eine vorhandene Regel.
   - Klicken Sie auf , um eine Regel zu erstellen **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 im Formular die Felder aus.

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

SLA-Definitionen konfigurieren

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Je nach 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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 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 der 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**an.
2. Erstellen Sie eine SLA-Definition, oder ändern Sie eine vorhandene SLA-Definition.
   - Klicken Sie auf, um eine SLA-Definition zu erstellen **Neu** .
   - 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_query] ▪ 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_Confixes_Task] ▪ Kartenkonflikte Servicefall [sn_bom_credit_Card_Conflicts_Service]
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]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 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] ▪ Client-Lebenszyklusaufgabe [sn_bom_clo_b2c_Task]
Financial Services Know Your Customer	▪ KYC-Account-Aufgabe [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] ▪ Überweisungsservicefall [sn_bom_Treasury_wire_Service] ▪ Treasury-Aufgabe [sn_bom_Treasury_Task]
Intelligente Services für Betrug	▪ 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]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Versicherungsansprüche	▪ Anspruchsfall [sn_ins_gen_claim_Case] ▪ Aufgabe des Schadensregulierers [sn_ins_gen_claim_adj_Task]

3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Detaillierte Anweisungen und Feldbeschreibungen finden Sie unter Erstellen Sie eine SLA-Definition .
4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

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

Nächste Maßnahme
In Arbeitsbereich, Sie können das SLA für einen Fall über nachverfolgen **Aufgaben-SLAs** Registerkarte im Fallformular.

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 Anwendern Rollen zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Je nach 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
Anwendergruppen werden für die meisten Prozesse in verwendet ServiceNow AI Platform Zum Zuweisen von Arbeit an Teams und zum anfordern von Genehmigungen.

Jede Regel, die auf eine Gruppe angewendet wird, wird Gruppenmitgliedern automatisch zugewiesen. Beispielsweise werden Rollen und Zuweisungsregeln Gruppenmitgliedern automatisch 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.

Prozedur

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

Nächste Maßnahme

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

  Konfigurieren Sie bei Bedarf Agent-Connector- und Beitragende-Rollen für die Gruppe.

  Wichtig: Damit der Agent-Connector oder die Beitragende-Rolle funktioniert, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder den Anwendern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

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

Anwendungen integrieren

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

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

Integration mit Spokes

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

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 integrieren ServiceNow Anwendung mit FSO Bankanwendung-Spoke wie Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchange Socure, Oder FRISS.

FSO Spoke-Details der Bankanwendung

Plugin-Name	Vorgehensweise	Plugin-Verzeichnis
Equifax Spoke	Greifen Sie auf den Kundenkreditverlauf, Betrugswarnungen, die Verifizierung der digitalen Identität und die Transaktionsprüfung zu, um Risikoprüfungen und	[Com.sn_equifax_Spoke]

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 Spoke-Details der Bankanwendung (Fortsetzung)

Plugin-Name	Vorgehensweise	Plugin-Verzeichnis
	Onboarding-Workflows zu verbessern.	
Ethoca-Spoke	Zeigen Sie Händlerdetails an, steuern Sie Abonnements, und verwalten Sie Konflikte mit Zugriff auf digitale Belege und Transaktionsdaten.	[Com.sn_ethoca_Spoke]
Jack Henry jXchange Spoke	Automatisieren Sie die Account-Verwaltung, die Transaktionsverarbeitung und die Betrugserkennung, indem Sie Finanzprozessaktionen zu Flows hinzufügen.	[Com.sn.jha.Spoke]
Socure-Spoke	Verbessern Sie Onboarding und Authentifizierung, indem Sie die Anwenderidentität validieren, Risikobewertungen durchführen und Betrug erkennen.	[Com.sn_socure_Spoke]
Mastercard-Spoke	Durchsuchen Sie Transaktionen, erstellen Sie Ansprüche, und verarbeiten Sie Ausgleiche als Teil des Mastercard-Konfliktbehandlungsprozesses.	[Com.sn_mastercard_Spoke]
Visa-Spoke	Automatisieren Sie Visa-Kartenkonfliktprozesse, indem Sie Visa-APIs für das End-to-End-Fallmanagement aufrufen.	[Com.sn_Visa_Spoke]
Verifi-Spoke	Lösen Sie Vorkonflikte, verhindern Sie Ausgleiche, und verwalten Sie den Konfliktlösungsprozess effizient.	[Com.sn_verifi_Spoke]

FSO Spoke-Details für Versicherungsanwendung

Spoke	Vorgehensweise	Plugin
FRISS Spoke	Erkennen Sie Betrug, und bewerten Sie Risiken, indem Sie Kundendaten analysieren, verdächtige Aktivitäten identifizieren und Betrugswarnungen auslösen. Integrieren Sie diese Aktionen in Ihre Workflows, um die Betrugsprävention zu verbessern.	[Com.sn_friss_Spoke]
Guidewire Spoke	Verwalten Sie Versicherungsvorgänge, indem Sie Policen erstellen, Ansprüche aktualisieren und	[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	Vorgehensweise	Plugin
	Abrechnungsinformationen direkt in Flows abrufen.	

Integration von Socure in Financial Services Operations

Die ServiceNow® Financial Services Operations Integration mit SocureErmöglicht Ihnen das Onboarding von mehr Accounts, das Reduzieren von Risiken und die Senkung der Kundenbeschaffungskosten.

Mit ServiceNow® Financial Services Operations Integration mit SocureAnwendung 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 „Know Your Customer“ (KYC) für Finanzservices verwendet.
- Verbessern Sie die Risikobestimmung eines Kunden, indem Sie Subflows ausführen, die die Betrugspunktzahlen eines Kunden suchen.
- Ermöglichen Sie Ihren Clients, Socure-APIs in Workflows einzubetten, die mit entwickelt werden Financial Services Operations Integration mit Socure.
- Optimieren Sie Ihre Risikoanalyse- und Dokumentverifizierungsprozesse.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Vorteile der Integration 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 FSOMit SocureAnwendung.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

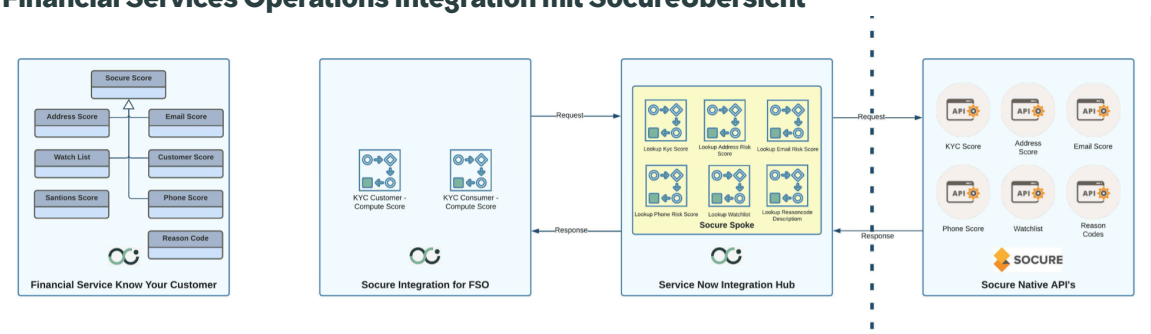
Erkunden Financial Services Operations Integration mit Socure

Financial Services Integration mit Socure Ermöglicht das Einbetten von Socure APIs in Workflows und optimieren Sie Ihre Risikoanalyseprozesse.

Architekturübersicht

Das folgende Diagramm bietet eine allgemeine Übersicht, in der Sie das Design von sehen können Socure Integration und die Rolle, in der jede Ebene spielt Financial Services Operations(FSO).

Financial Services Operations Integration mit SocureÜbersicht



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Socure Integration

Ebene	Beschreibung
Spoke-Ebene	Ebene, die enthält Socure Spoke-Plugin. Diese Ebene bietet Aktionen, mit denen REST APIs interagieren Socure.
Adapter/Mittlere Ebene	Ebene, die enthält Financial Services Operations Anwendung. Diese Ebene bietet: • Subflows, die die Aktionen in verbrauchen Socure Spoke. Jede Aktion hat sowohl einzelne Subflows als auch kombinierte Subflows, um alle Aktionen zusammen aufzurufen. • Ein geplanter Flow, der die neueste abruft **Ursachencodes** Und Beschreibungen von Socure. **Hinweis:** Wenn Sie verwenden Socure Zum ersten Mal müssen Sie den geplanten Flow aktivieren und die gewünschte Häufigkeit festlegen.
FSO-Ebene	Ebene, die die vorhandene enthält Financial Services Know Your Customer Service. Diesem Service werden zusätzliche Tabellen und Servicedefinitionen hinzugefügt, um kundenbezogene Identitätsverifizierungsdaten zu speichern, die von Socure zurückgegeben werden. Die Servicedefinitionen lauten wie folgt: • Socure-CDD: Kunde • Socure-CDD-Kontakt

Wird eingerichtet Financial Services Operations Integration mit Socure

Integrieren Sie Ihr SocureAccount bei Ihrem ServiceNow® Instanz, damit Sie die erforderlichen Aktivitäten für das Onboarding neuer Kunden ausführen können.

Sie können einrichten und konfigurieren SocureIntegration in Ihre Flows für mehrere Anwendungsfälle. Angenommen, Sie möchten Informationen von erhalten Financial Services Know Your Customer(KYC) Anwendung, wenn Sie ein Onboarding neuer Kundenaccounts durchführen oder während Sie regelmäßig aktualisieren KYC Informationen für einen vorhandenen Kunden.

Setup der Anwendung

Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um Ihre Integration einzurichten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 dazu finden Sie unter Integrations-Hub Anfordern
2. Aktivieren Financial Services Operations Integration mit SocureAnwendung von ServiceNow Store Wodurch die Socure-Spoke automatisch aktiviert wird.
3. Richten Sie den Socure-Spoke ein. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Richten Sie die Socure-Spoke ein .

Aktivieren Sie Financial Services Operations Integration mit SocureAnwendung

Aktivieren Sie Financial Services Operations Integration mit Socure(Com.sn_fso_intg_socure) Anwendung, damit Sie einbetten können SocureAPIs in Workflows, die mit entwickelt werden Financial Services Operations.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über anfordern ServiceNow® Speichern. 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 SocureSpoke von IntegrationHub

Aktivieren Sie SocureSpoke-Plugin (com.sn_socure_Spoke) von IntegrationHub. Durch die Aktivierung dieses Plugins können Sie Ihren verbessern Flow Designer Erfahrung mit integrationsspezifischen Inhalten. Sie können vorgefertigte Flows und Aktionen verwenden, um Ihre Integrationen zu automatisieren oder eine eigene Integrationsautomatisierung zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Zum Einrichten von SocureSpoke, befolgen Sie die Anweisungen in Richten Sie die Socure-Spoke ein .

Financial Services Know Your Customer konfigurieren

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

Weitere Informationen zu KYC finden Sie unter Finanzdienstleistungen Kennen Ihren 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.

Konfigurieren Financial Services Operations Integration mit Socure

Konfigurieren Sie Financial Services Operations Integration mit Socure Anwendung zur Verifizierung der Identität eines Kunden und zur Verbesserung der Risikobestimmung des Kunden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Suchen Sie im Feld Suche nach **Flow „Ursachencodes Synchronisieren“** .
3. Um die Bedingungen und die Häufigkeit für den Flow festzulegen, wählen Sie aus **Auslöser** Feld.
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 verwenden Financial Services Operations Integration mit Socure Zum ersten Mal müssen Sie den geplanten Flow aktivieren und die gewünschte Häufigkeit festlegen.

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

Mit installierte Komponenten Financial Services Operations Integration mit Socure

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Financial Services Operations Integration mit SocurePlugin (com.sn_fso_intg_socure), einschließlich Tabellen.

Installierte Plugins

Diese Plugins werden mit installiert Financial Services Operations Integration mit SocurePlugin „Anwendung“ (com.sn_fso_intg_socure):

Plugins für Financial Services Operations Integration mit Socure

Plugin	Beschreibung
Financial Services Know Your Customer (Com.sn_bom_kyc)	Diese Anwendung wird automatisch installiert, wenn Sie eine der folgenden Elemente installieren Financial Services Know Your Customer(KYC)-Anwendungen. 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, mit denen Unternehmen die erforderlichen Sorgfaltspflichten für das Onboarding neuer Kunden durchführen können.

Rollen

Es sind mehrere Rollen installiert, damit der KYC-Prozess abgeschlossen werden kann. Die mit Financial Services Business Lifecycle, Financial Services Client Lifecycle 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.

Financial Services installierten Rollen wissen, dass Ihre Kundenanwendungen asynchron funktionieren, um alle KYC-Aufgaben abzuschließen.

- 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 privaten 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 SocurePunktzahlen.
Adressrisiko [sn_bom_kyc_socure_address_Risk]	Speichert Financial Services Know Your Customer Behandeln Sie Risikopunktzahlen. Diese Tabelle erweitert [SocurePunktzahl] Tabelle.
E-Mail-Risiko [sn_bom_kyc_socure_email_Risk]	Speichert Financial Services Know Your Customer E-Mail-Risikopunktzahlen Diese Tabelle erweitert [SocurePunktzahl] Tabelle.
Kunde Punktzahl [sn_bom_kyc_socure_kyc]	Speichert Financial Services Know Your Customer Kundenpunktzahlen. Diese Tabelle erweitert [SocurePunktzahl] Tabelle.
Telefon Risiko [sn_bom_kyc_socure_Phone_Risk]	Speichert Financial Services Know Your Customer Telefon-Risikopunktzahlen. Diese Tabelle erweitert [SocurePunktzahl] Tabelle.
Ursachencode [sn_bom_kyc_socure_reason_Code]	Speichert Financial Services Know Your Customer Ursachencodes.
Sanktion [sn_bom_kyc_socure_sanction]	Speichert Financial Services Know Your Customer Sanktionsliste.
Beobachtungsliste [sn_bom_kyc_socure_watch_list]	Speichert Financial Services Know Your Customer Beobachtungsliste.
Betrugspunktzahlen (sn_bom_kyc_socure_Fraud_response)	Speichert Financial Services Know Your Customer Betrugspunktzahlen.

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.

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

Durch die Integration der Jack Henry jXchange-Spoke mit Financial Services Operations können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Informationen über Ihre Kunden und Finanzkonten abrufen.

Wichtig: Ab dem Utah-Release wird der Financial Services Operations Die Integration der jXchange-Anwendung „Jack Henry Associates“ (JHA) wurde in umbenannt Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchange.

Übersicht Der Anwendung

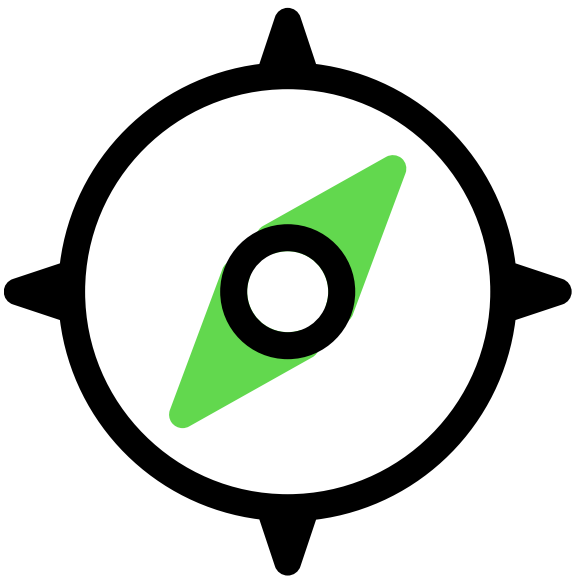
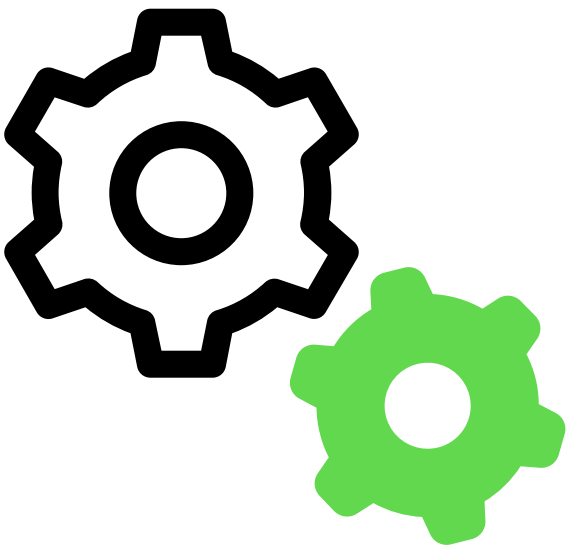
Mit Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchange können Service Desk-Mitarbeiter alle FSO-Bankanwendungen verwenden, um rasch Informationen über Ihre Kunden und Finanzkonten zu suchen und zu überprüfen.

Schlüsselfunktionen der Integration

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

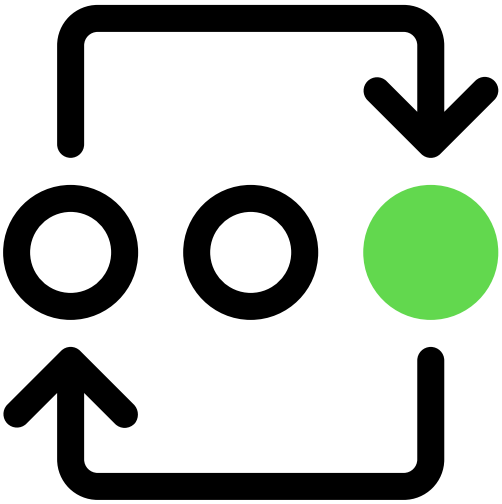
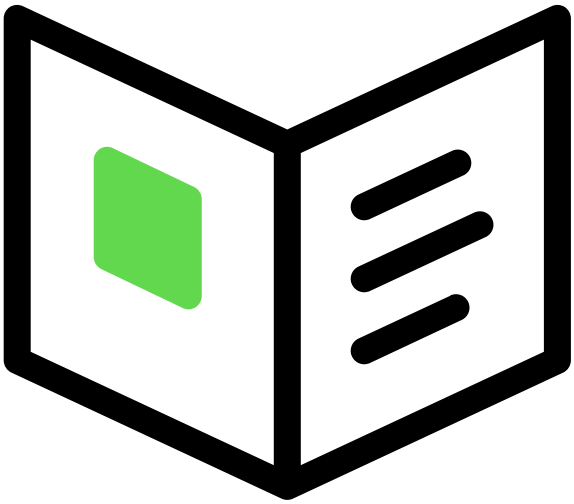
- Informationen und Finanzkontodaten Ihrer Kunden aus Spar-, Giro- und Darlehenskonten integrieren, damit Ihre Erfüller Fälle einfacher erstellen und verwalten können.
- Kunden einen besseren und schnelleren Service bieten, was zu höherer Kundenzufriedenheit führen kann.
- End-to-End-Prozesse für digitale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

Weitere Informationen zu dieser Integration

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erfahren Sie mehr über die Vorteile der Integration Financial Services Operations Mit Jack Henry jXchange.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Integration.

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.

Verwenden	Referenz
	
Integrieren FSOMit der Jack Henry jXchange-Anwendung.	Rufen Sie Details zu den Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

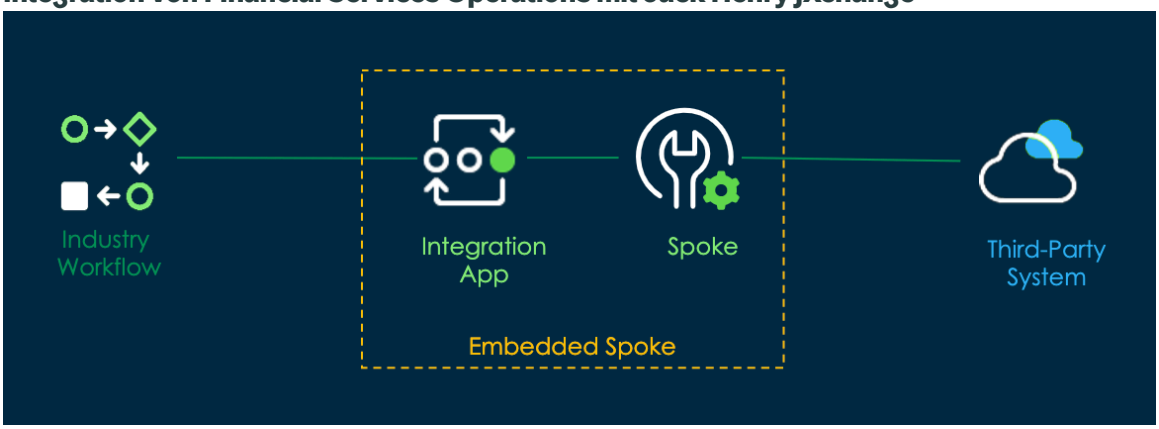
Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchange erkunden

Die Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchange Mit der Anwendung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter auf das erforderliche Datensatzinformationssystem zugreifen, damit sie die Finanz- und Kontoinformationen Ihres Kunden schnell suchen und überprüfen können. Mit dieser Integration kann Ihre Organisation auch Ihre End-to-End-Prozesse für digitale Finanzservices konvertieren.

Architekturübersicht

Das folgende Diagramm bietet eine allgemeine Übersicht über das Design der Jack Henry jXchange-Integration und die Rolle, in der jede Ebene spielt Financial Services Operations(FSO). Die Tabelle, die dem Diagramm folgt, beschreibt die verschiedenen Ebenen.

Integration von Financial Services Operations mit 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 enthält Financial Services Operations Anwendung.
Integrationsebene	Ebene, die bei der Integration in hilft Financial Services Operations Anwendung und speichert Informationen im Datenmodell. Diese Ebene enthält die folgenden Komponenten: • End-to-End-Integration von FSO Ebene und Spoke-Ebene. • Subflows, die die Aktionen in der Jack Henry jXchange-Spoke verbrauchen. Jede Aktion hat sowohl einzelne Subflows als auch kombinierte Subflows, um alle Aktionen zusammen aufzurufen. Die kombinierten Subflows lauten wie folgt: ○ Kundendatenadministrator suchen ○ Kundeninformationsadministrator suchen ○ Sucht Finanzkonten für einen Kundenadministrator ○ Finanztransaktionsadministrator 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 Finanzkontos zu suchen.
Spoke-Ebene	Ebene, die das Plugin „Jack Henry jXchange Spoke“ enthält. Diese Ebene stellt die Aktionen bereit, die REST-Webservices verwenden, um mit den Jack Henry jXchange-APIs zu interagieren. Die Aktionen der Jack Henry jXchange-Spoke lauten wie folgt: • Stream mit Kundeninformationen suchen • Kundeninformationen nach ID suchen • Stream mit Finanzkonten suchen • Finanzkonto nach Kontodetails suchen • Stream „Finanztransaktionen suchen“

Einrichten von Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchangeSpoke

Sie können eine integrieren ServiceNow Instanz mit Ihrem Jack Henry jXchange-Account, damit Sie schnell auf Kunden- und Account-Informationen zugreifen und diese überprüfen 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.

Sie können die Jack Henry jXchange-Integration in Ihren Flows für mehrere Anwendungsfälle einrichten und konfigurieren. Angenommen, Sie möchten sich über die übermäßige Gebühr oder Gebühr einer Bank beschweren. Mit dieser Integration können Sie den Beschwerde-Flow verwenden, um eine Beschwerde einzureichen.

Setup der Anwendung

Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um Ihre Integration einzurichten:

1. Fordern Sie an IntegrationHub Abonnement. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Integrations-Hub Anfordern .
2. Installieren Sie Financial Services Operations Integration mit Jack Henry jXchange-Anwendung aus dem ServiceNow Store, Die automatisch die Jack Henry jXchange-Spoke aktiviert. Weitere Informationen zur Integration und Einrichtung von ServiceNow Instanz mit Ihrem Jack Henry jXchange-Account, siehe Jack Henry jXchange Spoke .

Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchange konfigurieren

Konfigurieren Sie Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchangeAnwendung mithilfe des Jack Henry jXchange-Verbindungs- und -Anmeldeinformationsdatensatzes zur Authentifizierung ServiceNow Anforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Um die Verbindungskonfiguration anzupassen, greifen Sie in auf die Verbindungseinstellungen zu **Flow Designer** > **Verbindungen** Und wählen Sie aus **JHA** .
   Weitere Informationen zum Aktualisieren der Verbindungskonfiguration finden Sie unter Richten Sie die Jack Henry jXchange-Spoke ein .
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** Registerkarte und wählen Sie aus **Suchen Sie nach Stream mit Finanzkonten** Aktion, 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 aus **Test im Hintergrund ausführen** Option zum asynchronen Testen einer Aktion im Hintergrund.

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

Nächste Maßnahme
Klicken Sie auf, um die Details der Aktionsausführung anzuzeigen **Die Ausführung Ihres Tests wurde abgeschlossen. Zeigen Sie die Aktionsausführungsdetails an.**

Mit Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchange installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchangeSpoke (com.sn.jha.Spoke), einschließlich Plugins und Tabellen.

Installierte Plugins

Die folgende Tabelle enthält die Plugins, die mit installiert werden Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchangePlugin „Anwendung“ (com.sn_fso_intg_jha).

Mit installierte Plugins Integration von Financial Services Operations mit Jack Henry jXchangeAnwendung

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 installieren Financial Services Operations Bankanwendungen.

Installierte Tabellen

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

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

Tabelle	Beschreibung
Account-Zuordnung [sn_fso_intg_jha_Account_Mapping]	Tabelle, die den eindeutigen Identifizierungswert in ihrem ID-Feld speichert. Dieser im Account-Datensatz generierte Wert wurde erstellt.
Verbraucherzuordnung [sn_fso_intg_jha_Consumer_Mapping]	Tabelle, die den eindeutigen Identifizierungswert in ihrem ID-Feld speichert. Dieser Wert wurde generiert, als die Verbraucherdatensätze erstellt wurden.
Kontaktzuordnung [sn_fso_intg_jha_contact_Mapping]	Tabelle, die den eindeutigen Identifizierungswert in ihrem ID-Feld speichert. Dieser Wert wurde generiert, als der Kontaktdatensatz erstellt wurde.
Finanzkontozuordnung	Tabelle, die den eindeutigen Identifizierungswert in ihrem ID-Feld speichert. Dieser Wert 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.

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

Tabelle	Beschreibung
[sn_fso_intg_jha_Financial_Account_Mapping]	generiert, nachdem der Finanzkontodatensatz erstellt wurde.
Produktmodellzuordnung [sn_fso_intg_jha_Product_model_Mapping]	Tabelle, die den eindeutigen Identifizierungswert in ihrem ID-Feld speichert. Dieser Wert wird generiert, wenn der Produktmodell-Datensatz erstellt wurde.

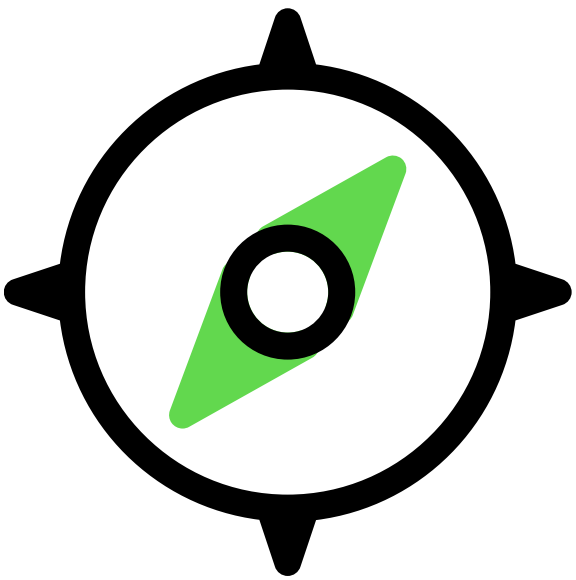
Integration von Financial Services Operations mit Visa

Die ServiceNow® Integration von Financial Services Operations mit Visa Ermöglicht die nahtlose Integration mit Visa Lösen Sie Online-APIs (VROL) mit Visa-Spoke Aktionen zum Verwalten verschiedener Konflikte-Lebenszyklusereignisse.

Hinweis:

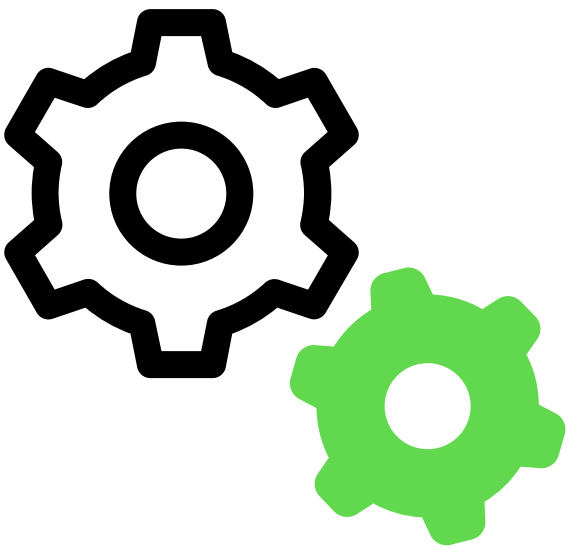
Erste Schritte

Untersuchen



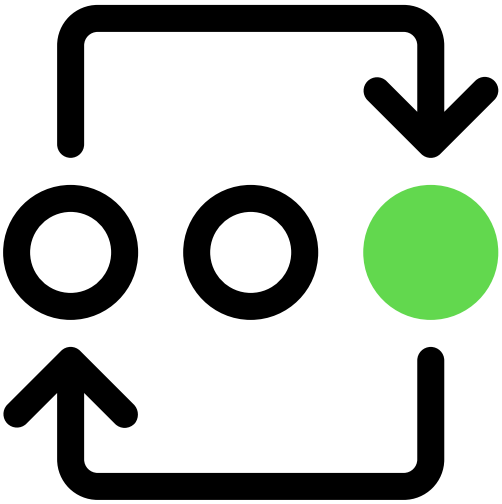
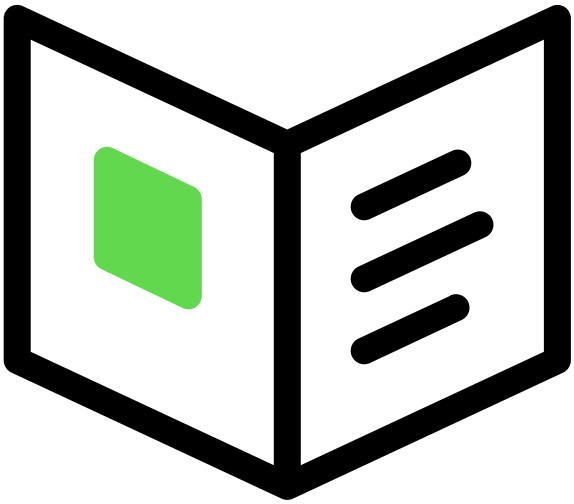
Erfahren Sie mehr über die Vorteile der Integration Integration von Financial Services Operations mit Visa Anwendung.

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 Integration von Financial Services Operations mit Visa Anwendung	Rufen Sie Details zu den Komponenten wie Feldern, 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 verwenden können Integration von Financial Services Operations mit Visa, Sie müssen es zuerst aus herunterladen ServiceNow Store. 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 Entwickler-Website eigene Apps erstellen.
- Kontakt Kundenservice und Support

Integration von Financial Services Operations mit Visa erkunden

Erfahren Sie, wie Sie den verwenden können Integration von Financial Services Operations mit Visa Anwendung zur nahtlosen Verbindung mit Konflikt-Workflows und zur Verwaltung der Konfliktlösung.

Übersicht über die Anwendung

Integration von Financial Services Operations mit Visa Ermöglicht Finanzinstituten die Integration in VROL-APIs mit Visa-Spoke Aktionen. Diese Integration ermöglicht die Verwaltung verschiedener Konfliktlebenszyklus-Ereignisse, z. B. die Durchführung 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.

Transaktionssuchen, die Erstellung von Konfliktfällen, das Senden von Konfliktfragebogen und das Melden von Betrug.

Sie können die folgenden Subflows für verwenden Visa Spoke-Aktionen:

- Fall aus Transaktion erstellen
- Konflikt aus Transaktion oder Fall initiieren
- Übermitteln Sie den Konfliktfragebogen

Weitere Informationen zum Einrichten der aufzurufenden Integration Visa APIs für Visa Kartenkonfliktprozesse, siehe Visa-Spoke einrichten .

Workflow

Integration Financial Services Operations Kartenkonflikt-Flow mit Visa Spoke im VROL-System führen Sie die folgenden Aktionen aus:

1. Erstellen Sie einen Konfliktfall.
2. Initiieren Sie einen Konflikt.
3. Übermitteln Sie einen Visa Fragebogen.

Wichtige Vorteile für Aussteller

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

Zugehörige Informationen

Visa-Spoke

Integration von Financial Services Operations mit Visa konfigurieren

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

Wichtig: Legen Sie fest sn_bom_credit_Card.is_Visa_Integration_enabled Eigenschaft bis Wahr Zum Aktivieren Integration von Financial Services Operations mit Visa. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf festgelegt Falsch , Daher müssen Sie es manuell aktualisieren. Integration von Financial Services Operations mit Visa Funktioniert erst, wenn diese Eigenschaft aktiviert ist.

Konfiguration – Übersicht

Zum Konfigurieren Integration von Financial Services Operations mit Visa Auf Ihrem ServiceNow Instanz müssen Sie eine Reihenfolge von Aufgaben einrichten.

1. Integration Hub-Abonnement anfordern .

   Verwenden Sie IntegrationHub Zum Integrieren von Visa Account bei Ihrem ServiceNow Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Integration von Financial Services Operations mit Visa installieren.

   Sie können installieren Integration von Financial Services Operations mit Visa(Com.sn_fso_intg_Visa) Anwendung aus dem ServiceNow Store. Die Anwendung installiert zugehörige Anwendungen und Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind.

3. Einrichten Visa Spoke.

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

4. Richten Sie Instanzanmeldeinformationen ein .

   Konfigurieren Sie Integration von Financial Services Operations mit Visa-Anwendung mithilfe von Visa Zu authentifizierender Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz ServiceNow Anforderungen.

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

   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 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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. 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.

Einrichten Visa Spoke

Aktivieren Sie Visa Spoke in IntegrationHub von ServiceNow Store, Und aktivieren 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**an.
2. Um die Verbindungskonfiguration anzupassen, greifen Sie in auf die Verbindungseinstellungen zu **Flow Designer** > **Verbindungen** Und wählen Sie aus **Visum** .
   Weitere Informationen zum Aktualisieren der Verbindungskonfiguration finden Sie unter Visa-Spoke .

Konfigurieren Sie den Flow „Visa-Warteschlangenplaner“

Verwenden Sie den Flow „Visa-Warteschlangenplaner“, 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**an.
2. Suchen Sie im Feld Suche nach **Visa-Warteschlangenplaner-Flow** .
3. Um die Bedingungen und die Häufigkeit für den Flow festzulegen, wählen Sie aus **Auslöser** Feld.
   Suchen Sie den Flow, den Sie aktivieren möchten, in der Liste der gespeicherten Flows, und öffnen Sie ihn.
4. Wählen Sie **Aktivieren**.

> **Hinweis:** Bei Verwendung von Integration von Financial Services Operations mit Visa Zum ersten Mal müssen Sie den Visa-Warteschlangenplaner-Flow aktivieren und die gewünschte Häufigkeit festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeitung und Planung der Batch-Warteschlange.

Integration von Financial Services Operations mit Visa einrichten

Konfigurieren Sie Integration von Financial Services Operations mit Visa-Anwendung mithilfe von Visa Zu authentifizierender Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz ServiceNow Anforderungen.

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**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 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 aus **Test im Hintergrund ausführen** Option zum asynchronen Testen einer Aktion im Hintergrund.

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

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf, um die Details der Aktionsausführung anzuzeigen **Die Ausführung Ihres Tests wurde abgeschlossen. Zeigen Sie die Aktionsausführungsdetails an.**

Mit dem Integration von Financial Services Operations mit Visa installierte Komponenten

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

Wichtig: Legen Sie fest sn_bom_credit_Card.is_Visa_Integration_enabled Eigenschaft bis Wahr Zum Aktivieren Integration von Financial Services Operations mit Visa. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf festgelegt Falsch , Daher müssen Sie es manuell aktualisieren. Integration von Financial Services Operations mit Visa Funktioniert erst, wenn diese Eigenschaft aktiviert ist.

Installierte Plugins

Diese Plugins werden mit installiert Integration von Financial Services Operations mit Visa Antrag (com.sn_fso_intg_Visa):

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.
Konfliktregeln-Inhaltspaket für Visa [com.sn_bom_Visa_cp]	Diese Anwendung stellt einen Fragebogen für die Aufnahme konfliktbezogener Informationen in verschiedenen Konfliktkategorien gemäß bereit Visa Richtlinien.

Integration von Financial Services Operations mit Visa Subflows

Sie können Folgendes verwenden Integration von Financial Services Operations mit Visa Anwendungs-Subflows zur Behandlung des Kartenkonfliktmanagementprozesses.

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

Integration von Financial Services Operations mit Visa Subflows

Hinweis: Verwenden Sie die Entscheidungstabelle und Visa Token-Servicevorlage zur Integration des ausgewählten Token-Providers Visa Integrations-Subflows. Mit dieser Integration können Sie auf zugreifen Visa APIs, die vertrauliche Informationen enthalten können. Stellen Sie sicher, dass Sie die Subflow-Vorlage für Ihren Token-Provider verwenden. Dies bestätigt, dass Sie Daten detokenisieren, bevor Sie Anforderungen an senden Visa Und tokenisieren Sie Daten nach dem Erhalt von Antworten, um eine reibungslose Integration mit zu gewährleisten ServiceNow.

Subflow	Beschreibung
Fall aus einer Transaktion erstellen	Ermöglicht Ihnen das Erstellen eines Falls in Visa Lösen Sie online (VROL) aus einer Transaktion.
Change-Konfliktstatus	Ermöglicht es Ihnen, ein übermitteltes Konfliktelement zurückzurufen oder ein gespeichertes Konfliktelement zu löschen.
Konflikt aus Transaktion oder Fall initiieren	Ermöglicht Ihnen das Initiieren eines Konflikts in VROL aus einer Transaktion oder einer vorhandenen Visa Fall.
Konfliktfragebogen übermitteln	Ermöglicht Ihnen das Senden oder Speichern des Konfliktfragebogens in VROL.
Suchen Sie nach zugeordneten Transaktionen	Ermöglicht es Ihnen, eine Liste der zugeordneten Transaktionen für die beanstandete Transaktion in der Konfliktphase abzurufen.
Zugeordnete Transaktionen auswählen	Ermöglicht Ihnen, der beanstandeten Transaktion zugehörige Transaktionen zuzuordnen.
Senden Sie Die Transaktionsabfrage	Ermöglicht Ihnen die Suche nach Transaktionen anhand bestimmter Kriterien. Um die nahtlose Integration zu bestätigen, muss über eine Tokenisierungslösung verfügen. Um einen Subflow zu erstellen, der am Tokenisierungsmechanismus ausgerichtet ist und den empfohlenen verwendet Visa Token-Servicevorlage, die in einer Entscheidungstabelle konfiguriert wird.
Suchen Sie Nach Ergebnissen Der Transaktionsabfrage	Ermöglicht Ihnen die Suche nach Transaktionsinformationen mithilfe von TIEventID. Wenn die Abfrage „Transaktion senden“ eine asynchrone Antwort erhält, wird eine TIEventID generiert. Diese ID wird dann verwendet, um den Subflow aufzurufen und die ursprünglichen Transaktionsdetails abzurufen.
Konflikt akzeptieren	Akzeptiert die Konflikthaftung oder akzeptiert die Entscheidung der anderen Seite und entfernt die Konflikttransaktion aus der Warteschlange.
Kaufanfrage Des Karteninhabers	Ermöglicht es Ihnen, Kaufinformationen und zusätzliche Händlerinformationen zu einer Transaktion anzufordern, indem Sie TransactionID angeben.
Suchen Sie Nach Transaktionsdetails	Ermöglicht Ihnen das Abrufen detaillierter Transaktionsdaten mit RolTransactionId.
Suchen Sie nach Details zur Konfliktantwort	Ermöglicht Ihnen das Abrufen der Details einer übermittelten oder erhaltenen Konfliktantwort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
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 Antwort vor der Arbitration in der Zuteilung für die vom Erwerber initiierte vor-Arbitration.
Nach Details zum Konflikt vor der Arbitration suchen	Ermöglicht Ihnen das Abrufen der Details vor der Arbitration.
Suchen Sie nach Details zur Antwort vor der Arbitration für den Konflikt	Ermöglicht Ihnen das Abrufen von Details einer übermittelten oder empfangenen Antwort vor der Arbitration.
Konflikt einreichen	Ermöglicht es Ihnen, einen Konflikt zur Arbitration einzureichen, Beschwerde einzulegen oder die Arbitration in VROL zurückzuziehen.
Suchen Sie nach Details zur Konflikteinreichung	Ermöglicht Ihnen das Abrufen der Details einer Anforderung zur Einreichung eines Konfliktfalls, einer Beschwerde oder einer Widerrufsanforderung.
Adapter Für Batch-Warteschlangen-Flows	Enthält alle Batch-Warteschlangenprozesse.
Batch-Warteschlangenelement als gelesen markieren	Markiert Transaktionen als gelesen und entfernt sie aus der RTSI-Batch-Warteschlange (Real-Time Systems Interface).

Verarbeitung und Planung der Batch-Warteschlange

Batch-Warteschlangen sind geplante Aufgaben. Sie werden nicht basierend auf Anwenderaktionen ausgeführt. Stattdessen werden sie in vordefinierten Zeitintervallen ausgeführt. Die **Visa-Warteschlangenplaner-Flow** Verwaltet sie, wenn die Ausführung dieser Aufgabe geplant ist. Standardmäßig ist Visa Warteschlangenplaner-Flow ist inaktiv. Sie müssen diesen Flow aktivieren, damit Batch-Warteschlangen-Subflows in ihren geplanten Intervallen ausgeführt werden können.

Batch-Warteschlange	Beschreibung
Batch-Warteschlange „Warten Auf Aktion“ Verarbeiten	Der Erwerber stellt eine Konfliktantwort bereit, die den Visa-Fall in diese Warteschlange stellt. Durch die Verarbeitung dieser Batch-Warteschlange wird der FSO-Fall mit der empfangenen Antwort gewarnt.
Verarbeiten Sie Die Eingehende Batch-Warteschlange Vor Der Arbitration	Der Erwerber übermittelt eine vor-Arbitration-Anforderung oder -Antwort, die platziert Visa Fall in dieser Warteschlange. Durch die Verarbeitung dieser Batch-Warteschlange wird der FSO-Fall mit der empfangenen Antwort gewarnt.
Verarbeiten Sie Die Warteschlange Für Eingehende Arbitration-Batch	Der Erwerber initiiert eine Arbitrationsanforderung, oder der Aussteller übermittelt eine Arbitration und erhält eine Bestätigung oder Entscheidung von Visa, Wodurch der Fall in diese Warteschlange gestellt 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.

Batch-Warteschlange	Beschreibung
Verarbeitet Die Warteschlange Für Eingehende Rückruf-Batch	Der Erwerber verarbeitet Rückrufe in verschiedenen Phasen, einschließlich Konfliktantwort, vor-Arbitration und vor-Arbitration-Antwort, die platziert Visa Fall in dieser Warteschlange. Durch die Verarbeitung dieser Batch-Warteschlange wird der FSO-Fall mit der empfangenen Antwort gewarnt.

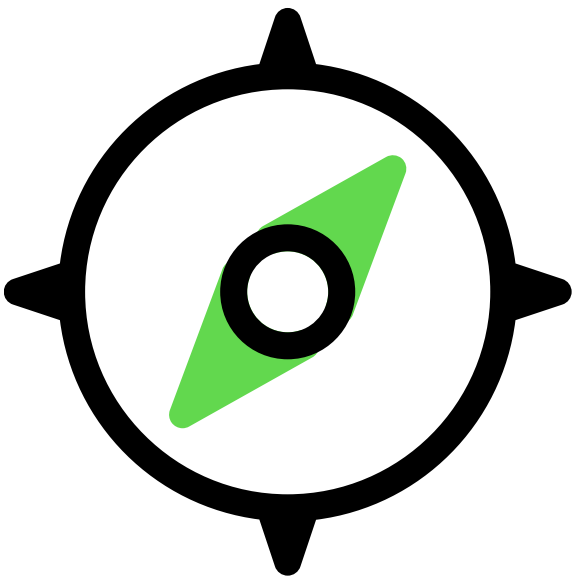
Integration von Financial Services Operations mit Mastercard

Die ServiceNow® Integration von Financial Services Operations mit Mastercard Optimiert und vereinfacht die Verwaltung von Finanzinstituten Mastercard Konflikte.

Wichtig: Die Integration von Financial Services Operations mit Mastercard Stellt vordefinierte Subflows bereit. Diese Subflows sind jedoch noch nicht in den Arbeitsbereich integriert.

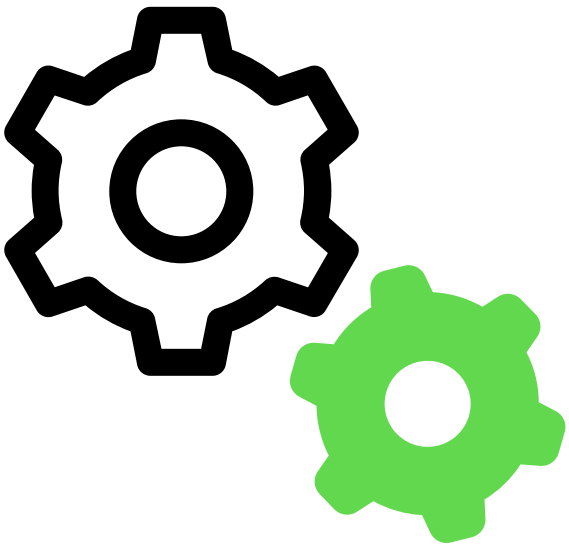
Erste Schritte

Untersuchen



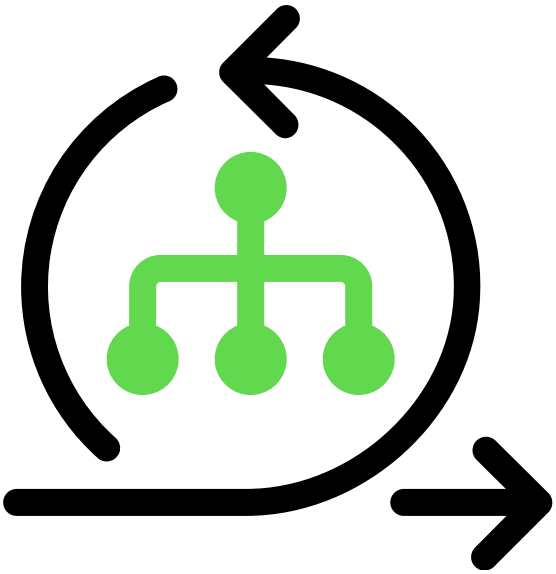
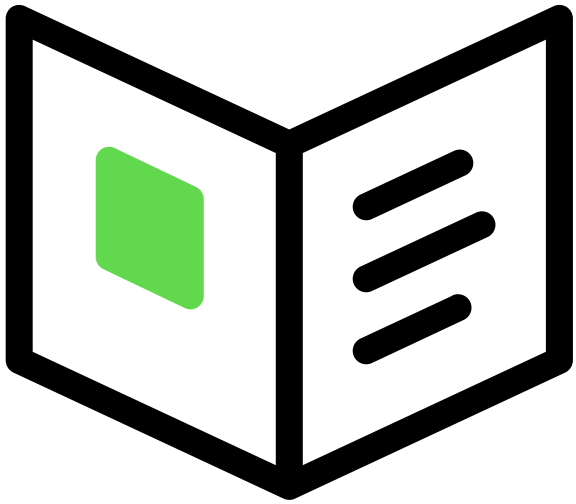
Erfahren Sie mehr über die Verwendung von Integration mit Mastercard.

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.

Aktivieren	Referenz
	
Erfahren Sie, wie Sie nahtlos mit integrieren können Mastercard-Spoke.	Ruft Details zu installierten Komponenten ab.

Anforderung Integration von Financial Services Operations mit 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 verwenden können Integration von Financial Services Operations mit Mastercard, Sie müssen es zuerst aus herunterladen ServiceNow Store. Wenn Sie den Download abgeschlossen haben, müssen Sie möglicherweise Ihren lokalen Cache leeren, bevor er in Ihrer Instanz angezeigt wird.

Hilfreiche Ressourcen

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

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Support

- 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.

Integration von Financial Services Operations mit Mastercard erkunden

Verwenden Sie Integration von Financial Services Operations mit Mastercard Automatisieren und vereinfachen Sie die Verwaltung von Mastercard-Konflikten durch Finanzinstitute. Diese Integration nutzt Mastercard-Spoke Aktionen und Mastercom-APIs zur Unterstützung einer Reihe von Konflikten-Lebenszyklusereignissen und zur Sicherstellung der Ausrichtung an Mastercard-spezifischen Business-Regeln.

Übersicht über Integration von Financial Services Operations mit Mastercard

Integration von Financial Services Operations mit Mastercard Hilft bei der einfachen und effizienten Verwaltung von Konflikten in ServiceNow. Wird verwendet Mastercard-Spoke Aktionen zur Unterstützung wichtiger Schritte im Konfliktprozess, z. B. Durchsuchen von Transaktionen, Erstellen von Ansprüchen und Ausgleichen, Behandlung von vor-Arbitration und Arbitration und Meldung von Betrug.

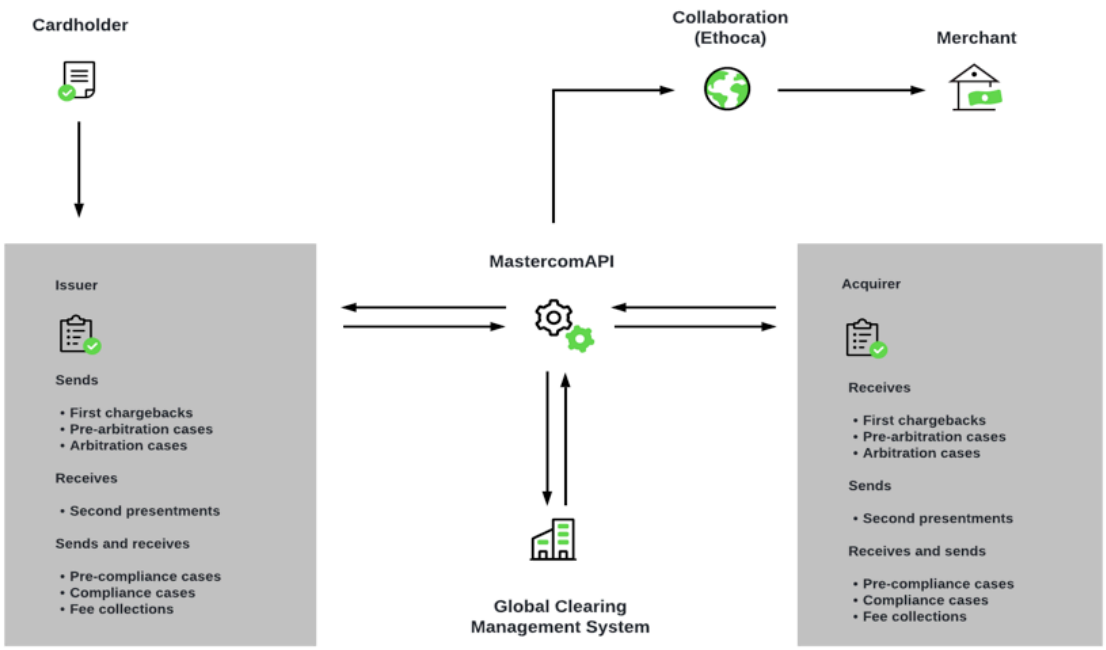
Weitere Informationen zu finden Mastercard-Spoke Aktionen und Setup-Details in Mastercard-Spoke Dokumentation.

Die Anwendung enthält vordefinierte Subflows für allgemeine Anwendungsfälle, die Sie erweitern können, um anwenderdefinierte Anforderungen zu erfüllen. Die Adapterebene vereinfacht die Verbindung zu Konflikt-Workflows und hilft Ihnen, Fälle schneller und genauer zu lösen.

Wichtig: Die Integration von Financial Services Operations mit Mastercard Stellt vordefinierte Subflows bereit. Diese Subflows sind jedoch noch nicht in den Arbeitsbereich integriert.

Verwenden Mastercard-Spoke Aktionen und APIs

Übersicht über Mastercard Und Mastercom-API



Die Mastercard-Spoke Enthält Aktionen, die Mastercom-APIs zur Automatisierung wichtiger Konfliktereignisse verwenden, z. B.:

- Zusammenarbeit
- Erste Ausgleiche

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

- Zweite Präsentationen
- Arbitration
- Vor-Arbitration

Integration von Financial Services Operations mit Mastercard – Vorteile

Integration von Financial Services Operations mit Mastercard – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Verbindet Workflows automatisch mit Mastercom und zeigt Echtzeitaktualisierungen an, um Fälle einfach nachzuverfolgen.	Ermöglicht die nahtlose Integration mit Mastercard Mastercom API Suite und Mastercom Extended APIs	Administrator
Verwendet vordefinierte Subflows mit integrierter Fehlerbehandlungs- und Wiederholungslogik, um Entwicklungszeit und -Fehler zu reduzieren.	Integration von Financial Services Operations mit Mastercard Subflows	Administrator

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Konfiguration zu erfahren Integration von Financial Services Operations mit Mastercard, Siehe:

- Mastercard-Spoke
- Integration von Financial Services Operations mit Mastercard konfigurieren
- Mit dem Integration von Financial Services Operations mit Mastercard installierte Komponenten

Integration von Financial Services Operations mit Mastercard konfigurieren

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

Konfiguration – Übersicht

Zum Konfigurieren Integration von Financial Services Operations mit Mastercard Auf Ihrem ServiceNow Instanz müssen Sie eine Reihenfolge von Aufgaben einrichten.

1. Richten Sie die Mastercard-Spoke ein

   Verwenden Sie IntegrationHub Zu integrieren Mastercard-Spoke Mit ServiceNow Instanz.

2. Integration von Financial Services Operations mit Mastercard installieren

   Sie können installieren Integration von Financial Services Operations mit Mastercard(Com.sn_fso_intg_mc) Anwendung aus dem ServiceNow Store. Die Anwendung installiert zugehörige Anwendungen und Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind.

3. Richten Sie Instanzanmeldeinformationen ein .

   Konfigurieren Sie Integration von Financial Services Operations mit Mastercard-Anwendung mithilfe von Mastercard Zu authentifizierender Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz ServiceNow Anforderungen.

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.

Integration von Financial Services Operations mit Mastercard installieren

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Integration von Financial Services Operations mit Mastercard Anwendung (sn_fso_intg_mc) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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 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 Mastercard installieren können.
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mastercard-Spoke aktivieren

Aktivieren Sie Mastercard-Spoke In IntegrationHub Von ServiceNow Store, Mit der Organisationen den gesamten Lebenszyklus von Kartenkonflikten verwalten können. Anschließend können Sie die Spoke verwenden, um Transaktionen effizient zu durchsuchen, Ansprüche zu erstellen und Ausgleichs-, vor-Arbitration- und Arbitrationsfalleinreichungen zu verarbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Integration von Financial Services Operations mit Mastercard einrichten

Konfigurieren Sie Integration von Financial Services Operations mit Mastercard-Anwendung mithilfe von Mastercard Zu authentifizierender Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz ServiceNow Anforderungen.

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 **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 aus **Test im Hintergrund ausführen** Option zum asynchronen Testen einer Aktion im Hintergrund.

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

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf, um die Details der Aktionsausführung anzuzeigen **Die Ausführung Ihres Tests wurde abgeschlossen. Zeigen Sie die Aktionsausführungsdetails an.**

Mit dem Integration von Financial Services Operations mit Mastercard installierte Komponenten

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

Installierte Plugins

Diese Plugins werden mit installiert Integration von Financial Services Operations mit Mastercard Anwendung (com.sn_fso_intg_mc):

Plugins für die Integration mit Mastercard

Plugin	Beschreibung
Mastercard-Spoke [Com.sn_mc_Spoke]	Ermöglicht Ihnen die effiziente Suche nach Transaktionen, die Erstellung von Ansprüchen und die Verarbeitung von Ausgleichs-, vor-Arbitration- und Arbitrationsfalleinreichungen.
Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard [Com.sn_bom_mcard_cp]	Ermöglicht es Ihren Service Desk-Mitarbeitern, geführte Fragebogen zu verwenden, um konfliktbezogene Informationen in verschiedenen Kategorien aufzunehmen, in Übereinstimmung mit den Mastercard-Richtlinien.

Integration von Financial Services Operations mit Mastercard Subflows

Sie können Folgendes verwenden Integration von Financial Services Operations mit Mastercard Anwendungs-Subflows zur Verarbeitung des Mastercard-Konfliktmanagementprozesses.

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

Integration von Financial Services Operations mit Mastercard Subflows

Subflow	Beschreibung
Mastercom: Nach Transaktionsdetails suchen	Ermöglicht Ihnen die Suche nach Details einer ursprünglichen Transaktion mithilfe von AcquirerReferenceNumber, TransStartDate und TransEndDate.
Mastercom – Details der Clearing-Transaktion suchen	Mit können Sie Clearing-Details für die ursprüngliche Transaktion abrufen, die an einem Anspruch beteiligt ist, unabhängig davon, ob Sie ein Aussteller oder ein Erwerber sind.
Mastercom – Betrugsbericht Erstellen	Ermöglicht Ihnen das Erstellen eines Betrugsberichts, wenn Sie eine Transaktion als betrügerisch identifizieren.
Mastercom: Anspruch Erstellen	Ermöglicht Ihnen das Erstellen eines neuen Anspruchs, bevor Sie eine Abrufanforderung oder einen ersten Ausgleich übermitteln.
Mastercom – Ausgleichdetails suchen	Ermöglicht Ihnen das Abrufen von Ausgleichsdetails mithilfe der API „Ansprüche abrufen“.
Mastercom – Details der zweiten Präsentation suchen	Ermöglicht Ihnen das Abrufen von Details zur zweiten Präsentation aus der API „Ansprüche abrufen“.
Mastercom – Falleinreichungsdetails suchen	Ermöglicht Ihnen das Abrufen von Details zur Einreichung von Fällen vor der Arbitration oder Arbitration aus der API zum Abrufen von Ansprüchen.
Mastercom: Details Zur Anspruchsantwort Validieren	Ermöglicht Ihnen, nach einer Warteschlangenaktualisierung zu validieren, ob die Details der Anspruchsantwort auf dem neuesten Stand sind.
Mastercom: Ausgleich Erstellen	Mit können Sie einen Ausgleich erstellen und optional Begleitdokumente hochladen.
Mastercom: Ausgleich Bestätigen	Ermöglicht Ihnen, einen Ausgleich oder eine zweite Präsentation zu bestätigen und den Anspruch von der Warteschlange „unbearbeitet“ in die Warteschlange „bearbeitet“ zu verschieben.
Mastercom – Ausgleich Aktualisieren	Ermöglicht Ihnen das Aktualisieren eines vorhandenen Ausgleichs, indem Sie Memos oder Dokumente hinzufügen, wenn dies bei der ersten Erstellung ausgelassen wird.
Mastercom: Ausgleichsdokumente suchen	Ermöglicht Ihnen das Abrufen von Dokumenten im Zusammenhang mit einem beliebigen Ausgleich in Ihrem gewünschten Format.
Mastercom – Status von Ausgleichsdokumenten suchen	Ermöglicht Ihnen, den Status von Dokumenten für bestimmte Anspruchs- und Ausgleichs-IDs zu überprüfen.
Mastercom: Warteschlange Für Ausstehende Dokumentation Verarbeiten	Ermöglicht es Ihnen, den Dokumentstatus für Ausgleiche in der Warteschlange für ausstehende Dokumentationen nachzuverfolgen.
Mastercom: Prozess, In Der Der Aussteller Die Warteschlange Bearbeitet Hat	Ermöglicht Ihnen, zu bestätigen, dass Ausgleichsdokumente erfolgreich verarbeitet wurden und der Anspruch aus der Warteschlange „PendingDocumentation“ weitergeleitet wurde.
Mastercom: Warteschlange Für Prozessablehnen	Ermöglicht Ihnen die Überwachung von Ablehnungen, die während des anfänglichen Ausgleichserstellungsprozesses aufgetreten sind.
Mastercom: Verarbeitet die Warteschlange für erneute	Ermöglicht Ihnen das Abrufen von Ansprüchen, bei denen ein Erwerber eine Darstellung als Antwort auf einen Ausgleich übermittelt hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Präsentation des Ausstellers ohne Bearbeitung	
Mastercom: Warteschlange Für Absenderfalleinreichungen Verarbeiten	Ermöglicht es Ihnen, Konfliktaktualisierungen von der vor-Arbitration über den gesamten Falllebenszyklus nachzuverfolgen.
Mastercom – Falleinreichung Erstellen	Ermöglicht es Ihnen, einen Fall vor der Arbitration oder Arbitration einzureichen und optional Begleitdokumente hochzuladen.
Mastercom: Ergreifen Sie Maßnahmen für den Fall	Ermöglicht Ihnen das Ergreifen von Maßnahmen in Fällen vor Compliance, vor-Arbitration oder Arbitration.
Mastercom: Falldokumente suchen	Ermöglicht Ihnen das Abrufen aller fallbezogenen Dokumente im gewünschten Format.
Mastercom – Falldokumentstatus suchen	Ermöglicht Ihnen, den Dokumentstatus für eine bestimmte Liste von Fällen zu überprüfen.
Mastercom: Sucht nach einer Liste von Ansprüchen	Ermöglicht Ihnen das Abrufen von Anspruchs-IDs mithilfe vorhandener Fall-IDs im Zusammenhang mit einer Konfliktaufgabe.

Integration von Financial Services Operations mit FRISS

Die ServiceNow® Integration von Financial Services Operations mit FRISS Mit der Anwendung können Sachversicherer (auch als P&C bezeichnet) Vertrauensautomatisierung in ihre Lösungen integrieren. Diese Anwendung bietet eine Lösung, die mühelos in jeden Versicherungs-Workflow integriert werden kann.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie durch die Integration mehr über die Vorteile für Ihre Organisation Financial Services Operations Mit FRISS.

Einrichten



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



Konfigurieren

Integration von Financial Services Operations mit FRISS

Referenz

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 FRISS, Ihre Versicherung kann einbetten FRISS API für Ansprüche in Workflows, Erkennung und Verhinderung von Betrug und Verbesserung Ihrer Versicherungs- und Schadenprozesse.

O Anzeigen Der Anwendung

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

Sie können verwenden Integration von Financial Services Operations mit FRISS Anwendung für die folgenden Aufgaben:

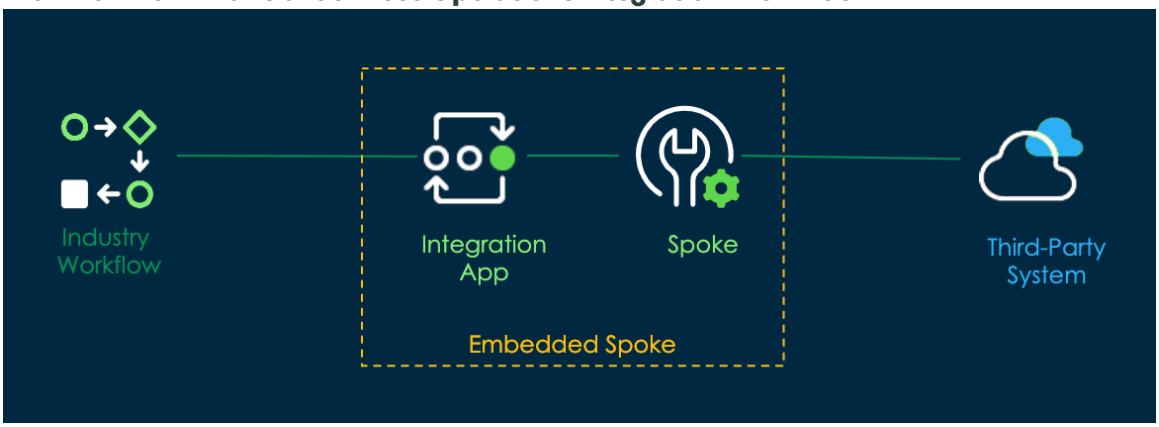
- Integrieren Sie mit FRISS API für Ansprüche zum Speichern der von zurückgegebenen Punktzahlen FRISS In das relevante Anspruchsdatenobjekt.
- Erkennen Sie Betrug, während Sie Ihre Schadenfälle verwalten.
- Rufen Sie Echtzeitpunktzahlen Ihrer Schadenfalldaten in verschiedenen Phasen des Schadenprozesses ab.
- Verwenden Sie die Anwenderoberfläche für die Portfolioüberwachung.

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

FRISS – Workflow

Das folgende Diagramm ist ein Workflow von FRISS Integration. Das Diagramm zeigt die Rolle, die jede Ebene im spielt Financial Services Operations Anwendung.

Workflow von Financial Services Operations Integration mit FRISS



Ebenen in FRISSIntegrations-Workflow

Ebene	Beschreibung
Workflow-Ebene	Ebene, die enthält Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Und Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendungen zum Auslösen und Speichern von Betrugspunktzahlen.
Adapter-/Integrationsebene	Ebene, die enthält Integration von Financial Services Operations mit FRISS subflow zum Ausführen von FRISSSpoke-Aktionen und zur Bereitstellung einer Betrugspunktzahl. Diesem Service werden zusätzliche Tabellen hinzugefügt, um die Betrugspunktzahl zu speichern.
Spoke-Ebene	Ebene, die enthält FRISS Spoke-Aktionen, mit denen REST APIs interagieren FRISS. Weitere Informationen zu finden FRISS Spoke-Aktionen, siehe FRISS Spoke .

Integration von Financial Services Operations mit FRISS – Vorteile

FRISS Kann Ihnen helfen, betrügerische Aktivitäten in der Versicherungsbranche zu lösen, z. B. falsche Meldungen von Ansprüchen, gestufte Unfälle und Inflation von Ansprüchen. Derzeit werden Untersuchungen dieser Aktivitäten häufig manuell durchgeführt, was zu einem langsamen und ineffizienten Schadenprozess führt. Dieser ineffiziente Prozess erhöht das Risiko menschlicher Fehler und ermöglicht, dass betrügerische Aktivitäten unerkannt bleiben.

FRISS Bietet datengesteuerte Echtzeit-Punktzahlen und Einblicke, mit denen Sie die inhärenten Risiken Ihrer Kunden und Interaktionen schnell bewerten können. Da sich Ihre Services hauptsächlich auf Kfz-, Sachwert- und allgemeine Haftungsansprüche konzentrieren, indem Sie verwenden FRISS, Sie können automatisierte Betrugserkennung in Ihre Anspruchsverfahren integrieren. Durch Bewertung der Ansprüche in Echtzeit Integration von Financial Services Operations mit FRISS Hilft Ihrem Unternehmen, die Anzahl der falsch

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.

positiven Ergebnisse zu reduzieren, die Anzahl der vermiedenen Ansprüche zu erhöhen und die echten Ansprüche sofort zu verarbeiten.

Integration von Financial Services Operations mit FRISS konfigurieren

Wählen Sie aus, und konfigurieren Sie Integration von Financial Services Operations mit FRISS Subflows zum Abrufen der Betrugspunktzahl für Ihre Organisation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Verfahren können Sie entweder auswählen **Suchen Sie über die Spoke-Auswahl nach der Betrugsbewertung des Anspruchs** Oder **Suchen Sie nach Betrugspunktzahl des Anspruchs** subflow-Option.

Tipp: Die **Suchen Sie über die Spoke-Auswahl nach der Betrugsbewertung des Anspruchs** Die Option erfordert eine minimale Konfiguration und ermöglicht die Konfiguration mehrerer Adaptersysteme von Drittanbietern.

Prozedur

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

Option	Beschreibung
Suchen Sie nach Betrugspunktzahl des Anspruchs	**a.** In **Anwendung** Suchfeld, suchen nach **Integration von Financial Services Operations mit FRISS** . **b.** Suchen Sie in der Liste der gespeicherten Subflows nach **Suchen Sie nach Betrugspunktzahl des Anspruchs** Option und öffnen Sie sie.
Betrugsbewertung des Anspruchs über Spoke-Auswahl suchen	**a.** In **Anwendung** Suchfeld, suchen nach **Financial Services Operations Core** . **b.** Im Namen **Suchen** Feld, suchen Sie nach **Suchen Sie über die Spoke-Auswahl nach der Betrugsbewertung des Anspruchs** Option und öffnen Sie sie.

4. Wählen Sie Aus **Testen** .
   Das Dialogfeld "Subflow testen" wird geöffnet.
   Definieren Sie die Eingabewerte für den Subflow, der in seinen Aktionen verwendet werden soll. Die von Ihnen definierten Werte werden bei zukünftigen Testläufen automatisch ausgefüllt.
5. Wählen Sie **Test ausführen**.

Hinweis: Wählen Sie aus **Test im Hintergrund ausführen** Option zum asynchronen Testen eines Subflows im Hintergrund. Wenn Sie die Option auswählen, werden die Ausführungsdetails erst angezeigt, nachdem die Ausführung asynchron im Hintergrund abgeschlossen wurde. Außerdem werden die Ausführungsdetails erst nach Abschluss der Ausführung dem Subflow zugeordnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 nach der Ausführung des Flows aus **Subflow wurde ausgeführt. Klicken Sie hier**, um den Subflow anzuzeigen.
   Die Ausführungsdetails werden geöffnet.

Integration von Financial Services Operations mit FRISS einrichten

Integrieren Sie Ihr FRISS Account bei Ihrem ServiceNow® Instanz, damit Sie bestimmen, ob der Anspruch legitim oder betrügerisch ist.

Setup der Anwendung

Richten Sie Ihre Integration ein:

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

Mit Integration von Financial Services Operations mit FRISS installierte Komponenten

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

Installierte Rollen

Mit installierte Rollen Integration von Financial Services Operations mit FRISS Plugin

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]	Viewer-Rolle, die Lesezugriff auf die Tabelle „Schadenbetrugsindikator“ bietet.

Installierte Plugins

Die ServiceNow IntegrationHub Starterpaket-Installationsprogramm [Plugin com.glide.hub.integrations] ist für die Unterstützung erforderlich Integration von Financial Services Operations mit FRISS.

Mit installierte Plugins Integration von Financial Services Operations mit FRISS Plugin

Plugin	Beschreibung
FRISS-Spoke (com.sn_friss_Spoke)	Stellt eine Liste der Aktionen zur Lösung der betrügerischen Aktivitäten in der Versicherungsbranche bereit. Die Aktionen umfassen die Reduzierung der Anzahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 installierte Plugins Integration von Financial Services Operations mit FRISS Plugin (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	der falschen Meldungen von Ansprüchen, die Erhöhung der Anzahl der vermiedenen Ansprüche und die sofortige Verarbeitung der echten Ansprüche.
Financial Services Operations Core (sn_bom)	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Anspruchsanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.

Installierte Tabellen

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

- Financial Services Operations Tabellen, die installiert werden, wenn Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Und Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendungen sind installiert.
- Tabellen von Kundenservice-Management (CSM) Anwendung.
- Die ServiceNow AI Platform Tabellen.

Mit installierte Tabellen Integration von Financial Services Operations mit FRISS Plugin

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

Financial Services OperationsIntegration mit Guidewire

Die Financial Services Operations Integration mit GuidewireMit der -Anwendung können Versicherer in die Cloud-Version von integrieren Guidewire InsuranceSuite, um verschiedene Geschäftsanwendungsfälle in Bezug auf Policenservice, Schadenfallservice oder Abrechnung zu unterstützen.

Übersicht Der Anwendung

Durch nahtlose Integration mit Guidewire, Financial Services Operations Integration mit GuidewireMit der Anwendung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter verwenden FSO Anwendungen zum Verwalten von Versicherungsfällen und -Aufgaben.

Schlüsselfunktionen der Integration

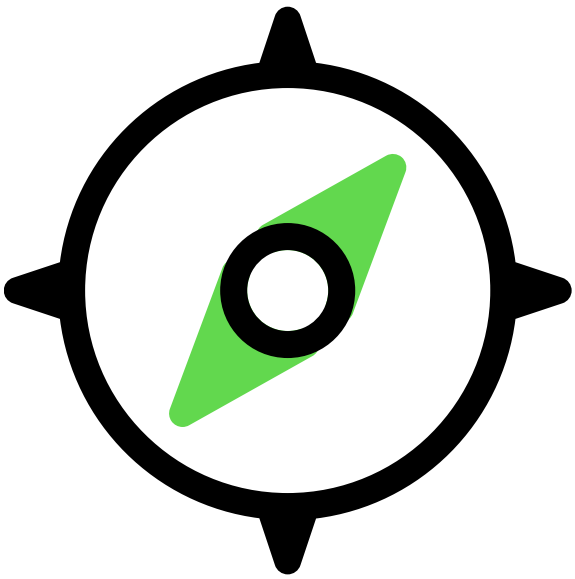
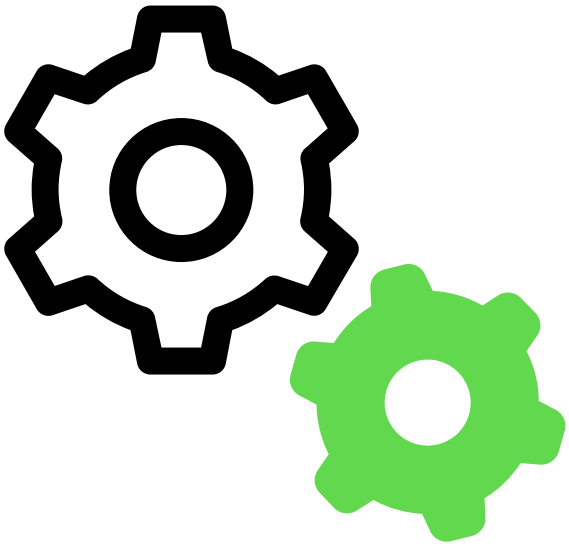
Mit Financial Services Operations Integration mit Guidewire, Sie können Folgendes tun:

- Integrieren Sie Ihr Guidewire Cloud-Account zum Aktivieren von Funktionen für Schadenfälle, Policenservices und Versicherungsleistungen auf dem ServiceNow AI Platform.
- Ermöglichen Sie Ihren Erfüllern, Fälle einfacher 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.

- Kunden einen besseren und schnelleren Service bieten, was zu höherer Kundenzufriedenheit führen kann.
- Ermöglichen Sie Ihrer Organisation, die End-to-End-digitalen Versicherungsprozesse zu verbessern.

Weitere Informationen zu dieser Integration

Untersuchen	Einrichten
	
Erfahren Sie mehr über die Vorteile der Integration Financial Services Operations Mit Guidewire.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Integration.

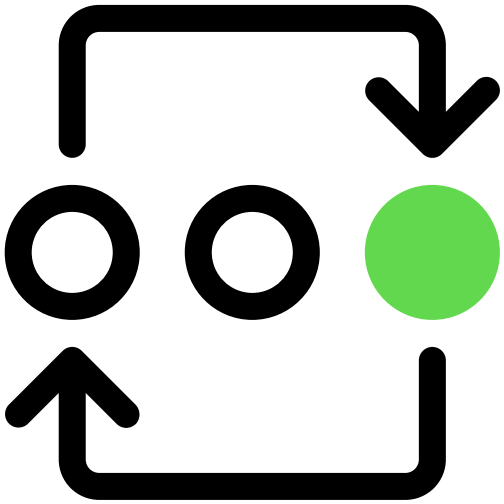
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Konfigurieren



Planen Sie Ihre Konfiguration.

Integrieren



Arbeiten Sie an der Integration Financial Services OperationsMit Guidewire Anwendung

Integration von Financial Services Operations mit Guidewire erkunden

Mit Financial Services Operations Integration mit GuidewireAnwendung können Versicherer einbetten Guidewire Cloud-basierte APIs in FSO Workflows zur Verarbeitung des täglichen Geschäftsbetriebs für Policenservices, Schadenfallservices und Abrechnungsservices.

Ebenen in Guidewire Integration

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

Ebene	Beschreibung
Branchen-Workflow/FSO-Ebene	Ebene, die enthält Financial Services Operations Anwendung.
Integrationsebene	Ebene, die bei der Integration in hilft Financial Services Operations Anwendung und speichert Informationen im Datenmodell. Diese Ebene enthält die folgenden Komponenten: • End-to-End-Integration von FSO Ebene und Spoke-Ebene. • Subflows, die die Aktionen in verbrauchen Guidewire Spoke. Jede Aktion hat sowohl einzelne Subflows als auch kombinierte Subflows, um alle Aktionen zusammen aufzurufen. Die kombinierten Subflows lauten wie folgt:

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

Ebene	Beschreibung
	○ Privaten Kfz-Schaden abrufen ○ Gewerblichen Kfz-Schaden abrufen
Spoke-Ebene	Ebene, die enthält Guidewire Spoke-Plugin. Diese Ebene stellt die Aktionen bereit, die REST-Webservices für die Interaktion mit verwenden Guidewire APIs. Zum Anzeigen Guidewire Spoke-Aktionen, siehe Guidewire Spoke Aktionen.

Festlegen Aktiv Integration von Financial Services Operations mit Guidewire

Sie können eine integrieren ServiceNow Instanz mit Ihrem Guidewire Account, damit Sie im Core-System der Versicherung auf Policen- und Schadeninformationen zugreifen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Um Ihre Integration einzurichten, führen Sie die folgenden Aktionen für das Setup der Anwendung aus.

Prozedur

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

   Weitere Informationen zur Installation von finden Sie Schadensfälle bei Privatversicherungen, Siehe Schadensfälle bei Privatversicherungen installieren.

   Weitere Informationen zur Installation von finden Sie Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen, Siehe Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installieren.

2. Fordern Sie an IntegrationHub Abonnement.
   Weitere Informationen dazu finden Sie unter Integrations-Hub Anfordern .

3. Installieren Sie Financial Services Operations Integration mit Guidewire Anwendung aus dem ServiceNow Store, Wodurch automatisch aktiviert wird Guidewire Spoke.
   Weitere Informationen zur Integration und Einrichtung von ServiceNow Instanz mit Ihrem Guidewire Account, siehe Guidewire Spoke .

Konfigurieren Financial Services Operations Integration mit Guidewire

Verwenden Sie dieses Verfahren, um auszuwählen und zu konfigurieren Financial Services Operations Integration mit GuidewireAnwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Navigieren Sie zu , um die Verbindungskonfiguration anzupassen **Flow Designer** > **Verbindungen**an.
   Es gibt drei Verbindungen für Guidewire:

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

- Guidewire ClaimCenter
- Guidewire PolicyCenter
- Guidewire ContactManager

Wählen Sie eine dieser Verbindungen aus, und befolgen Sie die Anweisungen in Richten Sie ein Guidewire Spoke Dient zum Aktualisieren der Verbindungskonfiguration.

3. Wählen Sie die Registerkarte **Subflows** aus.
4. Wenn Sie installiert haben:
   - Schadensfälle bei Privatversicherungen, suchen Sie nach **Privaten Kfz-Schaden Abrufen** Im Feld Name.
   - Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen, suchen Sie nach **Gewerblichen Kfz-Schaden Abrufen** Im Feld Name.
5. Suchen Sie den Flow aus der Liste, und öffnen Sie ihn.
   Informationen zu Subflows finden Sie unter Integration von Financial Services Operations mit Guidewire Subflows.
6. Wählen Sie Aus **Testen** .
   Das Dialogfeld "Subflow testen" wird geöffnet.
   Definieren Sie die Eingabewerte für den Subflow, der in seinen Aktionen verwendet werden soll. Die von Ihnen definierten Werte werden bei zukünftigen Testläufen automatisch ausgefüllt.
7. Wählen Sie **Test ausführen**.

   Hinweis: Wählen Sie aus **Test im Hintergrund ausführen** Option zum asynchronen Testen eines Subflows im Hintergrund. Wenn Sie die Option auswählen, werden die Ausführungsdetails erst angezeigt, nachdem die Ausführung asynchron im Hintergrund abgeschlossen wurde. Außerdem werden die Ausführungsdetails erst nach Abschluss der Ausführung dem Subflow zugeordnet.

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

Integration von Financial Services Operations mit Guidewire Subflows

Die Integration von Financial Services Operations mit Guidewire Stellt diese Subflows zur Automatisierung bereit Guidewire Aufgaben. Diese Subflows können je nach Geschäftsanforderungen angepasst werden.

Subflows

Eine Beispielliste von Subflows finden Sie unten:

Kategorie	Name	Beschreibung
Policen-Snapshot für Schadensfall	Versichertes Fahrzeug für Policen-Snapshot erstellen	Erstellt ein versichertes Fahrzeug für den Policen-Snapshot.
	Policenabdeckung für Policen-Snapshot erstellen	Erstellt eine Police und eine Fahrzeugabdeckung für eine Police.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Erstellen Sie einen Richtlinienteilnehmer für den Richtlinien-Snapshot	Erstellt Versicherungsnehmer für versicherte Kontakte in einer Police.
	Erstellen Sie Richtlinienteilnehmer für den Richtlinien-Snapshot	Iterieren Sie durch die Liste „Kontakte-IDs für Eingabeanspruch“, und suchen Sie in die Kontaktdetails Guidewire, Und erstellen Sie Datensätze für Policenteilnehmer.
	Erstellen Sie bereichsbezogene Abdeckungen für Richtlinien-Snapshot	Iterieren Sie die Abdeckungen der Police für diesen Anspruch, und erstellen Sie Versicherungsdeckungsdatensätze für jeden Teilnehmer.
	Erstellen Sie Einen Richtlinien-Snapshot	Erstellt einen Richtlinien-Snapshot-Header-Datensatz und leitet sie an relevante granulare Subflows weiter, um Folgendes zu erstellen: • Versicherungsschutz im Zusammenhang mit der Versicherungspolice • Versicherungseigentum • Versicherungsnehmer • Zugehörige Tabellen
	Erstellen Sie Fahrzeuge und Fahrzeugabdeckungen für den Policen-Snapshot	Durchlaufen Sie die von der Police für diesen Schadenfall abgedeckten Fahrzeuge, und erstellen Sie für jedes Fahrzeug Kundeneigentum, versichertes Eigentum und Policenabdeckungen.
	Verbraucher oder Account für Teilnehmer abgleichen	Suchen Sie nach einem vorhandenen Verbraucher oder Account nach Guidewire Richtliniensystem-ID.
	Verbraucher oder Account für Teilnehmer nach ID abgleichen	Suchen Sie nach einem vorhandenen Verbraucher oder Account nach Guidewire Richtliniensystem-ID.
Anspruch senden	Minimalen Anspruchsentwurf erstellen	Erstellt einen neuen Anspruchsentwurf in Guidewire Verwenden Sie das Incident-Datum und die Policennummer aus dem Anspruchsfall.
Anspruch abrufen	Erstellen Sie Anspruchsabdeckungen	Ruft alle Risiken von ab Guidewire Und ordnet sie der Tabelle „Anspruchsabdeckungen“ zu.
	Erstellen Sie Anspruchsdokumente	Laden Sie Anspruchsdokumente herunter, und hängen Sie sie an den Falldatensatz an.
	Erstellen Sie einen Anspruchsbeteiligten für den Anspruch	Erstellt einen Anspruchsbeteiligten für einen bestimmten Anspruchskontakt
	Erstellen Sie Anspruchsbeteiligte für den Anspruch	Erstellt neue Anspruchsbeteiligungsdatensätze für einen bestimmten Anspruch.
	Erstellen Sie Einen Fall Für Gewerblichen Kfz-Schaden	Wird verwendet, um einen gewerblichen Kfz-Schadensfall zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Erstellen Sie Verletzungs-Incidents für den Anspruch	Erstellt Verletzungs-Incidents und Anspruchsbeteiligte.
	Erstellen Sie andere Sachwerte für gewerbliche Kfz-Incidents	Ruft alle Incidents mit festen Eigenschaften ab, die dem Anspruchsfall zugeordnet sind. Erstellt den Kfz-Sachwert-Datensatz für den gewerblichen Kfz-Fall für jeden der Incidents für feste Sachwerte.
	Erstellen Sie andere Sachwert-Incidents für privates Auto	Ruft alle Incidents für feste Sachwerte ab, die dem Schadenfall zugeordnet sind, und erstellt den entsprechenden Datensatz für automatische Sachwerte.
	Privaten Kfz-Schadensfall Erstellen	Hilft beim Erstellen eines privaten Kfz-Schadensfalls.
	Erstellen Sie eine Rolle für den Anspruchsbeteiligten	Erstellt einen Teilnehmerrollendatensatz, indem einem Anspruchsbeteiligten in einem Fall eine Rolle zugeordnet wird.
	Erstellen Sie Fahrzeugeigentum-Incidents für gewerbliche Kfz	Ruft alle Fahrzeug-Incidents aus einem bestimmten Schadenfall ab und erstellt entsprechende Incidents für gewerbliche Kfz-Gegenstände.
	Erstellen Sie Fahrzeugeigentum-Incidents für privates Auto	Ruft alle Fahrzeug-Incidents aus einem bestimmten Schadenfall ab und erstellt entsprechende Incidents für persönliches Kfz-Eigentum.
	Erstellen Sie Arbeitsnotizen für den Anspruch	Ruft alle Notizen aus dem Anspruch ab und fügt sie dem Fall als Arbeitsnotizen hinzu.
	Extrahieren Sie den Namen aus dem Anspruchskontakt	Extrahiert den Vornamen, den Nachnamen für die Person oder den Unternehmensnamen für das Unternehmen.
	Gewerblichen Kfz-Schaden abrufen	Basierend auf der Anspruchs-ID ruft dieser Subflow einen bestimmten gewerblichen Anspruch von ab Guidewire.
	Privaten Kfz-Schaden abrufen	Basierend auf der Anspruchs-ID ruft dieser Subflow einen bestimmten privaten Anspruch von ab Guidewire.

Integration mit Außendienst-Management

Integration Financial Services Operations Mit Außendienst-Management Ermöglicht Ihnen, je nach Geschäftsanforderungen alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit Ihrem Fall zu erstellen und anzuzeigen.

Außendienst-Management Anwender können Account- und Kontaktinformationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben in anzeigen Außendienst-Management Anwendung.

In dieser Anwendung enthaltene Produktnutzungsrechte

Wenn Sie ein Abonnement für beide erworben haben Financial Services Operations(FSO)#Anwendung und Außendienst-Management Mit der Anwendung (FSM) können FSO-Mitarbeiter alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit ihren FSO-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.

erstellen und anzeigen, während FSM-Außendienstmitarbeiter relevante FSO-Daten aus Arbeitsaufträgen anzeigen können. Externe Anwender mit den Rollen „snc_external“ und anderen relevanten FSO- und CSM-Rollen können alle fallbezogenen Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit ihren Accounts anzeigen.

Integration mit wird konfiguriert Außendienst-Management

Die empfohlene Implementierung von Financial Services Operations Anwendungsintegration mit Außendienst-Management Ist , um diese ersten Konfigurationsschritte abzuschließen.

- Aktivieren Sie den Kundenservice mit Außendienst-Management Plugin (com.snc.csm_fsm_Integration)
- Fügen Sie UI-Aktionen zu hinzu FSO Falltyptabellen bei Bedarf. Je nach gewünschter Experience können Sie auch Aktionen zu relevanten Playbooks hinzufügen.
- Fügen Sie die zugehörige Liste Arbeitsaufträge zu hinzu FSO Falltyptabellen für alle relevanten Ansichten, z. B. einen Arbeitsbereich.
- Wenn FSM-Außendienstmitarbeiter auf Core zugreifen müssen FSO Datenmodellobjekte, z. B. Versicherungspolicen, fügen der Tabelle „Arbeitsauftrag“ [wm_order] das Referenzfeld „sold_Product“ hinzu.
- Zuweisen FSO viewer-Rollen für FSM-Außendienstmitarbeiter für die Erweiterungstabellen „sold_Product“ und FSO Falltyptabellen.

Hinweis: Financial Services Operations Anwendungen haben schreibgeschützte Rollen, z. B. sn_bom.auto_ins_policy_viewer und sn_bom.b2b_Credit_Card_Account_Viewer, für alle Objekte.

Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Branchenprodukten .

Integration mit Document Intelligence

Integration mit Document IntelligenceErmöglicht maschinelles Lernen (ML), um die Dokumentverarbeitung schnell zu automatisieren und Informationen aus Dokumenten genau in den zu extrahieren ServiceNow AI Platform.

Wenn ein Dokumenttyp erstellt wird, Document IntelligenceKann angegebene Felder aus jedem Dokumenttyp extrahieren. Document IntelligenceBenachrichtigt Sie dann, wenn die Daten extrahiert wurden und zur Überprüfung verfügbar sind.

Wenn Sie haben Document Intelligence Integriert, sobald eine Dokumentverifizierungsaufgabe erstellt wurde, ein Document Intelligence Aufgabe wird ebenfalls erstellt.

Für Informationen zur Aktivierung Document Intelligence, Siehe Installieren Sie Document Intelligence .

Informationen zum Hochladen und Extrahieren von Daten aus Dokumenten sowie Informationen zur Verwendung von Document Intelligence Arbeitsbereich und Dashboard, siehe Verarbeiten Sie Dokumente mit Document Intelligence

Aktivieren Document Intelligence Für FSO

Aktivieren Document Intelligence Für FSO Dokumentbearbeitung Durch Installation und Aktivierung der erforderlichen Plugins.

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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wird Aktiviert Document Intelligence Für FSO erfordert die folgenden Plugins:

- Financial Services Operations Core (sn_bom): Financial Services Operations Core
- Dokumentverarbeiter für Finanzdienstleistungen (sn_doc_processor): Integration mit Dokumentbearbeitung
- Document Intelligence (sn_docIntel): Installieren Sie Document Intelligence
- Document Intelligence-UIB-Komponente (com.sn_docintel_iframe)

Prozedur

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

Hinweis: Anwendungen und Plugins erfordern möglicherweise zusätzliche Lizenzen oder müssen über erworben werden ServiceNow Store.

Synchronisieren Sie Typen und Kategorien mit Document Intelligence

Wenn Document Intelligence Wird installiert, nachdem Dokumenttypen und -Kategorien in eingerichtet wurden Dokumentbearbeitung, Führen Sie dieses Skript aus, um diese Werte zwischen den beiden Anwendungen zu synchronisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Befolgen Sie dieses Verfahren, wenn Document Intelligence Wird installiert, nachdem Dokumenttypen und -Kategorien in eingerichtet wurden Dokumentbearbeitung. Das Ausführen des Skripts ist erforderlich, um die Verarbeitung der optischen Zeichenerkennung (Optical Character Recognition, OCR) für Dokumentlistenelemente zu aktivieren.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein `Sysauto_script.list` .
2. Öffnen Sie im Bildschirm geplante Skriptausführungen den Datensatz **Synchronisieren Sie den Dokumentprozessortyp und die Attribute mit DocIntel** .
3. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Ergebnis

In erstellte Dokumentkategorien und Dokumenttypen Dokumentbearbeitung Vor Document Intelligence Wurde installiert werden auch in erstellt Document Intelligence. Dadurch wird die OCR-Verarbeitung für Dokumentlistenelemente aktiviert.

Zugehörige Informationen

Document Intelligence

Dokumentbearbeitung verwenden

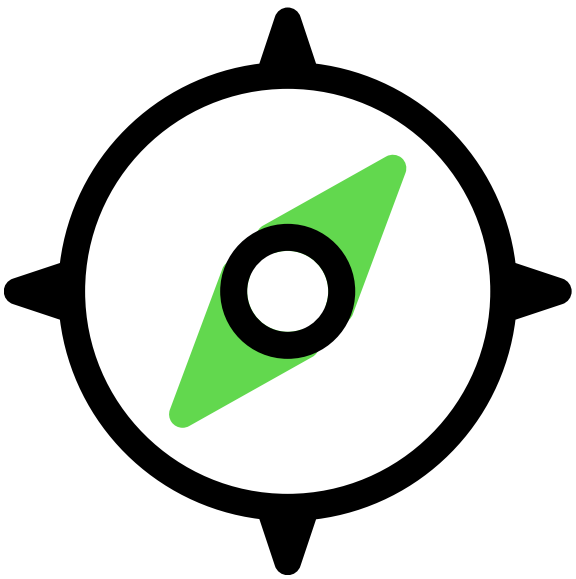
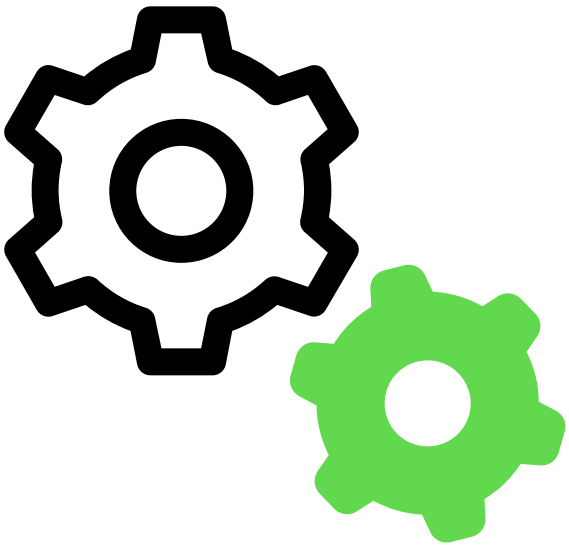
Erstellen Sie Dokumentlistenelementdefinitionen für eine Dokumentlistendefinition

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

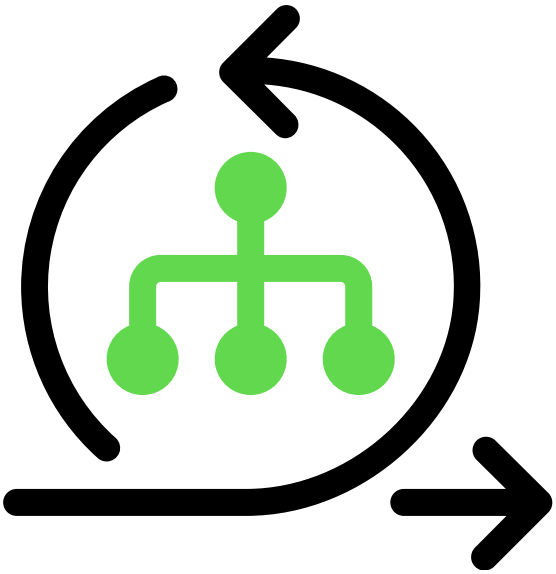
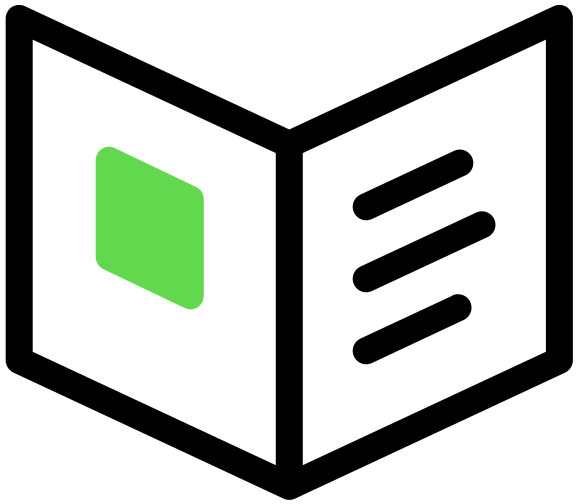
Integration mit Dokumentbearbeitung

ServiceNow® Financial Services Dokumentbearbeitung Aktiviert andere Financial Services Operations Anwendungen zum Sammeln und Überprüfen von Dokumenten, die in Workflows für diese Anwendungen verwendet werden. Sie können Dokumente zur Verifizierung übermitteln und eine Zurückstellung oder Ausnahme anfordern.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erfahren Sie mehr über Dokumentbearbeitung	Dokumentbearbeitung 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.

Verwenden	Referenz
	
Übermitteln 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-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

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

Support

- 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

Sie können verwenden ServiceNow® Dokumentbearbeitung Anwendung zum Generieren von Standardbriefen oder -Dokumenten.

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

Ein Administrator kann Dokumentvorlagen verwenden, um HTML- und PDF-Dokumentvorlagen zu erstellen, die zum Generieren von Standardbriefen oder -Dokumenten verwendet werden können. Die Vorlagen können verwendet werden, um den Prozess zum Ausfüllen, Signieren und Überprüfen von Dokumenten online zu automatisieren und zu vereinfachen. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentvorlagen an.

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

Features

- Integration von Financial Services Operations mit Document Intelligence
- Dokumentprozessor Für Finanzservices Konfigurieren

Financial Services Operations Dokumentbearbeitung konfigurieren

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

Definieren Sie eine Dokumentkategorie

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_doc_processor.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumentprozessor** > **Administration** > **Dokumentkategorien**an.
2. Klicken Sie in der Liste auf **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Auszufüllende Formularfelder der Dokumentkategorie

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

4. Wählen Sie **Absenden**.

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.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie Dokumenttypen einer Dokumentkategorie zu

Ordnen Sie Dokumenttypen einer Dokumentkategorie zu

Ordnen Sie die relevanten Dokumenttypen einer Dokumentkategorie zu. Für die Dokumentkategorie „Identitätsnachweis“ können beispielsweise Führerschein und Reisepass als Dokumenttypen verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_doc_processor.admin

Sie können einer Dokumentkategorie einen oder mehrere Dokumenttypen zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumentprozessor** > **Administration** > **Dokumentkategorien**an.
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 im Formular die Felder aus.

Auszufüllende Formularfelder der Dokumentkategorie

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

5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Dokumentlistendefinition

Erstellen Sie eine Dokumentlistendefinition

Erstellen Sie eine Dokumentlistendefinition, der Dokumentlistenelemente später zugeordnet werden können. Erstellen Sie beispielsweise eine Definition für die Dokumentliste des Kontakt-Onboarding.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_doc_processor.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumentprozessor** > **Administration** > **Dokumentlistendefinitionen**an.
2. Klicken Sie in der Liste auf die Dokumentliste Für das Sie ein Dokumentlistenelement definieren möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Dokumentliste Elementdefinitionen auf **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder 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.

Formularfelder „Dokumentlisten-Elementdefinitionen“

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

5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Dokumentlistenelementdefinitionen für eine Dokumentlistendefinition

Erstellen Sie Dokumentlistenelementdefinitionen für eine Dokumentlistendefinition

Erstellen Sie Dokumentlistenelementdefinitionen für eine Dokumentlistendefinition . Beispiel: Für die Dokumentkategorie „Nachweis der Namensänderung“ könnte das Dokumentlistenelement „Namensänderung des Kunden“ sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_doc_processor.admin

Sie können einer Dokumentlistendefinition eine oder mehrere Dokumentlistenelementdefinitionen zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumentprozessor** > **Administration** > **Dokumentlistendefinitionen**an.
2. Klicken Sie in der Liste auf die Dokumentliste Dem Sie ein Dokumentlistenelement hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Dokumentliste Elementdefinitionen auf **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formularfelder „Dokumentlisten-Elementdefinitionen“

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

Feld	Beschreibung
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 verifizieren.
OCR-Verarbeitung erforderlich	Option, mit der vorgeschrieben wird, dass Text oder Daten mithilfe der optischen Zeichenerkennung automatisch aus der Dokumentlistenelementdefinition extrahiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Document Intelligence.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Dokumentbearbeitung verwenden

Erfahren Sie, wie Dokumentsammler und Dokument-Agents verwenden Financial Services Dokumentverarbeiter-Anwendung zum übermitteln und Genehmigen oder Ablehnen von Dokumenten zur Verifizierung.

Dokumentsammler und Dokumentenmitarbeiter verwenden ein personalisiertes Arbeitsbereich Um an den folgenden Aspekten der Dokumentverarbeitung zu arbeiten.

- Sammeln Sie Dokumente, und übermitteln Sie sie zur Verifizierung
- Verwenden Document Intelligence Zum schnellen und genauen Extrahieren und Verarbeiten von Dokumentinformationen
- Genehmigen und lehnen Sie Dokumente ab, die einer Verifizierung bedürfen

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich Anwender für die Dokumentverarbeitung

Anwender	Beschreibung
Dokumentensammler	Sammelt ein Dokument und übermittelt es zur Verifizierung. Erstellt dann eine Dokumentverifizierungsaufgabe.
Dokument-Agent	Genehmigt oder lehnt ein Dokument zur Verifizierung ab.

Workflows

Mehrere vordefinierte Workflows für den Dokumentprozessor sind mit der Anwendung 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 Finanzservice 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 Dokumentbearbeitung-Workflows.

Dokumentbearbeitung-Workflows

Die Financial Services DokumentbearbeitungDie Anwendung installiert automatisierte Workflows zum Aktivieren der Dokumentsammlung und -Verifizierung.

Mit der Anwendung verfügbare Workflows

Die folgenden vordefinierten Workflows für DokumentbearbeitungSind mit der -Anwendung verfügbar.

Vordefinierte Workflows für Dokumentbearbeitung

Dokumentbearbeitung-Workflows
Zurückgestellte Dokumentnachverfolgung
Ausnahmedokumentgenehmigung
Generieren Sie das DocIntel-Feld
Generieren Sie die DocIntel-Dokumentaufgabe
Generieren Sie den DocIntel-Anwendungsfall

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

Allgemeiner Workflow für Dokumentbearbeitung

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

Im Folgenden finden Sie einen typischen Darlehensworkflow in Financial Services Loan Operations Anwendung.

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

1. Der Dokumentprozessor bestimmt die erforderlichen Dokumente. Wenn Dokumente verifiziert werden müssen, wird für den Dokumentsammler oder Service Desk-Mitarbeiter eine Dokumentverifizierungsaufgabe 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 angegebene Dokumente an.
4. Eine Dokumentverifizierungsaufgabe wird 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.

5. Ein Dokument-Agent verifiziert das Dokument manuell oder lehnt es ab oder genehmigt oder lehnt eine Ausnahme oder Zurückstellungsanforderung ab.

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

Senden Sie ein Dokument zur Verifizierung

Ein Dokumentensammler kann ein Dokument erfassen und zur Verifizierung übermitteln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Dokumentverifizierung** , Öffnen Sie die Aufgabenliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Aufgaben aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Dokumentverifizierungsaufgaben aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste die Dokumentverifizierungsaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
   Um an einer Verifizierungsaufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Führen Sie gegebenenfalls die folgenden Schritte aus:
   - Geben Sie unter Dokumentinformationen Informationen in die entsprechenden Felder ein.
   - Hängen Sie alle Dokumente an, die zur Verifizierung übermittelt werden sollen.
6. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
7. Wählen Sie Aus **Dokument übermitteln** .

Ergebnis
Eine Dokumentverifizierungsaufgabe wird erstellt.

Wenn Document Intelligence Ist integriert, sobald eine Dokumentverifizierungsaufgabe erstellt wurde, wird auch ein Datensatz für erstellt Document Intelligence Aufgabe, wenn die folgenden Kriterien erfüllt sind:

- Das Kontrollkästchen OCR-Verarbeitung erforderlich ist aktiviert.
- An die Dokumentverifizierungsaufgabe ist ein Dokument angehängt.
- Die Dokumentverifizierungsaufgabe zeigt den aktuellen angegebenen Wert „übermittelt“ an.

Nächste Maßnahme
Ein Dokument-Agent kann dies Arbeiten Sie an einer Dokumentverifizierungsaufgabe.

Arbeiten Sie an einer Dokumentverifizierungsaufgabe

Ein Dokument-Agent kann ein Dokument überprüfen und genehmigen oder ablehnen, das über zur Verifizierung übermittelt wurde 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.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Aufgabe	Aktion
Überprüfen	Wählen Sie Aus **Verifizieren** Ob die Dokumentdetails ausreichend sind.
Ablehnen	Sie können eine Dokumentverifizierungsaufgabe ablehnen, wenn die Details unzureichend sind. **a.** Von **Ablehnungsgrund** Wählen Sie den Grund aus den folgenden Optionen aus. ▪ Informationskonflikt ▪ Falsches Dokument ▪ Abgelaufenes Dokument ▪ Probleme beim Scannen ▪ Betrügerisches Dokument **b.** Wählen Sie **Ablehnen**.

Ergebnis

Wenn die Aufgabe verifiziert ist, wird der Status der Dokumentverifizierungsaufgabe als angezeigt **Verifiziert** . Wenn die Aufgabe zur Verifizierung abgelehnt wird, wird der Status der Dokumentverifizierungsaufgabe als angezeigt **Nicht Übermittelt** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 OperationsDokumentbearbeitung – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten und Eigenschaften, die mit installiert werden Financial Services OperationsDokumentbearbeitungAnwendung.

Mit Financial Services Dokumentbearbeitung installierte Komponenten

Bei der Installation der Dokumentprozessor-Anwendung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Mit installierte Rollen Financial Services Dokumentprozessor

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Dokumentverarbeiter-Administrator [sn_doc_processor.admin]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf alle Dokumententitäten und gewährt Administratorrechte. Diese anwendungsspezifische Systemadministratorrolle kann: • Gewähren Sie Dokumentprozessorrollen • Löschen Sie Dokumentverifizierungsaufgaben	sn_doc_processor.Agent
Dokumentprozessor-Agent [sn_doc_processor.Agent]	• Kann Dokumentverifizierungsaufgaben anzeigen, wenn sie Zugriff auf Verifizierungsaufgaben für übergeordnete Datensatzdokumente haben. • Kann Dokumentverifizierungsaufgaben übermitteln, verifizieren und ablehnen.	• canvas_user • sn_DocIntel.Extraktion_Agent • sn_DocIntel.Creation_Agent
Dokumentprozessorsammler [sn_doc_processor.Collector]	• Kann Dokumentverifizierungsaufgaben anzeigen, wenn sie Zugriff auf Verifizierungsaufgaben für übergeordnete Datensatzdokumente haben. • Kann Dokumentverifizierungsaufgaben übermitteln. • Kann Aufschub und Ausnahme für Dokumentverifizierungsaufgaben anfordern.	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 installierte Rollen Financial Services Dokumentprozessor (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Dokumentprozessor-Betrachter [sn_doc_processor.Viewer]	Kann Dokumentverifizierungsaufgaben anzeigen, wenn sie Zugriff auf Verifizierungsaufgaben für übergeordnete Datensatzdokumente haben.	

Installierte Tabellen

Mit installierte Tabellen Financial Services Dokumentprozessor

Tabelle	Beschreibung
Dokumentkategorie [sn_doc_Processor_category]	Speichert alle Dokumentkategorien, die für alle Workflows in konfiguriert sind Financial Services Operations Anwendungen.
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 [sn_doc_Processor_Verification_Task]	Speichert alle Aufgaben für Dokumentverifizierungsanforderungen für alle Financial Services Operations Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe].
Extrahierter Wert [sn_doc_processor_extrahiert_Wert]	Speichert alle extrahierten Werte für Dokumente, die über OCR verarbeitet werden.
Dokument [sn_doc_Processor_document]	Speichert alle Dokumente.

Domain Separation und Financial Services Dokumentbearbeitung

Domänentrennung wird für unterstützt Financial Services Dokumentbearbeitung. 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.

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

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 Financial Services Dokumentbearbeitung

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

Tabellen

Alle neuen Tabellen wurden in hinzugefügt DokumentbearbeitungSind domänengetrennt:

- 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_extrahiert_Wert
- sn_doc_Processor_document

Anwendungsfälle

- Möglichkeit zur Verwendung in jedem Workflow in Financial Services Operations Anwendungen zum Sammeln und Validieren von Kundendokumenten
- Möglichkeit, eine Zurückstellung oder Ausnahme eines Dokuments anzufordern.
- Bei Integration mit Document Intelligence, Fähigkeit zum Extrahieren und Speichern von Dokumentdatenattributen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Integration mit Service Bridge

Integration Financial Services Operations(FSO) Mit Service Bridge Ermöglicht Ihnen die Verbindung ServiceNow Instanzen für nahtlose Support- und Service-Experiences.

Service Bridge Integration ist als Add-on in verfügbar FSO Professionell und FSO Unternehmen.

Vorteile der Integration mit Service Bridge

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

Service Bridge-Anwendungsfälle

Anwendungsfall	Lösung	Bewältigte Herausforderungen	Vorteile
Die Schadensverarbeitung umfasst die Koordination zwischen Drittparteiadministratoren (TPAs), die Schadenfälle im Namen von Versicherern verwalten, und Versicherungsunternehmen, um eine rechtzeitige Abwicklung und Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Eine ineffektive Kommunikation zwischen den beiden kann zu Verzögerungen bei Ansprüchen und einem hohen Verwaltungsaufwand führen.	Verbinden Sie das Schadenmanagement des Versicherungsunternehmens ServiceNow FSO Plattform mit TPA ServiceNow Instanz zum automatischen Austausch der Updates. Wichtige Prozesse zwischen TPAs und Transportunternehmen haben weniger manuelle Arbeitsauslastung und eine effizientere Kommunikation, was zu schnelleren Lösungen und Zahlungen führt.	• Ineffiziente Kommunikation, die zu Verzögerungen bei Ansprüchen führt. • Fehlende Transparenz des Anspruchsstatus für alle Stakeholder. • Hoher Verwaltungsaufwand durch manuelle Prozesse.	• Schnellere Schadenslösung und Zahlungen. • Erhöhte Transparenz und Rechenschaftspflicht. • Verbessertes Kundenvertrauen durch rechtzeitige Updates.

Weitere Informationen finden Sie unter Service Bridge .

Bankanwendungen verwenden

Verwenden Financial Services Operations Banking-Suite von Anwendungen zur Steigerung der Produktivität durch Vermeidung manueller Prozesse, Informationssilos und Kommunikationsfehlern.

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.

Finden Sie die Anwendung, die Ihren Anforderungen am besten entspricht

Konfliktmanagement

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

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

Für Konfliktmanagementfälle für Kredit- oder Debitkarten werden Aufgaben für jede Transaktion generiert, die eine Konfliktanforderung hat. Die Konfliktarbeitsbereich Führt Sie durch diese Aufgaben und stellt sicher, dass Sie sie basierend auf Untersuchungen und Entscheidungen der beteiligten Parteien, z. B. Karteninhaber, Kartennetzwerk oder Händler, effektiv verwalten und erfüllen. Mit Eingaben oder Entscheidungen dieser Parteien führen Sie als Konfliktmitarbeiter Aktivitäten und Aufgaben innerhalb der Initiierung durch, Überprüfen, Wird Verarbeitet, Untersuchungs-, Ausgleichs- und Abschlussphasen eines Konfliktfalls.

Initiiert

Wenn ein Konfliktmitarbeiter einen Fall initiiert, beginnt der Fall in der Phase „Initiieren“. Konfliktfälle, die mit erstellt wurden Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Mit Konflikte erfassen über Virtual Agent Kompetenz beginnt auch in der Phase „Initiieren“.

Während dieser Phase können Sie die beanstandete Transaktion identifizieren, weitere Transaktionen hinzufügen (wenn die Konfliktkategorie „Betrug“ ist), Zugeordnete Transaktionen auswählen, Füllen Sie den Konfliktfragebogen aus, und laden Sie die Begleitdokumentation hoch. Konfliktfälle, die mit erstellt wurden Now Assist für FSO Werden mit Informationen ausgefüllt, die aus den Antworten des Kunden im Virtual Agent-Chat erfasst und abgeleitet wurden.

Wenn eine Transaktion für einen Konflikt ausgewählt wird, können Sie zusätzliche Informationen über die Transaktion mit einer Integration erhalten, z. B. Ethoca Consumer Clarity Und Digitales Auftragseinblick-Management .

Das System wertet Entscheidungsregeln aus und bestimmt Richtlinienregeln für jede Transaktion im Fall (z. B. welche Transaktion für eine vorläufige Gutschrift im Gegensatz zu einer endgültigen Gutschrift qualifiziert).

Das System generiert Aufgaben basierend auf den Richtlinienregeln, die ausgewertet werden, wenn ein Fall übermittelt wird. Wenn ein Fall beispielsweise die Konfliktkategorie „Betrug“ hat, erstellt das System eine Aufgabe zum Blockieren und Neuausstellen der Karte.

Informationen zum Konfigurieren von Business-Regeln 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 in der Überprüfungsphase. Wenn der Fall von einem Service Desk-Mitarbeiter initiiert wurde, wird diese Phase übersprungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Konfliktmitarbeiter 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 alle Fragen, die er 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 ausgewertet werden, wenn ein Fall übermittelt wird. Wenn ein Fall beispielsweise die Konfliktkategorie „Betrug“ hat, erstellt das System eine Aufgabe zum Blockieren und Neuausstellen der Karte.

In Verarbeitung

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

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

- Transaktionsnummer für Kartenkonflikte
- Die Phase, in der sich die beanstandete Transaktion befindet (Untersuchen, Ausgleich oder Abgeschlossen)
- Gibt an, ob die Transaktion eine Karte vorhanden oder eine Karte nicht vorhanden ist
- 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 beanstandete Transaktion in der Phase „Verarbeitung“ des Playbooks öffnen.

Jede Transaktion wird in geöffnet **Konfliktarbeitsbereich** , Dargestellt als prozessbasiertes Layout. Dieses Layout stellt die unterschiedlichen Phasen des Untersuchungs-Workflows für diese spezifische Transaktion visuell dar: Untersuchen, Ausgleich und Abschluss.

Während dieser Phase führen das Kartennetzwerk, die Kartenausgabebank, die Händlerbank oder der Erwerber und der Händler Überprüfungsprozesse durch, um endgültige Entscheidungen für jede Transaktion zu treffen. In dieser Phase können Sie Weisen Sie den Händler auf einen Kartentransaktionskonflikt hin . Wenn ein Händler eine beanstandete Transaktion ablehnt, wird eine Aufgabe an ausgeführt Transaktionen untersuchen Wird 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 Tabelle „Kartenkonfliktregeln für interne Richtlinienentscheidungen“ automatisiert Entscheidungen für die Transaktion, z. B.:

- Ablehnen: Der Konflikt für die Transaktion wird abgelehnt.
- Sofortige endgültige Gutschrift: Mit dieser Entscheidung wird dem Karteninhaber sofort eine endgültige Gutschrift gewährt. Wenn der beanstandete Transaktionsbetrag beispielsweise unter 25 USD liegt, kann die Geschäftsregel einer Bank entscheiden, sofortige endgültige Gutschrift zu initiieren. Wenn 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 storniert werden soll, wobei die Gutschrift an den Karteninhaber zurückgegeben wird.
- Vorläufige Gutschrift: Mit dieser Entscheidung wird dem Karteninhaber eine vorübergehende Gutschrift gewährt. Wenn der Händler den Konflikt ablehnt, wird der Fall einer manuellen Untersuchung unterzogen.
- Keine Gutschrift: Diese Entscheidung stellt keine Gutschrift bereit. Wenn der Händler den Konflikt ablehnt, wird der Fall einer manuellen Untersuchung unterzogen.

In dieser Phase können Service Desk-Mitarbeiter auch an Transaktionen arbeiten, die als freundlicher Betrug identifiziert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Erkennen Sie freundlichen Betrug.

Ausgleich

Diese Phase gilt für jede beanstandete Transaktion in einem Fall. Sie können auf diese Phase zugreifen, indem Sie eine beanstandete 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 Darstellung vorhanden ist. Bei der Aufgabe „Darstellung überprüfen“ bestimmt der Service Desk-Mitarbeiter, ob der Nachweis ausreichend ist, und akzeptiert oder lehnt die Darstellung ab.
- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Erklärung akzeptiert und eine vorläufige Gutschrift ausgestellt wurde, kehren Sie die vorläufige Gutschrift zurück, um dem Händler eine Rückerstattung zu gewähren, wenn ein Ausgleich mit der erwerbenden Bank initiiert wurde.
- In in Visa integrierten Playbooks für Kartenkonflikte können Service Desk-Mitarbeiter eine beanstandete Transaktion auch durch vor-Arbitration, Arbitration und Beschwerde in der Ausgleichsphase durchführen. Sie können Antworten auf jede dieser Punkte überprüfen und nach Bedarf Einreichungen als Antwort erstellen.

Die Flows „Karte blockieren“ oder „Karte neu ausstellen“ werden parallel zum Rest des Konfliktmanagement-Flows ausgeführt, der für die verschiedenen beanstandeten Transaktionen ausgeführt wird.

Abschluss

Nachdem ein Fall gemäß den endgültigen Feststellungen für alle mit dem Fall verbundenen Konflikttransaktionen verarbeitet wurde, Der Fall geht zum Abschluss über.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die ausgewerteten Richtlinienregeln die Transaktion ablehnen, wird sie direkt zum Abschluss verschoben.

Service Desk-Mitarbeiter können den Lösungscode und alle Lösungshinweise eingeben, bevor der Fall in den Status „Abgeschlossen“ verschoben wird.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Datenmodell für Kartenkonflikte finden Sie unter Datenmodell für Kartenkonflikte.

Mitarbeiterbereich für Konflikt

Der Arbeitsbereich für Konfliktmitarbeiter bietet einen einzigen, optimierten und konsistenten Workflow für Service Desk-Mitarbeiter. Dieser Arbeitsbereich bietet die Ausrichtung an Back-End-Prozessschritten und erleichtert die Entscheidungsfindung in jeder Phase eines Konflikts. Die Zielseite bietet einen Überblick über Ihre Fälle und Aufgaben, die Ihnen helfen, Ihre Arbeitsauslastung zu überwachen, sich auf Elemente mit hoher Priorität zu konzentrieren und den Status von Konflikten nachzuverfolgen.

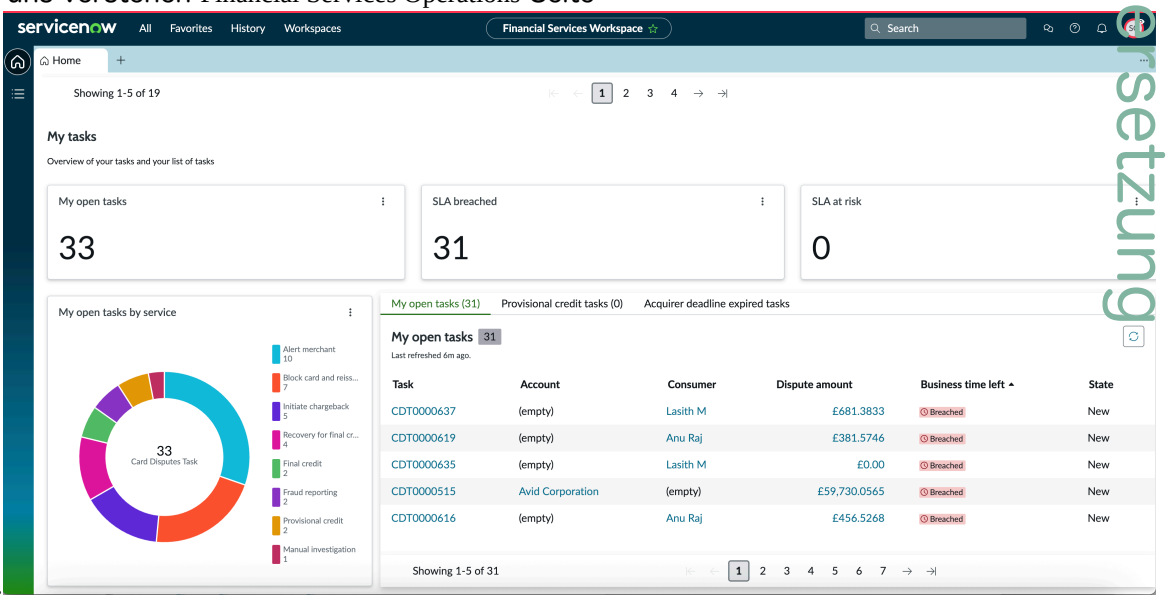
Rolle erforderlich : Um auf die Seite „Konflikte“ zuzugreifen, benötigen Sie die folgenden Rollen: sn_bom_credit_Card.admin oder sn_bom_credit_Card.dispute_Agent.

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

Anwenderoberfläche des Konfliktarbeitsbereichs

Der Arbeitsbereich „Konflikte“ für Financial Services Operations Bietet eine zentrale Schnittstelle zum Verwalten und Lösen von Konfliktfällen. Als Konfliktmitarbeiter können Sie Konflikte in einem visuellen und konsistenten Workflow lösen, indem Sie Ausgleiche, Betrugsberichte, doppelte Transaktionen, SLAs verarbeiten und eine rechtzeitige Lösung sicherstellen.

Lassen Sie uns verstehen Financial Services Operations Seite „Konflikte“.



Die **Zielseite „Kartenkonflikt“** Besteht aus einem Dashboard mit den folgenden Abschnitten.

Automatische Übersetzung

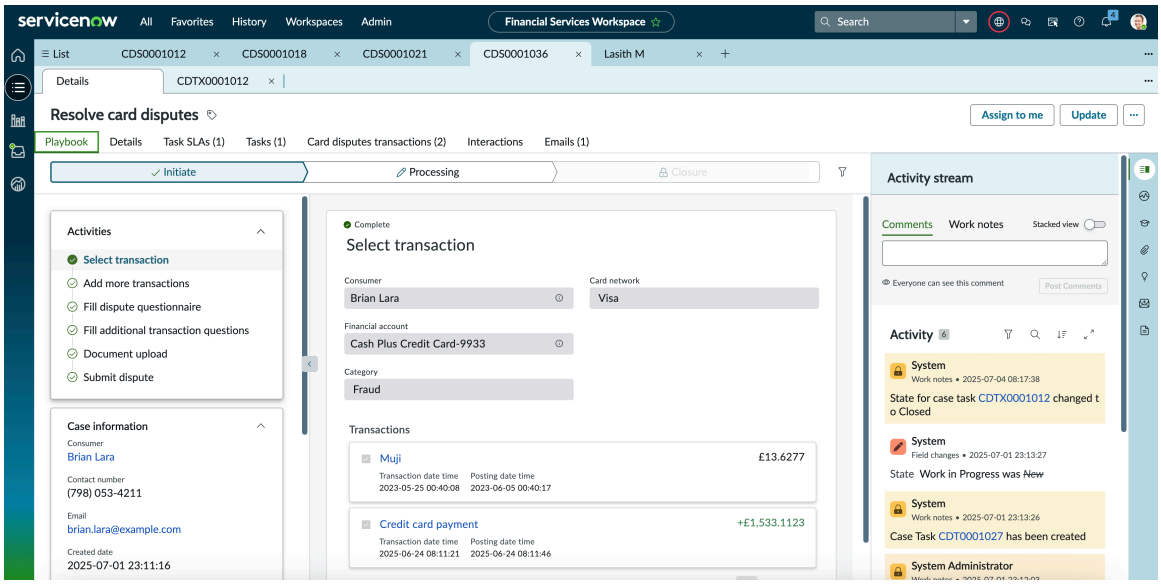
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Ihre Fälle und Aufgaben.
  - Offene vs. Gelöste Fälle und Aufgabe
  - SLAs verletzt oder gefährdet
  - Mitarbeiterarbeitsauslastung
- Teamfälle und -aufgaben

Konfliktlebenszyklus

Der Konfliktlebenszyklus von Financial Services Operations Umfasst die folgenden Phasen:

- **Initiieren** : Übermitteln Sie einen Konfliktfall in einem Playbook



- Verarbeitung: Untersuchen Sie den Konflikt. In dieser Phase wird jede Transaktion in einem Konfliktfall als prozessbasiertes Layout angezeigt. Dieses Layout stellt die unterschiedlichen Phasen des Untersuchungs-Workflows für diese bestimmte Transaktion visuell dar.

  Die Verarbeitungsphase umfasst diese Phasen:

  1. Untersuchen
  2. Ausgleich
  3. Abschließen
- Abschluss: Schließen Sie den Fall.

Der Konfliktmitarbeiter hat während der Arbeit an Aufgaben einen kontinuierlichen Einblick in wichtige Finanztransaktionsdetails, unabhängig von der Phase der Transaktion.

Die **Konfliktarbeitsbereich** Zeigt eine Liste aller offenen Aufgaben für den Service Desk-Mitarbeiter an, jeweils mit SLA und aktuellem Status.

- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe auswählt, werden die Aufgabendetails erweitert, und der Aktivitätenstrom wird nach unten verschoben.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann Aktionen für eine Aufgabe direkt in der erweiterten Ansicht ausführen, ohne zu einer anderen Registerkarte zu navigieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 kann Dokumente im Zusammenhang mit der Aufgabe im Abschnitt „Aufgabendetails“ anhängen.
- Der Service Desk-Mitarbeiter kann Arbeitsnotizen für die Aufgabe schreiben, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden, sobald die Aufgabe gespeichert wurde.
- Nachdem eine Aufgabe abgeschlossen ist, wird sie automatisch zu verschoben **Geschlossen** Registerkarte.

Arbeitsbereich für Konfliktmanager

Als Konfliktmanager können Sie im Arbeitsbereich „Konfliktmanager“ an Ihren zugewiesenen Fällen arbeiten und Echtzeitaktualisierungen der Fälle Ihres Teams koordinieren.

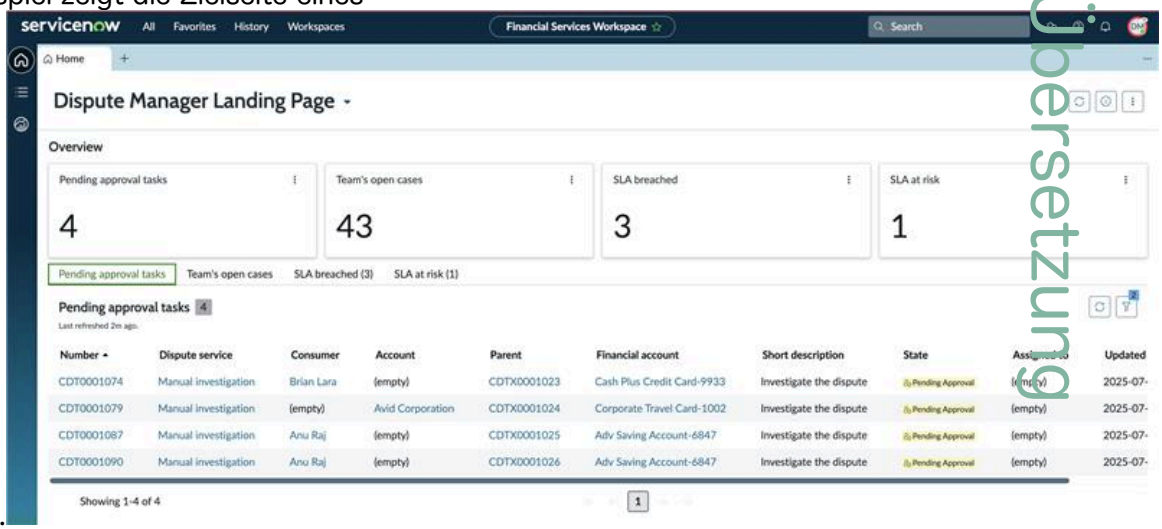
Um auf die Seite „Konfliktmanager-Arbeitsbereich“ zuzugreifen, benötigen Sie eine der folgenden Rollen: sn_bom_credit_Card.admin oder sn_bom_credit_Card.Dispute_Manager.

Der Arbeitsbereich verfügt über eine einfache Schnittstelle, die Ihnen eine Liste der Zusammenfassungen auf allgemeiner Ebene 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 übermitteln.

Das folgende Beispiel zeigt die Zielseite eines Konfliktmanagers.



Vorkonfigurierte E-Mail-Vorlagen in einem Kartenkonflikt-Flow

E-Mail-Vorlagen sind vorformatierte Dateien, mit denen Sie mit der Erstellung von E-Mail-Benachrichtigungen beginnen können.

Der Kartenkonflikt-Flow bietet eine Reihe vorkonfigurierter E-Mail-Vorlagen, die einsatzbereit sind. Service Desk-Mitarbeiter und Manager können diese Vorlagen verwenden, um mit Endanwendern zu kommunizieren. 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.

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.

Die folgende Tabelle listet die vorkonfigurierten E-Mail-Vorlagen in einem Kartenkonflikt-Flow auf.

Vorkonfigurierte E-Mail-Vorlagen

Vorlagenname	Beschreibung
Konfliktübermittlung [Fall.Konflikt.Übermittlung]	Vorlage, die eine Bestätigung sendet, um Anwender über die Übermittlung des Falls zu benachrichtigen.
Sofortige vorläufige Gutschrift der Konflikttransaktion [Conflict_transaction.ipc]	Vorlage, die Anwender über den Fortschritt der laufenden Untersuchung ihres Konfliktfalls benachrichtigt und eine sofortige vorläufige Gutschrift bereitstellt.
Endgültige Gutschrift der Konflikttransaktion [Dispute_transaction.final Credit]	Vorlage, die Anwender über die Lösung ihres Kartenkonflikts informiert und die sofortige vorläufige Gutschrift nach der Untersuchung in endgültige Gutschrift konvertiert.
Sofortige endgültige Gutschrift der Konflikttransaktion [Conflict_transaction.imm_final_credit]	Vorlage, die Anwender über die Lösung ihrer Kartenkonfliktübermittlung benachrichtigt und eine endgültige Gutschrift bereitstellt.
Ablehnung des Konflikts [case.dispute.denial]	Vorlage, die Anwender benachrichtigt, dass die Konfliktübermittlung abgelehnt wird.

Implementieren Sie die 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 Bankbranche verwendet das 4-Augen-Prinzip, auch als Maker-Check-Konzept bekannt, um Risiken zu mindern. Dieses Prinzip beinhaltet, dass eine Person eine Aufgabe ausführt oder eine Entscheidung trifft, während eine andere Person sie aktiv überprüft und genehmigt.

In einem Kartenkonfliktlösungsprozess wird dieses Prinzip in den folgenden Schritten implementiert:

- **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 zur Überprüfung der Repräsentation abgeschlossen hat, ist eine obligatorische Genehmigung durch einen Konfliktmanager erforderlich, um fortzufahren.

Konfliktmanagement einrichten

Richten Sie Ihr ein Konfliktmanagement Implementierung durch Installation der erforderlichen Plugins.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein Financial Services Card Operations Durch die Installation der Anwendung, den Import von Finanzdienstleistungsdaten und die Überprüfung und Konfiguration der Komponenten der Anwendung.

- Visa-Spoke einrichten

  Installieren Visa-Spoke Wenn Visa Ist Ihr Kartenzahlungsnetzwerkanbieter. Verwenden Sie die Spoke, um Kartenkonflikte mit zu verwalten Visa Resolve Online (VROL). Nutzen Visa-Spoke Aktionen zum Durchführen von Transaktionsanfragen, digitalen Bestelleinblicken, zur Zusammenarbeit mit Händlern und zur Ausführung anderer Funktionen mit erhöhter Sicherheit.

- Integration von Financial Services Operations mit Visa installieren

  Installieren Sie Visa Integrations-Plugin IF Visa Ist Ihr Kartenzahlungsnetzwerkanbieter. Dieses Plugin wird installiert Visa-Spoke Dies ist ein abhängiges Plugin, wenn es nicht bereits installiert ist. Verwalten Sie den Konfliktlebenszyklus mit Ereignissen wie Fallerstellung und übermitteln Sie Fragebogen unter anderem. 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 eines Konflikts und der Konfliktkategorisierungsregeln gemäß bereit Visa Richtlinien. Führen Sie Ausgleichsberechtigungsregeln basierend auf aus Visa Core-Regeln und Visa Produkt- und Serviceregeln.

- Verifi-Spoke einrichten

  Verwenden Verifi-Spoke Zur Integration in die Verifi CDRN-API-Suite und zum Durchführen von API-Aufrufen zur frühzeitigen Konfliktlösung.

- Richten Sie die Mastercard-Spoke ein

  Installieren Sie die Mastercard-Spoke, wenn Mastercard Ist Ihr Kartenzahlungsnetzwerkanbieter. Verwenden Sie die Spoke, um Kartenkonflikte mit zu verwalten Mastercard. Nutzen Mastercard Spoke-Aktionen zum Durchführen von Transaktionsanfragen, Bestelleinblicke digital, zur Zusammenarbeit mit Händlern und zur Ausführung anderer Funktionen mit erhöhter Sicherheit.

- Richten Sie 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 eines Konflikts und der Konfliktkategorisierungsregeln gemäß bereit Mastercard Richtlinien. Führen Sie Ausgleichsberechtigungsregeln basierend auf aus Mastercard Regeln.

- Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen installieren

  Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Dient der effektiven Überwachung von Konfliktfällen und der Ergreifung der erforderlichen Maßnahmen. Diese Anwendung stellt 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.

Definitionen für die Vorschrift E (Reg. E) und Z (Reg. Z) bereit und verfolgt die Konfliktfälle während des Lebenszyklus. Stellt SLA-Definitionen für Konfliktmanagement-Anwendungen und Zielseitenmetriken bereit, um Konfliktfälle nachzuverfolgen, die gefährdet sind oder nicht eingehalten wurden.

- Installieren Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

  Installieren Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Zur Nutzung von Fähigkeiten der generativen KI.

  - Konfigurieren Sie die Fallzusammenfassung in Now Assist für Financial Services Operations (FSO)
  - Konfigurieren Erfassung von Konflikten über Virtual Agent In Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Datenmodell für Kartenkonflikte finden Sie unter Datenmodell für Kartenkonflikte.

Über die Konfliktaufnahme im Portal

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

Mit Financial Services Operations Playbook für Kartenkonflikte – Karteninhaber können einen Konfliktfall direkt über das Portal erstellen. Dieses Playbook bietet eine detaillierte Schritt-für-Schritt-Anleitung, mit der sie durch den Konfliktprozess navigieren können.

Wichtige 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 Fragebogen, dem Hochladen von Begleitdokumenten und der nahtlosen Nachverfolgung des Konfliktfortschritts hilft. Das System wählt den entsprechenden Fragebogen automatisch basierend auf der Konfliktkategorie aus.
- Ermöglichen Sie Karteninhabern, die neuesten Updates zum Status ihrer beanstandeten Fälle zu überwachen und mithilfe des Konflikttrackers Aktualisierungen auf der Ebene des Gesamtfalls bereitzustellen.
- Reduzieren Sie die Falllösungszeiten, indem Sie Karteninhabern helfen, angeforderte Aufgaben schnell und genau nachzuverfolgen und abzuschließen.

Konfliktaufnahmeprozess

Der Konfliktaufnahmeprozess dient dazu, die relevanten Informationen zu erfassen, die für die Erfassung von Kartenkonfliktdetails erforderlich sind.

Über die Konfliktaufnahme

Das Konfliktaufnahmeformular dient dazu, alle erforderlichen Informationen zu sammeln, bevor ein Anspruch an das Kartennetzwerk übermittelt wird. Dieses Formular enthält eine Vielzahl von Fragen, die helfen, den Konfliktgrund-Code basierend auf dem Falltyp zu identifizieren, und Antworten auf bestimmte Fragen wie „Was ist an dieser Transaktion falsch?“ Oder „Haben Sie die Transaktion autorisiert?“.

Die Anwendung „Ereignisanfrage“ bietet einen umfassenden Überblick über die Ereignisse, die zum Konflikt geführt haben. Informationen zur Funktionsweise der Anwendung

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

„Ereignisanfrage“ und zum Anpassen des Konfliktaufnahmeformulars finden Sie unter Konfigurieren Sie zusätzliche Fragen für die Konfliktaufnahme.

Der Aufnahmeprozess vereinfacht die Datensammlung und erleichtert es Konfliktmitarbeitern, die Aufnahme abzuschließen, Ursachencodes zuzuordnen und die Ausgleichsberechtigung zu bewerten. Dieser optimierte Ansatz stellt sicher, dass alle relevanten Informationen effizient erfasst werden, was den gesamten Konfliktlösungsprozess verbessert.

Über die Anwendung „Ereignisanfrage“

Die Anwendung „Ereignisanfrage“ speichert alle Fragen und automatisiert den Aufnahmeprozess, wodurch detaillierte Informationen zu jedem Konflikt gesammelt werden können. Dies optimiert die Verarbeitung und verbessert die Effizienz.

Schlüsseltabellen in Ereignisanfragen umfassen:

Aufnahmeformular [sn_evnt_inq_qtn]

Dient als Basistabelle für die Konfliktaufnahmetabellen in FSO Card Operations.

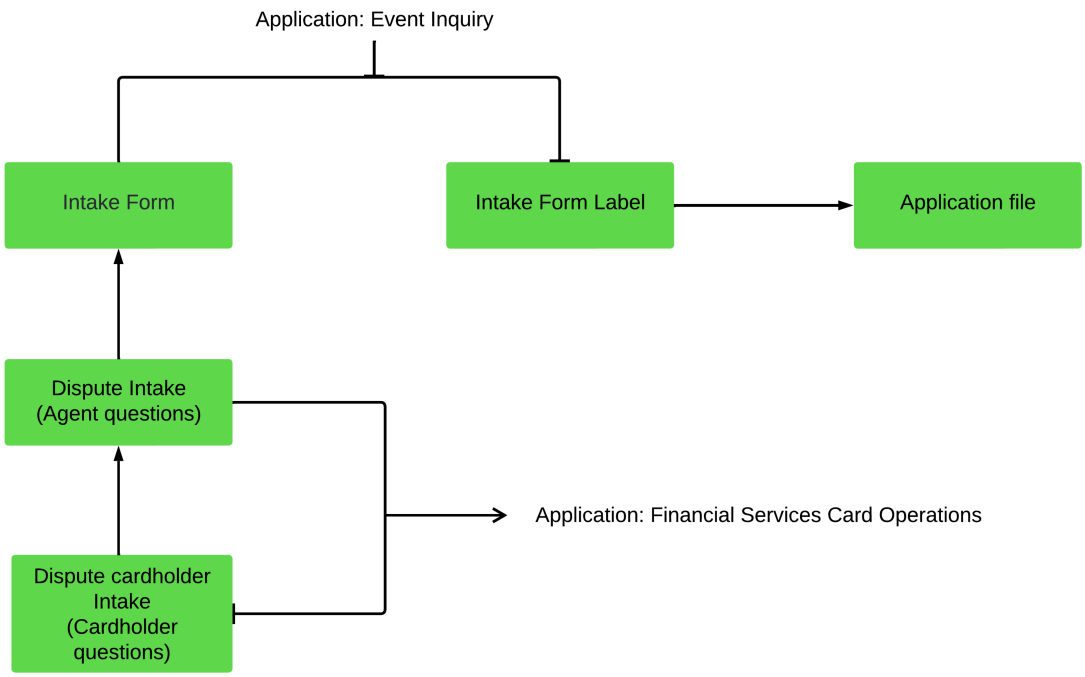
Aufnahmeformularbezeichnung [sn_evnt_inq_question]

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

Fragebogendatenmodell

Das Konfliktaufnahmeformular wurde auf die Konfliktaufnahmetabelle erweitert. Die Tabelle enthält sowohl Fragen zum Karteninhaber als auch zum Service Desk-Mitarbeiter, während die Aufnahmetabelle für Konfliktkarteninhaber Fragen im Zusammenhang mit dem Karteninhaber behandelt. Zuvor waren diese Tabellen Teil von Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa, Aber diese Abhängigkeit wurde jetzt entfernt. Sie sind jetzt unter verfügbar Financial Services Card Operations, Sodass jeder Kunde, der diese Anwendung installiert, automatisch Zugriff auf den Fragebogen hat.

Fragebogendatenmodell



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eines generischen Fragebogendesigns

Die Verwendung eines generischen Fragebogendesigns optimiert den Konfliktlösungsprozess in verschiedenen Kartennetzwerken. Jedes Kartennetzwerk hat eindeutige Fragen für bestimmte Transaktionen. Wenn ein Kunde einen Konflikt initiiert und seine Transaktionen auswählt, löst das System eine Reihe generischer Fragen im Fall-Playbook aus. Für Konflikte, die mehrere Transaktionen in einem einzigen Fall betreffen, bietet ein generischer Fragebogen einen einheitlichen Ansatz, um Einblicke in den Konflikt zu erhalten. 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 hatte nur Visa einen Fragebogenprozess, aber wir haben dies für andere Kartennetzwerke umverwendet.

Ein generisches Fragebogendesign:

- Verbessert die Experience für Kunden und Service Desk-Mitarbeiter, indem nur die erforderlichen Fragen gestellt werden, die für die Netzwerk-ID der Transaktion relevant sind.
- Ermöglicht die nahtlose Sammlung standardisierter Fragen in verschiedenen Transaktionsnetzwerken mit einfachen Updates nach Bedarf für jedes Netzwerk.
- Vereinfacht das Datenmodell in mehreren Transaktionsnetzwerken und optimiert die Konfliktverarbeitung unabhängig vom beteiligten Netzwerk.

Konfigurieren Sie zusätzliche Fragen für die Konfliktaufnahme

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `Administrator` Und `sn_bom_credit_Card.admin` .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Suchen Sie nach **Ereignisanfrage** Anwendung.
   Die Anwendung „Ereignisabfrage“ speichert alle Fragen und automatisiert den Aufnahmeprozess, wodurch detaillierte Informationen für bestimmte Anforderungen gesammelt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Konfliktaufnahmeprozess. In dieser Anwendung finden Sie zwei Tabellen:
   - Aufnahmeformular [sn_evnt_inq_qtn]
   - Aufnahmeformularbezeichnung [sn_evnt_inq_question]
3. Wählen Sie aus **Aufnahmeformularbezeichnung** Tabelle.
4. Wählen Sie Aus **Liste Anzeigen** Von **Zugehörige Links** Abschnitt.
5. Suchen Sie nach `lst_Cardholder_Denies_Authorizing_ind` Innerhalb von **Spaltenname** Feld, um zu demonstrieren, wie die Tabelle funktioniert.
   In der Tabelle „Aufnahmeformularbezeichnung“ werden zwei Tabellennameneinträge angezeigt:
   - Die Bezeichnung, die an gebunden ist **Konfliktaufnahme** Die Tabelle wird dem Konfliktmitarbeiter aus dem Financial Services-Arbeitsbereich angezeigt.
   - Die Bezeichnung, die an gebunden ist **Kreditkarteninhaber – Konfliktaufnahme** Tabelle 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. `lst_Cardholder_Denies_Authorizing_ind` , In diesem Fall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aus **Neu** Zum Hinzufügen neuer Bezeichnungen für den Fragebogen.
7. Füllen Sie die erforderlichen Felder für die neue Bezeichnung aus, und wählen Sie aus **Übermitteln** .

Erstellen E Ein Kartenkonflikt mit Fall Konfliktaufnahme im Portal

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

Übersicht über den Prozess

Das Playbook für Kartenkonflikte führt Sie durch einen Flow, der die nächsten Schritte anzeigt, Ihren Fortschritt im Übermittlungsprozess anzeigt 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 auch vor der Übermittlung intermittierend 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**an.

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. Erstellen Sie einen Kartenkonfliktfall.

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

2. Initiieren Sie einen Konflikt.

   Der Karteninhaber wählt das Finanzkonto aus, um einen Konflikt zu initiieren. Sie wählen dann die beanstandete Transaktion aus der Liste der Transaktionen unter dem Finanzkonto aus und stellen zusätzliche Informationen bereit, um die Konfliktkategorie zu bestimmen, indem sie die Fragen beantworten. Weitere Informationen zu den verschiedenen Phasen von Aktivitäten finden Sie unter Initiieren Sie einen Konflikt.

   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. Dokumente hochladen.

   Der Karteninhaber lädt bei diesem Schritt alle Begleitdokumente hoch, z. B. Auftragsdetails, Rechnungen und Konversationen zwischen Parteien.

5. Senden Sie den Fall zur Überprüfung.

   Der Karteninhaber überprüft den Konfliktbetrag, fügt zusätzliche Kommentare zu den beanstandeten Transaktionen hinzu und übermittelt dann den Fall zur Überprüfung. Weitere Informationen finden Sie unter Konflikt wird 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 eine Anwendung übermitteln, können Sie sie als Entwurf speichern, um sie zurückzugeben und später abzuschließen. Nach dem Speichern finden Sie Ihre Entwürfe in der Fallliste unter **Anforderungen** > **Alle Anforderungen**an. Nach der Übermittlung können Sie Aktualisierungen des Falls im Konflikttracker anzeigen. Weitere Informationen zum Konflikttracker finden Sie unter Anzeigen Der Status einer Anforderung mit dem Konflikt-Tracker

Erstellen Sie eine Fallanforderung für Kartenkonflikte aus dem Servicekatalog

Erstellen Sie eine Fallanforderung für Kartenkonflikte über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal, indem Sie navigieren Bis Der Servicekatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.Consumer oder sn_customerservice.Customer

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Anforderung, indem Sie zu wechseln Die Portal-Zielseite oder der Header des Portalmenüs und dann Wird ausgeführt Eine der folgenden Aktionen.

Option	Bezeichnung
Fordern Sie Etwas An	Wählen Sie auf der Portal-Zielseite die aus **Fordern Sie Etwas An** Link.
Bestellungen	Navigieren Sie im Header des Portalmenüs zu **An forderungen** > **Etwas anfordern**an.

2. Durchsuchen Sie den Servicekatalog, und wählen Sie aus **Support** > **Konflikt melden**an.
   Sie können auch die Kategoriefilter verwenden, um die verfügbaren Elemente zu filtern oder den Katalog zu durchsuchen.
3. Geben Sie auf der Seite „Kartenkonflikte – Fallaufnahme“ die Informationen ein, die sich auf die Anforderung beziehen.
   Weitere Informationen zu den verschiedenen Phasen des Kartenkonflikts im Playbook finden Sie unter Konfliktmanagement
4. Wählen Sie **Absenden**.

Anzeigen Der Status einer Anforderung mit dem Konflikt-Tracker

Verfolgen Sie den Fortschritt von Kartenkonfliktfallanforderungen 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**an.
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 beanstandeten Falls, zeigen Sie die Liste der beanstandeten Transaktionen an, und überprüfen Sie die übermittelten Dokumente im Konflikttracker.

Referenz für Konfliktmanagement

Erfahren Sie mehr über die Verwaltung der Archivkonflikt-Servicefälle 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.

Verwalten Sie die Regel „Konflikt archivieren“ für Servicefälle

Verwalten Sie die Archivregel, die in der Tabelle „Kartenkonflikte Servicefall“ von bereitgestellt wird Financial Services Card Operations Anwendung. 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**an.
   Die Systemarchivierungsregeln im Basissystem werden angezeigt.
2. Zeigen Sie die Regel „Konflikt archivieren“ Servicefälle an.

   Hinweis: Die Regel „Konflikt-Servicefälle archivieren“ besagt, dass ein Fall, der inaktiv ist und älter als zwei Jahre ist, automatisch archiviert wird. Dies ist die standardmäßige Basissystemarchivierungsregel für Konfliktservicefälle in der Tabelle „Kartenkonflikte Servicefall“ [sn_bom_credit_Card_Confixes_Service]. Sie können die Archivierungsregel bei Bedarf ändern.

   Weitere Informationen zu Archivierungsregeln und Archivierungsdatensätzen finden Sie unter Datensätze werden archiviert .
3. Aktualisieren Sie die Regel und ihre Parameter bei Bedarf.

Verwalten von Serviceanfragen für Konflikte

Mit dem Konfliktmanagement können Service Desk-Mitarbeiter Konfliktfälle sowohl für private als auch geschäftliche Debit- und Kreditkartenkonten erstellen und den Prozess der Konfliktweiterleitung und betrugsbezogener Aktivitäten automatisieren. Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter Konfliktfälle für private und gewerbliche Kunden initiieren, untersuchen und lösen.

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
- Eingang beschädigter, unbefriedigender oder zurückgegebener Waren
- Alle anderen gültigen Gründe für den Konflikt

Automatisierter Workflow

Das Konfliktmanagement umfasst vordefinierte Workflows, die den Prozess optimieren. Wenn ein Konfliktfall initiiert wird, wird basierend auf den spezifischen Fallanforderungen automatisch ein Konfliktanforderungs-Flow generiert. Dieser Workflow basiert auf den folgenden Faktoren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, die während der Initiierungsphase des Falls bereitgestellt werden.
- Entscheidungen, die gemäß vordefinierten Geschäftsregeln getroffen werden.
- Eingaben, die aus vorherigen Aufgaben abgerufen wurden.

Die einem Konfliktfall zugewiesenen Aufgaben werden durch die im Fall aktualisierten Informationen oder Entscheidungen bestimmt. Diese Konfliktaufgaben werden dann dedizierten Konfliktdienstmitarbeitern zugewiesen, die aufgefordert werden, Folgeaktionen durchzuführen, z. B. Benachrichtigung des Händlers und Ausgabe vorläufiger oder endgültiger Gutschriften.

Um Fälle zu lösen, führen Service Desk-Mitarbeiter verschiedene Aktivitäten aus, z. B. Untersuchungen durch und initiieren Ausgleiche für die ihnen zugewiesenen Aufgaben. Sowohl der Fall als auch seine Aufgaben werden den Zuweisungsgruppen oder Service Desk-Mitarbeitern mithilfe von Zuweisungsregeln zugewiesen.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfliktmanagement.

Dashboards

ServiceNow® Performance Analytics Geben Sie Serviceverantwortlichen Einblicke in die Leistung des Teams und des Geschäfts. Ein Dashboard mit anpassbaren Ansichten ist für das Konfliktmanagement für Kartenvorgänge verfügbar.

Finanzielle Anpassungen

Finanzielle Anpassungen sind Änderungen, die während eines Konflikts an einem Konto vorgenommen werden, z. B. Ausgabe einer temporären (vorläufigen) Gutschrift, Stornierung oder Anwendung einer endgültigen Gutschrift basierend auf dem Ergebnis.

In *`Financial Services Operations`*, Die finanziellen Anpassungen hängen von den Policen ab, sofortige vorläufige Gutschrift, sofortige endgültige Gutschrift und keine Gutschrift.

Vorläufige Gutschrift ausstellen

Initiieren Sie eine vorläufige Gutschrift an 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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dem Karteninhaber wird eine temporäre Gutschrift bereitgestellt, um zu benachrichtigen, dass der Fall untersucht wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *`Financial Services Operations`* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie 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 Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
- Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .

4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie die Transaktions-ID im Playbook auf Transaktionsebene von aus **Wird Verarbeitet** Registerkarte.
   Die **Untersuchen** Phase wird für die Transaktion initiiert.
7. In **Vorläufige Gutschrift ausstellen** Aktivität: Geben Sie den Erstattungsbetrag und die Details ein.
8. **Wahlweise:** In **Anmerkungen** Geben Sie Kommentare ein.
9. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Um Änderungen an der Aktivität zu speichern	Wählen Sie **Aktualisieren**.
Dient zum Ausstellen einer vorläufigen Gutschrift an den Kunden	Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Sofortige endgültige Gutschrift bereitstellen

Stellen Sie dem Karteninhaber sofort endgültige Gutschrift aus.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Basierend auf Geschäftsregeln kann die Bank entscheiden, dem Karteninhaber sofort eine endgültige Gutschrift auszustellen. Sofortige endgültige Gutschrift kann während der Untersuchungsphase ausgestellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie aus **Sofortige endgültige Gutschrift** Aktivität in der Phase „Playbook für Untersuchungen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Aufgabe für die sofortige endgültige Gutschrift aus, die Sie abschließen möchten.
8. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
9. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
10. Nachdem Sie die Details in die Aufgabe eingegeben haben, wählen Sie aus **Aktualisieren** .
11. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Zum Schließen der unmittelbaren endgültigen Gutschriftaufgabe	Wählen Sie **Schließen**.

Ergebnis

Der Aufgabenstatus wird in „Abgeschlossen“ aktualisiert. Die Konflikttransaktion wechselt in die Ausgleichsphase.

Stellen Sie dem Kunden eine endgültige Gutschrift bereit

Wenn die Vertretung eines Händlers von der ausstellenden Bank nicht als ausreichender Beleg genehmigt wurde, hält die ausstellende Bank den Ausgleich aufrecht.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Vertretung eines Händlers von der ausstellenden Bank nicht als ausreichender Beleg genehmigt wurde, hält die ausstellende Bank den Ausgleich aufrecht, und dem Kunden wird die endgültige Gutschrift bereitgestellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie aus **Endgültige Gutschrift ausstellen** Aktivität in der Phase „Playbook für Ausgleich“.
7. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
8. **Wahlweise:** In **Anmerkungen** Geben Sie Kommentare 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.

9. Nachdem Sie die Details in die Aufgabe eingegeben haben, wählen Sie aus **Aktualisieren** .
10. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Zum Schließen der Aufgabe	Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Ergebnis
Sobald die endgültige Kreditausstellung an den Kunden übermittelt wurde, wird der Status der Transaktionsaufgabe in „Abgeschlossen“ geändert.

Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln

Konvertieren Sie zuvor an einen Kunden ausgestellte vorläufige Gutschrift in eine endgültige Gutschrift.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn der Nachweis einer unterstützenden Vertretung eines Händlers von der ausstellenden Bank nicht als ausreichend bereitgestellt oder genehmigt wurde, behält die ausstellende Bank den Ausgleich bei, und die zuvor an einen Kunden ausgestellte vorläufige Gutschrift wird in eine endgültige Gutschrift umgewandelt, die dem Kunden ausgestellt wurde.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie aus **Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln** Aktivität in der Phase „Playbook für Ausgleich“.
7. Wählen Sie die Aufgabe „vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln“ aus, die Sie abschließen möchten.
8. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
9. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
10. Nachdem Sie die Details in die Aufgabe eingegeben haben, wählen Sie aus **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.

11. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Zum Schließen der Aufgabe „vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift konvertieren“	Wählen Sie **Schließen**.

Ergebnis

Sobald die endgültige Kreditausstellung an den Kunden übermittelt wurde, wird der Status der Transaktionsaufgabe in „Abgeschlossen“ geändert.

Vorläufige Gutschrift zurückbuchen

Stornieren Sie die temporäre Gutschrift, die die Bank dem Karteninhaber ausgestellt hat.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Option zum Stornieren der vorläufigen Gutschrift ist vorhanden, wenn eine vorläufige Gutschrift an einen Kunden ausgestellt wurde, z. B. in folgenden Szenarien:

- Während der Untersuchungsphase: Während der manuellen Untersuchungsaufgabe wird festgestellt, dass eine Transaktion kein Betrug war.
- Während der Ausgleichsphase bewertet eine ausstellende Bank den Darstellungsnachweis des Händlers, nachdem ein Ausgleich stattgefunden hat, und entscheidet sich, einen Ausgleich zurückzuziehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie aus **Vorläufige Gutschrift stornieren** Aktivität in der Phase „Playbook für Ausgleich“.
7. Wählen Sie die Aufgabe „vorläufige Gutschrift stornieren“ aus, die Sie abschließen möchten.
8. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
9. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
10. Nachdem Sie die Details in die Aufgabe eingegeben haben, wählen Sie aus **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.

11. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Zum Schließen der Aufgabe „vorläufige Gutschrift stornieren“	Wählen Sie **Schließen**.

Nächste Maßnahme
Fahren Sie mit fort Mittel an Händler zurückgeben.

Kartenkonfliktfall wird erstellt

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann mit dem Kartenkonflikt beginnen oder einen Konflikt melden, indem er im Namen eines 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 anwendbare universelle Beitragende Rolle kann auch zugewiesen werden, um einen Fall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderrollen und FSO Business-Regeln.

Wichtig: Damit der Agent-Connector oder die Beitragende-Rolle funktioniert, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder den Anwendern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus.
3. Erstellen Sie einen Fall aus der Liste der Konfliktservicefälle oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Konfliktfall aus der Konfliktfallliste	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Klicken Sie auf **Alle** . **b.** Wählen Sie **Neu**.
Konfliktfall aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Interaktionen** , Klicken Sie auf **Meine Interaktionen** . **b.** Öffnen Sie den erforderlichen Interaktionsdatensatz für den Kunden. **c.** Wählen Sie **Fall erstellen** aus. Informationen zum Erstellen einer Interaktion finden Sie unter Erstellen Sie eine Interaktion .

4. Wählen Sie im Dialogfeld Neuen Fall erstellen die Option aus **Kartenkonflikte Services** Aus der Kategorieliste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 in der Liste Service auswählen die Option aus **Konflikt bei Kartentransaktionen** .
6. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnis

- Ein Konflikt-Servicefall wird im Status Neu erstellt.
- Der Konfliktmitarbeiter kann die Initiierungsphase des Falls fortsetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie einen Konflikt.

Verwalten Von Konflikten

Erstellen und verwalten Sie Konfliktfälle mit verschiedenen Integrationen wie Visa, Mastercard oder ohne Integrationen.

Verwalten von Konflikten ohne Kartennetzwerkintegration

Arbeiten Sie an einem Kartenkonfliktfall, um Fallinformationen zu überprüfen, sicherzustellen, dass alle ausstehenden Aufgaben abgeschlossen sind, 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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kunde die Lösung eines Konflikts erfordert, gibt es zwei Möglichkeiten, einen Fall auszulösen:

- Ein Service Desk-Mitarbeiter initiiert einen Fall und stellt Details zur Konflikttransaktion bereit, wodurch ein Workflow für die Transaktion ausgelöst wird.
- Ein Kunde reicht einen Konflikt über das Kundenportal seines Finanzinstituts ein. (Siehe Über die Konfliktaufnahme im Portal Für weitere Informationen.) Der dem Fall zugewiesene Konfliktmitarbeiter überprüft dann die übermittelten Details, nimmt bei Bedarf Aktualisierungen vor und übermittelt den Fall zur Untersuchung.

Während des gesamten Workflows führen Konfliktmitarbeiter ihre zugewiesenen Aufgaben und den Status der Aufgaben ab, die der Fallaktualisierung zugeordnet sind. Abhängig von den Aufgabenaktualisierungen kann ein Workflow zusätzliche oder weniger Aufgaben enthalten. Wenn einem Fall mehr als eine beanstandete Transaktion zugeordnet ist, 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 Recherchen und Abschließen der Anforderung erforderlich sind. Aufgaben in den Playbook-Aktivitäten sind auch in verfügbar **Aufgaben** Registerkarte des Falls.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie 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 Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
- Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .

4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
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 in den folgenden Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen:
   - **Initiieren** – Diese Phase ist aktiv. ich habe einen Fall vom Konfliktmitarbeiter erstellt, wenn der Fall über das Konfliktportal des Stomers übermittelt wurde, die vom Kunden bereitgestellten Details angezeigt werden und alle Aktivitäten als abgeschlossen gelten.

     In dieser Phase können Sie Konfliktinformationen eingeben, Dokumente hochladen, den Konfliktfragebogen ausfüllen und den Fall übermitteln.
   - **Überprüfen** – Diese Phase ist ein aktiver Icease, der über ein Kundenkonfliktportal übermittelt wird,

     Diese Phase enthält Details zur Überprüfung eines übermittelten Falls, einschließlich der ausgewählten Transaktionen und der Gründe für den Konflikt. Sie können auch zusätzliche Fragen beantworten, um weitere Informationen bereitzustellen und Antworten auf Richtigkeit zu ändern.
   - **Wird Verarbeitet** – Diese Phase ist aktiv, nachdem ein Konfliktfall übermittelt wurde. Jede beanstandete Transaktion wird in einem Arbeitsbereich als Aufgaben angezeigt. Jede Konflikttransaktion durchläuft diese Phasen: **Untersuchen** , **Ausgleich** , Und **Abschluss** .
     - **Untersuchung** – In dieser Phase können Sie die Wiederherstellungsoption bestimmen, einen Transaktionsbetrag abschreiben, sofortige endgültige Gutschrift bereitstellen, eine Zusammenarbeit vor dem Konflikt auslösen, vorläufige Gutschrift initiieren, vorläufige Gutschrift rückgängig machen und die Transaktion untersuchen.
     - **Ausgleich** – In dieser Phase können Sie Betrug melden, einen Ausgleich initiieren und die Händlerdarstellung überprüfen.
   - **Abschluss** – Nachdem Sie alle Aktivitäten für den Fall abgeschlossen haben, können Sie den Lösungscode und die Lösungshinweise auswählen, um den Fall als abgeschlossen zu markieren.

   Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden in angezeigt **Aufgaben** Registerkarte des Falls.
7. Schließen Sie die Aufgabe über das Aufgabenformular.

Fall-/Konfliktaktivität	Aktion
Dient zum übermitteln eines Konfliktfalls	Wählen Sie im Fall-Playbook die Option aus **Über mitteln** .
◦ Zum Schließen von Untersuchungsauf–gaben ◦ Zum Schließen von Ausgleichsaufgaben	Wählen Sie im Aufgabenformular aus **Schließen** Zum Schließen 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.

Ergebnis
Die Aufgaben werden auf „Abgeschlossen“ aktualisiert.

Initiieren Sie einen Konflikt

Beginnen Sie einen Konfliktfall in Financial Services Card Operations Für eine Transaktion, die einem Kartenkonto zugeordnet ist. Sie können Konfliktinformationen eingeben, den Konfliktfragebogen ausfüllen, Begleitdokumentation hochladen und den Fall zur Untersuchung übermitteln.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen 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 Kartenkonto zugeordnet sind, anfechten, indem Sie einen Konfliktfall erstellen.

Informationen zum Erstellen eines neuen Konfliktservicefalls finden Sie unter Kartenkonfliktfall wird erstellt, Und fahren Sie dann mit Schritt 6 fort, um den Fall zu initiieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Auf der **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Erfüller durch die Schritte, die an der Lösung eines Falls beteiligt sind.
6. Unter **Initiieren** playbook-Phase: Füllen Sie 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 ○ Der Kartenaccount, der für die bean–standete Transaktion verwendet wurde ○ Die beanstandete Transaktion
Weitere Transaktionen hinzufügen	Wenn die Konfliktkategorie „Betrug“ ist, wird diese Aktivität 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.

Aktivität	Beschreibung
	Sie können zusätzliche Transaktionen in der Transaktionsliste auswählen, wenn mehr als eine Transaktion beanstandet wird. Wenn Transaktionen hinzugefügt werden, werden sie in aktualisiert **Status der Transaktionen** Bereich.
Konfliktfall fortsetzen	Diese Aktivität wird angezeigt, wenn der Fall mit erstellt wurde Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Mit Konfliktaufnahme über Virtual Agent Kompetenz. Wenn ein Kunde eine Konversation mit initiiert Virtual Agent Chatbot und wählt Konflikt melden aus. Ein Konfliktfall wird erstellt. Wenn die Konversation endet, bevor der Fall übermittelt wird, kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Aufnahme fortsetzen und die Account- und Transaktionsdetails des Konflikts in dieser Aktivität überprüfen oder auswählen.
Konfliktfragebogen ausfüllen	Füllen Sie den Konfliktfragebogen aus, indem Sie die Fragen beantworten. **Hinweis:** Dieser Schritt wird angezeigt, wenn Sie haben Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Oder Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Installiert, und die beanstandete Transaktion erfolgte im jeweiligen Kartennetzwerk.
Hochladen von Dokumenten	Laden Sie in diesem Schritt alle Begleitdokumente hoch, z. B. Auftragsdetails, Rechnungen und Konversationen zwischen Parteien.
Konflikt einreichen	Bestätigen Sie den Konfliktbetrag, und fügen Sie weitere Kommentare zur beanstandeten Transaktion hinzu. Wenn Sie ein Konfliktinhaltspaket verwenden, wird möglicherweise auch das Feld „Ursachencode“ basierend auf den übermittelten Antworten verfügbar sein. Für Personen, die einen verwenden Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Paket, kann es eine Option geben, um anzugeben, ob es sich um ein neues Finanzkonto handelt, was sich auf die Anwendbarkeit des Servicelevel-Agreements (SLA) auswirkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu bestätigen, dass Sie den Haftungsaus–schluss gelesen und verstanden haben.

7. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Aktion	Konfliktaktivität
Änderungen speichern	Speichern Sie die Aufgabe „Konfliktinformationen“.
Absenden	Wenn Sie auswählen **Übermitteln** , Das System führt die Regeln für die Ausgleichsberechtigung im Hintergrund aus. Diese Regeln bestimmen, ob die Transaktion für einen Ausgleich berechtigt ist. Dies basiert auf den Antworten, die im Fragebogen angegeben wurden, und dem Ursachencode. Die Informationen zur Ausgleichsberechtigung werden in der Transaktion „Kartenkonflikte“ aufgezeichnet.

Überprüfen Sie einen Konflikt durch die Aufnahme des Karteninhabers

Überprüfen Sie Konfliktfälle in Financial Services Operations Von Kunden über ein Konfliktaufnahmeportal übermittelt. Sie können die beanstandeten Transaktionen überprüfen, den Konfliktgrund aktualisieren und nach der Überprüfung zur Untersuchung übermitteln.

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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol (☰).
3. Auf der **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Erfüller durch die Schritte, die an der Lösung eines Falls beteiligt sind.
6. Unter **Überprüfen** playbook-Phase überprüfen Sie die übermittelten Informationen, und nehmen Sie alle erforderlichen Anpassungen vor.

Aktivität	Beschreibung
Überprüfung der Aufnahme	Überprüfen Sie die beanstandeten Trans–aktionen und den Grund für den Konflikt. Um die beanstandeten Transaktionen zu ändern, wählen Sie aus **Zeigen Sie 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.

Aktivität	Beschreibung
	Transaktionen an . Aktivieren oder deak–tivieren Sie die Transaktionen, und schlie–ßen Sie das Fenster, um Ihre Änderungen zu speichern. Um die Konfliktkategorie zu ändern, wählen Sie aus **Ändern Sie den Grund für den Kon flikt** . Beantworten Sie die gestellten Fra–gen, und wählen Sie dann aus **Aktualisieren Sie den Konfliktgrund** .
Zusätzliche Fragen	Geben Sie Antworten auf alle zusätzlichen Fragen an, die der Karteninhaber nicht beantwortet hat, und beantworten Sie alle zusätzlichen Fragen nach Be-darf. Wenn sich die Konfliktkategorie ändert, erstellt das System einen Fragebogen für die neu ausgewähl-te Kategorie, den Sie ausfüllen müssen. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Wenn Sie den Fragebogen abgeschlossen haben.
Zur Untersuchung einreichen	Überprüfen Sie den Konfliktbetrag und den Ursa-chencode für den Konflikt. Fügen Sie Kommentare oder Beschreibungen für die Konflikttransaktionen hinzu, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .

Konflikt wird untersucht

Führen Sie Aufgaben wie die Bestimmung einer Wiederherstellungsoption, die Abschreibung eines beanstandeten Transaktionsbetrags und die sofortige endgültige Gutschrift aus, benachrichtigen Sie den Händler, initiieren Sie die vorläufige Gutschrift, bestimmen Sie die Stornierung der vorläufigen Gutschrift und untersuchen Sie die Transaktion.

Erkennen Sie freundlichen Betrug

Erkennen Sie freundlichen Betrug, und bestimmen Sie die Vorgehensweise, die erforderlich ist, abhängig vom beanstandeten Betrag, der Kundenbeziehung und dem Ergebnis der Erkennungslogik.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_Credit_Card.Dispute_Agent oder sn_bom_Credit_Card.Dispute_Agent_Connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Freundlicher Betrug tritt auf, wenn ein Verbraucher einen legitimen Kauf tätigt, die Transaktion später jedoch beanstandet, indem er behauptet, dass sie nicht autorisiert wurde oder dass er das Produkt oder den Service nicht erhalten hat. Um freundlichen Betrug genau zu erkennen, wird eine Reihe vordefinierter Regeln auf beanstandete Transaktionen angewendet.

Standardmäßig werden Transaktionen für freundlichen Betrug gekennzeichnet, wenn sie:

- Hat mit demselben Händler stattgefunden.
- Wurden mit Visa-Karten durchgeführt.
- Wurden für dasselbe Kartenkonto erstellt.
- Treten innerhalb von 120 bis 365 Tagen voneinander auf.

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

- Haben keine aktiven Betrugsberichte oder Konflikte.
- Haben mindestens zwei übereinstimmende Kerndatenelemente (Anwender-ID, IP-Adresse, Versandadresse, Geräte-ID/Fingerabdruck), wobei eines entweder die IP-Adresse oder die Geräte-ID/der Fingerabdruck ist.

Der Konfliktmitarbeiter kann Anforderungen ablehnen, Gutschriften ausstellen oder mit Ausgleichen fortfahren sowie Kommunikationsvorlagen für die Kundeninteraktion ändern.

Konfliktmitarbeiter können auch den agentischen Workflow Hilfe bei der Lösung von freundlichen Betrugskonflikten in verwenden Now Assist für FSO Um vorgeschlagene Aktionen und Entwürfe von Kundenantworten bereitzustellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie die Transaktions-ID im Playbook auf Transaktionsebene von aus **Wird Verarbeitet** Registerkarte.
   Die **Untersuchen** Phase wird für die Transaktion initiiert.
7. Wenn ein freundlicher Betrug basierend auf den für den Betrug definierten Regeln erkannt wird, wird der **Erkennen Sie freundlichen Betrug** Aktivität wird in angezeigt **Untersuchen** Phase.
8. Die Transaktionsdetails zusammen mit **Nachweis** Werden angezeigt.
   Wenn der freundliche betrug-KI-Agent in Now Assist für FSO Ist aktiviert und wird basierend auf den Regeln im agentischen Workflow ausgelöst. Dann gibt der KI-Agent eine Empfehlung für den Konflikt zusammen mit einem gültigen Grund an. Der KI-Agent führt den Konfliktmitarbeiter mithilfe von an Now Assist Bereich, um die entsprechende Aktion auszuwählen und die Gründe für die Auswahl der Optionen anzugeben.

   Weitere Informationen finden Sie unter Mit agentischen Workflows in Now Assist für Financial Services Operations (FSO).
9. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Aktion	Ergebnis
Konflikttransaktion ablehnen	**a.** Geben Sie den Grund für die Ablehnung an, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren.** **b.** Die nächste Aktivität **Kundenkommunikation** Wird angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie die Kundenkommunikation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Ergebnis
Gutschrift ausstellen und abschreiben	**a.** Geben Sie an **Lösungsgrund** . **b.** Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen mar kieren** . Die **Gutschrift ausstellen** Aktivität wird angezeigt. **c.** Geben Sie die endgültige Gutschrift an, und wählen Sie aus **Schließen Sie die Auf gabe** . Die Aufgabe ist als markiert **Abge schlossen.** an.
Mit Konflikt fortfahren	Die **Betrug melden** Aktivität wird angezeigt. Führen Sie die weiteren Schritte aus, um den Betrug zu beheben. Weitere Informa–tionen finden Sie unter Melden Sie Betrug an ein Kartennetzwerk.

Zugehörige Informationen

Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

Lösen Sie freundlichen Betrug mit agentischer KI

Verwalten Sie die Kundenkommunikation

Geben Sie dem Kunden eine Antwort und Feedback für eine Entscheidung über einen Konflikt, z. B. freundlichen Betrug.

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 auswählen **Konflikttransaktion ablehnen** Option in **Erkennen Sie freundlichen Betrug** Aktivität, die **Kundenkommunikation** Aktivität wird angezeigt. Geben Sie das Kundenfeedback und den Grund an. Sie können die Antwort akzeptieren oder ablehnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
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 Transaktions-ID im Playbook auf Transaktionsebene von aus **Wird Verarbeitet** Registerkarte.
   Die **Untersuchen** Phase wird für die Transaktion initiiert.
7. Wählen Sie aus **Kundenkommunikation** Aktivität.
8. Wählen Sie aus **Kundenentscheidung** Als **Akzeptiert** Oder **Abgelehnt** .
   - Wenn die Kundenentscheidung akzeptiert wird, geben Sie an **Kundenfeedback** Und wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** . Der Konflikt ist als markiert **Abgeschlossen** .
   - Wenn die Kundenentscheidung abgelehnt wird, geben Sie an **Kundenfeedback** . In **Aktion** Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Abschließende Aktion	Schritte
Konflikttransaktion ablehnen	**a.** Geben Sie ein an **Lösungsgrund** . **b.** Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen mar kieren** . Die Transaktion ist als markiert **Als Abge lehnt Geschlossen** .
Gutschrift ausstellen und abschreiben	**a.** Geben Sie an **Lösungsgrund** . **b.** Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen mar kieren** . Die **Gutschrift ausstellen** Aktivität wird angezeigt. **c.** Geben Sie die endgültige Gutschrift an, und wählen Sie aus **Schließen Sie die Auf gabe** . Die Aufgabe ist als markiert **Abge schlossen.**
Mit Konflikt fortfahren	**a.** Geben Sie ein an **Lösungsgrund** . **b.** Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen mar kieren** . Die nächste Aktivität **Betrug melden** Wird angezeigt. **c.** Fahren Sie nach Bedarf mit Aktivitäten im Playbook fort. Weitere Informationen zur Lösung von Betrug finden Sie unter Melden Sie Betrug an ein Kartennetzwerk.

Warnungen teilnehmender Händler überprüfen

Warnen Sie den Händler über einen Kartentransaktionskonflikt.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während der Untersuchungsphase eines Transaktionskonflikts warnt diese Aufgabe den Händler vor der beanstandeten Transaktion. Der Händler kann die beanstandete Transaktion beilegen oder ablehnen, um den Konflikt beizulegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Erfüller durch die Schritte, die an der Lösung eines Falls beteiligt sind.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie im Fall-Playbook in Visa integriert die Option aus **Wird Verarbeitet** Registerkarte und wählen Sie die Transaktions-ID aus.
7. Wählen Sie aus **Überprüfen Sie die Warnungen des teilnehmenden Händlers** Aktivität unter **Untersuchung** playbook-Phase.
8. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus.
   In **Händlerantwort** Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - **Konflikt Akzeptiert** – Der Händler hat sich entschieden, den Konflikt mit dem Kunden beizulegen.
   - **Abgelehnter Konflikt** – Der Händler lehnt die Beilegung des Konflikts mit dem Kunden ab.
9. **Wahlweise:** In **Anmerkungen** Geben Sie Kommentare ein.
10. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Konfliktaktivität	Aktion
Um Änderungen an der Aktivität zu speichern	Wählen Sie **Aktualisieren**.
Zum Schließen der Aktivität „Warnungen teilnehmender Händler überprüfen“	Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Ergebnis

Der Aufgabenstatus wird in „Abgeschlossen“ aktualisiert. Das Ergebnis, auf das die Transaktion festgelegt wird, 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 den Konflikt mit dem Kunden direkt beilegt, wird die Transaktion zu einem Ergebnis „Abgeschlossen“ verschoben.
- Wenn der Händler die Beilegung des Konflikts mit dem Kunden ablehnt, verbleibt der Transaktionskonflikt im Status „in Arbeit“ und durchläuft die Phasen des Konfliktprozess-Workflows.

Betrug melden

Melden Sie potenziellen Betrug bei einer Transaktion an ein Kartennetzwerk. Wenn während der manuellen Untersuchung für eine Transaktion ein potenzieller Betrug gekennzeichnet wurde, enthält eine Transaktion die Betrugsmeldungsaufgabe im Workflow

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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste aus, an welchem Fall Sie arbeiten möchten.
   Wenn Sie an einem Fall arbeiten möchten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, können Sie ihn sich selbst zuweisen, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Auf Transaktionsebene des Playbooks **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktions-ID aus.
7. Die **Untersuchen** Phase wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie aus **Betrug melden** Aktivität.
9. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
10. **Wahlweise:** In **Anmerkungen** Geben Sie Kommentare ein.
11. Wählen Sie Aus **Betrug übermitteln** .
12. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Ergebnis

Abhängig von der Richtlinienregel wird die Aufgabe zur nächsten Aktivität verschoben. Die folgenden Aktivitäten werden basierend auf der Richtlinienregel angezeigt.

Richtlinienregeln

Richtlinienregel	Aktivität angezeigt
Sofortige Vorläufige Gutschrift	Stellen Sie dem Kunden eine vorläufige Gutschrift aus
Sofortige Endgültige Gutschrift	Wiederherstellungsoption festlegen
Keine Gutschrift	Händleraufgabe warnen
Verweigern	Fall wurde abgelehnt

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

Bestimmen Sie die Wiederherstellungsoption für die Bereitstellung der endgültigen Gutschrift

Schließen Sie die Aufgabe „Wiederherstellungsoption“ ab, um auszuwählen, ob ein Ausgleich für eine Transaktion verfolgt werden soll, bei der die endgültige Gutschrift an den Kartenkunden 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 beim Händler die Rückgabe verlorener Gelder für eine betrügerische oder beanstandete Transaktion anfordert. Wenn kein Ausgleich verfolgt wird, wählt der Service Desk-Mitarbeiter aus, ob die Transaktion abgelehnt oder abgeschrieben werden soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie aus **Wiederherstellungsoption** Aktivität in der Phase „Playbook für Untersuchungen“.
7. Wählen Sie die Wiederherstellungsaufgabe aus, die Sie abschließen möchten.
8. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.

   - In **Ausgleich verfolgen** Feld auswählen, ob die Bestimmung darin besteht, einen Ausgleich vom Händler zu verfolgen.
   - In **Konflikt ablehnen** Feld auswählen, ob die Bestimmung darin besteht, den Konflikt abzulehnen.

9. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
10. Nachdem Sie die Details in die Aufgabe eingegeben haben, wählen Sie aus **Aktualisieren** .
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.

Ergebnis

- Wenn festgestellt wurde, dass der Konflikt abgelehnt werden soll, wird der Status der Transaktionsaufgabe in „Abgeschlossen“ geändert.
- Wenn die Verfolgung des Ausgleichs festgelegt wurde, werden die relevanten Aufgaben für die Transaktion für die Ausgleichsphase ausgelöst.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. **Wahlweise:** Im Playbook auf Transaktionsebene von **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktions-ID aus.
7. Wählen Sie aus **Transaktionen untersuchen** Aktivität in der Phase „Playbook für Untersuchungen“.
8. Wählen Sie aus, ob eine Ausgleichsanforderung in erstellt werden soll **Ausgleich verfolgen** Dropdown-Liste.
   - `Ja` - Ausgleich vom Händler verfolgen.
   - `Nein` – Keinen Ausgleich vom Händler verfolgen.
9. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
10. **Wahlweise:** In **Anmerkungen** Geben Sie 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 lautet `Nein` Und der Service Desk-Mitarbeiter legt fest **Ausgleich Verfolgen** Wert bis `Ja` . Nachdem der Manager die Aufgabe genehmigt hat, kann der Mitarbeiter des Anwenders mit dem Konflikt fortfahren.
13. Wählen Sie Aus **Konflikt initiieren** .

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

Ergebnis
Ein Konflikt wird initiiert.

Ausgleich wird initiiert

Schließen Sie Aufgaben ab, z. B. die Initiierung eines Ausgleichs, die Bereitstellung einer Gutschrift an einen Kunden und die Erstattung eines Händlers.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Transaktion enthält die Betrugsmeldungsaufgabe innerhalb des Workflows, wenn während der manuellen Untersuchung potenzieller Betrug für eine Transaktion gekennzeichnet wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie aus **Betrugsberichterstellung** Aktivität in der Phase „Playbook für Ausgleich“.
7. Wählen Sie die Betrugsberichtsaufgabe aus, die Sie abschließen möchten.
8. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
9. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
10. Schließen Sie die Aufgabe über das Aufgabenformular.

Konfliktaktivität	Aktion
Zum Schließen der Betrugsberichtsaufgabe	Wählen Sie **Schließen**.

Ergebnis
Wenn Betrug gekennzeichnet wurde, wenn er nicht zuvor ausgelöst wurde, wird Karte sperren und neu ausstellen Aufgabenauslöser. Die Transaktion wechselt in die Phase „Ausgleich initiieren“.

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

Initiieren Sie einen Ausgleich, und stellen Sie Mittel vom Händler wieder her

Initiieren Sie eine Anforderung für den Kartennetzwerkanbieter, dem Kunden eine Gutschrift zu erteilen.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen 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 wird und eine Aufgabe erstellt wird, um Transaktionsmittel vom Händler wiederherzustellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie aus **Initiieren Sie den Ausgleich, und füllen Sie die Händlerantwort aus** Aktivität in der Phase „Playbook für Ausgleich“.
7. Überprüfen Sie im Formular die ausgefüllten Felder, und fügen Sie alle anderen zugehörigen Informationen hinzu, die Sie gesammelt haben.
8. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
9. Nachdem Sie die Details in die Aufgabe eingegeben haben, wählen Sie aus **Aktualisieren** .
10. Um die Anforderung zu übermitteln, wählen Sie aus **Ausgleich initiieren** .
11. Notieren Sie die Händlerantwort.

Netzwerk	Aktion
Visa	In **Konfliktantwort erhalten** Feld gibt an, ob eine Antwort vom Händler empfangen wurde.
Andere Netzwerke	In **Vertreten durch Händler** Feld auswählen, ob der Händler eine Vertretung bereitstellt, um die Ausgleichsanforderung anzufechten.

12. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** Zum Schließen der Aufgabe aus dem Playbook.

Ergebnis

Der Aufgabenstatus wechselt in den Status „Geschlossen abgeschlossen“. Darüber Hinaus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Gutschrift der ausstellenden Bank bereitgestellt werden soll.

  Hinweis: Die Nachverfolgung von Guthaben, die von der Bank des Händlers gutgeschrieben wurden, erfolgt außerhalb von Financial Services Card Operations Anwendung. Die Anwendung erfordert die Integration mit dem entsprechenden Kartennetzwerk.

- Der Händler kann Nachweise für die Transaktion vorlegen und den Ausgleich ablehnen, oder der Händler kann den Ausgleich akzeptieren, was dazu führt, dass dem Kunden das Geld zurückerstattet wird.

Nächste Maßnahme

Wenn der Händler eine Vertretung bereitgestellt hat, fahren Sie mit fort Händlerwiedervorlage überprüfen. Andernfalls fahren Sie mit fort Stellen Sie dem Kunden eine endgültige Gutschrift bereit Oder Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln.

Händlerwiedervorlage überprüfen

Überprüfen Sie den Darstellungsnachweis, den ein Händler während einer Ausgleichsanforderung bereitgestellt hat. Eine Darstellung ist der Prozess, bei dem ein Unternehmen nachweisen kann, dass eine Gebühr, die in Frage gestellt wird, gültig ist und die Gebühr 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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Händler einem Ausgleich nicht zustimmt, kann er einen Darlehensnachweis einreichen, um den Ausgleich anzufechten und seinen Anspruch, dass eine Transaktion für seine erwerbende Bank gültig ist, durch eine Vertretung zu stützen. Die ausstellende Bank überprüft den Nachweis und bestimmt weitere Aktionen für die beanstandete Transaktion.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie aus **Überprüfen Sie die Händlerdarstellung** Aktivität in der Phase „Playbook für Ausgleich“.
7. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder 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.

8. **Wahlweise:** Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.
9. Wählen Sie **Fortsetzen**.
   Wenn die Händlerdarstellung nicht akzeptiert wird, wird der Fall zur Überprüfung und Genehmigung an den Konfliktmanager übermittelt.
10. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Zum Schließen der Aufgabe	Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Ergebnis

Der Aufgabenstatus wechselt in den Status „Geschlossen abgeschlossen“.

Wenn die Darstellung akzeptiert wird und die Transaktion über eine vorläufige Gutschrift verfügt, fahren Sie mit fort Vorläufige Gutschrift zurückbuchen. Wenn die Vertretung ohne vorläufige Gutschrift akzeptiert wird, fahren Sie mit fort Mittel an Händler zurückgeben.

Wenn die Darstellung nicht akzeptiert wird, fahren Sie mit fort Stellen Sie dem Kunden eine endgültige Gutschrift bereit Oder Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln.

Mittel an Händler zurückgeben

Einem Händler kann eine Erstattung gewährt werden, wenn sein Darstellungsnachweis 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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen 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 Erstattung des Händlers ausgewählt wurde, wird die Aufgabe „Mittel an Händler zurückgeben“ im Workflow ausgelöst. Nachdem die ausstellende Bank den Darstellungsnachweis des Händlers nach einem Ausgleich bewertet und die Entscheidung getroffen hat, einen Ausgleich zurückzuziehen, gibt die ausstellende Bank die mit der Transaktion verbundenen Mittel an den Händler zurück.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
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 aus **Geben Sie Mittel an den Händler zurück** Aktivität in der Phase „Playbook für Ausgleich“.
7. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
8. Nachdem Sie die Details in die Aufgabe eingegeben haben, wählen Sie aus **Aktualisieren** .
9. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Zum Schließen der Aufgabe	Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Ergebnis

Die Aufgabe wird in den Status „Abgeschlossen“ aktualisiert. Wenn die Transaktion die einzige oder endgültige Transaktion war, die für den Fall gelöst werden musste, wechselt der Fall in die Phase „Abschluss“. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie einen Kartenkonflikt.

Schließen Sie einen Kartenkonflikt

Nachdem Sie alle Aufgaben in einem Kartenkonfliktfall abgeschlossen haben, können Sie endgültige Details hinzufügen und den Fall in der Phase „Playbook-Abschluss“ 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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Auf der **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
5. Klicken Sie auf **Abschluss** playbook-Phase zum Anzeigen der Ansicht „Fall schließen“.
6. Wählen Sie aus **Lösungscode** Um das Ergebnis des Falls anzugeben.
7. Geben Sie alle Abschlussnotizen in ein **Lösungshinweise** Feld.
8. Schließen Sie den Fall aus dem Playbook.

Aktion	Konfliktaktivität
Änderungen speichern	Speichern Sie die Lösungsinformationen.
Schließen	Der Lösungscode und die Lösungshinweise werden im Fall gespeichert, und der Fallstatus wird in „Abgeschlossen“ geändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 von Konflikten in integriert Visa

Um den Kartenkonfliktprozess zu optimieren, wird das Playbook in Subflows integriert, die mit kommunizieren Visa, Unterstützt einen End-to-End-Konfliktlebenszyklus von der Auslösung eines anfänglichen Konflikts bis zur endgültigen Lösung. Diese Subflows können Ihnen helfen, die Ausgleichsfristen von Visa einzuhalten und eine erfolgreiche Konfliktlösung sicherzustellen.

Mit dieser Integration können Sie:

- Führen Sie Kaufanfragen des Karteninhabers durch
- Suchen Sie nach bestimmten Transaktionen
- Verknüpfte Transaktionen verknüpfen
- Betrügerische Aktivität melden
- Erstellen Sie einen Visa-Fall
- Initiieren Sie Ausgleiche
- Übermitteln Sie Konfliktfragebogen

Über vor-Arbitration und Arbitration

Die Integration des Playbooks für Kartenkonflikte mit Visa unterstützt Workflows für vor-Arbitration und Arbitration. Initiieren Sie vor-Arbitrations- und Arbitrations-Workflows, um ungelöste Konflikte zwischen Ausstellern und Erwerbern zu lösen.

Hinweis: Im Playbook wird der Begriff „Falleinreichung“ verwendet, um sich auf die Übermittlung eines Arbitrationsfalls an Visa zu beziehen.

Workflows

Eine Beschwerde kann auch vom Aussteller oder Erwerber erstellt werden, wenn eine der Parteien mit der Arbitrationsentscheidung von Visa nicht zufrieden ist.

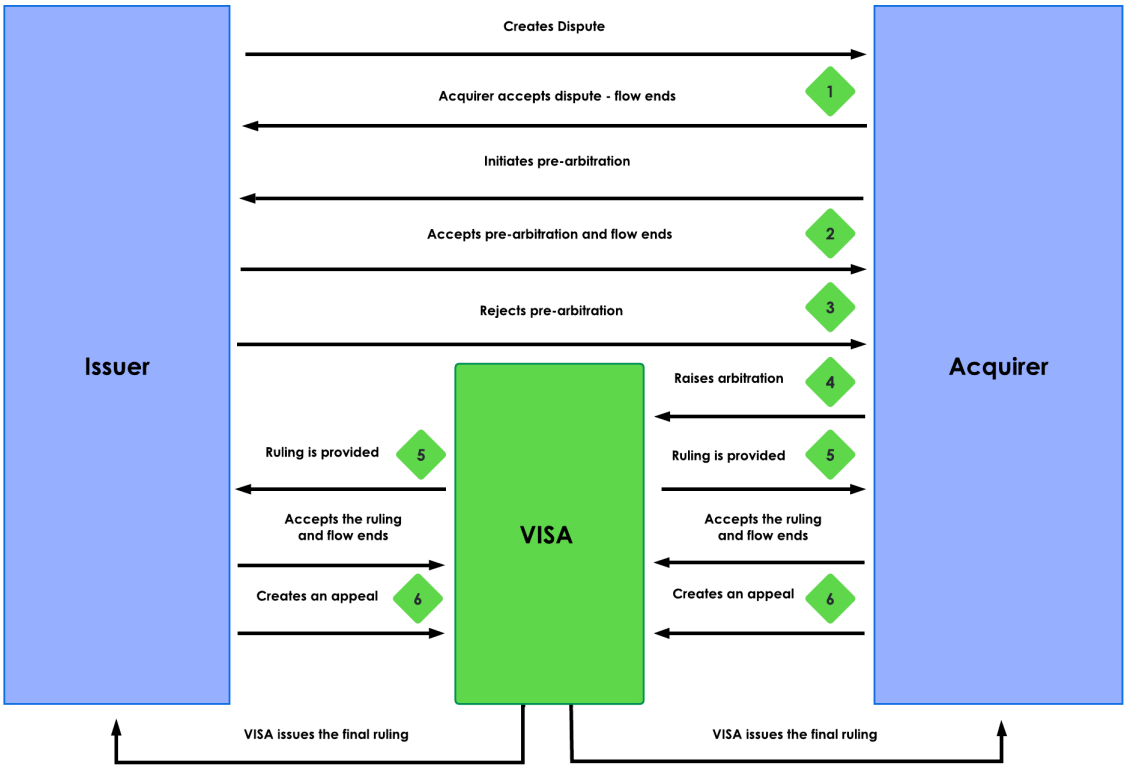
Vor-Arbitration und Arbitration folgen einem von zwei Workflows:

Workflow-Name	Konfliktkategorie	Initiiert von
Zusammenarbeit	• Verarbeitungsfehler • Verbraucherkonflikte	Bearbeiter
Zuordnung	• Betrug • Autorisierung	Käufer

Übersicht über Zuteilungs-Workflow

Der Zuteilungs-Workflow umfasst die Initiierung einer vor-Arbitration und -Arbitration für Betrugs- und Autorisierungskonflikte.

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

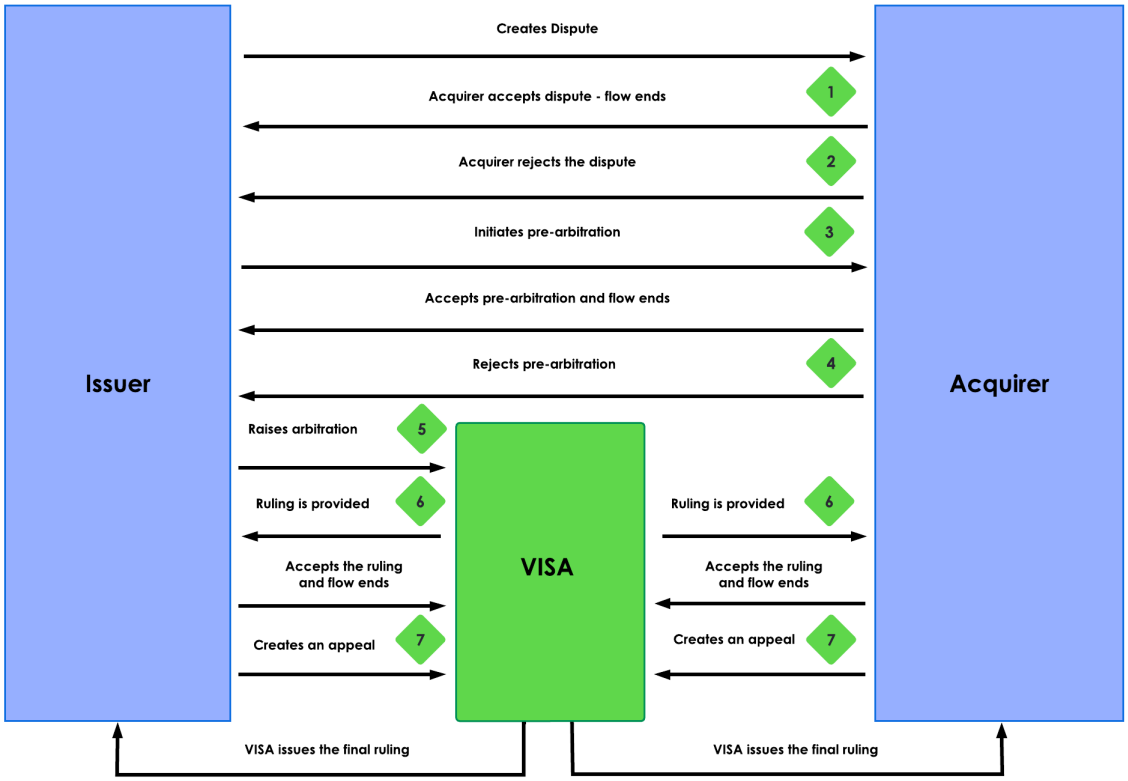


1. Der Aussteller erstellt einen Konflikt für eine Transaktion. Der Erwerber akzeptiert den Konflikt im Namen des Händlers und schließt den Konflikt.
2. Wenn der Erwerber den Konflikt nicht akzeptiert, kann er eine vor-Arbitration beim Aussteller einreichen. Der Aussteller kann die vor-Arbitration akzeptieren und den Konflikt beenden.
3. Der Aussteller kann die vor-Arbitration ablehnen und die Gebühr anfechten, indem er einen vor-Arbitration-Antwortfragebogen ausfüllt.
4. Der Erwerber kann den Flow beenden, indem er nicht mit der Arbitration fortfährt. Alternativ kann der Erwerber mit der Arbitration fortfahren und eine Falleinreichung bei erstellen Visa. Visa Erhält dann den Fall, entscheidet ihn und stellt die endgültige Entscheidung vor.
5. Visa Stellt die endgültige Regel bereit. Der Aussteller oder Erwerber akzeptiert die Entscheidung, und der Fall wird geschlossen.
6. Jede Partei kann gegen die Entscheidung Beschwerde einlegen, wenn sie unzufrieden ist, sofern sie die Beschwerderichtlinien von erfüllt Visa.

Übersicht über den Zusammenarbeitsworkflow

Der Zusammenarbeits-Workflow umfasst die Initiierung einer vor-Arbitration und Arbitration für die Verarbeitung von Fehlern und Verbraucherkonflikten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aussteller erstellt einen Konflikt für eine Transaktion. Der Erwerber kann eine Konfliktantwort senden, indem er den Konflikt entweder vollständig akzeptiert, teilweise akzeptiert oder im Namen des Händlers ablehnt. Wenn der Erwerber den Konflikt vollständig akzeptiert, wird der Konflikt geschlossen, und der Flow endet.
2. Wenn der Erwerber den Konflikt teilweise akzeptiert oder ablehnt, wird der Flow fortgesetzt.
3. Der Aussteller kann nach Rücksprache mit dem Karteninhaber eine vor-Arbitration beim Erwerber einreichen.
4. Der Erwerber kann auf die vor-Arbitration reagieren, indem er den Konflikt vollständig akzeptiert, teilweise akzeptiert oder ablehnt. Wenn der Erwerber den Konflikt vollständig akzeptiert, wird der Konflikt geschlossen, und der Flow endet.
5. Wenn der Erwerber den Konflikt teilweise akzeptiert oder ablehnt, wird der Flow fortgesetzt. Der Aussteller kann einen Arbitrationsfall bei einreichen Visa.
6. Der Fall wird an gesendet Visa; Sie entscheiden und entscheiden endgültig über den Fall.
7. Jede Partei kann gegen die Entscheidung Beschwerde einlegen, wenn sie unzufrieden ist, sofern sie die Beschwerderichtlinien von erfüllt Visa.

Konfliktfall wird initiiert

Beginnen Sie einen Konfliktfall im Kartenkonflikt-Playbook des Finanzservices-Arbeitsbereichs. Geben Sie Konfliktdetails ein, füllen Sie den Konfliktfragebogen aus, laden Sie Dokumente hoch, und übermitteln Sie den Fall zur Untersuchung.

Karteninhaber erstellt einen Konfliktfall im Kundenportal

Wenn ein Karteninhaber einen Konfliktfall initiiert, wird die **Initiieren** Phase des Kartenkonflikts für Visa Transaktionen umfassen 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.

Playbook-Aktivitäten für einen Karteninhaber

Aktivität	Beschreibung
Transaktion auswählen	Finanzkonto- und Transaktionsauswahl für Konflikt.
Grund für den Konflikt	Grund für die Beanstandung der Transaktion. Zum Beispiel eine nicht erkannte Gebühr oder ein falscher Transaktionsbetrag.
Weitere Transaktionen hinzufügen	Angezeigt für **Betrug** Konfliktkategorie. Zusätzliche Transaktionen in der Transaktionsliste, wenn mehr als eine Transaktion beanstandet wird.
Konfliktfragebogen ausfüllen	Fragebogen, um weitere Details zu den beanstandeten Transaktionen bereitzustellen.
Hochladen von Dokumenten	Begleitdokumente für den Fall.
Übermitteln Sie den Konflikt	Konfliktfallübermittlung zur weiteren Untersuchung.

Konfliktmitarbeiter erstellt einen Konfliktfall

Wenn ein Konfliktmitarbeiter einen Konfliktfall initiiert, wird die **Initiieren** Phase des Kartenkonflikts für Visa Transaktionen umfassen die folgenden wichtigen Aktivitäten.

Playbook-Aktivitäten für einen Konfliktmitarbeiter

Aktivität	Beschreibung
Transaktion auswählen	Kunden-, Konfliktkategorie-, Finanz- und Transaktionsauswahl für Konflikt. Zeigt verfügbare Transaktionen zur Auswahl an.
Weitere Transaktionen hinzufügen	Mehrere Transaktionen für Konflikt, falls zutreffend.
Zugeordnete Transaktionen auswählen	Zugehörige Transaktionen; lösen Sie sie durch Händlerwiderrufe oder zusätzliche Konfliktbearbeitung.
Konfliktfragebogen ausfüllen	Antworten auf transaktionsspezifische Fragen auf Fallebene.
Zusätzliche Transaktionsfragen ausfüllen (mehrere Transaktionen)	Transaktionsspezifische Fragen auf Transaktionsebene für mehrere beanstandete Transaktionen.
Hochladen von Dokumenten	(Optional) Begleitdokumente für den Fall.
Konflikt einreichen	Konfliktfallübermittlung zur weiteren Untersuchung.

Konfliktfälle werden überprüft

In Financial Services Card Operations, Überprüfen Sie die Konfliktfälle, die von einem Karteninhaber über das Kundenportal übermittelt wurden. Sie können beanstandete und zugehörige Transaktionen überprüfen, den Konfliktgrund aktualisieren, in Fällen mit mehreren Transaktionen einen Fragebogen auf Transaktionsebene ausfüllen und den Fall zur Untersuchung übermitteln.

Wenn ein Konfliktmitarbeiter einen Fall über das Portal überprüft, kann er die vom Karteninhaber ausgewählten Transaktionen anzeigen und bearbeiten. Der 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 kann auch den Konfliktgrund überprüfen, die Transaktionen ändern, die Konfliktkategorie aktualisieren und die Konfliktantworten ändern.

Aktivitäten für den Status „Überprüfen“

Aktivität	Beschreibung
Überprüfung der Aufnahme	Überprüfen Sie den Grund für den Konflikt, ändern Sie die ausgewählten Transaktionen, aktualisieren Sie die Konfliktkategorie, und ändern Sie die Konfliktantworten.
Zugeordnete Transaktionen auswählen	Zeigen Sie die Liste der zugehörigen Transaktionen und alle zugehörigen Details an.
Zusätzliche Fragen	Beantwortet die zusätzlichen Fragen, die beantwortet werden sollen.
Zusätzliche Transaktionsfragen ausfüllen (mehrere Transaktionen)	Schließen Sie transaktionsspezifische Fragen auf Transaktionsebene für mehrere beanstandete Transaktionen ab.
Zur Untersuchung einreichen	Geben Sie Kommentare ein, bevor Sie den Fall zur Untersuchung übermitteln, und übermitteln Sie den Fall, um den Untersuchungsprozess zu initiieren.

Verarbeitung eines Konfliktfalls mit der Kartenkonflikttransaktion Playbook

Auf der **Wird Verarbeitet** Registerkarte Vom Playbook für Kartenkonflikte werden alle beanstandeten Transaktionen in einem Kartenkonfliktfall in einem Dashboard angezeigt. Die Registerkarte enthält auch Transaktionsinformationen wie Konfliktbetrag, Transaktionsdatum und -Uhrzeit, Händler, Transaktionsstatus, aktuelle Aktivität und Aktivitäts-SLA.

Nachdem ein Konfliktfall übermittelt wurde, generiert das System für jede beanstandete Transaktion ein Playbook. Jedes Playbook für Transaktionskonflikte enthält **Untersuchen** Und **Ausgleich** Phasen. Wenn der Konflikt fortfährt, wird die entsprechende Phase aktualisiert. Um ein Playbook auf Transaktionsebene zu öffnen, wählen Sie die Transaktions-ID aus.

Zugehörige Informationen

Fassen Sie einen zusammen Konflikt oder Ansprüche Fall Mit Fallzusammenfassung

Phase „Untersuchen“

Die **Untersuchen** Phase des Playbooks für Kartenkonflikte: Führen Sie Aufgaben wie die Ausgabe vorläufiger Gutschrift, die Überprüfung der Warnungen teilnehmender Händler und die Untersuchung der Transaktion aus.

Der Konfliktmitarbeiter verwaltet beanstandete Transaktionen über verschiedene Aktivitäten im Transaktions-Playbook. Die **Untersuchen** Die Phase des Playbooks für Kartenkonflikte enthält die folgenden wichtigen Aktivitäten:

Aktivität	Beschreibung
Betrug melden	Betrugsberichtsaktivität, wenn die Konfliktkategorie lautet **Betrug** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ausstellen	Vorläufige Gutschrift für Transaktionen, die für IPC qualifiziert sind.
Bestimmen Sie die Wiederherstellungsoption für die Bereitstellung der endgültigen Gutschrift	Wiederherstellungsoptionen für Transaktionen, die für eine sofortige endgültige Gutschrift (IFC) qualifiziert sind.
Sofortige endgültige Gutschrift (IFC)	Endgültige Gutschrift für Transaktionen, die für IFC qualifiziert sind, nachdem die Wiederherstellungsoption festgelegt wurde.
Warnungen teilnehmender Händler überprüfen	Händlerwarnungen und -Optionen **Abgelehnter Konflikt** Um fortzufahren, oder **Konflikt akzeptiert** Um den Lebenszyklus zu beenden und zu Abschluss zu wechseln.
Transaktionen untersuchen	Transaktionsuntersuchung und Optionen zur Verfolgung des Ausgleichs oder zum Beenden des Lebenszyklus für die Transaktion.

Ob die Ausgleichsberechtigungsregeln als nicht berechtigt und ausgewertet werden **Ausgleich verfolgen** Ist auf festgelegt **Ja** , Löst das System eine Genehmigungsanforderung für den Konfliktmanager aus. Der Manager überprüft die Genehmigungsaufgabe und kann auswählen **Genehmigen** Um fortzufahren, oder wählen Sie aus **Ablehnen** Um zur Untersuchungsaufgabe zurückzukehren. Nachdem der Manager genehmigt hat, fährt der Konfliktmitarbeiter mit dem Konfliktfall fort.

Ausgleichsphase

In dieser Phase können Sie Betrug melden, einen Ausgleich initiieren, Konflikttransaktionen zuordnen, Nachweise für Händlerdarstellungen überprüfen, eine vor-Arbitration und die Falleinreichung erstellen und überprüfen. Visa Transaktionen bestehen aus zwei Workflows für die vor-Arbitration und Arbitration: Zusammenarbeits-Workflow und Zuteilungs-Workflow.

Im Zusammenarbeits-Workflow initiiert der Aussteller die vor-Arbitration und Arbitration für Konfliktkategorien, z. B. Verarbeitungsfehler und Verbraucherkonflikte. Im Zuteilungs-Workflow initiiert der Erwerber die vor-Arbitration und Arbitration, wenn die Konfliktkategorie entweder ist **Betrug** Oder **Autorisierung** .

Workflow für Zusammenarbeitskonflikt

Im Zusammenarbeits-Workflow arbeiten Konfliktmitarbeiter an der Lösung von Verbraucherkonflikten und Verarbeitungsfehlern. In diesem Workflow können Aussteller die vor-Arbitration und Arbitration initiieren, und Erwerber können auf diese Ereignisse reagieren.

Das Transaktions-Playbook hilft Service Desk-Mitarbeitern bei der Bearbeitung **Verbraucherkonflikte** Und **Verarbeitungsfehler** Innerhalb von Visa Zusammenarbeits-Workflow. Das Playbook enthält wichtige Aktivitäten wie das Initiieren von Ausgleichen, das Überprüfen von Konfliktantworten und das Verwalten von vor-Arbitrations- und Arbitrationsaufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Der Ausgleichsprozess wird initiiert, und die Händlerantwort wird übermittelt Visa Zur Überprüfung. 2. Nachdem die Batch-Warteschlange ausgelöst wurde, wird die Transaktion zu verschoben **In Arbeit** . Weitere Informationen zum Konfigurieren der Batch-Warteschlange finden Sie unter Konfigurieren Sie den Flow „Visa-Warteschlangenplaner“.
Konflikttransaktion zuordnen	Zugehörige Transaktionen und die Konfliktantwort. Bestimmen Sie, ob eine vor-Arbitration erforderlich ist.
Überprüfen Sie eine Konfliktantwort, und initiieren Sie die vor-Arbitration	1. Überprüfung der Händlerantwort für den Konflikt und Initiieren der vor-Arbitration. 2. Nachdem die Batch-Warteschlange ausgelöst wurde, werden die Antworten vor der Arbitration empfangen.
Überprüfen Sie die Antwort vor der Arbitration, und erstellen Sie eine Falleinreichung	1. Überprüfen Sie die Antwort vor der Arbitration, und bestimmen Sie, falls nicht gelöst, ob eine Arbitration eingereicht werden soll. 2. Nachdem die Batch-Warteschlange ausgelöst wurde, wird die Antwort für die Arbitration empfangen, und die Transaktion wird zu verschoben **In Arbeit** .
Überprüfen Sie die Antwort auf eine Falleinreichung, und wenden Sie sich an die Entscheidung	1. Überprüfung der Arbitrationsentscheidung und, falls nicht gelöst, Entscheidung, mit einer Beschwerde fortzufahren. 2. Nachdem die Batch-Warteschlange ausgelöst wurde, wird eine Antwort für die Arbitration empfangen, und die Transaktion wird nach verschoben **In Arbeit** . **Hinweis:** Beschwerde kann entweder vom Erwerber oder Aussteller erstellt werden.
Überprüfen Sie den Fall, der Beschwerde einreicht	Beschwerdeentscheidung überprüfen und markieren Sie die Antwort als gelöst oder ungelöst, um die nächsten Schritte für die Transaktion festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Umwandlung der vorläufigen Gutschrift in endgültige Gutschrift, sobald der Fall gelöst ist, und schließen Sie die Aufgabe.
Vorläufige Gutschrift zurückbuchen	Stornierung der vorläufigen Gutschrift nur für sofortige vorläufige Gutschrift, angegeben **Umkehren** Ist in der vorherigen Aufgabe ausgewählt. Schließen Sie anschließend die Aufgabe.

Ausgleich initiieren und Händlerantwort ausfüllen

Dies ist Teil des Workflows für Zusammenarbeitskonflikte für **Ausgleich** Phase. Initiieren Sie eine Ausgleichsanforderung für den Kartennetzaussteller, um dem Kunden das Kartennetzwerk gutzuschreiben und auf eine Antwort des Händlers zu 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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste einen Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Im Playbook auf Transaktionsebene von **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktions-ID aus.
7. Wählen Sie aus **Initiieren Sie den Ausgleich, und füllen Sie die Händlerantwort aus** Aktivität.
8. Der Code für den Ausgleichsgrund und der Konfliktbetrag werden angezeigt.
9. Überprüfen Sie die Details, und fügen Sie weitere Details hinzu.
10. Senden Sie die Anforderung, indem Sie auswählen **Ausgleich initiieren** .

Ergebnis

Die Fragebogendaten aus dem **Initiieren** Phase wird an gesendet Visa. Die Aufgabe ist auf festgelegt **Warten Auf Externe Informationen** status, und das Formular ist während dieser Wartezeit auf schreibgeschützt festgelegt. Sobald Sie die Antwort erhalten haben, ändert sich der Transaktionsstatus in **In Arbeit** . Der Aktivitätenstrom zeigt an, ob die Anforderung an erfolgt Visa War erfolgreich. Wenn die Anforderung fehlschlägt, wird **Erneut Auslösen** Option wird angezeigt, um es erneut zu versuchen.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die Antwort des Händlers, und geben Sie die weiteren Details ein.

1. Nachdem Sie die Antwort des Händlers erhalten haben, die **Konfliktantwort** Feld ist auf festgelegt **Ja** Oder **Nein** Und die nächste Aktivität Überprüfen Sie eine Konfliktantwort, und initiieren Sie die vor-Arbitration Wird angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** . Die nächste Aktivität wird basierend auf der ausgewählten Option 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.

Konflikttransaktion zuordnen

Listen Sie zugeordnete Transaktionen auf, 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 abzuwenden und zu lösen.

1. Zeigen Sie die zugehörigen Transaktionen an, und wählen Sie sie aus.
2. Wählen Sie **Fortsetzen**.

Überprüfen Sie eine Konfliktantwort, und initiieren Sie die vor-Arbitration

R Zeigen Sie die Antwort eines Händlers auf den Konflikt an, und initiieren Sie bei Bedarf eine vor-Arbitration für den Workflow für Zusammenarbeitskonflikte für die Ausgleichsphase.

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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
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, können Sie ihn sich selbst zuweisen, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Im Playbook auf Transaktionsebene von **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktions-ID aus.
   Die **Ausgleich** Phase wird für die Transaktion initiiert.
7. Wählen Sie aus **Überprüfen Sie die Konfliktantwort, und erstellen Sie eine vor-Arbitration** Aktivität.
8. Überprüfen Sie die Händlerantwort in **Konfliktantwort** Feld des Datensatzes.
   Die Antwort kann den für den Ausgleich akzeptierten Betrag oder die Gründe enthalten, aus denen der Konflikt nicht akzeptiert wurde. Sie können die Händlerantwort auch als Anhang im Aktivitätenstrom anzeigen.
9. In **Antwortergebnis** Feld auswählen **Gelöst** Oder **Nicht Gelöst** .
10. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Auswahl	Ergebnis
Nicht gelöst	**a.** Basierend auf der Richtlinienregel, der **Vorläufige Gut schrift Stornieren** Feld wird nur für die IPC-Richtlinie angezeigt. **b.** Das Feld vorläufige Gutschrift stornieren wird für die Richtlinie sofortige endgültige Gutschrift (IFC) nicht an–gezeigt. **c.** Die **Endgültige Gutschrift** Feld wird für angezeigt **Keine 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.

Auswahl	Ergebnis
	d. Wenn eine vor-Arbitration erstellt wird, lehnen Sie die Konfliktantwort des Händlers ab. **e.** Wenn Sie mit der vor-Arbitration fortfahren möchten, wählen Sie aus Fahren Sie Fort . **f.** A **Fragebogenlink ausfüllen** Wird angezeigt. Dieser Fra–gebogen ist dem Fall vor der Arbitration des Ausstellers zugeordnet. **g.** Geben Sie die Details in den Fragebogen ein. **h.** Wählen Sie **Absenden**.
Gelöst	Akzeptieren Sie die Konfliktantwort, und lösen Sie den Konflikt. **a.** Geben Sie an **Beschreibung** , **Anmerkungen** , Und **Ar beitsnotizen** . **b.** Wählen Sie **Fortsetzen**.

11. **Wahlweise:** In **Beschreibung** Geben Sie Kommentare ein.
12. **Wahlweise:** Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.
13. Initiieren Sie die vor-Arbitration, indem Sie auswählen **Vor-Arbitration erstellen** .
    Der Aktivitätenstrom wird mit dem Ergebnis der Anforderung aktualisiert.

Ergebnis

Nachdem die Anforderung erfolgreich ausgeführt wurde, ändert sich der Transaktionsstatus in **Warten Auf Externe Informationen** . Das Formular wird in den schreibgeschützten Modus versetzt, während Sie auf eine Antwort warten. Sie können die Anforderung zurückrufen, wenn Sie sich innerhalb von drei Tagen nach dem Übermittlungsdatum befinden und noch keine Antwort erhalten haben.

Fordern Sie an, wenn Sie sich innerhalb von drei Tagen nach dem Übermittlungsdatum befinden und noch keine Antwort erhalten haben. Um die Anforderung zurückzurufen, wählen Sie aus **Rückruf** . Wenn eine Antwort empfangen wird, wird **Antwort vor Arbitration erhalten** Wert ändert sich in **Ja** Und der Transaktionsstatus wird in verschoben **Arbeit an Progre ss** .

Nächste Maßnahme

Um die Anforderung zurückzurufen, wählen Sie aus **Rückruf** . Wenn eine Antwort empfangen wird, wird **Antwort vor Arbitration erhalten** Wert ändert sich in **Ja** Und der Transaktionsstatus wird in verschoben **Arbeit bis Fortschritt** .

Überprüfen Sie die Antwort vor der Arbitration, und erstellen Sie eine Falleinreichung

Überprüfen Sie die Antwort des Händlers auf 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

Nachdem Sie die Antwort des Händlers für die vor-Arbitration erhalten haben, wird die Antwort im System aktualisiert, und die Aufgabe wird automatisch in den Status „Abschließen“ 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
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, können Sie ihn sich selbst zuweisen, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Im Playbook auf Transaktionsebene von **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktions-ID aus.
7. Die **Ausgleich** Phase wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie aus **Überprüfen Sie die Antwort vor der Arbitration, und erstellen Sie die Falleinreichung** Aktivität.
9. Überprüfen Sie die Antwortdetails des Erwerbers vor der Arbitration in **Antwort vor Arbitration erhalten** Feld des Datensatzes.
   Sie können die Händlerantwort auch als Anhang im Aktivitätenstrom anzeigen.
10. In **Ergebnis der vor-Arbitration** Feld auswählen **Gelöst** Oder **Nicht Gelöst** .

Auswahl	Ergebnis
Nicht gelöst	Das Feld **Möchten Sie die Falleinreichung er stellen?** Wird angezeigt. **a.** Erstellen Sie eine Falleinreichung, indem Sie auswählen **Ja** **b.** Geben Sie den Betrag für die Falleinrei–chung und den Grund für die Falleinrei–chung an. **c.** In **Beschreibung** , **Anmerkungen** , Und **Ar beitsnotizen** Geben Sie bei Bedarf zu–sätzliche Details ein. **d.** Wählen Sie **Fortsetzen**. **e.** Wählen Sie Aus **Übermitteln Sie die Kon flikteinreichung** .
Gelöst	

Ergebnis

Nachdem die Anforderung erfolgreich ausgeführt wurde, ändert sich der Transaktionsstatus in **Warten Auf Externe Informationen** . Das Formular wird in den schreibgeschützten Modus versetzt, während Sie auf eine Antwort warten. Visa bestätigt die Falleinreichung mit einem Bestätigungsschreiben.

Nächste Maßnahme

Rufen Sie den Brief ab, indem Sie auswählen `Bestätigungsschreiben abrufen` . Der Brief kann im Aktivitätenstrom angezeigt werden. Sie können die Falleinreichung zurückziehen, indem Sie auswählen **Fall zurückziehen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Nachdem eine Entscheidung von Visa verfügbar ist, können Sie darauf zugreifen, indem Sie auswählen **Falleinreichungsantwort abrufen** .
2. Die Aufgabe wird automatisch geschlossen und die **Überprüfen Sie die Antwort auf die Falleinreichung** Aktivität und Beschwerde sind verfügbar.

Überprüfen Sie die Antwort auf eine Falleinreichung, und wenden Sie sich an die Entscheidung

Eine Beschwerde kann vom Aussteller oder Erwerber erstellt werden, wenn eine der Parteien mit der Arbitrationsentscheidung von Visa nicht zufrieden ist. 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

Nach der Überprüfung der Antwort auf die Falleinreichung stellt Visa ein Entscheidungsschreiben aus, das entweder den Erwerber oder den Aussteller unterstützt. Wenn eine der Parteien mit der Entscheidung nicht zufrieden ist, kann sie Beschwerde einreichen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
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, können Sie ihn sich selbst zuweisen, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Auf Transaktionsebene Playbook Von **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktions-ID aus.
7. Die **Ausgleich** Phase wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie aus **Überprüfen Sie die Einreichungsbeschwerde für den Fall** Aktivität.
9. Rufen Sie das Entscheidungsschreiben aus Visa ab, indem Sie auswählen **Falleinreichungsantwort abrufen** .
   Der Brief kann auch im Aktivitätenstrom angezeigt werden.
10. In **Antwortergebnis** Feld entweder die Entscheidung akzeptieren oder Beschwerde einlegen.
    - Um das Ergebnis zu akzeptieren, wählen Sie aus **Gelöst** .
    - Wählen Sie aus, um dem Ergebnis Beschwerde zu geben **Nicht Gelöst** .
11. In **Beschwerde erstellen** Dropdown-Liste auswählen **Ja** .

    Hinweis: Bestimmte Bedingungen müssen erfüllt sein, um eine Beschwerde zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über den Zusammenarbeitsworkflow.

12. In **Beschwerdebetrag** Geben Sie den Betrag für die Beschwerde ein.
13. In **Grund für Beschwerde** Feld erläutern, warum Sie gegen die Entscheidung Beschwerde einlegen 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.

14. In **Beschreibung** , **Anmerkungen** , Und **Arbeitsnotizen** Geben Sie bei Bedarf zusätzliche Details ein.
15. Wählen Sie **Fortsetzen**.
16. Wählen Sie Aus **Beschwerde erstellen** .

Ergebnis

Nachdem die Anforderung erfolgreich ausgeführt wurde, ändert sich der Transaktionsstatus in **Warten Auf Externe Informationen** . Das Formular wird in den schreibgeschützten Modus versetzt, während auf eine Antwort gewartet wird. Visa bestätigt die Beschwerde mit einem Bestätigungsschreiben. Rufen Sie den Brief ab, indem Sie auswählen **Bestätigungsschreiben abrufen** In **Überprüfen Sie die Einreichungsbeschwerde für den Fall** Aktivität.

Überprüfen Sie den Fall, der Beschwerde einreicht

Überprüfen Sie die Beschwerde, und holen Sie eine Bestätigung von Visa für die Beschwerde 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

Nach der Überprüfung der Antwort auf die Falleinreichung stellt Visa ein Entscheidungsschreiben aus, das entweder den Erwerber oder den Aussteller unterstützt. Wenn eine der Parteien mit der Entscheidung nicht zufrieden ist, kann sie Beschwerde einreichen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
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, können Sie ihn sich selbst zuweisen, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Auf Transaktionsebene Playbook Von **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktions-ID aus.
7. Die **Ausgleich** Phase wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie aus **Überprüfen Sie die Einreichungsbeschwerde für den Fall** Aktivität.
9. Überprüfen Sie die Falleinreichungsdetails, und wählen Sie aus **Bestätigungsschreiben abrufen** .
   Das Bestätigungsschreiben kann auch im Aktivitätenstrom angezeigt werden. Nachdem die Anforderung erfolgreich ausgeführt wurde, ändert sich der Transaktionsstatus in **Warten Auf Externe Informationen** . Das Formular wird in den schreibgeschützten Modus versetzt, während auf eine Antwort von Visa gewartet wird.
10. Visa Zeigen Sie das Entscheidungsschreiben von Visa an, indem Sie auswählen **Rufen Sie die Beschwerdeantwort ab** .
    Das Entscheidungsschreiben kann auch im Aktivitätenstrom angezeigt werden.
11. In **Antwortergebnis** Wählen Sie Ihre Antwort 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.

- Wenn Sie auswählen **Nicht Gelöst** , **Vorläufige Gutschrift stornieren** Option wird angezeigt.
- Wenn Sie auswählen **Gelöst** , Und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** , Sie akzeptieren die Entscheidung und möchten die endgültige Gutschrift ausstellen.

12. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln

Konvertieren Sie die vorläufige Gutschrift, die zuvor an einen Kunden ausgestellt wurde, in eine endgültige Gutschrift.

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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
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, können Sie ihn sich selbst zuweisen, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Auf Transaktionsebene Playbook Von **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktions-ID aus.
7. Die **Ausgleich** Phase wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie aus **Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln** Aktivität.
9. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder aus.
10. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Vorläufige Gutschrift zurückbuchen

Stornieren Sie die temporäre Gutschrift, die die Bank dem Karteninhaber ausgestellt hat.

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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
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, können Sie ihn sich selbst zuweisen, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Auf Transaktionsebene Playbook Von **Wird Verarbeitet** Wählen Sie 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 **Ausgleich** Phase wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie aus **Vorläufige Gutschrift stornieren** Aktivität.
9. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
10. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Zuteilungskonflikt-Workflow

ICH n im Zuteilungs-Workflow arbeiten Konfliktmitarbeiter an der Lösung von Betrugs- und Autorisierungskonflikten. Erwerber können die vor-Arbitration und Arbitration initiieren, und Aussteller können antworten. Dies ist Teil des Zuordnungskonflikts-Workflows für die Ausgleichsphase.

Das Transaktions-Playbook hilft Service Desk-Mitarbeitern bei der Bearbeitung **Betrug** Und **Autorisierung** Innerhalb des Visa-Zuteilungs-Workflows. Das Playbook enthält wichtige Aktivitäten wie das Initiieren von Ausgleichen, das Überprüfen von Konfliktantworten und das Verwalten von vor-Arbitrations- und Arbitrationsaufgaben. Die folgende Tabelle beschreibt die Anwendungsfallschritte in diesem Prozess.

Aktivität	Beschreibung
Ausgleich initiieren und Händlerantwort ausfüllen	Initiiert den Ausgleichsprozess und übermittelt den Konfliktfragebogen an Visa.
Überprüfen Sie eine vor-Arbitration-Anforderung, und beantworten Sie sie	1. Nachdem die Batch-Warteschlange ausgelöst wurde, wird die eingehende vor-Arbitration überprüft und verschiebt die Transaktion in den entsprechenden Status. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Batch-Warteschlange finden Sie unter Konfigurieren Sie den Flow „Visa-Warteschlangenplaner“ 2. Überprüft und reagiert auf Details vor der Arbitration.
Überprüfen Sie die Antwort auf eine Falleinreichung, und wenden Sie sich an die Entscheidung	1. Nachdem die Batch-Warteschlange ausgelöst wurde, erhält eine Aktualisierung über die eingehende Arbitration. 2. Überprüft die Arbitration und wartet auf die Entscheidung. 3. Wenn die Batch-Warteschlange erneut ausgelöst wird, erhält eine Aktualisierung über die Entscheidung von Visa. 4. Entscheidet basierend auf der Entscheidung von Visa, sich für eine Beschwerde zu entscheiden. **Hinweis:** Eine Beschwerde kann entweder vom Erwerber oder Aussteller erstellt 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.

Aktivität	Beschreibung
Überprüfen Sie den Fall, der Beschwerde einreicht	1. Nachdem die Batch-Warteschlange ausgelöst wurde, erhält eine Aktualisierung der Beschwerde und verschiebt die Transaktion in den entsprechenden Status. 2. Überprüft das Beschwerdeentscheidungsschreiben und entscheidet, ob der Konflikt gelöst werden soll oder ob weitere Maßnahmen erforderlich sind.
Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln	Wandelt vorläufige Gutschrift gegebenenfalls in endgültige Gutschrift um und schließt die Aufgabe.
Vorläufige Gutschrift zurückbuchen	Storniert die vorläufige Gutschrift nur für Imediate vorläufige Gutschrift, angegeben **Umkehren** Wird in der vorherigen Aufgabe ausgewählt und schließt dann die Aufgabe.

Ausgleich initiieren und Händlerantwort ausfüllen – Zuordnungs-Workflow

Dies ist Teil des Zuordnungskonflikts-Workflows für **Ausgleich** Phase. Initiieren Sie eine Ausgleichsanforderung für den Kartennetzaussteller, um dem Karteninhaber eine Gutschrift über das Kartennetzwerk zu erteilen, und warten Sie auf eine Antwort des Händlers.

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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste einen Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Im Playbook auf Transaktionsebene von **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktions-ID aus.
7. Wählen Sie aus **Initiieren Sie den Ausgleich, und füllen Sie die Händlerantwort aus** Aktivität.
8. Der Code für den Ausgleichsgrund und der Konfliktbetrag werden angezeigt.
9. Senden Sie die Anforderung, indem Sie auswählen **Ausgleich initiieren** .

Ergebnis

Die Fragebogendaten aus der Phase „Initiieren“ werden an gesendet Visa. Die Aufgabe ist auf festgelegt **Warten Auf Externe Informationen** status, und das Formular ist während dieser Wartezeit auf schreibgeschützt festgelegt. Sobald Sie die Antwort erhalten haben, ändert sich der Transaktionsstatus in **In Arbeit** . Der Aktivitätenstrom zeigt an, ob die Anforderung an erfolgt Visa War erfolgreich. Wenn die Anforderung fehlschlägt, wird **Erneut Auslösen** Option wird angezeigt, um es erneut zu versuchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

1. Nachdem Sie den Ausgleich für den Konflikt initiiert haben, kann der Erwerber, wenn er nicht zufrieden ist, eine vor-Arbitration initiieren. Die **Eingehende vor-Arbitration erhalten** Feld ist auf festgelegt **Ja** Oder **Nein** Und die nächste Aktivität Überprüfen Sie eine vor-Arbitration-Anforderung, und beantworten Sie sie Wird angezeigt.
2. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Überprüfen Sie eine vor-Arbitration-Anforderung, und beantworten Sie sie

Überprüfen und beantworten Sie die vom Erwerber erstellte vor-Arbitration-Anforderung.

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 initiieren. Sie können diese Aktivität vor der Arbitration überprüfen und darauf reagieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
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, können Sie ihn sich selbst zuweisen, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Auf Transaktionsebene Playbook Von **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktions-ID aus.
7. Die **Ausgleich** Phase wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie aus **Überprüfen Sie die vor-Arbitration, und reagieren Sie darauf** Aktivität.
9. Überprüfen Sie die vor-Arbitration-Anforderung, indem Sie den Datensatz unter öffnen **Anforderung vor Arbitration** Feld.
   Sie können die Händlerantwort auch als Anhang im Aktivitätenstrom anzeigen.
10. Reagieren Sie auf eine der folgenden Arten.

Option	Beschreibung
Gelöst	Legen Sie fest, ob die vorläufige Gutschrift mit storniert werden soll **Vorläufige Gut schrift stornieren** Feld. Wählen Sie Aus **Fah ren Sie Fort** , Und wählen Sie dann aus **Kon flikt akzeptieren** . Wählen Sie Aus **Schlie ßen Sie die Aufgabe** . Daher akzeptiert der Aussteller die An–forderung der vor-Arbitration des Erwer–bers. Dadurch wird die vorläufige Gut–schrift rückgängig gemacht oder die vor–

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	läufige Gutschrift in eine endgültige Gut–schrift umgewandelt.
Nicht gelöst	Wählen Sie **Fortsetzen**. Wählen Sie Aus **Fül len Sie den Fragebogen aus** Und geben Sie alle Informationen im Zusammenhang mit der vor-Arbitration als Antwort an. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Für das Fra–gebogenformular. Wählen Sie Antwort vor der Arbitration erstellen. Daher weist der Aussteller die vor-Arbitra–tion zurück.

Ergebnis

Nachdem die Anforderung erfolgreich ausgeführt wurde, ändert sich der Transaktionsstatus in **Warten Auf Externe Informationen** . Das Formular wird in den schreibgeschützten Modus versetzt, während Sie auf eine Antwort warten. Visa bestätigt die Falleinreichung mit einem Bestätigungsschreiben.

Nächste Maßnahme

Sie können die Anforderung zurückrufen, wenn Sie sich innerhalb von drei Tagen nach dem Übermittlungsdatum befinden und noch keine Antwort erhalten haben. Um die Anforderung zurückzurufen, wählen Sie aus **Rückruf** . Wenn eine Arbitrationsfalleinreichung empfangen wird, wird **Eingehende Arbitration erhalten** Wert ändert sich in **Ja** Und der Transaktionsstatus wird in verschoben **Arbeit bis Fortschritt** .

Überprüfen Sie die Einreichung eingehender Fälle und die Beschwerde

Überprüfen Sie die vom Erwerber erstellte eingehende Falleinreichung, und erstellen Sie bei Bedarf eine Beschwerde.

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-Arbitration-Anforderung des Erwerbers ablehnen, kann der Erwerber eine Arbitration-Anforderung erstellen. Sie können die Arbitration überprüfen und bei Bedarf eine Beschwerde erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Im Playbook auf Transaktionsebene von **Wird Verarbeitet** Wählen Sie 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 **Ausgleich** Phase wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie aus **Überprüfen Sie den eingehenden Fall, der Beschwerde einreicht** Aktivität.
9. Wählen Sie Aus **Falleinreichungsdetails abrufen** Um die Details zum Betrag und zum Grund für die Falleinreichung abzurufen.
   Der Grund wird in angezeigt **Grund für die Einreichung** Feld.
10. So ziehen Sie die Falleinreichung zurück:
    - Wählen Sie Aus **Zurückziehen** .
    - Aktualisieren Sie **Status „Fall zurückgezogen“** Feld, das angibt, wer den Widerruf initiiert hat.
    - Aktualisieren Sie **Vorläufige Gutschrift stornieren** Feld. Dieses Feld wird nur für die IPC-Richtlinie angezeigt. Wenn es sich nicht um eine Gutschrift handelt, die **Endgültige Gutschrift** Feld wird angezeigt.
11. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .
12. Wählen Sie Aus **Falleinreichungsantwort abrufen** Dient zum Anzeigen der Entscheidung über die Falleinreichung von Visa.
13. Wählen Sie Ihre Antwort im aus **Antwortergebnis** Feld.
    - Um das Ergebnis zu akzeptieren, wählen Sie aus **Gelöst** .
    - Wählen Sie aus, um dem Ergebnis Beschwerde zu geben **Nicht Gelöst** .
14. Wenn die Antwort lautet **Nicht Gelöst** , Wählen Sie aus Ja In **Beschwerde erstellen** Dropdown-Liste. Eine Beschwerde kann nur erstellt werden, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über Zuteilungs-Workflow.
15. Geben Sie ein **Beschwerdebetrag** .
16. Geben Sie an **Grund für Beschwerde** .
17. Wählen Sie Aus **Beschwerde erstellen** .

Ergebnis
Nachdem die Anforderung erfolgreich ausgeführt wurde, wird der Transaktionsstatus in verschoben **Warten Auf Externe Informationen** . Das Formular wird in den schreibgeschützten Modus versetzt, während auf eine Antwort gewartet wird.

Nächste Maßnahme
Visa bestätigt die Beschwerde mit einem Bestätigungsschreiben. Rufen Sie den Brief ab, indem Sie auswählen Bestätigungsschreiben abrufen In **Überprüfen Sie die Einreichungsbeschwerde für den Fall** Aktivität.

Überprüfen Sie den Fall, der Beschwerde einreicht

Überprüfen Sie die Beschwerde, und holen Sie eine Bestätigung von Visa für die Beschwerde 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
Nach der Überprüfung der Antwort auf die Falleinreichung stellt Visa ein Entscheidungsschreiben aus, das entweder den Erwerber oder den Aussteller unterstützt. Wenn eine der Parteien mit der Entscheidung nicht zufrieden ist, kann sie Beschwerde 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
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, können Sie ihn sich selbst zuweisen, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Auf Transaktionsebene Playbook Von **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktions-ID aus.
7. Die **Ausgleich** Phase wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie aus **Überprüfen Sie die Einreichungsbeschwerde für den Fall** Aktivität.
9. Überprüfen Sie die Falleinreichungsdetails, und wählen Sie aus **Bestätigungsschreiben abrufen** .
   Das Bestätigungsschreiben kann auch im Aktivitätenstrom angezeigt werden. Nachdem die Anforderung erfolgreich ausgeführt wurde, ändert sich der Transaktionsstatus in **Warten Auf Externe Informationen** . Das Formular wird in den schreibgeschützten Modus versetzt, während auf eine Antwort von Visa gewartet wird.
10. Visa Zeigen Sie das Entscheidungsschreiben von Visa an, indem Sie auswählen **Rufen Sie die Beschwerdeantwort ab** .
    Das Entscheidungsschreiben kann auch im Aktivitätenstrom angezeigt werden.
11. In **Antwortergebnis** Wählen Sie Ihre Antwort aus.
    - Wenn Sie auswählen **Nicht Gelöst** , **Vorläufige Gutschrift stornieren** Option wird angezeigt.
    - Wenn Sie auswählen **Gelöst** , Und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** , Sie akzeptieren die Entscheidung und möchten die endgültige Gutschrift ausstellen.
12. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Konfliktfälle werden geschlossen

Nachdem Sie eine Transaktion im Playbook geschlossen haben, wird der Fall auf festgelegt **Abschluss** status.

Der Konfliktmitarbeiter schließt beanstandete Transaktionen ab und verschiebt sie zum Abschluss. Dieser Prozess umfasst das Ausfüllen von Abschlussdetails für den Fall und die Bearbeitung der erforderlichen Kartenneuausgabe in Betrugsfällen.

Abschlussaktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Abschlussdetails für den Fall	Füllt die erforderlichen Abschlussdetails aus und schließt den Fall.
Karte sperren und neu ausstellen	Bei betrügerischen Konflikten blockieren Sie die Karte, und stellen Sie sie neu aus, bevor Sie den Fall 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.

Verwalten von Konflikten in integriert Mastercard

Lösen Sie ein Mastercard Transaktionskonflikt mithilfe eines intuitiven Layouts für die Transaktionssuche, die Meldung von Betrug, die Initiierung von Ansprüchen und die Verwaltung von Ausgleich und Arbitration.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kunde die Lösung eines Konflikts erfordert, gibt es zwei Möglichkeiten, einen Fall auszulösen:

- Ein Service Desk-Mitarbeiter initiiert einen Fall und stellt Details zur Konflikttransaktion bereit, wodurch ein Workflow für die Transaktion ausgelöst wird.
- Ein Kunde reicht einen Konflikt über das Kundenportal seines Finanzinstituts ein. (Siehe Über die Konfliktaufnahme im Portal Für weitere Informationen.) Der dem Fall zugewiesene Konfliktmitarbeiter überprüft dann die übermittelten Details, nimmt bei Bedarf Aktualisierungen vor und übermittelt den Fall zur Untersuchung.

Während des gesamten Workflows führen Konfliktmitarbeiter ihre zugewiesenen Aufgaben und den Status der Aufgaben ab, die der Fallaktualisierung zugeordnet sind. Abhängig von den Aufgabenaktualisierungen kann ein Workflow zusätzliche oder weniger Aufgaben enthalten. Wenn einem Fall mehr als eine beanstandete Transaktion zugeordnet ist, 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 Recherchen und Abschließen der Anforderung erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
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 in den folgenden Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen:
   - **Initiieren** – Diese Phase ist aktiv, wenn ein Fall vom Konfliktmitarbeiter erstellt wird. Wenn der Fall über das Kundenkonfliktportal übermittelt wird, werden die vom Kunden bereitgestellten Details angezeigt, und alle Aktivitäten werden als abgeschlossen markiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 dieser Phase können Sie Konfliktinformationen eingeben, Dokumente hochladen, den Konfliktfragebogen ausfüllen und den Fall übermitteln.

- **Überprüfen** – Diese Phase ist aktiv, wenn ein Fall über ein Kundenkonfliktportal übermittelt wird.

  Diese Phase enthält Details zur Überprüfung eines übermittelten Falls, einschließlich der ausgewählten Transaktionen und der Gründe für den Konflikt. Sie können auch zusätzliche Fragen beantworten, um weitere Informationen bereitzustellen und Antworten auf Richtigkeit zu ändern.

- **Wird Verarbeitet** – Diese Phase ist aktiv, nachdem ein Konfliktfall übermittelt wurde. Jede beanstandete Transaktion wird in einem Arbeitsbereich als Aufgaben angezeigt. Jede Konflikttransaktion durchläuft diese Phasen: **Untersuchen** , **Ausgleich** , Und **Abschluss** .

  - **Untersuchung** – In dieser Phase können Sie die Wiederherstellungsoption bestimmen, einen Transaktionsbetrag abschreiben, sofortige endgültige Gutschrift bereitstellen, eine Zusammenarbeit vor dem Konflikt auslösen, vorläufige Gutschrift initiieren, vorläufige Gutschrift rückgängig machen und die Transaktion untersuchen.

  - **Ausgleich** – In dieser Phase können Sie Betrug melden, einen Ausgleich initiieren und die Händlerdarstellung überprüfen.

  - **Abschluss** – Nachdem Sie alle Aktivitäten für den Fall abgeschlossen haben, können Sie den Lösungscode und die Lösungshinweise auswählen, um den Fall als abgeschlossen zu markieren.

Die Aufgaben werden in angezeigt **Aufgaben** Registerkarte des Falls.

7. Schließen Sie die Aufgabe über das Aufgabenformular.

Fall-/Konfliktaktivität	Aktion
Dient zum übermitteln eines Konfliktfalls	Wählen Sie im Fall-Playbook die Option aus **Über mitteln** .
○ Zum Schließen von Untersuchungsauf– gaben ○ Zum Schließen von Ausgleichsaufgaben	Wählen Sie im Aufgabenformular aus **Schließen** Zum Schließen der Aufgabe.

Ergebnis

Die Aufgaben werden auf „Abgeschlossen“ aktualisiert.

Konfliktfall wird initiiert

Initiieren Sie einen Konflikt für Mastercard Transaktion durch Ausfüllen der Details, Beantworten des Fragebogens, Hochladen der erforderlichen Dokumente und Übermittlung zur Überprüfung.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen Konfliktfall mit einer oder mehreren Transaktionen, die Ihrem Account zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Auf der **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt durch die Schritte, die an der Lösung eines Falls beteiligt sind.
6. Unter **Initiieren** Füllen Sie die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus.

Aktivität	Beschreibung
Transaktion auswählen	Diese Aktivität umfasst Informationen im Zusammenhang mit dem Karteninhaber und Details zu Konflikten, z. B.: ○ Der Account- oder Verbrauchername. ○ Die Kategorie des Konflikts. ○ Der Kartenaccount, der für die beanstandete Transaktion verwendet wurde. ○ Die beanstandete Transaktion.
Weitere Transaktionen hinzufügen	Diese Aktivität umfasst Informationen im Zusammenhang mit den zusätzlichen Transaktionen, wenn die Konfliktkategorie lautet **Betrug** . Die **Füllen Sie zusätzliche Transaktionsfragen aus** Die Aktivität wird angezeigt, wenn Sie zusätzliche Transaktionen hinzufügen.
Konfliktfall fortsetzen	Diese Aktivität wird angezeigt, wenn der Fall mit erstellt wurde Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Mit Konfliktaufnahme über Virtual Agent Kompetenz. Wenn ein Kunde eine Konversation mit initiiert Virtual Agent Chatbot und wählt Konflikt melden aus. Ein Konfliktfall wird erstellt. Wenn die Konversation endet, bevor der Fall übermittelt wird, kann ein 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.

Aktivität	Beschreibung
	Desk-Mitarbeiter die Aufnahme fortsetzen und die Konflikt- und Transaktionsdetails überprüfen oder auswählen.
Konfliktfragebogen ausfüllen	Diese Aktivität bezieht sich auf den Konfliktfragebogen und umfasst die Bearbeitung der Fragen.
Füllen Sie zusätzliche Transaktionsfragen aus	Diese Aktivität wird angezeigt, wenn mehrere Transaktionen für ausgewählt sind **Betrug** Konfliktkategorie.
Hochladen von Dokumenten	Bei dieser Aktivität geht es um die unterstützende Dokumentation, die hochgeladen werden kann, z. B. Auftragsdetails, Rechnungen und Konversationen zwischen Parteien.
Konflikt einreichen	Diese Aktivität umfasst die Überprüfung des Konfliktbetrags und die Bearbeitung anderer Kommentare zur beanstandeten Transaktion. Für Service Desk-Mitarbeiter, die einen verwenden Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Paket, kann es eine Option geben, um anzugeben, ob es sich um ein neues Finanzkonto handelt, was sich auf die Anwendbarkeit des Servicelevel-Agreements (SLA) auswirkt. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu bestätigen, dass Sie den Haftungsausschluss gelesen und verstanden haben.

Nächste Maßnahme

Sobald der Konfliktfall im Playbook übermittelt wurde, wird **Initiieren** Die Phase ändert sich an **Wird Verarbeitet** Phase für die Untersuchung des Konflikts. Die Transaktionen im Fall werden in der Phase „Verarbeitung“ als Aufgaben angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Wird verarbeitet Mastercard Konflikt.

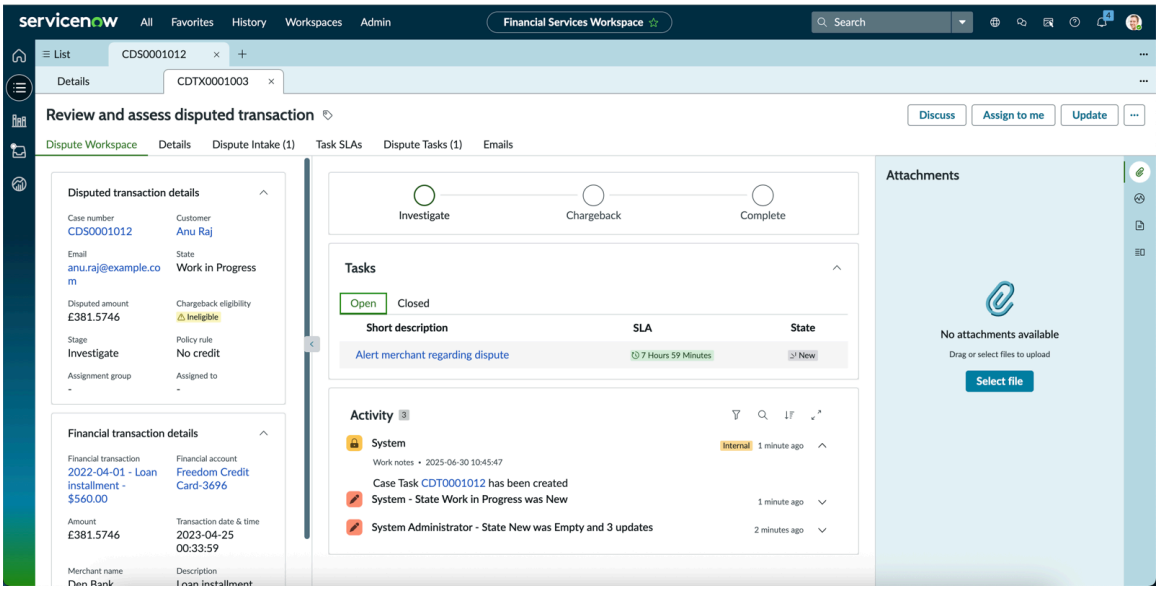
Wird verarbeitet Mastercard Konflikt

Sie können alle Transaktionen des anzeigen Mastercard Transaktionskonflikt in **Wird Verarbeitet** Phase des Playbooks. Diese Phase stellt Transaktionsinformationen wie Konfliktbetrag, Transaktionsdatum und -Uhrzeit, Händlername, Transaktionsstatus, aktuelle Aktivität und Aktivitäts-SLA bereit.

Nachdem ein Konfliktfall übermittelt wurde, wird jede beanstandete Transaktion in einer angezeigt **Konfliktarbeitsbereich** . Die Konflikttransaktion durchläuft diese Phasen: **Untersuchen** , **Ausgleich** , Und **Abschluss** . Wenn der Konflikt fortfährt, wird die entsprechende Phase entsprechend aktualisiert. Dient zum Öffnen einer Transaktion in **Konfliktarbeitsbereich** , Wählen Sie die Transaktionsnummer 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.

Arbeitsbereich für Konflikt



- Jede Transaktion durchläuft eine Reihe von Schritten, in denen eine entsprechende Reihenfolge von Aufgaben generiert wird. Die Aufgaben werden in angezeigt **Aufgaben** .
- Die **Öffnen** Auf der Registerkarte werden die offenen Aufgaben zusammen mit SLA und Status angezeigt.
- Die **Kurzbeschreibung** Bietet eine Vorschau der Aufgabe. Wählen Sie die Aufgabe aus, um ihre Details anzuzeigen.
- Die **Geschlossen** Auf der Registerkarte werden alle Aufgaben angezeigt, die geschlossen wurden.
- Der Aktivitätenstrom für die Transaktion wird unter der Aufgabe angezeigt.
- Die Details der Konflikttransaktion und der Finanztransaktion werden in angezeigt **Details der beanstandeten Transaktion** Und **Finanztransaktionsdetails** Widget.
- Die **Anhänge** Die Registerkarte wird oben angezeigt.

Untersuchen Mastercard Konflikt

In der Phase „Untersuchen“ werden die Konfliktaufgaben im Zusammenhang mit der Untersuchung von angezeigt Mastercard Transaktion.

Die **Untersuchen** Die Phase der beanstandeten Transaktion umfasst die folgenden Aufgaben:

Aufgabe	Beschreibung
Melden Sie Betrug an das Kartennetzwerk	Wird verwendet, um Betrug an das Kartennetzwerk zu melden. Diese Aufgabe wird angezeigt, wenn die Konfliktkategorie lautet **Betrug** .
Treffen Sie eine Entscheidung über Ausgleich, Abschreibung oder Transaktionsverweigerung	Aufgabe für eine Wiederherstellungsoption, und wählen Sie aus, ob der Ausgleich für eine Transaktion verfolgt werden soll.
Händler über Konflikt warnen	Aufgabe zum Überprüfen der Antwort des Händlers auf den Konflikt. Der Händler kann die beanstandete

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Transaktion beilegen oder ablehnen, um den Konflikt beizulegen.
Untersuchen Sie den Konflikt	Aufgabe, die Transaktion zu untersuchen und zu entscheiden, ob ein Ausgleich verfolgt oder der Lebenszyklus für die Transaktion beendet werden soll.

Aufgaben, die in den Richtlinienregeln angezeigt werden

Aufgabe	Beschreibung
Vorläufige Gutschrift ausstellen	Aufgabe zum Bereitstellen einer vorläufigen Gutschrift für eine Transaktion, die für eine sofortige vorläufige Gutschrift qualifiziert ist.
Stellen Sie dem Kunden eine endgültige Gutschrift bereit	Aufgabe zum Ausstellen der endgültigen Gutschrift, wenn die Police eine sofortige endgültige Gutschrift für die Transaktion ist.
Vorläufige Gutschrift zurückbuchen	Aufgabe zum Stornieren der temporären Gutschrift, die die Bank dem Karteninhaber ausgestellt hat.
Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln	Aufgabe zum Konvertieren der vorläufigen Gutschrift, die zuvor an den Karteninhaber ausgestellt wurde.
Endgültige Gutschrift ausstellen und abschreiben	Aktion zum Ausstellen der endgültigen Gutschrift und Abschreibung. Wenn **Ja** , Geben Sie dem Karteninhaber die endgültige Gutschrift an, und der Lebenszyklus des Konflikts endet. Wenn **Nein** , Es wird keine Gutschrift gewährt, und der Konfliktlebenszyklus endet.

Ob die Ausgleichsberechtigungsregeln als nicht berechtigt und ausgewertet werden **Ausgleich verfolgen** Ist auf festgelegt **Ja** , Löst das System eine Genehmigungsanforderung für den Konfliktmanager aus. Der Manager überprüft die Genehmigungsaufgabe und kann auswählen **Genehmigen** Um fortzufahren, oder **Ablehnen** Um zur Untersuchungsaufgabe zurückzukehren. Nachdem der Manager genehmigt hat, fährt der Konfliktmitarbeiter mit dem Konfliktfall fort.

Melden Sie Betrug an das 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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste einen 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.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. In **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktionsnummer aus.
7. Wählen Sie aus **Melden Sie Betrug an das Kartennetzwerk** Aufgabe in **Konfliktarbeitsbereich** .
8. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus.
9. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Ergebnis

Abhängig von der Richtlinienregel wird die Transaktion zur nächsten Aufgabe verschoben. Die folgenden Aufgaben werden basierend auf der Richtlinienregel angezeigt.

Aufgabenergebnis basierend auf der Richtlinie

Richtlinie	Ergebnis
Sofortige vorläufige Gutschrift (IPC)	Vorläufige Gutschrift zurückbuchen oder Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln
Sofortige endgültige Gutschrift (IFC)	Stellen Sie dem Kunden eine endgültige Gutschrift bereit
Keine Gutschrift	Händler über Konflikt warnen
Endgültige Gutschrift ausstellen und abschreiben	Wenn **Ja** , Geben Sie dem Karteninhaber die endgültige Gutschrift an, und der Lebenszyklus des Konflikts endet. Wenn Nein, wird keine Gutschrift gewährt, und der Konfliktlebenszyklus endet.

Vorläufige Gutschrift ausstellen

Initiieren Sie eine vorläufige Gutschrift an 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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dem Karteninhaber wird eine temporäre Gutschrift bereitgestellt, um zu benachrichtigen, dass der Fall untersucht wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Konfliktfälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir 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.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Wählen Sie die Transaktions-ID im Playbook auf Transaktionsebene von aus **Wird Verarbeitet** Registerkarte.
   Die **Untersuchen** Phase wird für die Transaktion initiiert.
7. In **Vorläufige Gutschrift ausstellen** Aktivität: Geben Sie den Erstattungsbetrag und die Details ein.
8. **Wahlweise:** In **Anmerkungen** Geben Sie Kommentare ein.
9. Schließen Sie die Aufgabe aus dem Playbook.

Konfliktaktivität	Aktion
Um Änderungen an der Aktivität zu speichern	Wählen Sie **Aktualisieren**.
Dient zum Ausstellen einer vorläufigen Gutschrift an den Kunden	Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Treffen Sie eine Entscheidung über Ausgleich, Abschreibung oder Transaktionsverweigerung

Legen Sie fest, ob ein Ausgleich für eine Transaktion initiiert werden soll, wenn der Karteninhaber die endgültige Gutschrift noch nicht erhalten hat.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aufgabe der Wiederherstellungsoption, um auszuwählen, ob ein Ausgleich für eine Transaktion verfolgt werden soll, bei der dem Karteninhaber eine endgültige Gutschrift bereitgestellt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste einen Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. In **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktions-ID aus.
7. Wählen Sie aus **Treffen Sie eine Entscheidung über Ausgleich, Abschreibung oder Transaktionsverweigerung** Aufgabe in **Konfliktarbeitsbereich** .
8. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus.
9. In **Wiederherstellung fortsetzen** Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine der folgenden Optionen aus.

Option	Bezeichnung
Ja	Die relevanten Aufgaben für den Transaktionsauslöser für **Ausgleich** Phase.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Bezeichnung
Nein	Die **Konflikt ablehnen** Die Dropdown-Liste wird angezeigt. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Ja** Um den Konflikt abzulehnen. Dem Karteninhaber wird keine Gutschrift für die beanstandete Transaktion bereitge–stellt. Der Konfliktlebenszyklus endet. ○ **Nein** Um die endgültige Gutschrift an den Karteninhaber abzuschreiben. Die Auf–gabe wird basierend auf der Richtlinie zur nächsten Aufgabe verschoben. Weitere Informationen zu finanziellen Anpassun–gen finden Sie unter Über finanzielle Anpas-sungen in Mastercard Konflikte.

10. Wählen Sie **Fortsetzen**.

Ergebnis

Wenn die Entscheidung darin besteht, den Konflikt abzulehnen, wird der Status der Transaktionsaufgabe in geändert **Abgeschlossen** .

Händler über Konflikt warnen

Überprüfen Sie die Antwort des Händlers auf den Konflikt. Der Händler kann während der Untersuchungsphase die beanstandete Transaktion lösen oder die Lösung ablehnen.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste einen Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. In **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktionsnummer aus.
7. Wählen Sie aus **Händler über Konflikt warnen** Aufgabe in **Konfliktarbeitsbereich** .
8. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus.
9. In **Händlerantwort** Wählen Sie eine der folgenden Optionen 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.

- **Konflikt Akzeptiert** : Der Händler stimmt zu, den Konflikt mit dem Karteninhaber beizulegen. Der Konflikt wird gelöst, und die nächste Aufgabe wird basierend auf der Richtlinie angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Über finanzielle Anpassungen in Mastercard Konflikte.
- **Abgelehnter Konflikt** : Der Händler lehnt die Beilegung des Konflikts mit dem Karteninhaber ab. Der Transaktionskonflikt wird durch die Phasen des Konfliktprozess-Workflows fortgesetzt.

10. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Ergebnis

Der Aufgabenstatus wird in „Abgeschlossen“ geändert, wenn der Händler den Konflikt beilegt. Wenn der Händler den Konflikt ablehnt, durchläuft die Transaktion die Phasen des Konflikts-Workflows.

Untersuchen Sie den Konflikt

Die Phase „Untersuchen“ umfasst Aufgaben im Zusammenhang mit der Verfolgung eines Ausgleichs und der Einleitung einer Untersuchung des Konflikts.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *`Financial Services Operations`* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste einen Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. In **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktionsnummer aus.
7. Wählen Sie aus, ob eine Ausgleichsanforderung in erstellt werden soll **Ausgleich verfolgen** Dropdown-Liste.
   - **Ja** : Ausgleich vom Händler verfolgen. Der Transaktionskonflikt wird durch die Phasen des Konfliktprozess-Workflows fortgesetzt.
   - **Nein** : Verfolgen Sie keinen Ausgleich vom Händler. Der Konfliktlebenszyklus endet, und die nächste Aufgabe wird basierend auf der Richtlinie angezeigt, und die Aufgabe wird zu „Abgeschlossen“ verschoben. Weitere Informationen zu Aufgaben im Zusammenhang mit der Richtlinie finden Sie unter Über finanzielle Anpassungen in Mastercard Konflikte.
8. Wählen Sie **Fortsetzen**.
   Der Fall wird zur Überprüfung und Genehmigung an den Konfliktmanager übermittelt, wenn die Ausgleichsberechtigung lautet **Nein** Und der Service Desk-Mitarbeiter legt fest **Ausgleich Verfolgen** Wert bis **Ja** . Nachdem der Manager die Aufgabe genehmigt hat, kann der Mitarbeiter des Anwenders mit dem Konflikt 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.

Ergebnis
Wenn ein Ausgleich verfolgt wird, wird der Konfliktlebenszyklus fortgesetzt, und ein Konflikt wird initiiert. Andernfalls endet der Lebenszyklus.

Ausgleich in Mastercard Transaktionskonflikte

Nachdem ein Ausgleich initiiert wurde, wird die Ausgleichsanforderung an gesendet Mastercard, Der den Händler warnt. Mastercard Fordert die Zusammenarbeit von Händlern an, die entweder einen Gutschein oder eine Erstattung als Antwort bereitstellen. Wenn der Händler nicht antwortet, wird der Prozess zu formellen Ausgleichsverfahren eskaliert.

Die Ausgleichsphase in Mastercard Wird in diesen Phasen beschrieben:

1. **Ausgleichs- und Zusammenarbeitsinitiierung** :
   - Mastercard Erste Versuche, den Konflikt beizulegen, indem der Händler und der Karteninhaber direkt über einen Zusammenarbeitsschritt verbunden werden.
   - Wenn der Händler die Zusammenarbeitsanforderung akzeptiert, wird der Überprüfung der Zusammenarbeit und Reaktion darauf Aufgabe wird angezeigt.
   - Wenn das Problem ungelöst bleibt oder der Händler nicht zusammenarbeitet, Mastercard Initiiert den formellen Ausgleichsprozess.
   - Wenn die Zusammenarbeit fehlschlägt, kann der Händler eine zweite Präsentation initiieren.
2. **Zweite Präsentationsüberprüfung**
   - Wenn der Händler Dokumentation einreicht, um den Konflikt anzufechten, überprüft der Service Desk-Mitarbeiter die Antwort. Die Aufgabe Überprüfen Sie die Ausgleichsantwort, und entscheiden Sie über die vor-Arbitration oder Arbitration Wird angezeigt.
   - Basierend auf der Überprüfung hat der Service Desk-Mitarbeiter entweder Folgendes:
     - Akzeptiert die zweite Präsentation.
     - Eskaliert den Fall an die vor-Arbitration oder Arbitration.
     - Wenn der Händler nicht innerhalb von antwortet Mastercard Von festgelegter Zeitrahmen wird der Fall zugunsten des Karteninhabers gelöst. Der Workflow wechselt dann zu finanziellen Anpassungen. Weitere Informationen zu finanziellen Anpassungen finden Sie unter Über finanzielle Anpassungen in Mastercard Konflikte.

Ausgleich initiieren

Initiieren Sie einen Ausgleich für Mastercard Transaktionskonflikte und fordern Sie Zusammenarbeit von Händlern an.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen Ausgleich initiieren, folgt der Prozess einem der folgenden Pfade:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Mastercard Löst das Problem informell, es erfolgt kein formeller Ausgleich.
- Wenn **Kartennetzwerk-Zusammenarbeit** Ist **Ja** , Die Aufgabe Überprüfung der Zusammenarbeit und Reaktion darauf Wird angezeigt, um anzuzeigen, dass die Zusammenarbeit begonnen hat.
- Wenn **Kartennetzwerk-Zusammenarbeit** Ist **Nein** , Dann kann der Händler mit einer zweiten Präsentation fortfahren. Das Ergebnis basierend auf der zweiten Präsentation:
  - Wenn **Ja** , Die Aufgabe Überprüfen Sie die Ausgleichsantwort, und entscheiden Sie über die vor-Arbitration oder Arbitration Wird angezeigt und startet den formellen Ausgleichsprozess.
  - Wenn **Nein** , Der Fall begünstigt den Karteninhaber, und basierend auf der Police wird die Aufgabe zu einer der finanziellen Anpassungen 1 verschoben, wodurch der Konflikt beendet wird. Weitere Informationen zu finanziellen Anpassungen finden Sie unter Über finanzielle Anpassungen in Mastercard Konflikte.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste einen Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. In **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktionsnummer aus.
7. Wählen Sie aus **Initiieren Sie einen Ausgleich, und stellen Sie Mittel vom Händler wieder her** Aufgabe in **Konfliktarbeitsbereich** .
8. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus.
9. Wählen Sie Aus **Ausgleich initiieren** .
   Ein Ausgleich wird initiiert, und eine Zusammenarbeit mit dem Händler und beginnt Mastercard.
10. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Kartennetzwerk-Zusammenarbeit** Dropdown-Liste.
    - **Ja** Wenn der Händler mit einer Zusammenarbeit fortfahren möchte, indem er einen Gutschein oder eine Erstattung bereitstellt. Dann die Überprüfung der Zusammenarbeit und Reaktion darauf Aufgabe wird angezeigt.
    - **Nein** Wenn der Händler die Zusammenarbeit ablehnt und mit einer zweiten Präsentation fortfahren möchte. Die **Zweite Präsentation durch Händler** Die Dropdown-Liste wird angezeigt.

      Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

      - **Ja** Um anzugeben, dass der Erwerber mit der zweiten Präsentation gekommen ist. Die Überprüfen Sie die Ausgleichsantwort, und entscheiden Sie über die vor-Arbitration oder Arbitration Aufgabe wird angezeigt.
      - **Nein** Wenn keine Antwort vorhanden ist. Der Fall geht zugunsten des Karteninhabers über, und die Transaktion wird in finanzielle Anpassungen 1 verschoben.
11. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die 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.

Nächste Maßnahme

- Wenn **Kartennetzwerk-Zusammenarbeit** Ist als ausgewählt **Ja** , Überprüfung der Zusammenarbeit und Reaktion darauf Wird angezeigt.
- Andernfalls wird basierend auf der zweiten Präsentation des Händlers die entsprechende Aufgabe angezeigt.

an.

Überprüfung der Zusammenarbeit und Reaktion darauf

Der Händler reagiert auf die Zusammenarbeit, indem er entweder eine Erstattung oder einen Gutschein als Abrechnungsmodus bereitstellt. Wenn die Zusammenarbeit nicht erfolgreich ist, wird die zweite Präsentation erwartet.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In dieser Aufgabe sind zwei Szenarien möglich: Händlerantworten auf Zusammenarbeit entweder durch Erstattung oder Gutschein.

- **Gutschein** :
  - Wenn der Karteninhaber den Gutschein akzeptiert, endet der Konflikt, und die Aufgabe wird in finanzielle Anpassungen 1 verschoben. Weitere Informationen finden Sie unter Über finanzielle Anpassungen in Mastercard Konflikte.
  - Wenn der Karteninhaber den Gutschein ablehnt, wartet der Prozess auf eine zweite Präsentation des Händlers.
- **Erstattung** Vom Händler bereitgestellt:
  - Wenn der Karteninhaber die Erstattung erhält und akzeptiert, endet der Konflikt und wechselt zu finanzielle Anpassungen 1.
  - Wenn die Erstattung nicht erhalten wird, erhebt der Service Desk-Mitarbeiter einen **Zweiter erster Ausgleich** Und wartet auf die zweite Präsentation des Händlers.

Für die zweite Präsentation:

- Wenn der Fall nicht eingegangen ist, wird der Karteninhaber bevorzugt und zu „finanzielle Anpassungen 1“ verschoben, wodurch der Konflikt beendet wird.
- Bei Erhalt geht die Transaktion zur nächsten Aufgabe über Überprüfen Sie die Ausgleichsantwort, und entscheiden Sie über die vor-Arbitration oder Arbitration Im Ausgleichsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste einen 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.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. In **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktionsnummer aus.
7. Wählen Sie aus **Überprüfen Sie die Zusammenarbeit, und reagieren Sie darauf** Aufgabe in **Konfliktarbeitsbereich** .
8. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus.
9. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Abrechnungsmodus** Dropdown-Liste, um den Abrechnungsmodus anzugeben.

Option	Ergebnis
Rückerstattung	Wählen Sie diese Option aus, wenn der Händler eine Erstattung bereitstellt. Die **Kundenentscheidung** Die Drop–down-Liste wird angezeigt. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Wählen Sie Aus **Akzeptiert** Wenn der Karteninhaber der Abrechnung in Form einer Erstattung zugestimmt hat. Die Aufgabe geht zu den finanziellen Anpas–sungen 1, und der Konfliktlebenszyklus endet. ○ Wählen Sie Aus **Abgelehnt** Wenn der Karteninhaber die Erstattung abgelehnt hat. Jetzt erwartet der Händler die zwei–te Präsentation. ○ Wählen Sie **Fortsetzen**. Wenn Sie auswählen **Abgelehnt** , **Erstel len Sie den zweiten ersten Ausgleich** Op–tion wird verfügbar. Wählen Sie diese Option aus, um die Erstattung zu verwei–gern und einen zweiten ersten Ausgleich zu erhalten. Die **Zweite Präsentation des Händlers** Die Dropdown-Liste wird angezeigt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus. ▪ **Ja** Gibt an, dass eine zweite Präsenta–tion vom Händler empfangen wird. Die Überprüfen Sie die Ausgleichsantwort, und entscheiden Sie über die vor-Arbitration oder Arbitration Aufgabe angezeigt. ▪ **Nein** Wenn keine zweite Präsentati–on vom Händler vorhanden ist. Der Fall geht zugunsten des Karteninha–bers, die Aufgabe wird zu finanziellen Anpassungen 1 verschoben, und 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.

Option	Ergebnis
	Konfliktlebenszyklus endet. Weitere Informationen finden Sie unter Über finanzielle Anpassungen in Mastercard Konflikte.
Gutschein	Wählen Sie diese Option aus, wenn der Händler einen Gutschein bereitstellt. Die **Kundenentscheidung** Die Dropdown-Liste wird angezeigt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus. ○ Wählen Sie Aus **Akzeptiert** Wenn der Karteninhaber der Abrechnung in Form eines Gutscheins zugestimmt hat. Die **Gutschrift aktualisieren** Option wird verfügbar. Wählen Sie diese Option aus, um die Gutschrift zu akzeptieren. Die Aufgabe wird in finanzielle Anpassung 1 verschoben Über finanzielle Anpassungen in Mastercard Konflikte Und der Konfliktlebenszyklus endet. ○ Wählen Sie Aus **Abgelehnt** Um den Gutschein abzulehnen und einen zweiten Präsentationsausgleich zu erhalten. Die **Gutschrift aktualisieren** Option wird verfügbar. Wählen Sie diese Option aus. Die **Zweite Präsentation des Händlers** Die Dropdown-Liste wird angezeigt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus. ▪ Wählen Sie Aus **Ja** Gibt an, dass eine zweite Präsentation vom Händler empfangen wird. Die Überprüfen Sie die Ausgleichsantwort, und entscheiden Sie über die vor-Arbitration oder Arbitration Aufgabe angezeigt. ▪ Wählen Sie Aus **Nein** Wenn keine zweite Präsentation vom Händler vorhanden ist. Der Fall geht zugunsten des Karteninhabers, die Aufgabe wird zu finanziellen Anpassungen 1 verschoben, und der Konfliktlebenszyklus endet.

10. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Nächste Maßnahme

Basierend auf der Zusammenarbeit mit der Entscheidung des Händlers und Karteninhabers wird eine der folgenden Aufgaben 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.

- Für den zweiten Präsentationswert, der als markiert ist **Ja** , Die nächste Aufgabe Überprüfen Sie die Ausgleichsantwort, und entscheiden Sie über die vor-Arbitration oder Arbitration Wird angezeigt.
- Für den zweiten Präsentationswert, der als markiert ist **Nein** , Ergebnisse hängen von der Richtlinie ab, siehe Über finanzielle Anpassungen in Mastercard Konflikte.

Überprüfen Sie die Ausgleichsantwort, und entscheiden Sie über die vor-Arbitration oder Arbitration

Überprüfen Sie die zweite Präsentation für den Ausgleich, und initiieren Sie die vor-Arbitration oder Arbitration, je nach Bedarf für den Konflikt-Workflow der Ausgleichsphase. Für Mastercard Transaktionsausgleich. Sie können das Erstellen der vor-Arbitration überspringen und die Arbitration-Anforderung direkt stellen.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe wird aktiv, wenn der Händler entweder ablehnt Mastercard Der Zusammenarbeitsschritt oder fährt mit einer zweiten Präsentation fort, nachdem der Karteninhaber die Zusammenarbeit abgelehnt hat. Die folgenden Ergebnisse sind möglich:

- Markieren als **Gelöst** : Überprüfen Sie die zweite Präsentation, und markieren Sie sie als **Gelöst** , Und schließen Sie den Ausgleich. Die Aufgabe wird zu finanzielle Anpassungen 1 verschoben.
- Markieren als **Nicht Gelöst** : Wenn die zweite Präsentation ist **Nicht Gelöst** Und der Ausgleich wird nicht nach vorne verschoben, und die Aufgabe wird in finanzielle Anpassungen 2 verschoben.
- Eskalieren an vor-Arbitration oder Arbitration: Wenn die zweite Präsentation ist **Nicht Gelöst** Der Ausgleich wird fortgesetzt und erstellt dann eine vor-Arbitration oder Arbitration.
  - Wenn der Händler antwortet, geht die Aufgabe zur nächsten Phase über.
  - Wenn innerhalb des angegebenen Zeitrahmens keine Antwort eingeht, wird der Fall zugunsten des Karteninhabers geschlossen, und die Aufgabe wird zu finanzielle Anpassungen 1 verschoben.

  Weitere Informationen zu finanziellen Anpassungen finden Sie unter Über finanzielle Anpassungen in Mastercard Konflikte.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste einen 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.

6. In **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktionsnummer aus.
7. Wählen Sie aus **Überprüfen Sie die Ausgleichsantwort, und entscheiden Sie über die vor-Arbitration oder Arbitration** Aufgabe in **Konfliktarbeitsbereich** .
8. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus.
9. Überprüfen Sie die Ausgleichsantwort des Händlers, und geben Sie ein Ergebnis an.
   Sie können auch überprüfen **Code und Beschreibung des Ausgleichsgrunds** Dient zum Überprüfen der Codes für den Ausgleichsgrund.
10. In **Antwortergebnis** Feld auswählen **Gelöst** Oder **Nicht Gelöst** .

Auswahl	Ergebnis
Nicht gelöst	Wählen Sie Aus **Nicht Gelöst** Um anzugeben, dass der Ausgleich nicht aufgelöst wurde, ist **Antworten Sie auf die zweite Präsentation** Die Dropdown-Liste wird angezeigt. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Ja** Um auf die zweite Präsentation des Händlers zu antworten. Die **Antworttyp** Die Dropdown-Liste wird angezeigt. Wählen Sie eine dieser Optionen aus. ▪ Wählen Sie Aus **Vor-Arbitration erstellen** Dient zum Erstellen einer vor-Arbitration-Anforderung. **a.** Geben Sie ein **Betrag der Einreichung vor der Arbitration** In der entsprechenden Währung. **b.** Geben Sie ein **Grund für Falleinreichung** . **c.** Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Und **Vor-Arbitration erstellen** . Die **Antwort vor Arbitration erhalten** Die Dropdown-Liste wird angezeigt. ▪ Wenn eine Antwort vom Erwerber empfangen wird, wird der Wert auf festgelegt **Ja** . Sie werden zur nächsten Aufgabe weitergeleitet Überprüfen Sie die Antwort vor der Arbitration, und eskalieren Sie sie an die Arbitration. ▪ Wenn Sie keine Antwort vom Händler erhalten, geht der Fall zu Gunsten des Karteninhabers über und wechselt zu finanziellen Anpassungen 1. Für Mastercard Konflikttransaktion können Sie das Erstellen der vor-Arbitration überspringen und die Arbitration-Anforderung direkt stellen.

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

Auswahl	Ergebnis
	▪ Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Arbitration** Dient zum Erstellen einer Arbitration-Anforderung. **a.** Geben Sie ein **Betrag der Arbitration-Einreichung** In der entsprechenden Währung. **b.** Geben Sie ein **Grund für Falleinreichung** . **c.** Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Und **Erstellen Sie eine Arbitration** . Die **Arbitrationsantwort erhalten** Die Dropdown-Liste wird angezeigt. ▪ Wenn eine Antwort vom Erwerber empfangen wird, wird der Wert auf festgelegt **Ja** . Sie werden zur nächsten Aufgabe weitergeleitet Antwort auf die Arbitration überprüfen. ▪ Wenn Sie keine Antwort vom Händler erhalten, geht der Fall zu Gunsten des Karteninhabers über und wechselt zu finanziellen Anpassungen 1. ○ **Nein** Um den Ausgleich zu beenden, wird die Aufgabe zu finanziellen Anpassungen 2 verschoben. Die Aufgabe wird dann als abgeschlossen markiert.
Gelöst	Akzeptieren Sie die Ausgleichsantwort, und lösen Sie den Konflikt. Die Aufgabe wird zu finanzielle Anpassungen 1 verschoben.

Wenn Sie die vor-Arbitration oder Arbitration auswählen, wird **Code und Beschreibung des Ausgleichsgrunds** Das Feld kann bearbeitet werden, sodass Sie den Ursachencode ändern können.

Nächste Maßnahme

Je nach der Option, die der Konfliktmitarbeiter auswählt, ändert sich das Feld „Antwort erhalten“ entsprechend.

- **Vor-Arbitration** – Wenn der Händler eine Antwort für die vor-Arbitration erhält, markieren Sie **Antwort vor Arbitration erhalten** Wert bis **Ja** . Sie werden zur nächsten Aufgabe weitergeleitet Überprüfen Sie die Antwort vor der Arbitration, und eskalieren Sie sie an die Arbitration. Wenn Sie keine Antwort vom Händler erhalten, wird die entsprechende Aufgabe basierend auf der Richtlinie angezeigt.
- **Arbitration** – Markieren Sie, wenn eine Antwort vom Händler empfangen wird **Arbitrationsantwort erhalten** Wert bis **Ja** . Sie werden zur nächsten Aufgabe weitergeleitet Antwort auf die Arbitration überprüfen. Wenn Sie keine Antwort vom Händler erhalten, wird die entsprechende Aufgabe basierend auf der Richtlinie 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.

Überprüfen Sie die Antwort vor der Arbitration, und eskalieren Sie sie an die Arbitration

Nachdem Sie in der Ausgleichsphase von eine vor-Arbitration-Anforderung ausgelöst haben Mastercard Transaktionskonflikt, überprüfen Sie die Antwort, und entscheiden Sie, ob die vor-Arbitration akzeptiert, abgelehnt oder zur Arbitration eskaliert werden soll.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter mit der Antwort des Händlers vor der Arbitration nicht zufrieden ist, wird die vorhandene Anforderung an die Arbitration eskaliert, anstatt eine neue zu erstellen. Eines der folgenden Szenarien ist möglich:

- Akzeptieren Sie die vor-Arbitration: Überprüfen und akzeptieren Sie die Antwort, und schließen Sie dann den Ausgleich.
- Ohne Eskalation ablehnen: Überprüfen Sie die Antwort, und lehnen Sie sie ab, aber entscheiden Sie sich, nicht mit der Arbitration fortzufahren.
- Zu Arbitration eskalieren: Reagieren Sie, indem Sie die vorhandene vor-Arbitration zur weiteren Lösung an Arbitration eskalieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste einen Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. In **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktionsnummer aus.
7. Wählen Sie aus **Überprüfen Sie die Antwort vor der Arbitration, und eskalieren Sie sie an die Arbitration** Aufgabe in **Konfliktarbeitsbereich** .
8. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus.
9. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Antwortergebnis** Dropdown-Liste.

Option	Beschreibung
Nicht gelöst	Wählen Sie diese Option aus, wenn der Karteninhaber mit der Antwort des Händlers auf die vor-Arbitration nicht zufrieden ist und an die Arbitration eskalieren möchte. Die **An Arbitration eskalieren** Die Dropdown-Liste wird angezeigt. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Ja** Um mit der Arbitration fortzufahren. Wählen Sie Aus **Fahren Sie Fort** Und **An Arbitration eskalieren** . Die **Arbitrations**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	antwort erhalten Die Dropdown-Liste wird angezeigt. ▪ Wählen Sie Aus **Ja** Wenn Sie eine Ant–wort vom Händler erhalten haben. Die nächste Aufgabe Antwort auf die Arbi-tration überprüfen Wird angezeigt. ▪ Wählen Sie Aus **Nein** Wenn Sie keine Antwort vom Händler erhalten haben. Der Fall geht zugunsten des Kartenin–habers, und die Aufgabe wird in finan–zielle Anpassungen 1 verschoben. ○ **Nein** Um den Ausgleich zu beenden, wird die Aufgabe zu finanziellen Anpassungen 2 verschoben. Die Aufgabe wird dann als abgeschlossen markiert.
Gelöst	Akzeptieren Sie die Ausgleichsantwort, und lösen Sie den Konflikt. Die Aufgabe wird zu finanzielle Anpassungen 1 verschoben.

Nächste Maßnahme

- Wenn Sie die vor-Arbitration zu einer Arbitration eskalieren, wird die Anforderung an gesendet Mastercard Und der Status der Aufgabe ändert sich in Warten auf externe Informationen.
- Sobald eine Antwort vom Händler empfangen wurde, wählen Sie aus **Ja** Von **Arbitrationsantwort erhalten** Dropdown-Liste. Die nächste Aktivität Antwort auf die Arbitration überprüfen Wird angezeigt.
- Wenn Sie keine Antwort vom Händler erhalten, geht der Fall zugunsten des Karteninhabers über, und die entsprechende Aufgabe wird basierend auf der Police angezeigt.

Antwort auf die Arbitration überprüfen

Überprüfen Sie die von empfangene Arbitration-Antwort Mastercard Und fahren Sie mit der Lösung des Konflikts fort. Dieser Schritt erfolgt in Mastercard Konfliktprozess, wenn Sie von der vor-Arbitration zur Arbitration eskaliert oder die vor-Arbitration übersprungen und direkt in die Arbitration übergegangen 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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe wird während einer der Möglichkeiten in der Ausgleichsphase angezeigt:

- Eine Arbitrationsanforderung wird nach einer vor-Arbitration übermittelt.
- Die Arbitration wird direkt initiiert, wobei die vor-Arbitration übersprungen 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.

Überprüfen Sie die Regel aus Mastercard Und wählen Sie aus, ob der Konflikt beigelegt oder weitere Maßnahmen ergriffen werden sollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste einen Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. In **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktionsnummer aus.
7. Wählen Sie aus **Überprüfen Sie die Arbitrationsantwort** Aufgabe in **Konfliktarbeitsbereich** .
8. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus.
9. In **Antwortergebnis** Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

Auswahl	Ergebnis
Nicht gelöst	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie mit der Arbitrationsantwort von nicht zufrieden sind Mastercard. Die nächste Aufgabe wird basierend auf finanziellen Anpassungen 2 angezeigt. Weitere Informationen zu finanziellen Anpassungen finden Sie unter Über finanzielle Anpassungen in Mastercard Konflikte.
Gelöst	Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie mit der Arbitrationsantwort zufrieden sind, und schließen Sie den Konflikt. Die Aufgabe wird zu finanzielle Anpassungen 1 verschoben.

Nächste Maßnahme
Die Aufgabe wird als „Abschluss“ markiert.

Vorläufige Gutschrift zurückbuchen

Stornieren Sie die temporäre Gutschrift, die die Bank dem Karteninhaber ausgestellt hat.

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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
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, können Sie ihn sich selbst zuweisen, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.

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.

6. Auf Transaktionsebene Playbook Von **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktions-ID aus.
7. Die **Ausgleich** Phase wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie aus **Vorläufige Gutschrift stornieren** Aktivität.
9. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie gesammelt haben.
10. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Stellen Sie dem Kunden eine endgültige Gutschrift bereit

Stellen Sie dem Karteninhaber sofort endgültige Gutschrift aus.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Basierend auf Geschäftsregeln kann dem Karteninhaber eine sofortige endgültige Gutschrift ausgestellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
4. Wählen Sie in der Liste einen Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. In **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktionsnummer aus.
7. Wählen Sie aus **Stellen Sie dem Kunden eine endgültige Gutschrift bereit** Aufgabe in **Konfliktarbeitsbereich** .
8. Überprüfen Sie **Erstattungsdetails** .
9. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln

Konvertieren Sie die vorläufige Gutschrift, die zuvor an einen Kunden ausgestellt wurde, in eine endgültige Gutschrift.

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**an.
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. In **Listen** Registerkarte, unter **Kartenkonflikte Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
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, können Sie ihn sich selbst zuweisen, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Auf Transaktionsebene Playbook Von **Wird Verarbeitet** Wählen Sie die Transaktions-ID aus.
7. Die **Ausgleich** Phase wird für die Transaktion initiiert.
8. Wählen Sie aus **Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln** Aktivität.
9. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder aus.
10. Wählen Sie Aus **Schließen Sie die Aufgabe** .

Mastercard-Konfliktfall wird geschlossen

Nachdem die Aufgaben geschlossen wurden, wird der Fall auf festgelegt **Abschluss** status.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Konfliktmitarbeiter schließt beanstandete Transaktionen ab und verschiebt sie zum Abschluss.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Details** Registerkarte und dann die **Playbook** Registerkarte.
2. Der Gesamterstattungsbetrag wird in angezeigt **Abschluss** Registerkarte.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus **Lösungscodes** Dropdown-Liste.
   - Abgelehnt
   - Vollständig gelöst
   - Teilweise aufgelöst
4. Geben Sie ein **Lösungshinweise** Für Konflikt und wählen Sie aus **Schließen** .

Referenzkonflikte

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Erstellen und Verwalten von Konflikten.

Über finanzielle Anpassungen in Mastercard Konflikte

Finanzielle Anpassungen sind Aufgaben oder Aktivitäten, die basierend auf der Richtlinie der Transaktion angezeigt werden. In Mastercard, Es gibt zwei Arten von finanziellen Anpassungen: Finanzielle Anpassungen 1 und finanzielle Anpassungen 2.

Für Szenarien, wenn **Antwortergebnis** Ist **Gelöst** Und das Ergebnis ist zugunsten des Karteninhabers, der Konfliktlebenszyklus endet, und die finanziellen Anpassungen 1 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.

aktiviert. Basierend auf der Richtlinie beschreibt die Tabelle die Aufgaben, die als Teil von finanziellen Anpassungen 1 angezeigt werden.

Finanzielle Anpassungen 1

Richtlinie	Aufgabe
Sofortige vorläufige Gutschrift (IPC)	Eine Aufgabe wird erstellt, um vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umzuwandeln, und der Transaktionslebenszyklus endet. Weitere Informationen finden Sie unter Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln. Wenn das Zusammenarbeitsergebnis ist **Gelöst**, Und IPC wurde vergeben, dann wird eine Aufgabe erstellt, um die vorläufige Gutschrift rückgängig zu machen. Weitere Informationen finden Sie unter Vorläufige Gutschrift zurückbuchen.
Keine Gutschrift	Eine Aufgabe wird erstellt, um dem Kunden eine endgültige Gutschrift zu gewähren, und der Transaktionslebenszyklus endet. Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie dem Kunden eine endgültige Gutschrift bereit.
Sofortige endgültige Gutschrift (IFC)	Es wird keine weitere Aktion ausgeführt, und der Transaktionslebenszyklus endet.

Für Szenarien, wenn **Antwortergebnis** Ist **Nicht Gelöst** Und die Entscheidung, nicht mit der nächsten Konfliktphase fortzufahren, wird finanzielle Anpassungen 2 aktiviert. Basierend auf der Richtlinie beschreibt die Tabelle die Aufgaben, die als Teil von Finanzanpassungen 2 angezeigt werden.

Finanzielle Anpassungen 2

Richtlinie	Ergebnis
Sofortige vorläufige Gutschrift (IPC)	Wenn zuvor eine vorläufige Gutschrift bereitgestellt wurde, wird **Vorläufige Gutschrift stornieren** Die Dropdown-Liste wird angezeigt. Basierend auf den als ausgewählten Optionen **Ja** Oder **Nein**, Die nächsten Aufgaben der Konvertierung von IPC in endgültige Gutschrift Vorläufige Gutschrift in endgültige Gutschrift umwandeln Oder Vorläufige Gutschrift zurückbuchen Wird angezeigt.
Sofortige endgültige Gutschrift (IFC)	Es wird keine Aktion ausgeführt.
Keine Gutschrift	Die **Endgültige Gutschrift ausstellen und abschreiben** Die Dropdown-Liste wird angezeigt. Wenn die Option ausgewählt ist **Ja** Dann die nächste Aufgabe Stellen Sie dem Kunden eine endgültige Gutschrift bereit Und der Konfliktlebenszyklus endet.

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

Finanzielle Anpassungen 2 (Fortsetzung)

Richtlinie	Ergebnis
	Wenn die Option ausgewählt ist **Nein** , Wird der Ausgleich abgelehnt, und der Konfliktlebenszyklus endet

Eine neue Karte wird blockiert und neu ausgestellt

Die Aufgabe „neue Karte blockieren und neu ausstellen“ wird automatisch ausgelöst, wenn die Konfliktkategorie eines Falls „Betrug“ lautet.

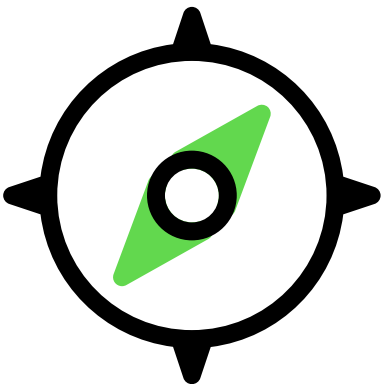
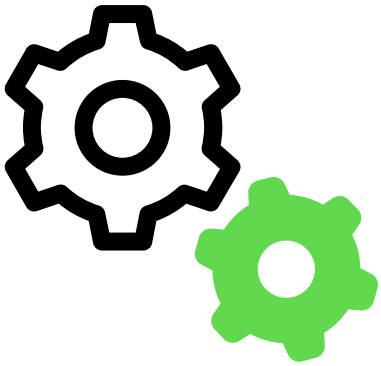
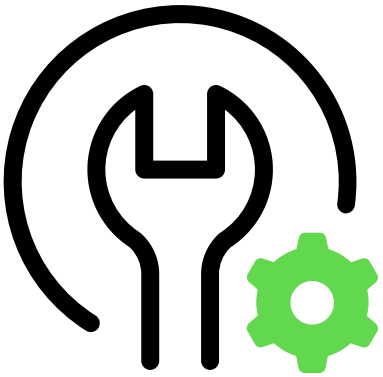
Nachdem die Aufgabe für die Aktivität „Konfliktinformationen“ in der Phase „Initiieren“ des Playbooks abgeschlossen ist, wird die Aufgabe „neue Karte blockieren und neu ausstellen“ automatisch ausgelöst, wenn die Konfliktkategorie des Falls „Betrug“ lautet.

Sie können die generierte Aufgabe auf der Registerkarte Aufgaben des Falls anzeigen.

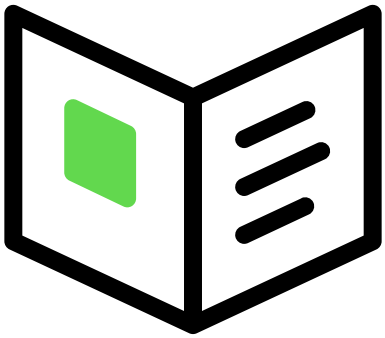
Kartendatensicherheit

Die Kartendatensicherheit Anwendung bettet einen Tokenisierungsservice ein, der aktiviert Financial Services Operations(FSO) Kunden bis Konfigurieren Sie die Daten, die für Konfliktfälle und Konflikttransaktionen mit Token versehen und detokenisiert werden Erfüllen Sie die Anforderungen der Zahlungskartenbranche (Payment Card Industry, PCI) (" Kartendatensicherheit „).

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwalten
		
Erfahren Sie mehr über die Verwendung Kartendatensicherheit	Einrichten Kartendatensicherheit	Verwalten und ändern Kartendatensicherheit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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  Ruft Details zu installierten Komponenten ab	

Haftungsausschluss

Wichtig: Der Kunde ist für die Implementierung dieser Anwendung verantwortlich, einschließlich Entscheidungen in Bezug auf die Tokenisierung/Detokenisierung von Daten. Der Kunde bleibt allein für die Einhaltung geltender rechtlicher Verpflichtungen verantwortlich, einschließlich Payment Card Industry Data Security Standards (PCI DSS).

Hilfreiche Ressourcen

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

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Support

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

Erkunden Kartendatensicherheit

Erfahren Sie mehr über Kartendatensicherheit Und wie es verwendet werden kann, um vertrauliche Kartendaten für Konfliktfälle und Konflikttransaktionen zu tokenisieren.

Kartendatensicherheit Übersicht

Die Kartendatensicherheit Die Anwendung stellt einen Tokenizer-Service bereit, mit dem Sie vertrauliche Daten in Konflikt-Workflows durch nicht vertrauliche gleichwertige Werte, sogenannte Token, ersetzen können.

Sie können Daten so konfigurieren, dass sie beim Eingang in ein Token gesetzt werden ServiceNow-Instanz, und lassen Sie sie auf ihren ursprünglichen Wert zurücksetzen, wenn sie an Systeme von Drittparteien gesendet 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.

Haftungsausschluss: Diese Anwendung aktiviert Datentokenisierungsfunktionen für Konfliktfälle und Konflikttransaktionen.

Hinweis:

Sie können den Datentresor des Tokenizer-Service in verwenden Kartendatensicherheit Dient zum Speichern von Dokumenten, die vertrauliche Informationen enthalten. Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf diese Funktion haben.

Siehe Um weitere Informationen zu den verschiedenen Versionen zu erhalten, die für verfügbar sind Kartendatensicherheit .

Weitere Informationen zum Speichern vertraulicher Dokumente finden Sie unter Dokumentation zum Tokenizer-Service .

Kartendatensicherheit Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	-Administratoren verwalten KartenTresortabelle . Sie konfigurieren die Verbindungen und Routen zwischen ServiceNow Instanz, unser Tokenizer-Service und die Finanzsysteme von Drittparteien, die an der Verarbeitung von Konfliktfällen und Konflikttransaktionen beteiligt sind, z. B. Kartennetzwerke und Kernbanksysteme („Drittpartei-Systeme“).

Kartendatensicherheit Workflow

Die folgende Grafik zeigt, wie unser Tokenizer-Service für die Tokenisierung und Detokenisierung von Daten in konzipiert ist Kartendatensicherheit .

Token-Daten-Flow



1. Daten, die aus einem von Ihnen konfigurierten Drittpartei-System abgerufen werden, werden mit unserem Tokenizer-Service vor Eingang in ein Token gesetzt ServiceNow Instanz.
2. Daten mit Token von gesendet ServiceNow Der Konflikt-Workflow der Instanz kann auch so konfiguriert werden, dass er von unserem Tokenizer-Service auf seinen ursprünglichen Wert detokenisiert wird, bevor er an ein Drittpartei-System gesendet wird.

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.

Kartendatensicherheit Vorteile

Kartendatensicherheit Vorteile

Leistung	Funktion	Anwender
Verwenden Sie einen KartenTresortabelle Dient zum Speichern von Werten mit Token von konfigurierten Daten.	Erstellen Sie KartenTresortabelle In Die Tokenizer-Service	Administrator
Verwalten Sie jede Tokenizer-Konfiguration, die tokenisierte Daten mit Systemen von Drittparteien sendet und empfängt.	Verwalten Sie Tokenizer-Ressourcenkonfigurationen	Administrator

Empfehlungen für weitere Themen

Um mehr über die Konfiguration zu erfahren Kartendatensicherheit , Siehe:

- Wird Konfiguriert Kartendatensicherheit
- Verwalten Kartendatensicherheit
- Kartendatensicherheit Referenz

Zugehörige Informationen

Wird Konfiguriert Kartendatensicherheit

Verwalten Kartendatensicherheit

Kartendatensicherheit Referenz

Installieren Kartendatensicherheit

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie installieren Kartendatensicherheit Anwendung (sn_Data_sec).

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Stellen Sie sicher, dass Sie unseren Tokenizer-Service bereitstellen und das Onboarding-Verfahren abgeschlossen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte zum Setup von Schema und Verbindungen für die Kartendatensicherheit (KB2238661) .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Kartendatensicherheit Anwendung (sn_Data_sec) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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.

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 **Installieren** Schaltfläche, werden die verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Nach der Installation Kartendatensicherheit , Setzen Sie die Einrichtung von fort KartenTresortabelle Und -Verbindungen in unserem Tokenizer-Service. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie KartenTresortabelle In Die Tokenizer-Service und Richten Sie Verbindungen zu ein Die Tokenizer-Service.

Wird Konfiguriert Kartendatensicherheit

Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung von Kartendatensicherheit Indem Sie den in dieser Konfigurationsübersicht aufgeführten Aufgaben folgen.

Konfiguration – Übersicht

Informationen zum Einrichten und Konfigurieren finden Sie in den folgenden Schritten Kartendatensicherheit Zum ersten Mal.

1. Richten Sie Spoke-Integrationen ein

   Installieren und richten Sie Integrationen für Drittparteisysteme ein (z. B. Visa-Spoke Oder Mastercard-Spoke). Kartendatensicherheit Erfordert diese Integrationen, um ordnungsgemäß zu funktionieren.

2. Stellen Sie unseren Tokenizer-Service bereit, und schließen Sie das Onboarding-Verfahren ab

   Stellen Sie sicher, dass Sie unseren Tokenizer-Service bereitgestellt und das Onboarding-Verfahren abgeschlossen haben. Weitere Informationen erhalten Sie von ServiceNow Account-Vertreter.

3. Installieren Kartendatensicherheit

   Installieren Kartendatensicherheit (sn_Data_sec) aus dem ServiceNow Store.

4. Erstellen Sie KartenTresortabelle In Die Tokenizer-Service

   Erstellen Sie KartenTresortabelle In unserem Tokenizer-Service. Enthält die Werte mit Token aus Systemen von Drittparteien.

5. Richten Sie Verbindungen zu ein Die Tokenizer-Service

   Richten Sie die Verbindungen zwischen ein ServiceNow Instanz, unser Tokenizer-Service und das Drittpartei-System.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Richten Sie eine tokenisierte HTTP-Verbindung und -Anmeldeinformationen ein

   Definieren Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen in ServiceNow Zur Kommunikation mit dem Drittpartei-System über unseren Tokenizer-Service.

7. Richten Sie einen Datensatz mit Token für REST-Nachrichten ein

   Erstellen oder aktualisieren Sie REST-Nachrichtendatensätze für Ihre Drittparteisysteme.

8. Verwalten Sie Tokenizer-Ressourcenkonfigurationen

   Überprüfen Sie die Einträge für jeden Endpunkt, der Daten mit Token sendet und empfängt, und bestätigen Sie, dass sie für unseren Tokenizer-Service eingerichtet sind.

Erstellen Sie KartenTresortabelle In Die Tokenizer-Service

Im Rahmen des Onboarding-Verfahrens erstellen Sie einen KartenTresortabelle In Die FSOTokenizer-Service zum Verwalten von tokenisierten Daten zur Verwendung in Konfliktfällen und Konflikttransaktionen.

Weitere Informationen zum Erstellen von KartenTresortabelle In Die Tokenizer-Service, siehe Erste Schritte zum Setup von Schema und Verbindungen für die Kartendatensicherheit (KB2238661) .

Nach KartenTresortabelle Wird erstellt, enthält sie die leere Tabellenkonfiguration, die in der Schema-JSON definiert ist, die im obigen KB-artikel angegeben ist.

Richten Sie Verbindungen zu ein Die Tokenizer-Service

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Konnektivität zwischen einzurichten ServiceNow Instanz, Die FSOTokenizer-Service und das Drittparteisystem.

Vorbereitungen

Schließen Sie das Onboarding-Verfahren für unseren Tokenizer-Service ab. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte zum Setup von Schema und Verbindungen für die Kartendatensicherheit (KB2238661) .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Kommunikation zwischen herzustellen ServiceNow Instanz, unseren Tokenizer-Service und das Drittpartei-System, müssen Sie die Verbindungen und Service-Accounts auf unserer Tokenizer-Service-Administrationswebsite einrichten.

Der Onboarding-Prozess enthält ein Skript, das Verbindungen und Routen für Visa und Mastercard als Teil der Anwendung einrichtet. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte zum Setup von Schema und Verbindungen für die Kartendatensicherheit (KB2238661) .

Detaillierte Informationen zu den in diesem Thema beschriebenen Verfahren finden Sie unter Dokumentation zum Tokenizer-Service .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu unserer Token-Service-URL, und melden Sie sich mit den im Onboarding-Verfahren angegebenen Anmeldeinformationen bei Ihrem Account an.
2. Wählen Sie Aus **Verbindungen** Im seitlichen Navigationsmenü.
   Es werden Verbindungen für angezeigt Visa Und Mastercard Die im Rahmen des Onboarding-Verfahrens eingerichtet wurden.

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. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Für die Verbindung, die Sie einrichten möchten.
4. Geben Sie die ausgehende URL für den Drittparteiservice in ein **Ausgehende Basis-URL** .
5. Wählen Sie Aus **Service-Account** Im Verbindungsnavigationsmenü.
6. Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen Service-Account hinzu** .
   Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentation zum Tokenizer-Service Für Schritte zum Einrichten eines Service-Accounts.

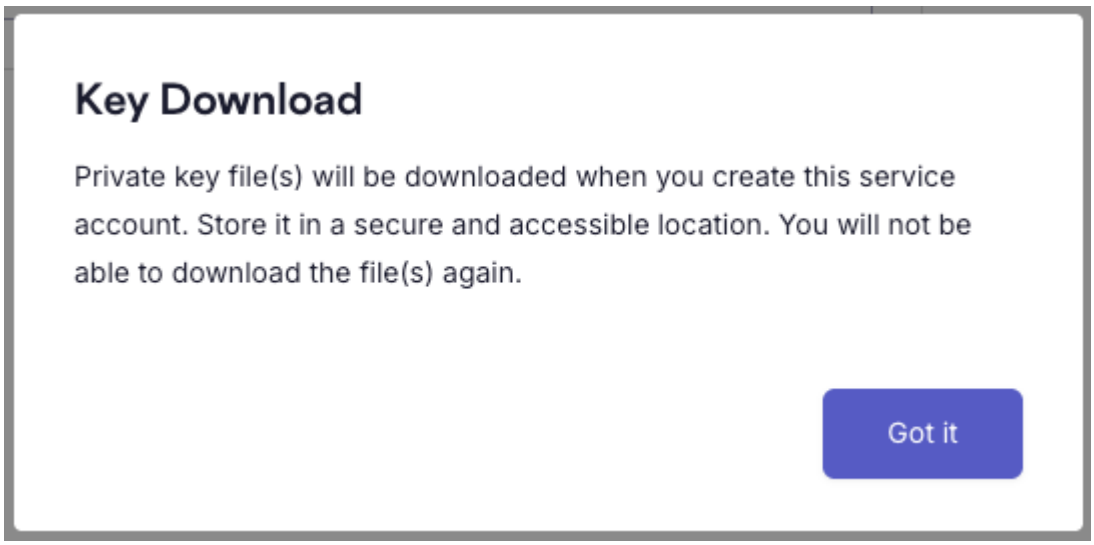
   Während der Einrichtung des Service-Accounts müssen Sie Ihren Authentifizierungstyp (JWT- oder API-Schlüssel) und mindestens eine Rollenzuweisung definieren.
7. Wählen Sie Aus **Erweiterte Konfiguration** Im Verbindungsnavigationsmenü.
8. Füllen Sie die Felder für die erweiterte Konfiguration aus.

Feld	Wert
Ausgehende Basis-URL	Die URL des Drittparteisystems.
Ausgehende Authentifizierung	Wählen Sie die Authentifizierungsmethode aus, und geben Sie die erforderlichen Informationen ein, wie von der Drittpartei bereitgestellt.

Ergebnis

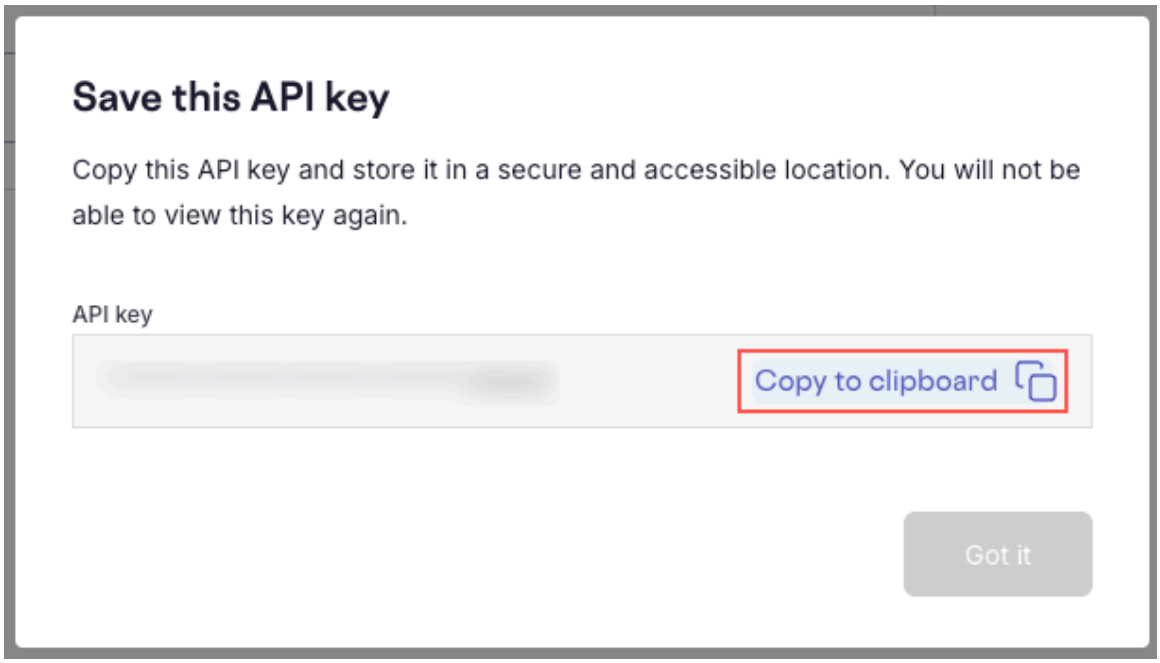
Für das Drittparteisystem wird ein Endpunkt erstellt.

Wenn Sie JWT-Authentifizierung ausgewählt haben, wird eine private Schlüsseldatei heruntergeladen. Speichern Sie diese Schlüsseldatei an einem sicheren und zugänglichen Ort.



Wenn Sie die API-Schlüsselauthentifizierung ausgewählt haben, wird Ihnen eine Eingabeaufforderung angezeigt, die Ihren API-Schlüssel enthält. Speichern Sie den API-Schlüssel an einem sicheren und zugänglichen Ort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Verwenden Sie diesen Endpunkt, um das Konnektivitäts-Setup für abzuschließen Kartendatensicherheit In Ihrem ServiceNow Instanz.

Verwenden Sie den bereitgestellten Authentifizierungsschlüssel in Ihrem ServiceNow Instanz beim Erstellen eines Anmeldeinformationsalias. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine tokenisierte HTTP-Verbindung und -Anmeldeinformationen ein.

Sie können zusätzliche Routen in der Verbindung einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentation zum Tokenizer-Service .

Richten Sie eine tokenisierte HTTP-Verbindung und -Anmeldeinformationen ein

Nachdem Sie die Verbindungen für konfiguriert haben Kartendatensicherheit In unserem Tokenizer-Service können Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen in definieren ServiceNow Instanz. Auf diese Weise können Sie mit dem Drittparteisystem in kommunizieren ServiceNow Instanz über unseren Tokenizer-Service.

Vorbereitungen
Richten Sie Ihre Drittanbietersystemverbindungen in unserem Tokenizer-Service ein. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Verbindungen zu ein Die Tokenizer-Service.

Installieren und richten Sie Integrationen für Drittparteisysteme ein (z. B. Visa-Spoke Oder Mastercard-Spoke). Kartendatensicherheit Erfordert diese Integrationen, um ordnungsgemäß zu funktionieren. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Spokes.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen neue Verbindungsaliasse für Drittpartei-Services erstellen, die unseren Tokenizer-Service verwenden. Diese sind getrennt von Ihren vorhandenen Aliasse für die Drittanbieter-Serviceverbindung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

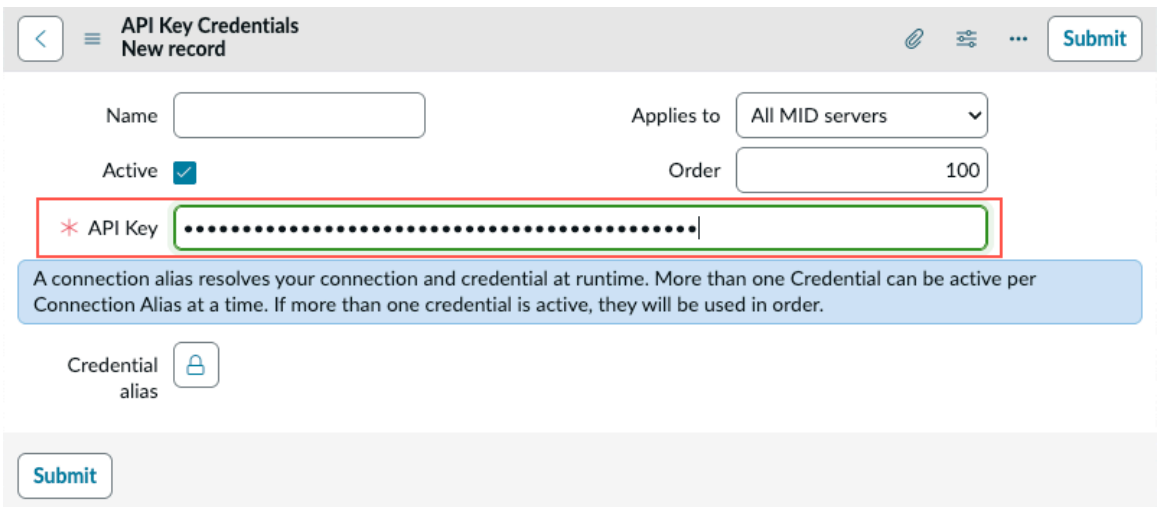
1. Navigieren zu **Alle** > *IntegrationHub* > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.
2. Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Ihre Drittpartei-Verbindung. Weitere Informationen finden Sie unter Verbindungs- und Anmeldealias erstellen .

   Sie sehen Datensätze für VROLCardDataSecurity oder MastercomCardDataSecurity, wenn Visa-Spoke Oder Mastercard-Spoke Sind installiert.
3. Wählen Sie die Kartendatensicherheitsverbindung für den Drittparteiservice aus, den Sie ändern möchten.
4. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **Verbindungen** > **Neu**an.
5. Befolgen Sie die Schritte in HTTP(s)-Verbindung erstellen Dient zum Erstellen eines neuen Anmeldeinformationsdatensatzes für diese Verbindung.

   Wenn Sie den Typ der zu erstellenden Anmeldeinformationen auswählen, wählen Sie den Anmeldeinformationstyp aus, der der Authentifizierungsmethode entspricht, die Sie in unserem Tokenizer-Service als Teil der Schritte in definiert haben Richten Sie Verbindungen zu ein Die Tokenizer-Service.

Authentifizierungsmethode des Tokenizer-Service	Anmeldeinformationstyp
API Key	API Key-Anmeldeinformationen
JWT	OAuth 2.0-Anmeldeinformationen

   Verwenden Sie im neuen Datensatzformular für die Anmeldeinformationen den API-Schlüssel oder die Anmeldeinformationsdaten, die aus unserem Tokenizer-Service generiert wurden.



Nächste Maßnahme

Wiederholen Sie diese Schritte für jede Route, die Sie einrichten müssen.

Richten Sie einen Datensatz mit Token für REST-Nachrichten ein

Um Daten mit Token mit einem Drittparteisystem zu verwenden, aktualisieren Sie die Endpunkt-URL für den REST-Nachrichteneintrag des Drittparteisystems in ServiceNow.

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.

Vorbereitungen

Richten Sie Ihre Drittanbietersystemverbindungen in unserem Tokenizer-Service ein. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Verbindungen zu ein Die Tokenizer-Service.

Installieren und richten Sie Integrationen für Drittparteisysteme ein (z. B. Visa-Spoke Oder Mastercard-Spoke). Kartendatensicherheit Erfordert diese Integrationen, um ordnungsgemäß zu funktionieren. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Spokes.

Erforderliche Rolle: Administrator

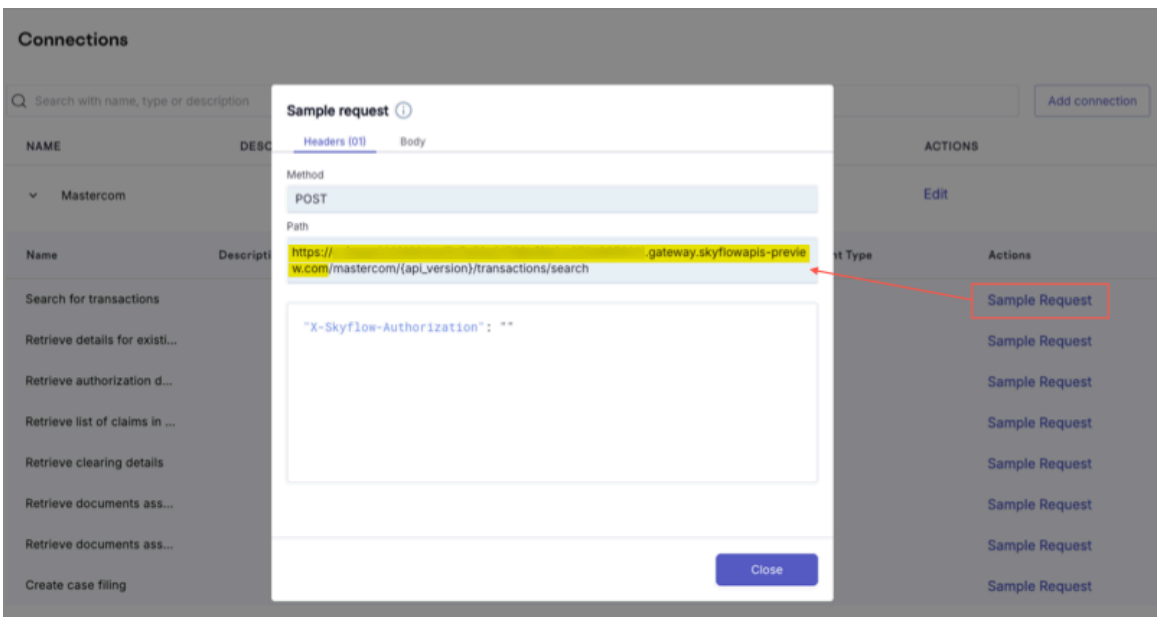
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht**an.
2. Erstellen Sie einen neuen REST-Nachrichtendatensatz für Ihr Drittparteisystem, oder öffnen Sie den Datensatz, falls vorhanden.
   Weitere Informationen finden Sie unter REST-Nachrichten erstellen .

   Sie sehen Datensätze für Visa Resolve Online oder Mastercom if Visa-Spoke Oder Mastercard-Spoke Sind installiert.
3. Für **Endpunkt** Geben Sie im REST-Nachrichtenformular den Basispfad der Verbindung aus unserem Tokenizer-Service ein.



Der Basispfad der Verbindung kann auf unserer Token-Service-Administrationswebsite angezeigt werden, indem Sie zu navigieren **Verbindungen** , Erweiterung der Verbindung und Auswahl **Beispielanforderung** Auf einer Route. Die Basis-URL ist der Domänenname des Werts in **Pfad** Feld.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Wiederholen Sie diese Schritte für jeden REST-Nachrichteneintrag, den Sie einrichten müssen.

Verwalten Kartendatensicherheit

Kartendatensicherheit Ist in einen Service integriert, um die Tokenisierung und Detokenisierung von Daten zu ermöglichen, die für Konfliktfälle und Konflikttransaktionen konfiguriert sind. Administratoren können Verbindungen verwalten und neue Routen und Methoden in der Anwendung erstellen.

Verwalten Sie KartenTresortabelle Und -Verbindungen in unserem Tokenizer-Service

Sie können ändern KartenTresortabelle Und Verbindungseigenschaften in unserem Tokenizer-Service. Verwalten Sie die Tresorspalten und -Eigenschaften, und passen Sie die vom Drittparteisystem gesendeten und empfangenen Daten an, z. B. zusätzliche Routen und Feldwerte.

Weitere Informationen zu diesen Themen finden Sie unter Dokumentation zum Tokenizer-Service .

Verwalten von KartenTresortabelle

Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentation zum Tokenizer-Service Weitere Informationen zum Verwalten von finden Sie KartenTresortabelle , Einschließlich:

- Spalten werden erstellt oder gelöscht.
- Spalteneigenschaften werden geändert (z. B. Name, Eingabeformat, Tokeneinstellungen, Schwärzung und Verschlüsselung).
- Mit SQL wird der Tresor abgefragt.
- Eigenschaften der Tresortabelle werden überprüft.

Hinweis: Sie müssen die enthaltenen Tokenizer-Services verwenden KartenTresortabelle In Kartendatensicherheit Zum Aktivieren der Tokenisierung für Konfliktfälle und Konflikttransaktionen.

Ändern Sie die Verbindungseigenschaften

Verwenden Sie die Verbindungsansicht, um den Verbindungsnamen, die Beschreibung und die ausgehende Basis-URL zu aktualisieren.

Ändern Sie die Konfiguration der Drittpartei-Verbindung

Verwenden Sie die Ansicht „Erweiterte Konfiguration“ auf der Administrationswebsite des Tokenizer-Service, um die ausgehende Basis-URL und die Details der ausgehenden Authentifizierung für das Drittparteisystem zu verwalten.

Verbindungsrouten und -Felder werden geändert

Um Verbindungsrouten hinzuzufügen oder zu ändern, verwenden Sie die Routenansicht. Sie können eine vorhandene Route bearbeiten, um Werte zu ändern, z. B.:

- API-Pfad
- HTTP-Methode
- Inhaltstyp
- Anforderungs-Header-Felder und Tokenisierungsaktionen

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

- Textfelder und Tokenisierungsaktionen anfordern
- Antwortheader-Felder und Tokenisierungsaktionen
- Antworttextfelder und Tokenisierungsaktionen
- URL-Parameter

Verwalten Sie Tokenizer-Ressourcenkonfigurationen

Die Tabelle „Tokenizer-Ressourcenkonfigurationen“ enthält Einträge für jeden Endpunkt, der Daten mit Token sendet und empfängt.

Jedem Endpunkteintrag ist auch eine REST-Nachrichtenfunktion zugeordnet. Diese REST-Nachrichten sind in der REST-Nachrichtentabelle definiert. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen Datensatz mit Token für REST-Nachrichten ein.

Hinweis: Kartendatensicherheit Enthält REST-Nachrichten für Visa Resolve Online (VROL) Und Mastercom.

Zugriff Auf Tokenizer-Ressourcenkonfigurationen

Um auf Konfigurationen von Tokenizer-Ressourcen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Bankkartenverwaltung** > **Kartendatensicherheit** > **Tokenizer-Ressourcen-Konfigurationen**an.

Liste der Felder

Felder in der Tabelle „Tokenizer-Ressourcenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Konfigurationsdatensatzes der Tokenizer-Ressource.
HTTP-Methode	Die HTTP-Methode der Anforderung.
Endpunkt	Die Endpunkt-URL der REST-Nachrichtenfunktion.
Zielsystem	Das Drittparteisystem, mit dem die Methode eine Verbindung herstellt.
REST-Nachrichtenfunktion	Die Funktion der REST-Nachricht, die im REST-Nachrichtendatensatz definiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen Datensatz mit Token für REST-Nachrichten ein.
Sicherheitssystem	Der Name des verwendeten Tokenizer-Service.

Erstellen Sie einen Konfigurationseintrag für die Tokenizer-Ressource

Wenn Sie eine neue HTTP-Methode für einen REST-Nachrichteneintrag erstellen, müssen Sie einen Eintrag in der Eintragstabelle der Tokenizer-Ressourcenkonfiguration erstellen. Dadurch wird die REST-Nachrichtenfunktion dem Token-Service-Endpunkt zugeordnet.

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** > **Bankkartenverwaltung** > **Kartendatensicherheit** > **Tokenizer-Ressourcen-Konfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die folgenden Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für diesen Konfigurationseintrag ein.
Zielsystem	Wählen Sie das Drittpartei-System aus.
REST-Nachrichtenfunktion	Geben Sie die neue HTTP-Methode in den REST-Nachrichteneintrag ein.
Sicherheitssystem	Wählen Sie den Tokenisierungsservice (Skyflow) aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie neue Verbindungen in Kartendatensicherheit

Konfigurieren Sie Einstellungen in unserem Tokenizer-Service und in Ihrem ServiceNow Instanz zum Einrichten neuer tokenisierter Verbindungen, Routen und Methoden in Kartendatensicherheit .

Dient zum Erstellen einer neuen tokenisierten Verbindung zu einem anderen Kernsystem als Visa Und Mastercard, Siehe folgende Aufgabenliste.

Aufgaben zum Erstellen einer zusätzlichen Verbindung

Aufgabe	Standort	Beschreibung
Richten Sie Verbindungen zu ein Die Tokenizer-Service	Tokenizer-Service	Verwenden Sie die Ansicht „Verbindungen“ auf unserer Token-Service-Website, um eine neue Verbindung zu einem Drittpartei-System einzurichten. Verwenden Sie die Routenansicht auf unserer Token-Service-Website, um Verbindungsrouten und Feldkonfigurationen hinzuzufügen oder zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentation zum Tokenizer-Service .
Richten Sie die Integration mit dem Drittparteisystem ein	ServiceNow	Richten Sie eine neue Integration mit dem Drittparteisystem ein.

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.

Aufgaben zum Erstellen einer zusätzlichen Verbindung (Fortsetzung)

Aufgabe	Standort	Beschreibung
Erstellen Sie einen Anforderungs-Generator und einen Antwortparser	ServiceNow	Erstellen Sie Aktionen für Anforderungs-Generator und Antwortparser für Ihre neue Verbindung. Verweisen Sie auf Sonstiges FSO Banken-Anwendungs-Spokes für Beispiele.
Erstellen Sie einen Subflow „Kartendatensicherheit aktivieren“ in Workflow-Studio Für Ihr Drittpartei-System	ServiceNow	Erstellen Sie einen Kartendatensicherheit subflow zur Verarbeitung von Nutzlasten aus dem Drittparteisystem. Weitere Informationen finden Sie in den Standard-Subflows Kartendatensicherheit Als Beispiele, z. B. Kartendatensicherheit für aktivieren VROL Und aktivieren Sie die Kartendatensicherheit für Mastercom.
Fügen Sie einen Entscheidungstabelleneintrag mit API-Pfad und Subflow-Zuordnung hinzu	ServiceNow	Fügen Sie einen Entscheidungstabelleneintrag hinzu, der dem Kartendatensicherheits-Subflow zugeordnet werden soll.
Erstellen Sie eine REST-Nachrichtenfunktion	ServiceNow	Erstellen Sie eine neue REST-Nachrichtenfunktion in **Alle** > **System-Webservices** > **Ausgehend** > **REST-Nachricht** Für Ihr Drittpartei-System.
HTTP-Methoden für REST-Nachrichten definieren	ServiceNow	Definieren Sie eine HTTP-Methode für jede Route in der Verbindung.
Fügen Sie für jede REST-Nachrichtenfunktion einen Zuordnungskonfigurationsdatensatz hinzu	ServiceNow	Fügen Sie in der Tabelle „Tokenizer-Ressourcenkonfigurationen“ einen Eintrag für jede Nachrichtenfunktion hinzu, und ordnen Sie die Endpunkt-URL der REST-Nachrichtenfunktion zu.

Kartendatensicherheit Referenz

Erfahren Sie mehr über die mit installierten Komponenten und Eigenschaften Kartendatensicherheit .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 installierte Komponenten Kartendatensicherheit

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Kartendatensicherheit .

Installierte Rollen

Mit installierte Rollen Kartendatensicherheit

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator [sn_Data_sec.admin]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf die Tabelle „Tokenizer-Ressourcenkonfiguration“ und Administratorrechte.	(keine)
Flow-Executor [sn_Data_sec.Flow_Executor]	Diese Rolle ermöglicht die Ausführung aller Subflows, die dem zugeordnet sind Kartendatensicherheit Anwendung.	• Script_include_admin • web_service_admin • sn_Data_sec.admin • connection_admin

Installierte Tabellen

Mit installierte Tabellen Kartendatensicherheit

Tabelle	Beschreibung
Tokenizer-Ressourcenkonfiguration [sn_Data_sec_resource_config]	Speichert Informationen für jeden Endpunkt, der Daten mit Token sendet und empfängt.

Domänentrennung und Kartendatensicherheit

Domänentrennung wird für unterstützt Kartendatensicherheit . 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 .

Funktionsweise der Domänentrennung in Kartendatensicherheit

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

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

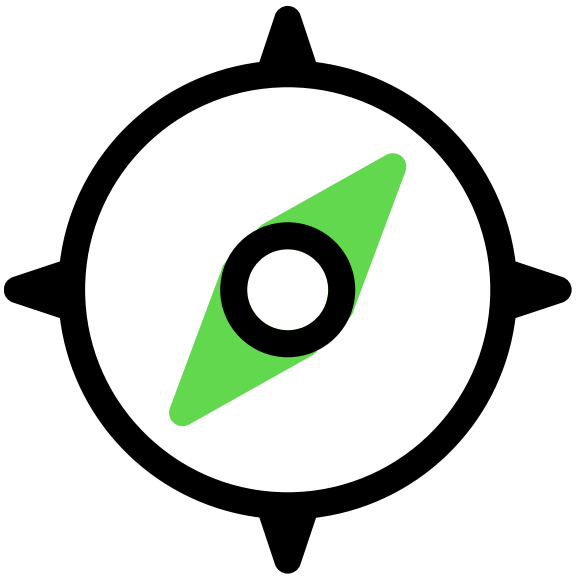
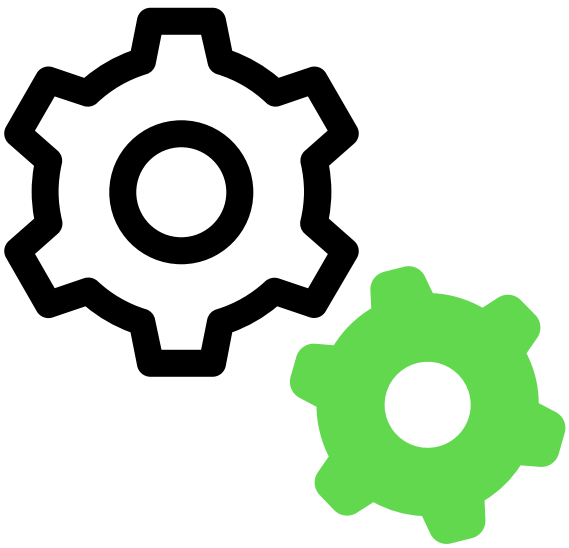
Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa

Die ServiceNow® Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Stellt Fragebogen für die Aufnahme konfliktbezogener Informationen in verschiedenen Konfliktkategorien gemäß bereit Visa Richtlinien.

Erste Schritte

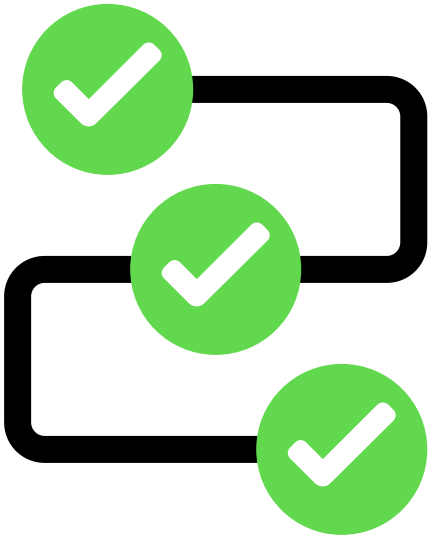
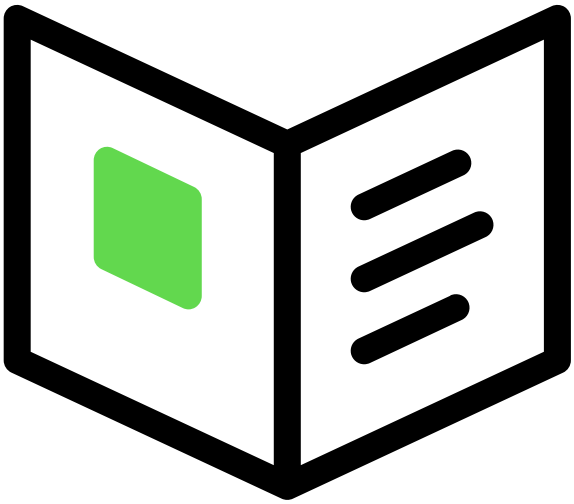
Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Die Anwendung kann Ihnen dabei helfen:

- Enthält einen Konfliktfragebogen basierend auf VROL (Visa Online lösen), um den Ursachencode für den Konflikt zu bestimmen.
- Stellt eine Entscheidungstabelle bereit, um Ausgleichsberechtigungsregeln basierend auf auszuführen Visa Richtlinien von .

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erfahren Sie mehr über die Vorteile der Integration Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Anwendung.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Integration.

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.

Verwenden	Referenz
	
Sehen Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter und Aussteller verwenden können Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Um auf Kartennetzwerkregeln zuzugreifen.	Rufen Sie Details zu den Komponenten wie Feldern, 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 verwenden können AES, Sie müssen es zuerst aus herunterladen ServiceNow Store. 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 Entwickler-Website eigene Apps erstellen.
- Kontakt Kundenservice und Support

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa erkunden

Erfahren Sie, wie Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Die Anwendung nutzt Fragebogen und Zuordnung, um eine ordnungsgemäße Kategorisierung und Verarbeitung von Konflikten sicherzustellen.

Übersicht über die Anwendung

Die Anwendung Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa bietet folgende Funktionen:

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

- Stellt einen Aufnahmefragebogen für bereit Visa Kartenbezogene Konflikte und Leitfäden zum Konfliktgrund-Code für die beanstandeten Transaktionen.
- Bestimmt die Berechtigung für die beanstandeten Transaktionen basierend auf *Visa***Core-Regeln und** *Visa***Produkt- und Serviceregeln** .

Die Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Enthält die neuesten Ausgleichsberechtigungsregeln ab Store-Release August.

Hauptvorteile

Einige der wichtigsten Vorteile von Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Sind:

- Konflikte werden von den Service Desk-Mitarbeitern effektiv verwaltet und gelöst.
- Konfliktfälle werden gründlich überprüft und analysiert, um optimale Ergebnisse zu erzielen.
- Visa Konfliktregeln und -Richtlinien von werden von den Service Desk-Mitarbeitern genau angewendet.
- Gemeinsame Anstrengungen mit Kunden stellen sicher, dass die erforderliche Dokumentation abgeschlossen wird.
- Konflikte werden kategorisiert, um eine genaue Verarbeitung zu gewährleisten.
- Die Ausgleichsberechtigung wird basierend auf bestimmt Visa Core-Regeln.

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**an.
2. Suchen Sie nach Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Anwendung (sn_bom_Visa_cp) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. 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.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa einrichten

Sie können Ihre Implementierung von einrichten Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Anwendung durch Installation der Anwendung aus dem ServiceNow Store.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa verwenden

Konfliktmitarbeiter verwenden Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Fragebogen von, der Kunden beim Ausfüllen der Ursachencode-Zuordnung hilft. Dies ermöglicht die Kategorisierung des Konflikts und bestimmt die Berechtigung gemäß 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 Flow für Konfliktkartentransaktionen aus. Dieser Flow enthält verschiedene Aufgaben, die für die Falldetails spezifisch sind. Jede Aufgabe wird erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt.

1. Kartenkonfliktfall wird erstellt.

   Initiieren Sie den Konfliktserviceprozess, indem Sie die anfänglichen Fallinformationen eingeben und einen Konfliktfall im Namen eines Kunden erstellen.

2. Initiieren Sie einen Konflikt.

   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 senden .

   Übermitteln Sie den Fall zur Untersuchung, indem Sie den Konfliktbetrag aktualisieren, und bestimmen Sie Ihre Berechtigung für einen Ausgleich über den Fragebogen und die Ursachencode-Zuordnung.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten und Eigenschaften, die mit installiert werden Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Anwendung.

Mit Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa installierte Komponenten

Mit der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Plugin.

Hinweis: Die Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Die Anwendung hängt von der Anwendung Financial Services Card Operations ab.

Plugins

Plugins für Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa

Plugin	Beschreibung
Finanzdienstleistungskartenvorgänge [com.sn_bom_credit_Card]	Ermöglicht die schnelle Verarbeitung von Kreditkartenanwendungen und Kartentransaktionskonflikten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Visa Konfliktaufnahme [sn_bom_Visa_cp_Visa_dispute_Fragebogen]	Speichert alle Visa Fragen und Antworten des Konfliktfragebogens. Erweitert die Tabelle „Aufnahmeformular“ [sn_evnt_inq_qtn].
Visa Konflikt Bei Aufnahme Des Karteninhabers [sn_bom_Visa_cp_Visa_dispute_cardholder_Intake]	Speichert Visa Fragen und Antworten des Konfliktfragebogens, die von Verbrauchern übermittelt wurden, z. B. ein Konflikt-Playbook in einem Serviceportal. Weitere Informationen finden Sie unter Über die Konfliktaufnahme im Portal. Erweitert die Tabelle „Visa-Konfliktaufnahme“ [sn_bom_Visa_cp_Visa_dispute_Fragebogen].
CRB-Regionstyp [sn_bom_Visa_cp_crb_Region_type]	Speichert alle Visa CRB-Regionen (Card Recovery Bulletin).

Domänentrennung

Domänentrennung wird für nicht unterstützt Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa. 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 .

Domänentrennung o Anzeigen

Die ServiceNow® Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Stellt einen Fragebogen für die Aufnahme konfliktbezogener Informationen in verschiedenen Konfliktkategorien gemäß bereit Visa Richtlinien.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard

Die ServiceNow® Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Die Anwendung stellt Ihren Service Desk-Mitarbeitern Fragebogen zur Verfügung, mit denen sie konfliktbezogene Informationen für verschiedene Konfliktkategorien gemäß aufnehmen können Mastercard Richtlinien.

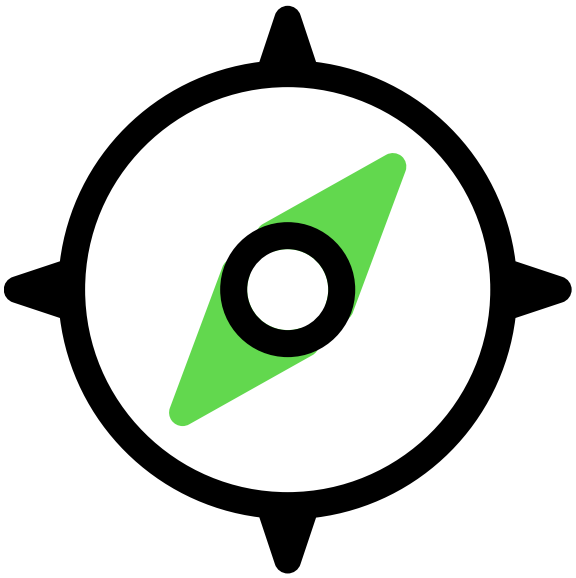
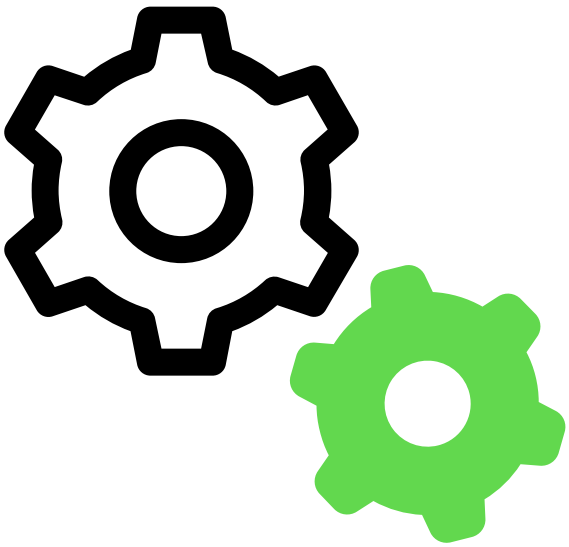
Automatische Übersetzung

© 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.

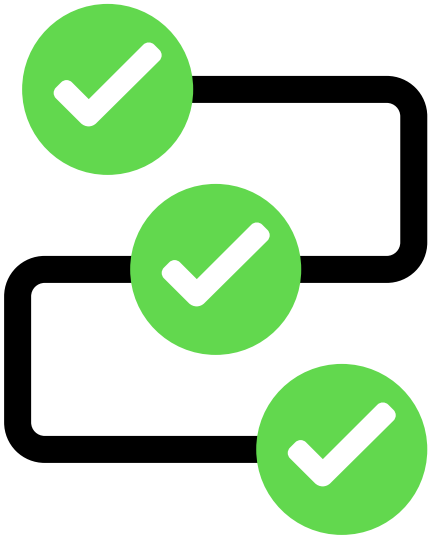
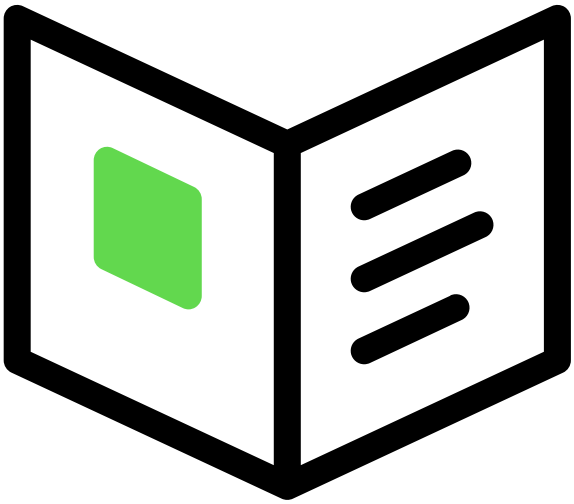
Erste Schritte

Die Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Die Anwendung kann Ihnen bei den folgenden Aufgaben helfen:

- Integrieren Sie einen Konfliktfragebogen, der auf basiert Mastercard Ausgleichsleitfaden.
- Geben Sie eine Entscheidungstabelle an, um die folgenden Ausgleichsberechtigungsregeln auszuführen Mastercard Richtlinien von .

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erfahren Sie mehr über die Vorteile der Integration von Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Anwendung	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
	
Sehen Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter und Aussteller verwenden können Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Um auf Kartennetzwerkregeln zuzugreifen	Rufen Sie Details zu den Komponenten wie Feldern, Tabellen, Rollen und Eigenschaften ab

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 verwenden können Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard, Sie müssen es zuerst aus herunterladen ServiceNow Store. 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 Entwickler-Website eigene Apps erstellen.
- Kontakt Kundenservice und Support

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard erkunden

Erfahren Sie, wie Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Die Anwendung verwendet die Konfliktzuordnung, um sicherzustellen, dass Ihre Organisation Konflikte ordnungsgemäß kategorisieren und verarbeiten kann.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard – Übersicht

Die Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Mit der Anwendung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter konfliktbezogene Informationen für verschiedene Konfliktkategorien

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

aufnehmen, den Ursachencode für die beanstandeten Transaktionen identifizieren und die Berechtigung für die beanstandeten Transaktionen bestimmen. Ihre Service Desk-Mitarbeiter können alle diese Aufgaben mithilfe der Konfliktregeln und -Richtlinien in ausführen Mastercard Ausgleichsleitfaden.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard – Vorteile

Einige der wichtigsten Vorteile von Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Sind:

- Konflikte werden von den Service Desk-Mitarbeitern effektiv verwaltet und gelöst.
- Konfliktfälle werden gründlich überprüft und analysiert, um optimale Ergebnisse zu erzielen.
- Mastercard Konfliktregeln und -Richtlinien werden von den Service Desk-Mitarbeitern genau angewendet.
- Gemeinsame Anstrengungen mit Kunden stellen sicher, dass die erforderliche Dokumentation abgeschlossen ist.
- Konflikte werden kategorisiert, um eine genaue Verarbeitung zu gewährleisten.
- Die Ausgleichsberechtigung wird basierend auf bestimmt Mastercard Ausgleichsregeln.

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**an.
2. Suchen Sie nach Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Anwendung (sn_bom_mcard_cp) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard einrichten

Sie können Ihre Implementierung von einrichten Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Anwendung durch Installation der Anwendung aus dem ServiceNow Store.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 verwenden

Mithilfe von Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Fragebogen von können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Kunden helfen, die Ursachencode-Zuordnung für ihre Konflikte auszufüllen. Mit dieser Zuordnung können Service Desk-Mitarbeiter den Konflikt kategorisieren und die Ausgleichsberechtigung gemäß bestimmen Mastercard Ausgleichsleitfaden.

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. Erstellen Sie einen Konflikt-Servicefall.

   Der Service Desk-Mitarbeiter initiiert den Konfliktserviceprozess, indem er die Informationen zum ersten Fall eingibt und im Namen eines Kunden einen Konfliktfall erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Kartenkonfliktfall wird erstellt.

2. Initiieren Sie einen Konflikt.

   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 für die Art des Konflikts bereit (Autorisierung, Interaktionsfehler, Betrug, Konflikte mit Karteninhabern, Ratenabrechnungskonflikt, Karteninhaberkonflikt, Karteninhaberkonflikt, nicht anderweitig klassifizierter Karteninhaberkonflikt). Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie einen Konflikt.

3. Senden Sie den Fall zur Untersuchung.

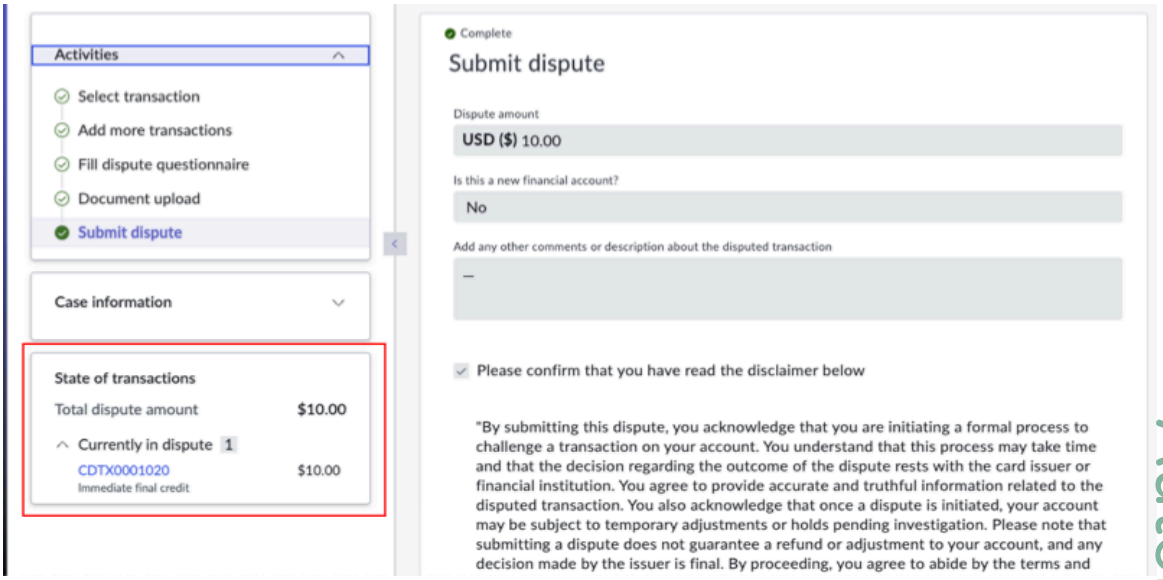
   Der Service Desk-Mitarbeiter übermittelt den Fall zur Untersuchung, indem er den Konfliktbetrag, den Konfliktursachencode und die zugehörige Nachricht zum Konfliktursachencode überprüft.

   Nach der Übermittlung kann der Service Desk-Mitarbeiter den Status und Grund der Ausgleichsberechtigung im Bereich Status der Transaktionen oder überprüfen **Kartenkonflikte Transaktionen** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 von Transaktionen.

Bereich „Status der Transaktionen“



Weitere Informationen finden Sie unter Zur Untersuchung senden .

Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten und Eigenschaften, die mit installiert werden Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Anwendung.

Komponenten installiert

Mit der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Plugin, einschließlich Tabellen.

Plugins

Hinweis: Die Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Die Anwendung ist abhängig von Financial Services Card Operations Und Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Anwendungen.

Plugins für Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard

Plugin	Beschreibung
Financial Services Card Operations [Com.sn_bom_credit_Card]	Ermöglicht die schnelle Verarbeitung von Kreditkartenanwendungen und Kartentransaktionskonflikten.
Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa [sn_bom_Visa_cp]	Stellt den zugrunde liegenden Fragebogen und die Struktur der Ausgleichsentscheidung bereit.

Installierte Tabellen

Hinweis: Die Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Die Anwendung verwendet dasselbe Datenmodell wie die Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Visa Anwendung. Mastercard-spezifischer Inhalt, z. B. Entscheidungstabellen, Ausgleichsregeln, Ausgleichs-Flows und Aktionen, wird in bereitgestellt Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Anwendung.

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 Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Nachricht zum Mastercard-Ausgleichsgrund für Code [sn_bom_mcard_cp_mastercard_Chargeback_reason_Code]	Enthält Mastercard Ausgleichsursachencodes und zugehörige Nachrichten.

Domänentrennung

Domänentrennung wird für nicht unterstützt Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Anwendung. 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 .

Domänentrennung o Anzeigen

Die Inhaltspaket mit Reklamationsregeln für Mastercard Die Anwendung stellt Fragebogen für die Aufnahme von konfliktbezogenen Informationen in verschiedenen Konfliktkategorien gemäß bereit Mastercard Richtlinien.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen

Die ServiceNow® Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Ermöglicht Ausstellern in den Vereinigten Staaten (USA), Konfliktfälle nachzuverfolgen und regulatorische Richtlinien einzuhalten.

Erste Schritte

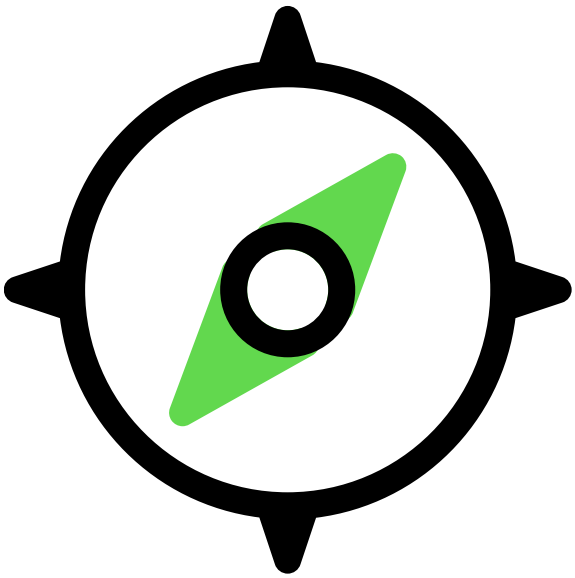
Die Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Die Anwendung kann Ihnen bei den folgenden Aufgaben helfen:

- Gewähren Sie Ausstellern mit Sitz in den USA Zugriff auf Fälligkeitsdaten der Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA), die den gesetzlichen Richtlinien entsprechen.
- Optimieren Sie das Falllösungsmanagement für die Konfliktmitarbeiter, um sicherzustellen, dass der Betrieb innerhalb der vorgeschriebenen Zeitrahmen liegt.
- Helfen Sie Konfliktmanagern, den Fortschritt eines Falls nachzuverfolgen.
- Stellen Sie die Konformität mit regulatorischen Standards sicher und schützen Sie die Rechte des Karteninhabers gemäß den Vorschriften.

Automatische Übersetzung

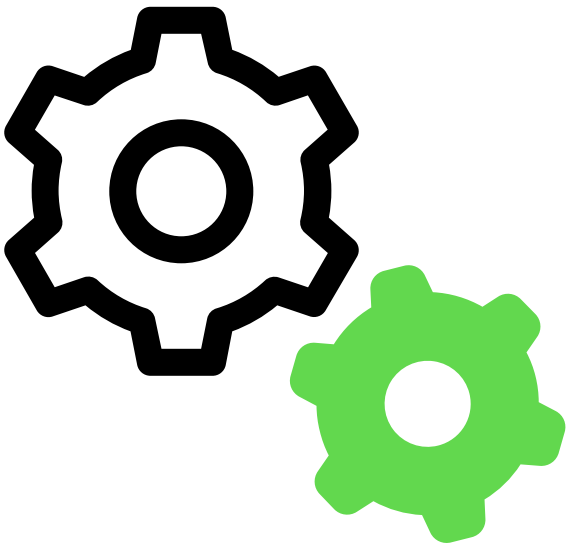
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Untersuchen



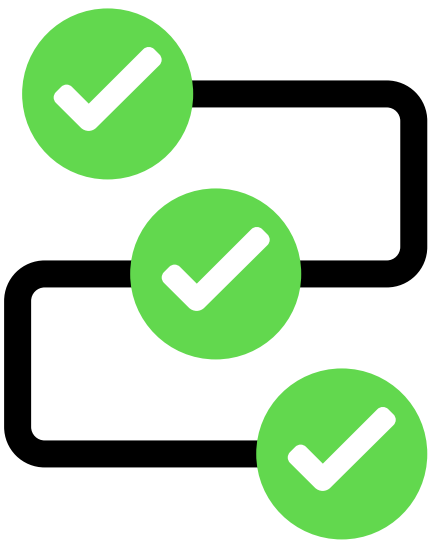
Erfahren Sie mehr über die Vorteile der Integration der Anwendung „Konfliktinhaltspaket für US-Vorschriften“

Konfigurieren



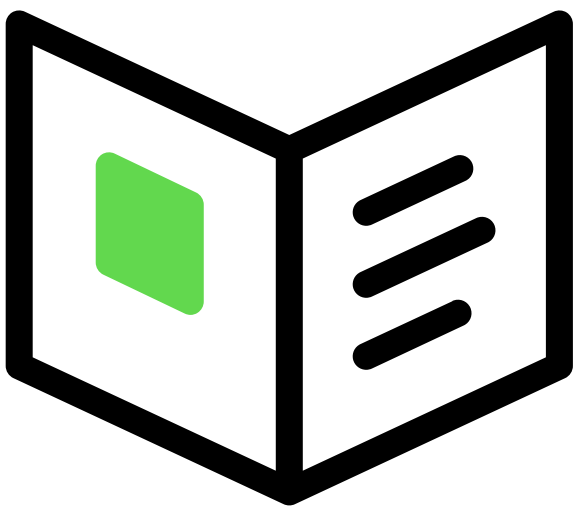
Planen und konfigurieren Sie Ihre Integration

Verwenden



Sehen Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter und Aussteller das Konfliktinhaltpaket für US-Vorschriften verwenden können, um Kartenkonfliktfälle nachzuverfolgen

Referenz



Rufen Sie Details zu den Komponenten wie Feldern, 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 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 verwenden können Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen, Sie müssen es zuerst aus herunterladen ServiceNow Store. 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 Entwickler-Website eigene Apps erstellen.
- Kontakt Kundenservice und Support

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen erkunden

Erfahren Sie, wie Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Die Anwendung optimiert den Konfliktlösungsprozess gemäß den regulatorischen Leitlinien der USA, einschließlich der Verordnung E (Reg. E) und der Verordnung Z (Reg. Z).

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen – Übersicht

Die Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Hilft Ausstellern, regulatorische Anforderungen zu verarbeiten und Verbraucherinteressen zu schützen. Es automatisiert die Nachverfolgung und Korrespondenz, was den Konfliktmanagementprozess verbessert.

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen – Workflow

Die Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Mit der Anwendung können Konfliktmitarbeiter die folgenden grundlegenden Aufgaben bearbeiten:

- Überwachen Sie den Status und die Details jedes Konfliktfalls.
- Optimieren Sie den Kommunikationsprozess, indem Sie konsistente und vorschriftskonforme Nachrichten an Karteninhaber und andere Stakeholder senden.
- Geben Sie klare Informationen zu den Fälligkeitsdaten und Anforderungen der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) an, die Service Desk-Mitarbeitern helfen, ihre Aufgaben rechtzeitig und gemäß den Vorschriften abzuschließen.

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen – Vorteile

Einige der wichtigsten Vorteile von Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Sind:

- Ermöglicht es den Ausstellern, die Konfliktfälle ständig zu überwachen.
- Sorgt für eine konsistente Kommunikation mit regulatorischen Standards, was dazu beiträgt, manuelle Fehler und Verzögerungen zu reduzieren.
- Hilft Ausstellern, die Anforderungen der US-Vorschriften zu erfüllen.
- Optimiert Prozesse, um Konflikte effizienter zu lösen, wodurch rechtzeitige Lösungen sichergestellt werden, die sowohl Ausstellern als auch Karteninhabern zugute 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.

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**an.
2. Suchen Sie nach Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Anwendung (sn_Disp_reg_cp_US) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   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 sie installieren möchten, wählen Sie aus **Demodaten laden** Kontrollkästchen.
   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 konfigurieren

Sie können Ihre Implementierung von einrichten Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Anwendung durch Installation der Anwendung aus dem ServiceNow Store.

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen verwenden

Konfliktmitarbeiter verwenden Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Um die Konfliktfälle nachzuverfolgen, die den US-Vorschriften (Reg. E und Reg. Z) unterliegen, und sicherzustellen, dass sie den regulatorischen Leitlinien entsprechen. Diese Anwendung stellt die erforderlichen SLA-Definitionen (Service Level Agreement) bereit und stellt dem Konfliktmanager Details zur Verfügung, damit er die erforderlichen Maßnahmen überwachen und ergreifen kann.

Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen-Workflows

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Transaktion im Namen eines Kunden oder über das Kundenserviceportal oder das Verbraucherserviceportal 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Erstellen Sie eine Konfliktservicekarte.

   Der Service Desk-Mitarbeiter initiiert den Konfliktserviceprozess, indem er die Informationen zum ersten Fall eingibt und im Namen eines Kunden einen Konfliktfall erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Kartenkonfliktfall wird erstellt.

2. Initiieren Sie einen Konflikt.

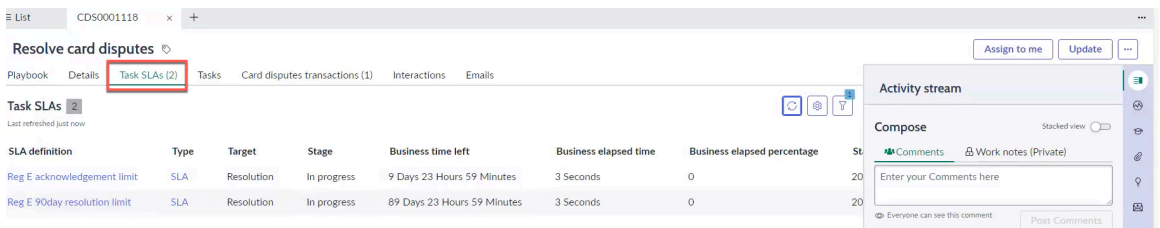
   - Der Service Desk-Mitarbeiter gibt die Konfliktdetails ein, einschließlich des referenzierten Accounts, des Konfliktbetrags und der Art des Konflikts. Der Service Desk-Mitarbeiter stellt die erforderlichen Informationen für die verfügbaren Optionen für die Art des Konflikts bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie einen Konflikt.
   - In **Wählen Sie Transaktion aus** Aktivität wählt der Service Desk-Mitarbeiter ein Kartenkonto aus. Die anwendbare Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) wird automatisch zugeordnet und basiert auf dem ausgewählten Account und der vorkonfigurierten Logik für diese Transaktion.

     Hinweis: Die Verordnung E (Reg. E) verwaltet die Transaktionen von den Sparkonten und Girokonten, während die Verordnung Z (Reg. Z) die Kreditkartentransaktionen gemäß den geltenden Kriterien behandelt.

3. Senden Sie den Fall zur Untersuchung.

   - In **Konflikt übermitteln** Aktivität überprüft der Service Desk-Mitarbeiter den Konfliktbetrag. Der Service Desk-Mitarbeiter wählt die Option aus **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 zu **Aufgaben-SLAs** Registerkarte zum Anzeigen der angewendeten SLA-Definitionen.

     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 installiert werden Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Anwendung.

Mit Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen installierte Komponenten

Die Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Das Plugin installiert Komponenten wie SLAs und zusätzliche Plugins.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Hinweis: Die Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Die Anwendung hängt von der Anwendung Financial Services Card Operations ab.

Plugins für Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen

Plugin	Beschreibung
Finanzdienstleistungskartenvorgänge [com.sn_bom_credit_Card]	Ermöglicht die schnelle Verarbeitung von Kreditkartenanwendungen und Kartentransaktionskonflikten.
Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen [sn_disp_reg_cp_US]	Ermöglicht Ausstellern in den Vereinigten Staaten (USA), Konfliktfälle nachzuverfolgen und regulatorische Richtlinien einzuhalten.

Installierte Tabellen

Die Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Die Anwendung enthält keine neuen Tabellen.

SLA-Definitionen (Service Level Agreement) installiert

Die folgenden SLA-Definitionen werden mit hinzugefügt Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen.

SLA-Definitionen für Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen

SLA	Tabelle [name]
Regulatorisches E – vorläufiges Limit für 10 Tage	Kartenkonfliktaufgabe [sn_bom_credit_Card_disputes_Task]
Regulatorisches E – vorläufiges Limit für 20 Tage	Kartenkonfliktaufgabe [sn_bom_credit_Card_disputes_Task]
Regulatorische E 45-Tage-Lösungsgrenze	Kartenkonflikte Servicefall [sn_bom_credit_Card_disputes_Service]
Regulatorische E 90-Tage-Lösungsgrenze	Kartenkonflikte Servicefall [sn_bom_credit_Card_disputes_Service]
Regulatorisches E-Bestätigungslimit	Kartenkonflikte Servicefall [sn_bom_credit_Card_disputes_Service]
Regulatorisches E PC-Stornolimit	Kartenkonfliktaufgabe [sn_bom_credit_Card_disputes_Task]
Bestätigungslimit für regulatorische Z	Kartenkonflikte Servicefall [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.

SLA-Definitionen für Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen (Fortsetzung)

SLA	Tabelle [name]
Regulatorische Z-Auflösungsgrenze	Kartenkonflikte Servicefall [sn_bom_credit_Card_disputes_Service]

Domänentrennung Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen

Domänentrennung wird für nicht unterstützt Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen. 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 .

Domänentrennung o Anzeigen

Die ServiceNow® Konflikt-Inhaltspaket für US-Regulierungen Ermöglicht Ausstellern in den Vereinigten Staaten (USA), Konfliktfälle nachzuverfolgen und regulatorische Richtlinien einzuhalten.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Financial Services Card Operations

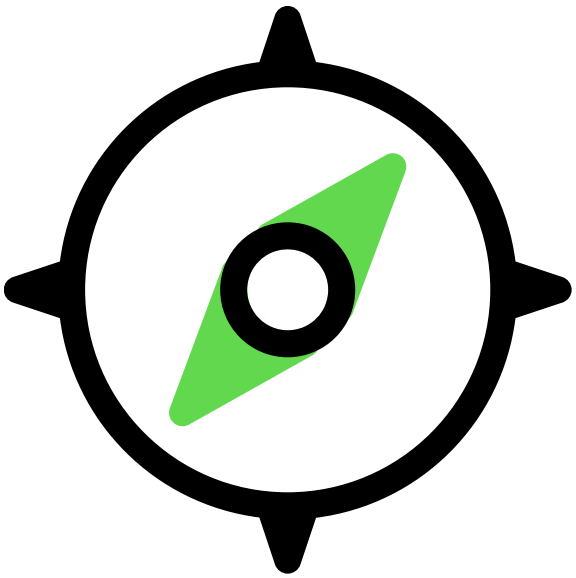
Mit Financial Services Card Operations optimieren, digitalisieren und automatisieren Sie die Kartenvorgänge in Ihrem Finanzinstitut vom Front- bis zum Back-Office, sodass Kreditkartenanträge und Konflikte bei Kartentransaktionen schnell verarbeitet werden können.

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 .

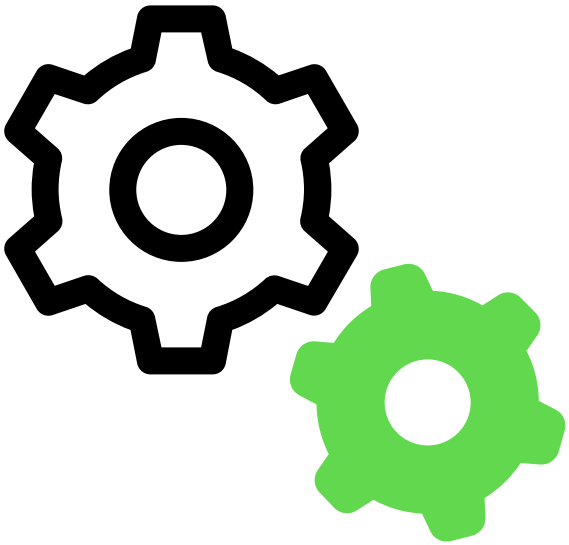
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Untersuchen



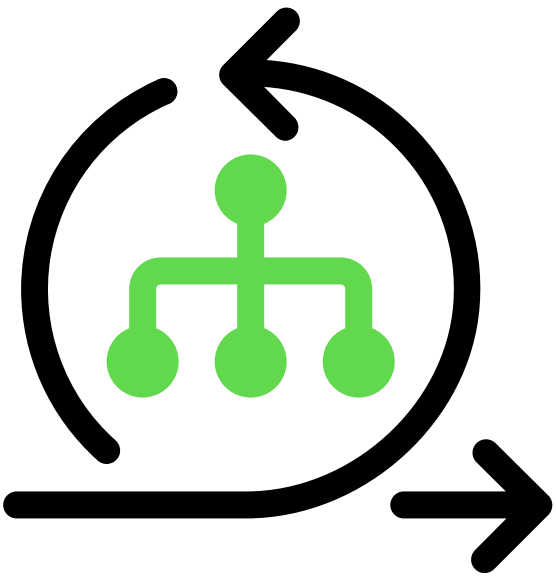
Erfahren Sie, wie Kunden, Mitarbeiter in Zweigstellen und Service Desk-Mitarbeiter Kartenvorgänge verwenden.

Einrichten



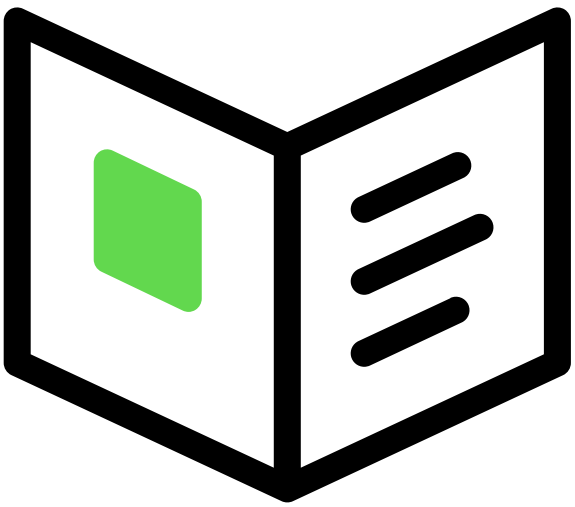
Richten Sie Kartenvorgänge ein.

Verwenden



Übermitteln und verwalten Sie Kreditkartenbezogene Anforderungen.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Rollen, Tabellen, Eigenschaften und Plugins ab, die installiert sind, und speichern Sie 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.

Financial Services Card Operations erkunden

Sie können verwenden ServiceNow® Financial Services Card Operations Anwendung zum Erstellen und Verwalten verschiedener Kartenserviceanforderungen.

Kartenservices

Mit der Anwendung können Sie die folgenden Arten von Karten- und Konfliktserviceanforderungen verwalten:

- Neue Kreditkarte
- Erhöhen Sie das Kreditlimit
- Verringern Sie das Kreditlimit
- Kreditkarte sperren
- Kreditkarte entsperren
- Kreditkarte schließen
- Konfliktkartentransaktion

Kartenvorgänge-Anwender

Die Financial Services Card Operations Die Anwendung richtet sich an die folgenden Anwender:

- Administrator: Verantwortlich für die Konfiguration von Financial Services Card Operations Anwendung.
- 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 mittleren oder hinteren Büro einer Bank von Finanzinstituten, die mit Kartengeschäften arbeiten. Sie sind für die Bearbeitung von Kreditkartenfällen und -Aufgaben wie Kreditbewertungsaufgaben, Konfliktserviceaufgaben und Dokumentserviceaufgaben verantwortlich, die in Kartenservices eingehen. Diese Arten von Service Desk-Mitarbeitern arbeiten an Kreditkarten- und Kartenkonfliktanforderungen:
  - Kreditkartenmitarbeiter
  - Connectors für Kreditkartenmitarbeiter
  - Bonitätsbewertungsmitarbeiter
  - Service Desk-Mitarbeiter für Kartenkonflikt
  - Connector für Service Desk-Mitarbeiter für Kartenkonflikt

Zugehörige Informationen

Financial Services Card Operations installieren

Sie können installieren Financial Services Card Operations Anwendung (sn_bom_Credit_Card), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Financial Services Card Operations Anwendung (sn_bom_credit_Card) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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 Komponenten, die mit installiert werden Financial Services Card Operations Anwendung und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Financial Services Card Operations Anwendung ist 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.

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_Card.admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ihre Implementierung für einrichten Financial Services Card Operations Durch Installation von Financial Services Card Operations Anwendung, Importieren von Finanzdienstleistungsdaten und Überprüfen und Konfigurieren der mit der Anwendung installierten Komponenten.

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Transaktionsdaten in ServiceNow Tabellen.
   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 neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen Zum Aktivieren eindeutiger Flows und Ansichten für Kartenservicefälle und -Aufgaben.
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller Zum Definieren von Anforderungsformularen.
Bearbeiten oder erstellen Sie neue Flows	Bearbeiten oder erstellen Sie neue Flows Verwenden Flow Designer.
Ändern Sie Interceptors und Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs	Ändern Sie Interceptors und Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs Dient zum Konfigurieren von Zahlungsanforderungstypen.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs Dient zum Konfigurieren von SLA-Zeiten für Kartenservicefälle und -Aufgaben.
Konfigurieren Sie Anwendergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen Für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können auch Gruppen und Anwendern Rollen zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln Um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und diese Fälle dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Eigenschaften konfigurieren	Konfigurieren Sie Eigenschaften Für Kartenvorgänge.

Verwalten von Kreditkartenserviceanforderungen

Mithilfe des Kreditkarten-Servicefalls und der zugehörigen Aufgaben können Sie Kreditkarten-Serviceanfragen verwalten, die Sie von Ihren Kunden für Ihr Finanzinstitut 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.

So initiieren Sie Serviceanfragen für Kreditkarten

- Beitragende, Mitarbeiter in Zweigstellen und Callcenter-Mitarbeiter können Kreditkartenserviceanfragen im Namen ihrer Kunden aus Interaktionsdatensätzen und dem Servicekatalog übermitteln.
- Kunden können Anforderungen über das Verbraucherserviceportal erstellen, indem sie Katalogelemente auswählen und Formulare ausfüllen und übermitteln.

Hinweis: Damit Ihre Kunden das Verbraucherserviceportal verwenden können, aktivieren Sie das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Zuweisung und Lösung für Kreditkartenservicefälle

Nachdem Anforderungen übermittelt wurden, erstellen Kreditkartenanforderungs-Flows automatisch Kreditkartenservicefälle und -Aufgaben.

Ein Kreditkartenservicefall wird verwendet, um die gesamte Kreditkartenanforderung nachzuverfolgen und alle Aufgaben für die Anforderung auszulösen.

Jeder Anforderungstyp verfügt über einen dedizierten Flow, der Aufgaben aus dem übergeordneten Kreditkartenservicefall auslöst. Die Aufgaben, die für einen Fall erstellt werden, hängen vom Typ des Kreditkartenanforderungstyps ab und haben die folgenden Typen:

- Kreditkartenaufgabe: Wird Service Desk-Mitarbeitern für Kreditkarten zugewiesen und für Folgeaufgaben wie die Bewertung der Produktberechtigung und die Einrichtung eines neuen Kreditkartenkontos verwendet.
- Kreditbewertungsaufgabe: Wird Service Desk-Mitarbeitern für Kreditbewertungen zugewiesen und für Folgeaufgaben verwendet, die das Abrufen von Kreditbewertungen und die Bewertung von Risiken umfassen.
- Dokumentservice-Aufgabe: Wird Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen und für Folgeaufgaben wie Dokumentverifizierung und -Vorbereitung verwendet.

Zur Lösung von Fällen führen Service Desk-Mitarbeiter Aktivitäten wie das Sammeln von Dokumenten, das Durchführen von Kreditbewertungen und das Ändern von Kreditlimits für die ihnen zugewiesenen Aufgaben aus.

Sowohl der Fall als auch seine 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 Kreditkartendienstleister einen Kreditkartenservicefall 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 Anwender in der Kreditkartenserviceabteilung 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 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**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditkartenservicefälle** , Klicken Sie auf **Alle** .
4. Klicken Sie in der Liste auf einen Fall, um ihn zu öffnen.
5. Weisen Sie den Fall zu.
   - Um den Fall sich selbst zuzuweisen, klicken Sie auf **Mir zuweisen** .
   - Um den Fall einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen, wählen Sie im einen Service Desk-Mitarbeiter aus **Zugewiesen an** Feld.

Ergebnis

Der Fall ist einem Kreditkartenmitarbeiter zugewiesen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auch einer Service Desk-Mitarbeiter-Zuweisungsgruppe angehört, wird der Name der Gruppe in angezeigt **Zuweisungsgruppe** Feld.

Ein neues Kreditkartenkonto wird eingerichtet

Als Kreditkartenmitarbeiter 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“ wird ausgelöst. Dieser Flow löst die folgenden Aufgaben aus dem Kreditkartenservicefall aus. Eine neue Aufgabe wird erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt.

1. Bewerten Sie die Produktberechtigung für einen Kunden an.
2. Rufen Sie eine Kreditbewertung ab, und bewerten Sie die Risiken für einen Kunden an.

   Hinweis: Wenn der Kreditbewertungsmitarbeiter die Kreditanforderung ablehnt, ändert sich die Phase des zugehörigen Kreditkartenservicefalls in Geschlossen – abgelehnt. Der Fall wird automatisch geschlossen, und der Flow löst die Schritte 3–6 nicht aus.

3. Überprüfen Sie die Vollständigkeit der Begleitdokumente für einen Kunden an.
4. Legen Sie die Nutzungsbedingungen und Offenlegungen einer Karte für einen Kunden fest.
5. Reichen Sie eine Kundenvereinbarung für einen Kunden ein.
6. Richten Sie ein Kreditkartenkonto für einen Kunden ein, und schließen Sie den Fall an.

Weitere Informationen zu den Flows, die mit installiert werden Financial Services Card Operations Anwendung, siehe 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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen 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

Eine Kreditkartenaufgabe zur Bewertung der Produktberechtigung wird im Kreditkartenservicefall für eine neue Kartenanforderung automatisch erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe in einem Kreditkartenservicefall oder in der Liste Kreditkartenaufgabe.

Option	Schritte
Aus einem Kreditkartenservicefall	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditkartenservicefälle** , Klicken Sie auf **Mir zugewiesen** . **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten. **c.** Klicken Sie im Fall auf **Aufgaben** Registerkarte und wählen Sie die Kreditkartenaufgabe aus.
Aus der Liste Kreditkartenaufgabe	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditkartenaufgabe** , Klicken Sie auf **Alle** . **b.** Klicken Sie in der Liste auf die Aufgabe, die Sie öffnen möchten.

4. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **In Arbeit** .
5. Bewerten Sie die Berechtigung des angeforderten Produkts für den Kunden.
6. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
7. Um die Aufgabe in zu schließen **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** .
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

- Die Phase des zugehörigen Kreditkarten-Servicefalls ändert sich von der Produktberechtigung in die Kreditrisikobewertung.
- Eine Kreditbewertungsaufgabe zum Abrufen einer Kreditbewertung und zur Bewertung des Risikos für den Kunden wird automatisch in generiert **Aufgaben** Registerkarte des zugeordneten Falls. Die Aufgabe wird im Status Offen erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Kreditmitarbeiter in der Kreditbewertungsabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der die Aufgabe zugewiesen ist, basiert auf der Zuweisungsregel.

Rufen Sie eine Kreditbewertung ab, und bewerten Sie die Risiken für einen Kunden

Rufen Sie eine Kreditbewertung ab, und bewerten Sie die Risiken für einen Kunden. Sie können die Kreditkartenanforderung basierend auf Ihren Ergebnissen genehmigen oder ablehnen.

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.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_Credit_asmt.b2c_Agent oder sn_bom_Credit_asmt.b2c_Agent_Connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Kreditbewertungsaufgabe wird automatisch unter einer der folgenden Bedingungen erstellt:

- Nach Abschluss von Aufgabe zur Bewertung der Produktberechtigung Für einen neuen Kreditkartenfall
- Mit einem Kreditkarten-Servicefall für Anforderung zur Erhöhung des Kreditlimits

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditbewertung** Und öffnen Sie dann die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für Ihre 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 klicken **Mir zuweisen** .
5. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **In Arbeit** .
6. In **Risikopunktzahl** Wählen Sie eine Risikopunktzahl aus, die auf Ihren Ergebnissen basiert.
7. In **Gutschrift genehmigt** Feld auswählen **Ja** Um oder zu genehmigen **Nein** Zum Ablehnen der Kreditkartenanforderung.
8. In **Genehmigtes Kreditlimit** Geben Sie ein Kreditlimit ein, das auf Ihrer Bewertung für den Kunden basiert.
9. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
10. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnis

- Die Kreditbewertungsaufgabe wechselt in den Status Geschlossen – Abgeschlossen.
- Wenn Sie die Gutschriftanforderung genehmigt haben, geschieht Folgendes:

  Für eine neue Kreditkartenanforderung

  - Die Phase des zugehörigen Kreditkartenservicefalls ändert sich von Kreditrisikobewertung in Kundenvereinbarung.
  - Eine Dokumentaufgabe zum Überprüfen der Vollständigkeit der Begleitdokumente des Kunden wird automatisch in generiert **Aufgaben** Registerkarte des zugeordneten Falls. Die Aufgabe wird im Status „Offen“ erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Dokument-Agent in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Abteilung „Dokumentservices“ zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der die Aufgabe zugewiesen ist, basiert auf der Zuweisungsregel.

Für eine Anforderung zur Erhöhung des Kreditlimits

- Die Phase des zugehörigen Kreditkarten-Servicefalls ändert sich von Kreditrisikobewertung in Account aktualisieren.
- Eine Kreditkartenaufgabe, die das Kreditlimit erhöht, wird automatisch in generiert **Aufgaben** Registerkarte des zugeordneten Falls. Die Aufgabe wird im Status Offen erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Kreditkartenmitarbeiter in der Kreditkartenserviceabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der die Aufgabe zugewiesen ist, basiert auf der Zuweisungsregel.

- Wenn Sie die Kreditanforderung abgelehnt haben, wird der zugehörige Kreditkartenservicefall automatisch geschlossen, und die Phase des Falls ändert sich von „Kreditrisikobewertung“ in „Geschlossen – abgelehnt“.

Überprüfen Sie 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 in erfolgt Rufen Sie die Kreditbewertung ab, und bewerten Sie das Risiko für den Kunden Abgeschlossen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Dokumentservice** , Öffnen Sie die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für Ihre 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 klicken **Mir zuweisen** .
5. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **In Arbeit** .
6. Verifiziert, dass alle Begleitdokumente, die der Kunde übermittelt hat, vollständig sind.
7. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnis

- Die Dokumentservice-Aufgabe wechselt in den Status Geschlossen – Abgeschlossen.
- In wird automatisch eine Kreditkartenaufgabe generiert, um die Nutzungsbedingungen und Offenlegungen der Karte zu bestimmen und die Kundenvereinbarung zu 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.

Aufgaben Registerkarte des zugeordneten Falls. Die Aufgabe wird im Status Offen erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Kreditkartenmitarbeiter in der Kreditkartenserviceabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der die Aufgabe zugewiesen ist, basiert auf der Zuweisungsregel.

Legen Sie die Nutzungsbedingungen und Offenlegungen einer Karte für einen Kunden fest

Bestimmen Sie die Nutzungsbedingungen und Offenlegungen einer Karte, und aktualisieren Sie die Kundenvereinbarung für einen Kunden. Diese Informationen werden für den Kunden freigegeben, 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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen 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 Dokumentservice-Aufgabe auf festgelegt wird Überprüfen Sie die Vollständigkeit der Begleitdokumente des Kunden Abgeschlossen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe in einem Kreditkartenservicefall oder in der Liste Kreditkartenaufgabe.

Option	Schritte
Aus einem Kreditkartenservicefall	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditkartenservicefälle** , Klicken Sie auf **Mir zugewiesen** . **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten. **c.** Klicken Sie im Fall auf **Aufgaben** Registerkarte und wählen Sie die Kreditkartenaufgabe aus.
Aus der Liste Kreditkartenaufgabe	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditkartenaufgabe** , Klicken Sie auf **Alle** . **b.** Klicken Sie in der Liste auf die Aufgabe, die Sie öffnen möchten.

4. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **In Arbeit** .
5. Bestimmen Sie die Nutzungsbedingungen und Offenlegungen der Karte, und aktualisieren Sie die Kundenvereinbarung für den Kunden.
6. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
7. Um die Aufgabe in zu schließen **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** .
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.

Ergebnis

Eine Dokumentaufgabe zum Einreichen einer Kundenvereinbarung wird automatisch in generiert **Aufgaben** Registerkarte des zugeordneten Falls. Die Aufgabe wird im Status „Offen“ erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Dokument-Agent in der Abteilung „Dokumentservices“ zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der die Aufgabe zugewiesen ist, basiert auf der Zuweisungsregel.

Reichen Sie eine Kundenvereinbarung für einen Kunden ein

Legen Sie die Kundenvereinbarung ab, die für einen Kunden vorbereitet ist, damit Sie ein neues Kreditkartenkonto einrichten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_document.Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Dokumentservice-Aufgabe wird automatisch für einen neuen Kreditkartenfall erstellt, wenn die Kreditkartenaufgabe auf lautet Bestimmen Sie die Nutzungsbedingungen der Karte, und aktualisieren Sie die Kundenvereinbarung Abgeschlossen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *`Financial Services Operations`* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Dokumentservice** , Öffnen Sie die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Aufgaben auf **Mir zugewiesen** .
   - Klicken Sie für alle Dokumentaufgaben auf **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, an der gearbeitet werden soll.
   Um an einer Aufgabe zu arbeiten, die Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie sie sich selbst zu, indem Sie auf klicken **Mir zuweisen** .
5. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **In Arbeit** .
6. Reichen Sie die Kundenvereinbarung ein, die für den Kunden vorbereitet ist.
7. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnis

- Die Dokumentservice-Aufgabe wechselt in den Status Geschlossen – Abgeschlossen.
- Die Phase des zugehörigen Kreditkarten-Servicefalls ändert sich von Kundenvereinbarung in Kontoerstellung.
- Eine Kreditkartenaufgabe zum Einrichten eines Kreditkartenkontos für den Kunden wird automatisch in generiert **Aufgaben** Registerkarte des zugeordneten Falls. Die Aufgabe wird im Status Offen erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Kreditkartenmitarbeiter in der Kreditkartenserviceabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der die Aufgabe zugewiesen ist, 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 ist und die erforderlichen Dokumente vorbereitet 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.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen 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 Dokumentservice-Aufgabe auf festgelegt wird Legen Sie die Kundenvereinbarung ab Abgeschlossen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe in einem Kreditkartenservicefall oder in der Liste Kreditkartenaufgabe.

Option	Schritte
Aus einem Kreditkartenservicefall	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditkartenservicefälle** , Klicken Sie auf **Mir zugewiesen** . **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten. **c.** Klicken Sie im Fall auf **Aufgaben** Registerkarte und wählen Sie die Kreditkartenaufgabe aus.
Aus der Liste Kreditkartenaufgabe	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditkartenaufgabe** , Klicken Sie auf **Alle** . **b.** Klicken Sie in der Liste auf die Aufgabe, die Sie öffnen möchten.

4. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **In Arbeit** .
5. Basierend auf den Werten in **Risikopunktzahl** Und **Genehmigtes Kreditlimit** Felder ein neues Kreditkartenkonto für den Kunden gemäß der Anforderung erstellen.
6. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
7. Um die Aufgabe in zu schließen **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** .
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

- Die Phase des zugehörigen Kreditkarten-Servicefalls ändert sich von „Account-Erstellung“ in „Geschlossen – Abgeschlossen“.
- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung 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.

Erhöhen des Kreditlimits einer Karte

Als Kreditkartenmitarbeiter können Sie an einem Kreditkartenfall arbeiten, um das Kreditlimit für die Kreditkarte eines Kunden basierend auf den Ergebnissen aus der Kreditbewertung des Kunden zu erhöhen.

Wenn ein Kunde die Erhöhung eines Kreditlimits anfordert, wird ein Kreditkartenservicefall erstellt, und der Flow „Kreditlimit erhöhen“ wird ausgelöst. Dieser Flow löst die folgenden Aufgaben aus dem Kreditkartenservicefall aus. Eine neue Aufgabe wird erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt.

1. Rufen Sie eine Kreditbewertung ab, und bewerten Sie die Risiken für einen Kunden an.

   Hinweis: Wenn der Kreditbewertungsmitarbeiter die Kreditanforderung ablehnt, ändert sich die Phase des zugehörigen Kreditkartenservicefalls in Geschlossen – abgelehnt. Der Fall wird automatisch geschlossen, und der Flow löst den Schritt 2 nicht aus.

2. Erhöhen Sie das Kreditlimit für einen Kunden an.

   Hinweis: Wenn **Dauer** Feld im zugehörigen Fall ist auf festgelegt **Unbegrenzt** , Durch das Erhöhen des Kreditlimits wird der Fall geschlossen, und Schritt 3 wird nicht ausgelöst.

3. Setzen Sie das Kreditlimit für einen Kunden zurück an.

   Wenn die Anforderung eine vorübergehende Erhöhung des Kreditlimits betrifft, verbleibt der Status des Falls im Status „in Arbeit“ und in der Phase „Account aktualisieren“ bis zum im Fall angegebenen Enddatum. Das System erstellt automatisch einen neuen Kreditkartenservicefall am angegebenen Enddatum, um das Kreditlimit zurückzusetzen.

   Die *sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit* Karteneigenschaft Definiert die Anzahl der Stunden vor dem Enddatum, in denen das System einen Fall erstellt, um das Kreditlimit rückgängig zu machen.

Weitere Informationen zu den Flows, die mit installiert werden Financial Services Card Operations Anwendung, siehe 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 Kreditbewertungsmitarbeiter festgelegt wurde.

Vorbereitungen

Rufen Sie eine Kreditbewertung ab, und bewerten Sie 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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe in einem Kreditkartenservicefall oder in der Liste Kreditkartenaufgabe.

Option	Schritte
Aus einem Kreditkartenservicefall	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditkartenservicefälle** , Klicken Sie auf **Mir zugewiesen** . **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten. **c.** Klicken Sie im Fall auf **Aufgaben** Registerkarte und wählen Sie die Kreditkartenaufgabe aus.
Aus der Liste Kreditkartenaufgabe	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditkartenaufgabe** , Klicken Sie auf **Alle** . **b.** Klicken Sie in der Liste auf die Aufgabe, die Sie öffnen möchten.

4. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **In Arbeit** .
5. Basierend auf dem Wert in **Genehmigtes Kreditlimit** Erhöhen Sie das Kreditlimit für die Kreditkarte des Kunden.
6. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
7. Um die Aufgabe in zu schließen **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** .
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

- Die Phase des zugehörigen Kreditkartenservicefalls ändert sich von „Account aktualisieren“ in „Geschlossen – Abgeschlossen“.

> **Wichtig:** Wenn die Anforderung eine vorübergehende Erhöhung des Kreditlimits betrifft, verbleibt der Status des Falls im Status „in Arbeit“ und in der Phase „Account aktualisieren“ bis zum im Fall angegebenen Enddatum. Das System erstellt automatisch einen neuen Kreditkartenservicefall am angegebenen Enddatum, um das Kreditlimit zurückzusetzen.

- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über den Fallabschluss.

Nächste Maßnahme

Wenn der zugehörige Fall eine vorübergehende Erhöhung des Kreditlimits betrifft, bearbeiten Sie den neuen Fall bis Setzen Sie das Kreditlimit zurück Bis zum ursprünglichen Limit am Enddatum.

Setzen Sie das Kreditlimit für einen Kunden zurück

Setzen Sie das Kreditlimit einer Karte auf das ursprüngliche Limit für einen Kunden zurück, der eine vorübergehende Erhöhung des Kreditlimits angefordert hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.Agent oder sn_bom_credit_Card.Agent_Connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieser Kreditkarten-Servicefall wird automatisch für einen Kreditkarten-Servicefall erstellt, um das Kreditlimit vorübergehend zu erhöhen, wenn der **Dauer** Feld ist auf festgelegt **Begrenzte Zeit** .

Wenn die Anforderung eine vorübergehende Erhöhung des Kreditlimits betrifft, bleibt der Fall auch nach dem Erhöhen des Kreditlimits im Status „in Arbeit“. Das System erstellt automatisch einen neuen Kreditkartenservicefall am angegebenen Enddatum, um das Kreditlimit zurückzusetzen.

Die *sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit* Karteneigenschaft Definiert die Anzahl der Stunden vor dem Enddatum, in denen das System einen Kreditkartenservicefall erstellt, um das Kreditlimit rückgängig zu machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditkartenservicefälle** , Öffnen Sie 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 noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auf klicken **Mir zuweisen** .
5. In **Angeforderter Limitbetrag** Feld das Kreditlimit auf das ursprüngliche Limit der Karte verringern.
6. Aktualisieren Sie **Verringern Sie das Kreditlimit** Aufgabe.
   a. In **Aufgaben** Klicken Sie auf die Kreditkartenaufgabe, an der Sie arbeiten möchten.
   b. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **In Arbeit** .
   c. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
   d. Um die Aufgabe in zu schließen **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** .
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

- Die Phase des Falls „Kreditlimit zurücksetzen“ und des ursprünglichen Kreditkartenservicefalls zum Erhöhen des Kreditlimits ändert sich in „Geschlossen – Abgeschlossen“.
- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über die Zurücksetzung des Kreditlimits und den Fallabschluss.

Verringern Sie das Kreditlimit einer Karte

Verringern Sie das Kreditlimit der Kreditkarte eines Kunden gemäß der Kreditkartenserviceanforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.Agent oder sn_bom_credit_Card.Agent_Connector

> **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kreditkartenservicefall für eine Verringerung des Kreditlimits erstellt wird, wird der Flow „Kreditlimit verringern“ ausgelöst. Dieser Flow erstellt automatisch eine Kreditkartenaufgabe in **Aufgaben** Registerkarte des Falls, um das Kreditlimit für den Kunden zu verringern.

Weitere Informationen zu den Flows, die mit installiert werden Financial Services Card Operations Anwendung, siehe Designer-Flows für Financial Services Operations Anwendungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditkartenservicefälle** , Öffnen Sie 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 noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auf klicken **Mir zuweisen** .
5. Basierend auf dem Wert in **Angeforderter Limitbetrag** Feld das Kreditlimit für die Kreditkarte eines Kunden verringern.
6. Aktualisieren Sie die Aufgabe „Kreditlimit verringern“.
   a. In **Aufgaben** Klicken Sie auf die Kreditkartenaufgabe.
   b. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **In Arbeit** .
   c. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
   d. Um die Aufgabe in zu schließen **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** .
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

- Die Phase des Kreditkarten-Servicefalls ändert sich von „Account aktualisieren“ in „Geschlossen – Abgeschlossen“.
- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über den Fallabschluss.

Blockieren einer Kreditkarte

Kreditkartenmitarbeiter können an einem Kreditkartenfall arbeiten, der die Kreditkarte eines Kunden gemäß der Serviceanfrage blockiert.

Wenn ein Kunde die Sperrung 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 Kreditkartenmitarbeiter 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 Kunden an.

   Hinweis: Wenn **Dauer** Feld im Kreditkarten-Servicefall ist auf festgelegt **Unbegrenzt** , Durch das Blockieren des Kreditlimits wird der Fall geschlossen, und Schritt 2 wird nicht ausgelöst.

2. Entsperren Sie die Sperre einer Kreditkarte an.

   Wenn die Anforderung nur für die vorübergehende Blockierung der Kreditkarte gilt, verbleibt der Fall im Status „in Arbeit“ und in der Phase „Account aktualisieren“ bis zum im Fall angegebenen Enddatum. Das System erstellt automatisch einen neuen Kreditkartenservicefall am angegebenen Enddatum, um die Sperre der Karte aufzuheben.

   Die *sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card* Karteneigenschaft Definiert die Anzahl der Stunden vor dem Enddatum, in denen das System einen Fall zum Entsperren der Kreditkarte erstellt.

Weitere Informationen zu den Flows, die mit installiert werden Financial Services Card Operations Anwendung, siehe Designer-Flows für Financial Services Operations Anwendungen.

Sperren Sie eine Kreditkarte für einen Kunden

Sperren Sie eine Kreditkarte für einen Kunden gemäß der Kreditkartenserviceanforderung.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Kreditkartenaufgabe wird automatisch mit einem Kreditkartenservicefall erstellt, um eine Kartenanforderung zu blockieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe in einem Kreditkartenservicefall oder in der Liste Kreditkartenaufgabe.

Option	Schritte
Aus einem Kreditkartenservicefall	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditkartenservicefälle** , Klicken Sie auf **Mir zugewiesen** . **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten. **c.** Klicken Sie im Fall auf **Aufgaben** Registerkarte 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.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditkartenaufgabe** , Klicken Sie auf **Alle** . **b.** Klicken Sie in der Liste auf die Aufgabe, die Sie öffnen möchten.

4. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **In Arbeit** .
5. Sperren Sie die Kreditkarte des Kunden gemäß der Anforderung.
6. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
7. Um die Aufgabe in zu schließen **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** .
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

- Die Phase des zugehörigen Kreditkartenservicefalls ändert sich von „Account aktualisieren“ in „Geschlossen – Abgeschlossen“.

> **Wichtig:** Wenn die Anforderung nur für die vorübergehende Blockierung der Kreditkarte gilt, verbleibt der zugehörige Fall im Status „in Arbeit“ und in der Phase „Account aktualisieren“, bis das Enddatum im Fall angegeben ist. Das System erstellt automatisch einen neuen Kreditkartenservicefall am angegebenen Enddatum, um die Sperre der Karte aufzuheben.

- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über den Fallabschluss.

Nächste Maßnahme

Wenn der zugehörige Fall für die vorübergehende Blockierung der Kreditkarte vorgesehen ist, bearbeiten Sie den neuen Kreditservicefall bis Entsperren Sie die Karte Am Enddatum.

Entsperren Sie die Sperre einer Kreditkarte

Entsperren Sie die Kreditkarte eines Kunden gemäß der Kreditkartenserviceanforderung.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kreditkarten-Servicefall zum Entsperren einer Karte erstellt wird, wird der Flow „Kreditkarte entsperren“ ausgelöst. Dieser Flow erstellt automatisch eine Kreditkartenaufgabe in **Aufgaben** Registerkarte des Falls, um das Kreditlimit für den Kunden zu verringern.

Weitere Informationen zu den Flows, die mit installiert werden Financial Services Card Operations Anwendung, siehe Designer-Flows für Financial Services Operations Anwendungen.

> **Hinweis:** Ein Fall zum Entsperren von Kreditkarten wird auch automatisch für einen Fall zum vorübergehenden Blockieren einer Karte erstellt, wenn der verwendet wird **Dauer** Feld ist auf festgelegt **Begrenzte Zeit** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditkartenservicefälle** , Öffnen Sie 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 noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auf klicken **Mir zuweisen** .
5. Entsperren Sie die Kreditkarte des Kunden gemäß der Anforderung.
6. Aktualisieren Sie die Aufgabe „Kreditkarte entsperren“.
   a. In **Aufgaben** Klicken Sie auf die Kreditkartenaufgabe.
   b. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **In Arbeit** .
   c. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
   d. Um die Aufgabe in zu schließen **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** .
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

- Die Phase des Kreditkarten-Servicefalls ändert sich von „Account aktualisieren“ in „Geschlossen – Abgeschlossen“.

  Hinweis: Ob dieser Fall zum Entsperren von Kreditkarten als Teil von erstellt wurde Blockieren einer Kreditkarte Flow, der Fall für das Blockieren der Karte wird 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 Kreditkartenserviceanforderung.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kreditkarten-Servicefall zum Schließen einer Karte erstellt wird, wird der Flow Kreditlimit schließen ausgelöst. Dieser Flow erstellt automatisch eine Kreditkartenaufgabe, um das Kreditkartenkonto des Kunden in zu schließen **Aufgaben** Registerkarte des Falls.

Weitere Informationen zu den Flows, die mit installiert werden Financial Services Card Operations Anwendung, siehe 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**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditkartenservicefälle** , Öffnen Sie 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 noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auf klicken **Mir zuweisen** .
5. Schließen Sie das Kreditkartenkonto des Kunden gemäß der Anforderung.
6. Aktualisieren Sie die Aufgabe „Kreditkarte schließen“.
   a. In **Aufgaben** Klicken Sie auf die Kreditkartenaufgabe.
   b. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **In Arbeit** .
   c. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
   d. Um die Aufgabe in zu schließen **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** .
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

- Die Phase des Kreditkarten-Servicefalls ändert sich von „Account aktualisieren“ in „Geschlossen – Abgeschlossen“.
- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über den Fallabschluss.

Financial Services Card Operations – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten und Eigenschaften, die mit installiert werden Financial Services Card Operations Anwendung.

Mit Financial Services Card Operations installierte Komponenten

Mit der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Financial Services Card Operations Anwendung, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, wenn 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 Card Operations Anwendung

Plugin	Beschreibung
Kundenservice	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus dem Kundenservice-Management-Anwendung in 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.

Mit installierte Plugins Financial Services Card Operations Anwendung (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
[com.sn_customerservice]	

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Anwendungen speichern Financial Services Card Operations Anwendung

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Kreditkartenanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.
Financial Services Credit Operations	Ermöglicht die Verwaltung von Aufgaben zur Kreditrisikobewertung, die in den Kartenvorgängen-Workflows verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Credit Operations installierte Komponenten.
Guided Decisions Experience	Ermöglicht Kunden die Verwendung von geführten Entscheidungen mit Playbooks, empfohlenen Aktionen und anderen Funktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Geführte Entscheidungen konfigurieren
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentservices-Aufgaben, die in Kartenvorgängen-Workflows verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Dokumentbearbeitung.

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 Kartenvorgangsrollen • Löschen Sie Kreditkartenfälle und -Aufgaben • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Kreditkartendaten.	sn_bom_credit_Card.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 Card Operations installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Hinweis: Die Rolle sn_bom.admin enthält die Rolle sn_bom_credit_Card.admin, wenn die Financial Services Card Operations Anwendung ist installiert.	
Kreditkartenmitarbeiter [sn_bom_credit_Card.Agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Kreditkartenfällen an • Arbeiten Sie an Kreditkartenfällen und -Aufgaben	• sn_ind.schreiben • sn_bom_Credit_asmt.Viewer • sn_bom_credit_Card_Account • sn_bom_document.Viewer • sn_esm_agent
Kreditkartenbeitragender [sn_bom_credit_Card.Contributor]	• Senden Sie Kreditkartenanforderungen • Zeigen Sie den Status von Kreditkartenfällen, Kreditbewertungsaufgaben und Dokumentservices-Aufgaben an • Bearbeiten Sie Kreditkartenfälle, und sammeln Sie eingehende Dokumente für Accounts, die bis zum von ihnen verwaltet werden Neu Phase **Wichtig:** Damit die Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_Contributor • sn_bom_Credit_asmt.b2c_Vie • sn_bom_credit_Card_Account • sn_bom_document.b2c_Viewe • sn_customerservice.csm_wor
Connector für Kreditkartenmitarbeiter [sn_bom_credit_Card.Agent_Connector]	• Senden Sie Kreditkartenanforderungen • Arbeiten Sie an Kreditkarten und Aufgaben, um Kartenanforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu erfüllen	• sn_sla_definition_read • sn_bom_Credit_asmt.b2c_Vie • sn_bom.Viewer • sn_bom_credit_Card_Account • 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 Card Operations installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom_document.b2c_Viewe • sn_customerservice.csm_wor
Kreditkartenbetrachter [sn_bom_credit_Card.Viewer]	Kreditkartenfälle und zugehörige Daten anzeigen	• sn_ind.schreiben • sn_customerservice.case_viev • sn_bom.Credit_Card_Account
Betrachter für Kreditkartenkonto [sn_bom.credit_Card_Account_Viewer]	Zeigen Sie Kreditkartendaten-Entitäten an.	
Kartenkonfliktmanager [sn_bom_credit_Card.dispute_Manager]	• Verwalten Sie Konfliktfunktionen • Zeigen Sie an Performance Analytics Berichte in Dashboard • Verwenden Process Optimization Projekte für Konfliktmanagementprozesse	sn_bom_credit_Card.dispute_Agent
Kartenkonflikt-Service Desk-Mitarbeiter [sn_bom_credit_Card.dispute_Agent]	• Zeigen Sie den Status von Konfliktfällen an • Arbeiten Sie an Konfliktfällen und -Aufgaben	• sn_bom.Customer_Data_View • sn_bom.Account_Data_Viewe • sn_bom.Credit_Card_Account • sn_bom.b2b_Agent • sn_bom.deposit_account_viev • sn_bom.b2b_credit_Card_Acc • sn_bom.b2c_Agent
Connector für Service Desk-Mitarbeiter für Kartenkonflikt [sn_bom_credit_Card.dispute_Agent_Connector]	• Übermitteln Sie Konfliktanforderungen • Arbeiten Sie an Konfliktaufgaben, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu lösen	• sn_sla_definition_read • sn_bom.Customer_Data_View • sn_bom.Viewer • sn_bom.Account_Data_Viewe • sn_bom.Credit_Card_Account • 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 Card Operations installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.deposit_account_view • sn_bom.b2b_credit_Card_Acc
Kartenkonflikt-Betrachter [sn_bom_credit_Card.dispute_Viewer]	Zeigen Sie Konfliktfälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.service_definition_rea • sn_bom.Customer_Data_View • sn_bom.Account_Data_Viewe • sn_bom.Credit_Card_Account • sn_bom.deposit_account_view • sn_bom.b2b_credit_Card_Acc

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 Kartenbasistabelle erweitert die Falltabelle [sn_customerservice_Case].
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_Fragebogen]	Speichert alle Visa Fragen und Antworten des Konfliktfragebogens. Erweitert die Tabelle „Aufnahmeformular“ [sn_evnt_inq_qtn].

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 Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Visa Konflikt Bei Aufnahme Des Karteninhabers [sn_bom_Visa_cp_Visa_dispute_cardholder_Intake]	Speichert Visa Fragen und Antworten des Konfliktfragebogens, die von Verbrauchern übermittelt wurden, z. B. ein Konflikt-Playbook in einem Serviceportal. Weitere Informationen finden Sie unter Über die Konfliktaufnahme im Portal. Erweitert die Tabelle „Visa-Konfliktaufnahme“ [sn_bom_Visa_cp_Visa_dispute_Fragebogen].

Zugehörige Informationen

Mit Financial Services Card Operations installierte Eigenschaften

Passen Sie die Eigenschaften an, die mit verfügbar sind Financial Services Card Operations Anwendung.

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	Für eine Anforderung zum Entsperren von Kreditkarten (für begrenzte Zeit) erstellt das System automatisch einen neuen Fall, um die blockierte Kreditkarte zu der angegebenen Anzahl von Stunden vor dem Enddatum in der Anforderung zu entsperren. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 8 • **Standort**: **Alle** > **Bankkartenverwaltung** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Blockieren einer Kreditkarte
Anzahl der Stunden (vor dem Enddatum), um das Kreditlimit für eine Anforderung zur vorübergehenden Erhöhung des Kreditlimits rückgängig zu machen sn_bom_Credit_Card.reserverd_hours_to_Update_Credit_limit	Für eine Anforderung zur vorübergehenden Erhöhung des Kreditlimits erstellt das System automatisch einen neuen Fall, um das Kreditlimit der Karte bei der angegebenen Anzahl von Stunden vor dem Enddatum in der Anforderung rückgängig zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	• **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 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.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie Financial Services Deposit Operations.

Verwenden

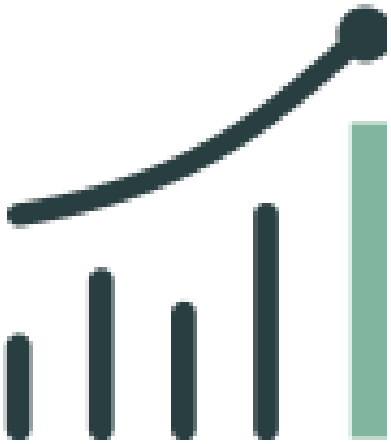


Übermitteln und verwalten Sie Einzahlungsserviceanforderungen.

Automatische Übersetzung

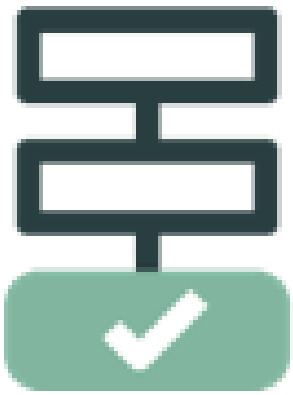
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Analytics und Reporting



Überwachen Sie wichtige Statistiken, und verfolgen Sie die Leistung mit dem vorkonfigurierten Dashboard.

Process Optimization



Visualisieren Sie den Prozess, und identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und installierten Store-Anwendungen ab.

Financial Services Deposit Operations erkunden

Sie können verwenden ServiceNow® Financial Services Deposit Operations Zur Verwaltung einer optimierten Lösung von Fällen im Zusammenhang mit Sparkonten und Girokonten durch Automatisierung und Optimierung der allgemeinen Anforderungen von Einlagenkonten.

Schlüsselfunktionen

- Systematische und wiederholbare Prozesse für Account-Updates, Änderungen von Daueraufträgen sowie Kontoerstellung und -Abschlüsse
- Automatisierte Workflows, die für allgemeine Account-Anforderungen verfügbar sind, um Fälle und Aufgaben über verschiedene Abteilungen und Funktionen hinweg weiterzuleiten
- Personalisiert Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Für verschiedene Rollen
- Playbook-Experience für eine geführte Navigation zur Lösung von Fällen
- Performance Analytics Dashboard mit vorkonfigurierten Berichten, um Trends und Antwortzeiten nachzuverfolgen und kontinuierliche Verbesserungen zu fördern
- Process Optimization Um den Prozess zu visualisieren und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren

Financial Services Deposit Operations Anwendungen

Die Serviceanforderungen für geschäftliche und private Einzahlungen werden über die folgenden Anwendungen unterstützt:

Financial Services Business Deposit Operations

Mit dieser Anwendung können Sie die Erstellung, den Service und die Schließung von geschäftlichen Einlagenkonten verwalten. Erfassen 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.

validieren Sie die erforderliche Dokumentation, autorisieren und finalisieren Sie den Genehmigungsprozess über einen zentralen Workflow.

Sie können es aktivieren, indem Sie installieren Financial Services Business Deposit Operations(sn_bom_deposit_b2b) Anwendung von ServiceNow Store an.

Financial Services Personal Deposit Operations

Mit dieser Anwendung können Sie die Erstellung, den Service und die Schließung von privaten Einlagenkonten verwalten. Erfassen und validieren Sie die erforderliche Dokumentation, autorisieren und finalisieren Sie den Genehmigungsprozess über einen zentralen Workflow.

Sie können es aktivieren, indem Sie installieren Financial Services Personal Deposit Operations(sn_bom_deposit_b2c) Anwendung von ServiceNow Store an.

Personas für Einzahlungsvorgänge

Einzahlungsvorgänge richten sich an die folgenden Personas:

Persona	Beschreibung
Administrator	Einzahlungsadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Endanwender (anfordernde Personen)	Kunden und Mitarbeiter in Zweigstellen, die Anforderungen übermitteln und den Status von Fällen überprüfen. Die folgenden Anwender können Einzahlungsserviceanforderungen übermitteln: • Verbraucher (Einzelhandelskunden) • Accounts und Kontakte (Geschäftskunden) • Mitarbeiter in Zweigstellen im Front Office eines Finanzinstituts, z. B. anfordernde Person und Beitragender. • Einzahlungsmitarbeiter (kann direkt einen Einzahlungsfall erstellen)
Erfüller	Mitarbeiter im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten, die mit dem Einlagenserviceteam zusammenarbeiten. Sie sind für die Arbeit an Einzahlungsfällen und Aufgaben verantwortlich, die in Einzahlungsservices einfließen. Die folgenden Service Desk-Mitarbeiter arbeiten an Einzahlungsfällen: • Einzahlungsmitarbeiter • Dokument-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.

Financial Services Deposit Operations installieren

Sie können die Einrichtung Ihrer Implementierung für starten Financial Services Deposit Operations Durch Installation der einzelnen Elemente Financial Services Business Deposit Operations Und Financial Services Personal Deposit Operations Anwendungen.

Financial Services Business Deposit Operations installieren

Sie können installieren Financial Services Business Deposit Operations Anwendung (sn_bom_Deposit_b2b), 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

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
- 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**an.
2. Suchen Sie nach Financial Services Business Deposit Operations Anwendung (sn_bom_Deposit_b2b) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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.

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.

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

Financial Services Personal Deposit Operations installieren

Sie können installieren Financial Services Personal Deposit Operations Anwendung (sn_bom_Deposit_b2c), 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Financial Services Personal Deposit Operations Anwendung (sn_bom_Deposit_b2c) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Financial Services Deposit Operations konfigurieren

Überprüfen Sie die Komponenten, die mit installiert werden Financial Services Deposit Operations Anwendung und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Financial Services Deposit Operations Anwendung ist installiert. 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 ServiceNow Tabellen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen.
2. Überprüfen Sie die installierten Komponenten.
   Ändern Sie sie, oder fügen Sie neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen Zum Aktivieren eindeutiger Flows und Ansichten für Einzahlungsservicefälle und -Aufgaben. Sie können neue Falltypen hinzufügen und Servicedefinitionen für jeden Typ konfigurieren.
Bearbeiten oder erstellen Sie Flows	Bearbeiten oder erstellen Sie Flows Verwenden Flow Designer.
Playbooks konfigurieren	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook Verwenden Process Automation 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 Dient zum Konfigurieren von SLA-Zeiten für Einzahlungsservicefälle und -Aufgaben.

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.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Anwendergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen Für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können auch Gruppen und Anwendern Rollen zuweisen. Konfigurieren Sie bei Bedarf Agent-Connector- und Beitragende-Rollen 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 diese Fälle dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Dokumentbearbeitung Für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschübe und -Ausnahmen.

Financial Services Deposit Operations verwenden

Erfahren Sie, wie Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter der Zweigstelle verwenden Financial Services Deposit Operations Anwendung an Initiieren, recherchieren und lösen Sie die Einzahlungsservicefälle .

Arbeitsbereich

Beitragende und Back-Office-Mitarbeiter verwenden personalisiert Arbeitsbereich Dient zur Bearbeitung aller Aspekte von Einzahlungsfällen. Mit dem Arbeitsbereich können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation zwischen Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich Anwender für Einzahlungsvorgänge

Anwender	Beschreibung
Einzahlungsbeitragender	Erstellt und verfolgt Einzahlungsservicefälle für von ihnen verwaltete Konten.
Einzahlungsmitarbeiter	Arbeitet an Einzahlungsservicefällen und Einzahlungsaufgaben.
Connector für Einzahlungsmitarbeiter	Erstellt und bearbeitet Einzahlungsfälle und -Aufgaben, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts 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 Anwender für Einzahlungsvorgänge (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.

Automatisierte Workflows

Vordefinierte Workflows für Einzahlungsfälle sind mit verfügbar Financial Services Business Deposit Operations Und Financial Services Personal Deposit Operations Anwendungen.

Wenn ein Kunde einen Einzahlungsservice anfordert, initiiert ein Einzahlungsbeitragender einen Fall und aktualisiert seine Details, wodurch der Workflow ausgelöst wird. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Mitarbeiter wie Einzahlungs- und Dokumentenmitarbeiter weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten an diesen Aufgaben, um die Serviceanfrage für Einzahlungen zu erfüllen.

Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Deposit Operations-Workflows.

Fall-Playbook

Mithilfe des Fall-Playbooks überprüfen Beitragende und Service Desk-Mitarbeiter ihre Fälle und Aufgaben und bearbeiten sie. Das Playbook bietet einen End-to-End-Lebenszyklus für die Aufgaben, die während des Fallverarbeitungsprozesses ausgeführt werden, von der Protokollierung eines Falls bis zur endgültigen Lösung und Kommunikation mit dem Kunden.

Dashboard

Performance Analytics Geben Sie Geschäftsinhabern einen Einblick 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 Financial Services Deposit Operations Die Anwendung installiert automatisierte Workflows für die Erstellung, den Service und die Schließung von Einlagenkonten. Diese Workflows ermöglichen die Weiterleitung von Fällen und Aufgaben an verschiedene Teams, einschließlich der Einzahlungs- und Dokumentmitarbeiter.

Mit dieser Anwendung verfügbare Workflows

Die folgenden vordefinierten Workflows für geschäftliche und private Einlagenkontoservices sind mit der Anwendung verfügbar:

Geschäftliche Einzahlung	Private Einzahlung
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.

Geschäftliche Einzahlung	Private Einzahlung
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 erstellt Prozessautomatisierungs-Designer Und Flow Designer . Der Einzahlungsadministrator kann diese Workflows überprüfen und an die Anforderungen seiner Organisation anpassen.

Allgemeiner Workflow für Einzahlungsvorgänge

Wenn ein Kunde einen Einzahlungsservice benötigt, initiiert ein Einzahlungsbeitragender einen Fall und aktualisiert seine Details, wodurch der Workflow ausgelöst wird. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die Service Desk-Mitarbeiter in entsprechenden Back-Office-Teams wie Einzahlungs- und Dokumentenservice weiter. Während des gesamten Workflows schließen Service Desk-Mitarbeiter ihre zugewiesenen Aufgaben ab und aktualisieren den Status des Falls. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Lösung des Falls erforderlich sind.

Folgendes ist ein typischer Workflow in Financial Services Deposit Operations Anwendung.

Hinweis: Je nach Servicetyp kann ein Workflow zusätzliche oder weniger Aufgaben enthalten.

1. Ein Kunde kontaktiert das Finanzinstitut und fordert einen Einzahlungsservice an.
2. Ein Einzahlungsbeitragender, z. B. ein Beziehungsmanager, erstellt den Fall, fügt alle anwendbaren Daten hinzu, sammelt die erforderliche Dokumentation vom Kunden und übermittelt die Anwendung.

   Für den Dokument-Agent wird eine Dokumentaufgabe generiert.
3. Der Dokumentagent überprüft die gesammelte Dokumentation. Wenn die Dokumente legitim sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.

   Abhängig vom Einzahlungsservicetyp werden Autorisierungs- und Erfüllungsaufgaben für Einzahlungsmitarbeiter erstellt.
4. Die Einzahlungsmitarbeiter bewerten die Anwendung und markieren ihre einzelnen Aufgaben als abgeschlossen.
5. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, aktualisiert ein Einzahlungsmitarbeiter das Einlagenkonto im Einzahlungssystem des Kerns, um die Serviceanfrage zu erfüllen.

Der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

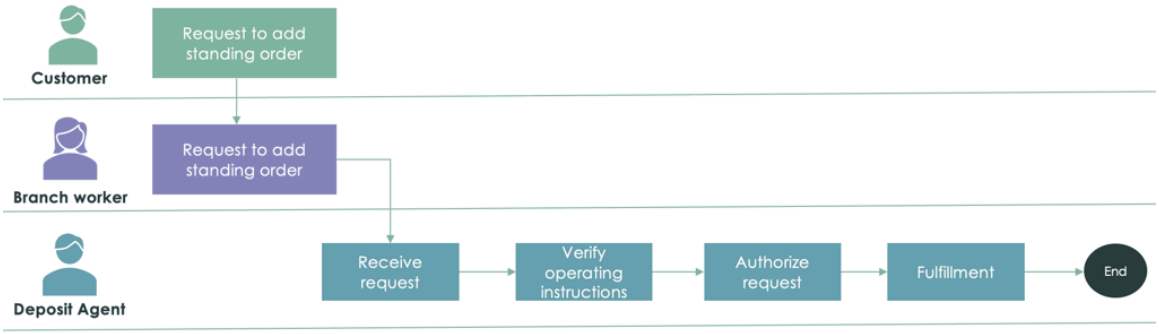
Fügen Sie Workflows für Daueraufträge hinzu, ändern Sie sie und stornieren Sie sie

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der Workflows für Daueraufträge Serviceanfragen zum Hinzufügen, Ändern und Stornieren von Daueraufträgen zu Einlagenkonten lösen. Die Workflows gelten sowohl für geschäftliche als auch private Einzahlungsserviceanforderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, wie die Anwendung Bankdienstleistern hilft, eine Einzahlungsanforderung für einen Dauerauftrag zu lösen.

Beispiel für Workflow für Dauerauftrag hinzufügen



Der Einzahlungsadministrator kann diesen vordefinierten Flow basierend auf den Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation überprüfen und 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 an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Als Beitragender, anfordernde Person oder Kunde der Einzahlung

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 übermitteln können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Einzahlungsservicefall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt.

Als Beitragender für Einzahlungen

Im Fall-Playbook aktualisiert der Beitragende die Falldetails in der Phase „Initiieren“ und „Überprüfen“ und übermittelt die Anwendung 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 Einzahlungsmitarbeiter die Betriebsanweisungen für den Dauerauftrag. Der Service Desk-Mitarbeiter genehmigt die Einzahlungsaufgabe und markiert sie als abgeschlossen.
2. Ein Einzahlungsautorisierer (Einzahlungsmitarbeiter) überprüft die Falldetails und genehmigt die Einzahlungsaufgabe, um die Einzahlungsanforderung zu autorisieren.
3. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, aktualisiert ein Einlagendienstleister das Einlagenkonto im Core-Banking-System und schließt die Aufgabe „Einzahlung aktualisieren“ im Playbook.

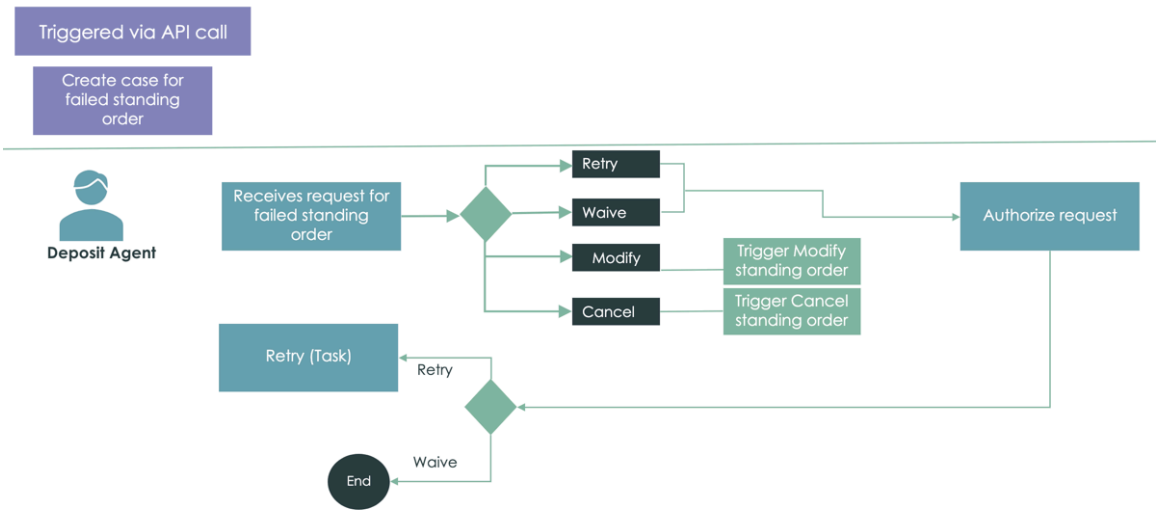
Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

Workflow für Dauerauftrag fehlgeschlagen

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mithilfe von erfahren f Workflow für fehlgeschlagenen Dauerauftrag: Wenden Sie sich proaktiv an einen Kunden, um einen fehlgeschlagenen Dauerauftrag für sein Einlagenkonto zu erhalten, und entscheiden Sie sich für einen Aktionsplan. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch private Einlagenkonten.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankdienstmitarbeiter bei der Verarbeitung eines fehlgeschlagenen Dauerauftrags für ein Einlagenkonto unterstützt.

Workflow-Beispiel für einen fehlgeschlagenen Dauerauftrag



Der Einzahlungsadministrator kann diesen vordefinierten Flow basierend auf den Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation überprüfen und anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für einen fehlgeschlagenen Dauerauftrag an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Als Einzahlungsmitarbeiter oder über eine API

Wenn das System einen Fehler bei der Ausführung eines Dauerauftrags über ein Einlagenkonto erkennt, löst eine API im Back-End einen Fehlgeschlagenen Einzahlungsservice für Dauerauftrag aus. Ein Einzahlungsmitarbeiter 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 Einzahlungsmitarbeiter arbeitet mit dem Kunden zusammen und schließt den Aktionsplan ab.
- Im Fall-Playbook aktualisiert der Einzahlungsmitarbeiter den Fehlergrund, wählt in der Phase „Initiieren“ und „Überprüfen“ eine entsprechende Korrekturmaßnahme aus und übermittelt den Antrag zur Erfüllung.

Der Workflow löst die nächsten Aufgaben oder einen Fall basierend auf der ausgewählten Korrekturmaßnahme aus, und die Zuweisungsregeln leiten den zugehörigen Fall oder die Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

Wiederholen Sie das Vorkommen eines Dauerauftrags, oder verzichten Sie darauf

Wenn die Korrekturmaßnahme basierend auf der Anforderung des Kunden darin besteht, das Auftreten eines Dauerauftrags erneut zu versuchen oder zu beenden, generiert der Workflow automatisch eine Einzahlungsautorisierungsaufgabe für den Einzahlungsmitarbeiter.

- Ein Einzahlungsautorisierer (Einzahlungsmitarbeiter) überprüft die Falldetails und genehmigt die Einzahlungsaufgabe.
- Ein Einzahlungsmitarbeiter 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“ festgelegt.

Erstellen eines Servicefalls für Korrekturmaßnahmen

Wenn die Korrekturmaßnahme darin besteht, den Dauerauftrag zu ändern oder abzubrechen, 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 ist, werden der Status und die Phase des übergeordneten Falls (fehlgeschlagener Dauerauftrag) auf „Abgeschlossen“ gesetzt.

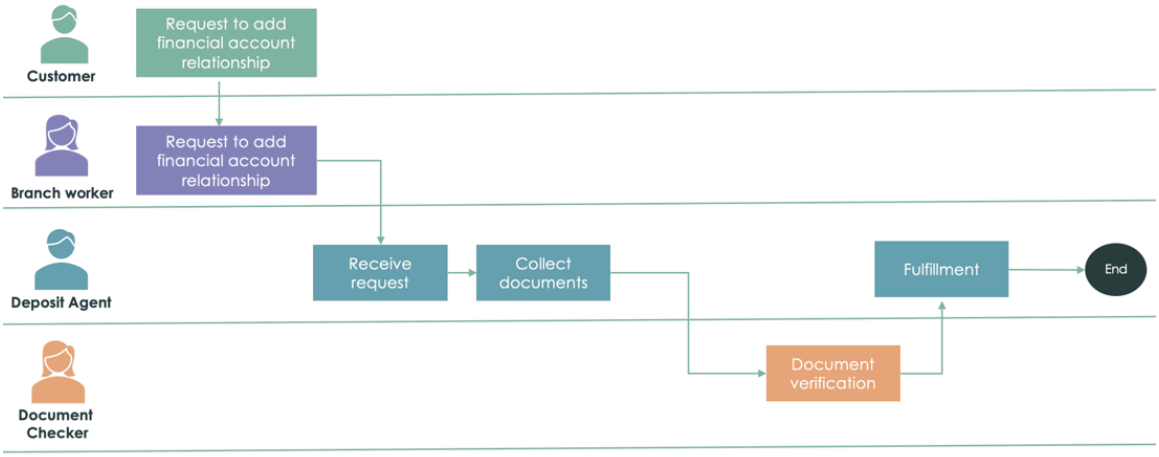
Fügen Sie Workflows für Finanzkontobeziehungen hinzu, ändern und entfernen Sie sie

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der Workflows für Finanzkontobeziehungen Serviceanfragen zum Hinzufügen, Ändern und Entfernen von Beziehungen von Einlagenkonten lösen. Diese Workflows gelten für Serviceanforderungen für private Einzahlungen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankdienstleistern hilft, eine Einzahlungsanforderung für eine Finanzkontobeziehung 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 für eine Finanzkontobeziehung hinzufügen



Der Einzahlungsadministrator kann diesen vordefinierten Flow basierend auf den Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation überprüfen und anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Hinzufügen, Ändern und Entfernen von Beziehungen zu einem Account an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Als Beitragender, anfordernde Person oder Kunde der Einzahlung

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 übermitteln können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Einzahlungsservicefall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt.

Als Beitragender für Einzahlungen

Im Fall-Playbook aktualisiert der Beitragende die Beziehungsinformationen in der Phase „Initiieren“ und „Überprüfen“, sammelt die erforderliche Dokumentation vom Kunden und übermittelt die Anwendung 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 legitim sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.

   Der Workflow generiert weitere Aufgaben für Einzahlungsmitarbeiter, die sie 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 Einzahlungsautorisierer (Einzahlungsmitarbeiter) überprüft die Falldetails und genehmigt die Einzahlungsaufgabe, um die Einzahlungsanforderung zu autorisieren.
3. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, aktualisiert ein Einlagendienstleister das Einlagenkonto im Core-Banking-System und schließt die Aufgabe „Einzahlung aktualisieren“ im Playbook.

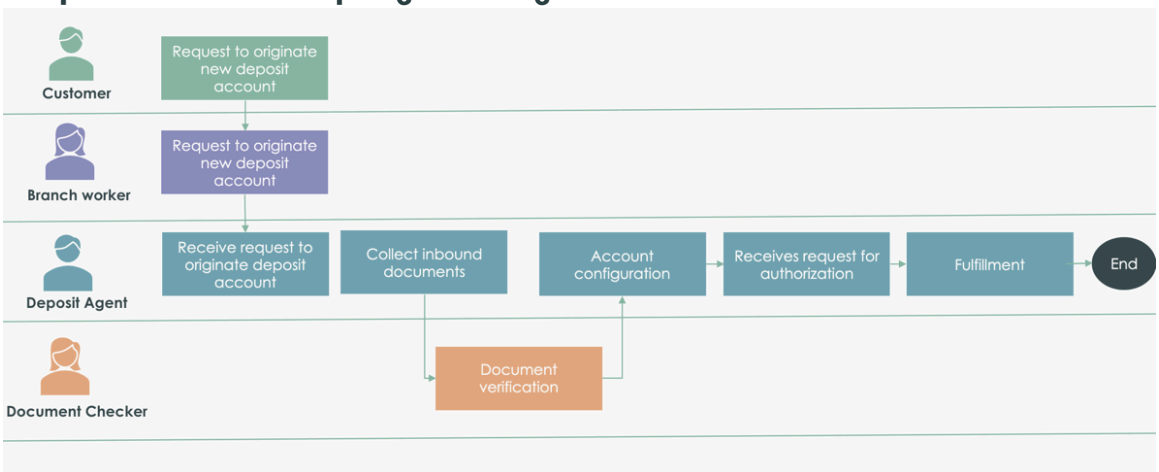
Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

Workflow zum Ursprung des Einlagenkontos

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mit verwenden o Workflow „Einlagenkonto übergrenzen“, lösen Sie Serviceanforderungen für die Eröffnung eines neuen Einlagenkontos. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch private Einzahlungsserviceanforderungen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankdienstleistern hilft, eine Einzahlungsanforderung für ein neues Einlagenkonto zu lösen.

Beispiel für Workflow-Ursprung des Einlagenkontos



Der Einzahlungsadministrator kann diesen vordefinierten Flow basierend auf den Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation überprüfen und anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für die Erstellung eines Einlagenkontos an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Als Beitragender, anfordernde Person oder Kunde der Einzahlung

Ein Beitragender oder eine anfordernde Person übermittelt 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 übermitteln 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.

Ein Fall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt.

Als Beitragender für Einzahlungen

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 sammelt die erforderliche Dokumentation vom Kunden und übermittelt die Anwendung 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 legitim sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.

   Der Workflow generiert weitere Aufgaben für Einzahlungsmitarbeiter, die sie bearbeiten können.
2. Im Fall-Playbook konfiguriert ein Einlagendienstleister das Einlagenkonto mit den Zinssatzinformationen.
3. Ein Einzahlungsautorisierer (Einzahlungsmitarbeiter) überprüft die Falldetails und genehmigt die Einzahlungsaufgabe, um die Einzahlungsanforderung zu autorisieren.
4. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, erstellt und aktiviert ein Einlagendienstleister das Einlagenkonto im Kernbanksystem, sendet das Kontoeröffnungs-Kit an den Kunden und schließt diese Einzahlungsaufgaben.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

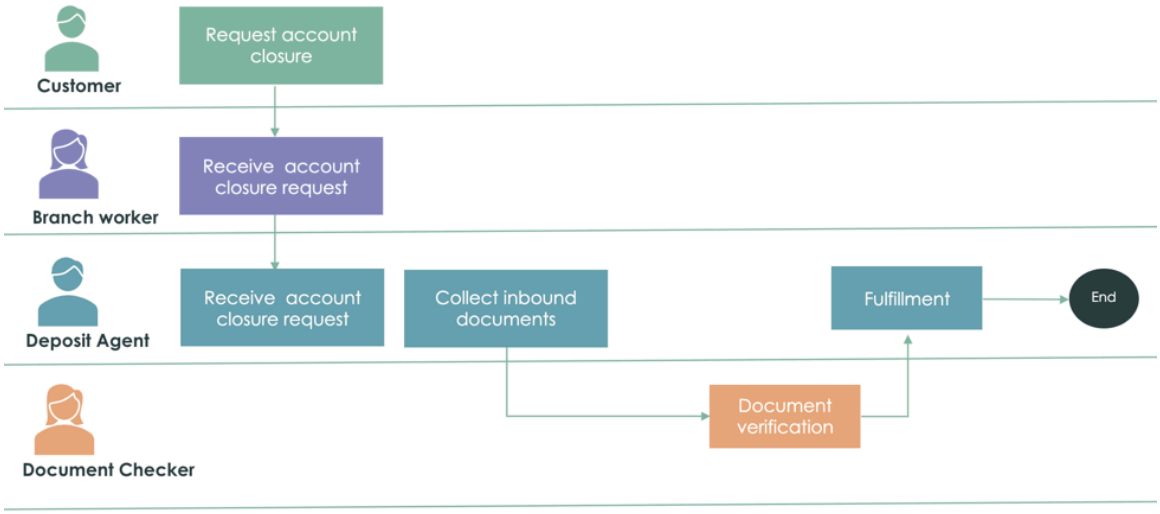
Workflow „Einlagenkonto schließen“

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mithilfe des Workflows „Einlagenkonto schließen“ Serviceanforderungen zum Schließen eines Einlagenkontos oder eines Einlagenkontos lösen. Die Workflows gelten sowohl für geschäftliche als auch private Einzahlungsserviceanforderungen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankdienstleistern hilft, eine Einzahlungsanforderung für eine Kontoschließung 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 zum Schließen eines Einlagenkontos



Der Einzahlungsadministrator kann diesen vordefinierten Flow basierend auf den Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation überprüfen und 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 an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Als Beitragender, anfordernde Person oder Kunde der Einzahlung

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 übermitteln können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Fall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt.

Als Beitragender für Einzahlungen

Im Fall-Playbook aktualisiert der Beitragende die Details zum Kontoabschluss in der Phase „Initiieren“ und „Überprüfen“, sammelt die erforderliche Dokumentation vom Kunden und übermittelt die Anwendung 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 legitim 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, damit ein Einzahlungsmitarbeiter sie bearbeiten kann.

2. Im Fall-Playbook arbeitet ein Einzahlungsmitarbeiter an der Einzahlungsaufgabe und hebt die Verknüpfung des Einlagenkontos von anderen Finanzkonten im Kernbanksystem auf.
3. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, aktualisiert der Einzahlungsmitarbeiter das Einlagenkonto im Core-Banking-System und schließt die Aufgabe „Einzahlung aktualisieren“ im Playbook.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

Senden einer Einzahlungsserviceanforderung

Bankmitarbeiter können den Einzahlungs-Workflow beginnen, indem sie eine Einzahlungsserviceanforderung von Kunden (Verbraucher- oder Geschäftskontakt) übermitteln. Kunden (Verbraucher oder Kontakt) können eine Anforderung auch direkt aus dem Servicekatalog übermitteln.

Einzahlungsfälle, die von Einzahlungsbeitragenden erstellt wurden

Einzahlungsbeitragende können im Arbeitsbereich erforderliche 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 Einzahlungsserviceanforderungen im Namen ihrer Kunden aus den Interaktionsdatensätzen und dem Servicekatalog übermitteln.

Von Kunden übermittelte Anforderungen

Geschäftskunden und Verbraucher können Einzahlungsserviceanforderungen über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln. Sie können ein Servicekatalogelement auswählen, das erforderliche Formular ausfüllen und es 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 Einzahlungsmitarbeitern und Service Desk-Mitarbeiter-Connectors übermittelt

Back-Office-Einzahlungsmitarbeiter können auch einen Einzahlungsservicefall initiieren, indem sie zu navigieren **Einzahlungsservicefälle** Klicken Sie in der Listenansicht des Arbeitsbereichs auf **Neu** .

Connectors für Einzahlungsmitarbeiter können erforderliche Informationen und Dokumente erfassen und Einzahlungsserviceanforderungen für die von ihnen verwalteten Konten übermitteln. Darüber hinaus können sie an den Fällen arbeiten, um die Serviceanfrage zu erfüllen.

Erstellen Sie einen Einzahlungsservicefall als Beitragenden oder Service Desk-Mitarbeiter-Connector

Beginnen Sie den Einzahlungsservice-Anwendungsprozess, indem Sie im Namen Ihres Kunden einen Einzahlungsfall erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:

- 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 anwendbare universelle Beitragende Rolle kann auch zugewiesen werden, um einen Fall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderrollen und FSO Business-Regeln.

Wichtig: Damit der Agent-Connector oder die Beitragende-Rolle funktioniert, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder den Anwendern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Füllen Sie als Einzahlungsbeitragender oder Service Desk-Mitarbeiter-Connector die Kundendaten aus, sammeln Sie die erforderlichen Dokumente, und übermitteln Sie den Antrag für die Einzahlungsserviceanforderung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kundenfälle** , Klicken Sie auf **Meine Fälle** .
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld Fall erstellen eine Kategorie und einen Service aus.
   a. Von **Wählen Sie die Kategorie aus** Liste, wählen Sie aus **Geschäftliche Einzahlungsservices** Oder **Private Einzahlungsservices** .
   b. Von **Wählen Sie Service aus** Liste einen Einzahlungsservice auswählen.
6. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Ein Einzahlungsservicefall wird erstellt.
7. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie vom Kunden gesammelt haben.

   Hinweis: Jedes Formular für Einzahlungsservicefälle verfügt über verschiedene Felder, die auf dem ausgewählten Einzahlungsservice basieren.

8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

- Der Einzahlungsservicefall wird mit dem Status Neu erstellt, 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

Sammeln Sie alle erforderlichen Kundeninformationen, und übermitteln Sie die Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. In **Playbook** Registerkarte die Daten in die Phase „Initiieren“ eingeben.
2. Übermitteln Sie die Anwendung zur Erfüllung an Back-Office-Mitarbeiter.

Übermitteln 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 der Agent-Connector oder die Beitragende-Rolle funktioniert, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder den Anwendern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Füllen Sie als Einzahlungsbeitragender oder Service Desk-Mitarbeiter-Connector die Kundendaten aus, sammeln Sie die erforderlichen Dokumente in der Phase „Initiieren“ des Fall-Playbooks, und übermitteln Sie die Anwendung für den erforderlichen Service. Ein Einzahlungsmitarbeiter kann die Aktivitäten auch in der Phase „Initiieren“ des Fall-Playbooks ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte öffnen Sie die Fallliste.
   - Navigieren Sie für Fälle für die von Ihnen verwalteten Accounts zu **Kundenfälle** > **Meine Fälle**an.
   - Navigieren Sie für alle Einzahlungsservicefälle zu **Einzahlungsfälle** > **Alle**an.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Schließen Sie Aktivitäten unter ab **Initiieren und überprüfen** Phase.

   Hinweis: Je nach Einzahlungsservicetyp kann ein Playbook in dieser Phase zusätzliche oder weniger Aktivitäten aufweisen.

   a. Füllen Sie in Aktivitätsformularen die Felder aus, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren** .

   Hinweis: Felder sind abhängig vom Einzahlungsservicetyp verfügbar, z. B. Dauerauftrag hinzufügen oder Einlagenkonto erstellen.

   b. Sammeln Sie gegebenenfalls in der Aktivität „eingehende Dokumente erfassen“ die aufgeführten Dokumente vom 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.

Sie können Kundendokumente auch über die Registerkarte eingehende Dokumente erfassen.

c. Geben Sie in der Aktivität „Anwendung übermitteln“ Kommentare in ein **Übermittlungskommentar** Feld und klicken Sie dann auf **Übermitteln** Um die Anwendung abzuschließen.

Ergebnis

- 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 Service Desk-Mitarbeiter im Einzahlungsservice zugewiesen. Alle Dokumentaufgaben werden einer Gruppe oder einem Service Desk-Mitarbeiter im Dokumentservice zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der die Aufgabe zugewiesen ist, basiert auf den Zuweisungsregeln.

Arbeiten Sie an einem Einzahlungsservicefall

Arbeiten Sie an einem Einzahlungsfall, um Bewerberinformationen zu sammeln, sicherzustellen, dass alle ausstehenden Aufgaben abgeschlossen sind, und erfüllen Sie die Produktanforderung für die Einzahlung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für einen Geschäftseinzahlungsservicefall: sn_bom_deposit_b2b.Agent oder sn_bom_deposit_b2b.Agent_Connector
- Für einen privaten Einzahlungsservicefall: sn_bom_deposit_b2c.Agent oder sn_bom_deposit_b2c.Agent_Connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen 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 Einzahlungsbeitragender, z. B. ein Beziehungsmanager, einen Fall und aktualisiert seine Details, wodurch der Workflow ausgelöst wird. Während des gesamten Workflows führen Einzahlungs- und Dokumentendienstmitarbeiter ihre zugewiesenen Aufgaben aus und aktualisieren den Status des Falls.

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die für die Recherche und Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.

2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).

3. In **Listen** Registerkarte, unter **Einzahlungsservicefälle** , Öffnen Sie 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 gearbeitet werden soll.
Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auf klicken **Mir 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.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die an der Lösung eines Falls beteiligt sind.
6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben in den Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen.

   Hinweis: Je nach Typ der Einzahlungsserviceanforderung kann ein Playbook zusätzliche oder weniger Aktivitäten und Aufgaben haben.

   Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden in angezeigt **Aufgaben** Registerkarte des Falls.

Ergebnis

Der Einzahlungsfall wird automatisch aktualisiert und zeigt „Abgeschlossen“ 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 erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für einen Geschäftseinzahlungsservicefall: sn_bom_document.b2b_Agent
- Für einen privaten Einzahlungsservicefall: sn_bom_document.b2c_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Dokumentenverwaltungsservice bestimmt, welche Dokumente in einem Workflow erforderlich sind. Wenn Dokumente vom Kunden gesammelt werden müssen, wird automatisch eine Aufgabe für einen Dokumentenmitarbeiter generiert. Die Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln dem Dokumentserviceteam oder einem Dokument-Agent zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Dokumentservice** , Öffnen Sie die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für Ihre 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 klicken **Mir zuweisen** .
5. In **Eingehende Dokumente** Wählen Sie ein Dokument aus.
6. Sobald das Dokument überprüft wurde, klicken Sie auf **Verifizieren** .
7. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
8. Klicken Sie auf **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.

Ergebnis

- Die Dokumentaufgabe wechselt in den Status „Abgeschlossen“.
- Im übergeordneten Einzahlungsfall wird die Phase „Dokumente verifizieren“ im Fall-Playbook als abgeschlossen angezeigt, und der Fall wechselt zur nächsten Phase.

Arbeiten Sie an einer Einzahlungsaufgabe zur Erfüllung

Arbeiten Sie an einer Einzahlungsaufgabe, um eine Erfüllungsaktivität für den übergeordneten Einzahlungsservicefall durchzuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für eine geschäftliche Einzahlungsservice-Aufgabe: sn_bom_deposit_b2b.Agent oder sn_bom_deposit_b2b.Agent_Connector
- Für eine private Einzahlungsserviceaufgabe: sn_bom_deposit_b2c.Agent oder sn_bom_deposit_b2c.Agent_Connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen 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:

- Überprüfen Sie die 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 die Kontoerstellung
- Senden Sie das Account Eröffnungs-Kit an den Kunden, um den Account zu erstellen
- Heben Sie die Verknüpfung eines Accounts mit anderen Finanzkonten während des Kontoabschlusses auf

Hinweis: Je nach Einzahlungsservicetyp kann sich die Anzahl der Aktivitäten und Einzahlungsaufgaben in einem Playbook unterscheiden.

Aufgaben in den Playbook-Aktivitäten sind auch in verfügbar **Aufgaben** Registerkarte des Falls.

Wenn Zuweisungsregeln konfiguriert sind, wird die Aufgabe automatisch einem Einzahlungsmitarbeiter zugewiesen. Der Einzahlungsmitarbeiter kann das Fall-Playbook oder das Aufgabenformular verwenden, um an einer Einzahlungsaufgabe zu arbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus dem Fall-Playbook oder der Einzahlungsaufgabenliste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.** In **Listen** Registerkarte, unter **Einzahlungsservicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste. **b.** Wählen Sie den Fall aus, der die Einzahlungsaufgabe enthält. **c.** Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus. **d.** Wählen Sie in den Playbook-Phasen die Aufgabenaktivität aus, an der gearbeitet werden soll.
Aus der Aufgabenliste Einzahlung	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Einzahlungsaufgaben** , Öffnen Sie die Aufgabenliste. ▪ Klicken Sie für Ihre 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 klicken **Mir zuweisen** .
5. Schließen Sie die Arbeit ab, die erforderlich ist, um die Einzahlungsaufgabe in Ihrem Kernbanksystem abzuschließen.
6. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
7. Schließen Sie die Einzahlungsaufgabe.

Einzahlungsaufgabe	Aktion
Dient zum Überprüfen der Betriebsanweisungen für einen Dauerauftrag	Klicken Sie Auf **Genehmigen** Um oder zu genehmigen **Ablehnen** Um die Anforderung abzulehnen.
Dient zum Autorisieren einer Einzahlungsanforderung	Klicken Sie Auf **Genehmigen** Um oder zu genehmigen **Ablehnen** Um die Anforderung abzulehnen. **Hinweis:** Sie können eine Einzahlungsaufgabe nicht autorisieren, wenn Ihnen der übergeordnete Einzahlungsfall zugewiesen ist.
○ Dient zum Aktualisieren eines Einlagenkontos, um die Anforderung zu erfüllen und zu schließen ○ Dient zum Erstellen und Aktivieren eines Accounts für die Kontoerstellung	○ Klicken Sie im Fall-Playbook auf **Als abgeschlossen markieren** Zum Schließen der Aufgabe. ○ Klicken Sie im Aufgabenformular auf **Schließen** Zum Schließen 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.

Einzahlungsaufgabe	Aktion
○ Dient zum Senden des Kontoeröff–nungskits an den Kunden ○ Dient zum Aufheben der Verknüpfung eines Accounts mit anderen Finanzkon–ten während des Kontoabschlusses	

Ergebnis
Die Einzahlungsaufgabe wechselt in den Status „Geschlossen abgeschlossen“.

Financial Services Deposit Operations – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die bei der Installation von installiert werden Financial Services Deposit Operations Anwendung.

Mit Financial Services Business Deposit Operations installierte Komponenten

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Financial Services Business Deposit Operations Anwendung, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, wenn 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 dem Kundenservice-Management-Anwendung in Financial Services Operations Anwendungen.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die für Serviceanfragen für Einzahlungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentservices-Aufgaben, die in verwendet werden Financial Services Business Deposit Operations Workflows. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Dokumentbearbeitung.
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Kundenservice-Management .
CSM-Beitragender-Anwender	Ermöglicht Teams im mittleren Büro das Erstellen von Fällen für Kundenanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Beitragender-Anwender Konfigurieren Sie Beitragende Anwender .

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 „Einzahlungsvorgänge“ • Erstellen und ändern Sie Einzahlungsservicedefinitionen • Lesen, schreiben und Zugriff auf Einzahlungsdaten erstellen	• sn_bom.service_definition_ad • sn_bom_deposit_b2b.Agent • sn_bom_deposit_b2b.Manag
Einzahlungsmitarbeiter [sn_bom_deposit_b2b.Agent]	• Erstellen Sie Einzahlungsservicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • Arbeiten Sie an Einzahlungsservicefällen und -Aufgaben	• sn_bom_document.b2b_View • sn_bom.b2b_Agent • sn_bom_document.b2b_Colle • sn_bom.deposit_account_vie
Einzahlungsbeitragender [sn_bom_deposit_b2b.Contributor]	• Erstellen Sie Einzahlungsservicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an	• sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_View • sn_bom.Account_Data_View • sn_customerservice.csm_wo • 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.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Bearbeiten Sie Einzahlungsservicefälle und -Aufgaben bis zur Phase „Initiieren“ und „Überprüfen“ **Wichtig:** Damit die Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.deposit_account_vie • sn_bom_document.b2b_Colle
Connector für Einzahlungsmitarbeiter [sn_bom_deposit_b2b.Agent_Connector]	• Erstellen Sie Einzahlungsservicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • Arbeiten Sie an Einzahlungsservicefällen und -Aufgaben, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu erfüllen **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen 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_View • sn_bom.Agent • sn_bom.deposit_account_vie • sn_bom_document.b2b_Colle
Einzahlungsmanager [sn_bom_deposit_b2b.Manager]	• Zeigen Sie an Performance Analytics Berichte im Dashboard „Einzahlungsvorgänge“ • Verwenden Process Optimization 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_View • 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 „Geschäftseinzahlungsservice-Fall“ erweitert die Tabelle „Einzahlungsbasis“. Die Tabelle „Einzahlungsbasis“ erweitert die Tabelle „Finanzdienstleistungsbasis“ [sn_bom_Case].
Einzahlung Betriebsanweisung [sn_bom_Deposit_b2b_Operating_Instructions]	Speichert alle Betriebsanweisungen für alle geschäftlichen Einzahlungsfälle.
Geschäft Einzahlung Servicefall [sn_bom_Deposit_b2b_Service]	Speichert alle geschäftlichen Einzahlungsfälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Einzahlungsbasis“ [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

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Financial Services Personal Deposit Operations Anwendung, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, wenn 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 dem Kundenservice-Management-Anwendung in Financial Services Operations Anwendungen.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die für Serviceanfragen für Einzahlungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.
Financial Services Document Management	Aktiviert die Verwaltung von Dokumentservices-Aufgaben, die in verwendet werden Financial Services Personal Deposit Operations Workflows. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Dokumentbearbeitung.

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-Anwendung	Beschreibung
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Kundenservice-Management .
CSM-Beitragender-Anwender	Ermöglicht Teams im mittleren Büro das Erstellen von Fällen für Kundenanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Beitragender-Anwender Konfigurieren Sie Beitragende Anwender .

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 „Einzahlungsvorgänge“ • Erstellen und ändern Sie Einzahlungsservicedefinitionen • Lesen, schreiben und Zugriff auf Einzahlungsdaten erstellen	• sn_bom.service_definition_ad • sn_bom_deposit_b2c.Agent • sn_bom_deposit_b2c.Manag
Einzahlungsmitarbeiter [sn_bom_deposit_b2c.Agent]	• Erstellen Sie Einzahlungsservicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • Arbeiten Sie an Einzahlungsservicefällen und -Aufgaben	• sn_bom_document.b2c_View • sn_bom.b2c_Agent • sn_bom_document.b2c_Colle • sn_bom.deposit_account_vie
Einzahlungsbeitragender [sn_bom_deposit_b2c.Contributor]	• Erstellen Sie Einzahlungsservicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an	• sn_sla_definition_read • sn_bom.Customer_Data_Vie • sn_bom.b2c_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.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Bearbeiten Sie Einzahlungsservicefälle und -Aufgaben bis zur Phase „Initiieren“ und „Überprüfen“ **Wichtig:** Damit die Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom_document.b2c_View • sn_customerservice.csm_wo • sn_bom.deposit_account_vie • sn_bom_document.b2c_Colle
Connector für Einzahlungsmitarbeiter [sn_bom_deposit_b2c.Agent_Connector]	• Erstellen Sie Einzahlungsservicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • Arbeiten Sie an Einzahlungsservicefällen und -Aufgaben, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu erfüllen **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.Customer_Data_Vie • sn_bom.Viewer • sn_bom.Agent • sn_bom_document.b2c_View • sn_customerservice.csm_wo • sn_bom.deposit_account_vie • sn_bom_document.b2c_Colle
Einzahlungsmanager [sn_bom_deposit_b2c.Manager]	• Zeigen Sie an Performance Analytics Berichte im Dashboard „Einzahlungsvorgänge“ • Verwenden Process Optimization Projekte für Einzahlungsvorgänge	• pa_viewer • sn_bom_deposit_b2c.Agent
Einzahlungsbetrachter [sn_bom_deposit_b2c.Viewer]	Hat schreibgeschützten Zugriff auf alle Einzahlungsservicefälle und zugehörigen Daten	• sn_bom.service_definition_re • sn_bom.Customer_Data_Vie • 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_b2c_Base]	Die Falltabelle für den privaten Einzahlungsservice erweitert die Tabelle „Einzahlungsbasis“. Die Tabelle „Einzahlungsbasis“ erweitert die Tabelle „Finanzdienstleistungsbasis“ [sn_bom_Case].
Private Einlage Servicefall [sn_bom_deposit_b2c_Service]	Speichert alle privaten Einzahlungsfälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Einzahlungsbasis“ [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 .

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Kunden, Zweigstellenmitarbeiter und Darlehensmitarbeiter Darlehensvorgänge verwenden.

Konfigurieren



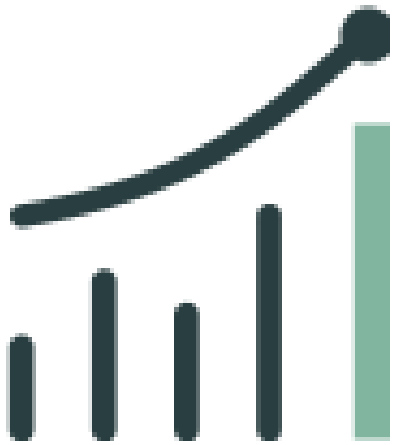
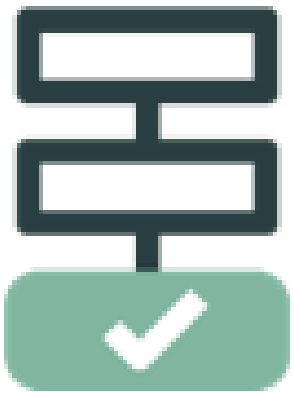
Konfigurieren Sie Financial Services Loan Operations.

Verwenden



Übermitteln und verwalten Sie Darlehensserviceanforderungen, die Sie von Kunden und dem Banksystem 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.

Analytics und Reporting	Process Optimization	Referenz
		
Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.	Visualisieren Sie den Prozess, und identifizieren Sie Verbesserungsmöglichkeiten.	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Financial Services Loan Operations erkunden

Sie können verwenden ServiceNow® Financial Services Loan Operations Dient zur Verwaltung von Services für alle Arten von Darlehen.

Schlüsselfeatures

- Automatisierte Workflows zur Weiterleitung von Fällen und Aufgaben über verschiedene Abteilungen und Funktionen hinweg, einschließlich Darlehens-, Dokument- und Kreditabteilungen
- Unterstützung für geschäftliche und private Darlehensvorgänge auf einer einzigen Plattform
- Support für vom Kunden initiierte Anforderungen und vom System initiierte Ausnahmen
- Dokumentverarbeitungsservice, der eingehende und ausgehende Dokumente abdeckt und Ausnahmen und Genehmigungen verarbeitet
- Personalisierter Arbeitsbereich für verschiedene Rollen
- Performance Analytics Dashboards für Einblicke in die Leistung des Teams und die Geschäftsleistung

Darlehensvorgänge-Anwendungen

Die Serviceanforderungen für geschäftliche und private Darlehen werden über die folgenden Anwendungen unterstützt:

Vorgänge bei Geschäftsdarlehen

Mit dieser Anwendung können Sie Services für Geschäftsdarlehen verwalten. Ein Geschäftsdarlehen ist ein Darlehen, das von einem Unternehmen (Account) erhalten wird, um seine Geschäftsanforderungen 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.

Sie können Geschäftsdarlehen aktivieren, indem Sie installieren Financial Services Business Loan Operations Anwendung (sn_bom_loan_b2b) von ServiceNow Store an.

Vorgänge bei Privatdarlehen

Mit dieser Anwendung können Sie Services für private Darlehen verwalten. Ein privates Darlehen ist ein Darlehen, das einzelne Kunden (Verbraucher) erhalten, um ihre persönlichen Anforderungen zu erfüllen. Zum Beispiel ein Darlehen für Wohnimmobilien oder ein Kfz-Darlehen.

Sie können private Darlehensvorgänge aktivieren, indem Sie installieren Financial Services Personal Loan Operations Anwendung (sn_bom_loan) von ServiceNow Store an.

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
Vertragsbruch	Vertragsbruch
Darlehensumstrukturierung	Darlehensumstrukturierung
	Darlehensinanspruchnahme
	Darlehensverlängerung

Personas für Darlehensvorgänge

Darlehensvorgänge richten sich an die folgenden Personas:

Persona	Beschreibung
Administrator	Darlehensadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Anfordernde Personen	Kunden und Mitarbeiter in Zweigstellen, die Darlehensanforderungen übermitteln und den Status von Fällen überprüfen. Drei Arten von Anwendern können Darlehensanforderungen 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
Erfüller	Mitarbeiter im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten, die mit Darlehensgeschäften arbeiten. Sie sind für die Bearbeitung von Darlehensfällen und -Aufgaben (z. B. Kreditserviceaufgaben und Dokumentserviceaufgaben) verantwortlich, die in Darlehensservices eingehen. Diese drei Service Desk-Mitarbeiter arbeiten an Darlehensanforderungen: • Darlehensbedienstete • Kreditdienstleister • Dokument-Agents

Financial Services Loan Operations installieren

Sie können Ihre Implementierung für einrichten Financial Services Loan Operations Installieren Sie zuerst jeden der Financial Services Business Loan Operations Und Financial Services Personal Loan Operations Anwendungen.

Financial Services Business Loan Operations installieren

Sie können installieren Financial Services Business Loan Operations Anwendung (sn_bom_loan_b2b), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installationsbezogene 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Business Loan Operations installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Financial Services Business Loan Operations Anwendung (sn_bom_loan_b2b) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Financial Services Personal Loan Operations installieren

Sie können installieren Financial Services Personal Loan Operations Anwendung (sn_bom_loan), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installationsbezogene 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Personal Loan Operations installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Financial Services Personal Loan Operations Anwendung (sn_bom_loan) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Financial Services Loan Operations konfigurieren

Überprüfen Sie die Komponenten, die mit installiert werden Financial Services Loan Operations Anwendung und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Financial Services Loan Operations Anwendung ist installiert. 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 ServiceNow Tabellen.
   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 neue 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.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen Zum Aktivieren eindeutiger Flows und Ansichten für Darlehensservicefälle und -Aufgaben.
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller Zum Definieren von Anforderungsformularen.
Bearbeiten oder erstellen Sie neue Flows	Bearbeiten oder erstellen Sie neue Flows Verwenden Flow Designer.
Ändern Sie Interceptors und Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs	Ändern Sie Interceptors und Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs Zum Konfigurieren von Darlehensanforderungstypen.
Playbook konfigurieren	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook Verwenden Process Automation 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 Dient zum Konfigurieren von SLA-Zeitplänen für Darlehensservicefälle und -Aufgaben.
Konfigurieren Sie Anwendergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen Für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können auch Gruppen und Anwendern Rollen zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln Um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und diese Fälle dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Dokumentbearbeitung Für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschübe und -Ausnahmen.

Financial Services Loan Operations verwenden

Erfahren Sie, wie anfordernde Personen, Beitragende und Service Desk-Mitarbeiter verwenden Financial Services Loan Operations Anwendung zum Initiieren, Nachforschen und Lösen der Darlehensserviceanforderungen und vom System generierten Ausnahmen.

Arbeitsbereich

Anfordernde Personen, Beitragende und Back-Office-Mitarbeiter verwenden einen personalisierten Arbeitsbereich, um alle Aspekte von Darlehensfällen zu bearbeiten. Der Arbeitsbereich kann Ihnen bei den folgenden Aufgaben helfen:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation zwischen 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 Anwender für Darlehensvorgänge

Anwender	Beschreibung
Anfordernde Person	Übermittelt Serviceanfragen aus Interaktionsdatensätzen und Kundendatensätzen.
Darlehensbeitragender	Übermittelt Serviceanfragen, sammelt eingehende Dokumente und überprüft den Status von Fällen für von ihnen verwaltete Accounts bis zur Phase „Initiieren“ und „Überprüfen“.
Darlehensagent	Arbeitet an Darlehensfällen und Darlehensaufgaben.
Connector für Darlehensagent	Übermittelt Serviceanfragen und arbeitet an Darlehensfällen und Darlehensaufgaben, um Darlehensanforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu erfüllen.
Kreditmitarbeiter	Arbeitet an Kreditfällen und Kreditaufgaben für Darlehensserviceanforderungen.
Dokument-Agent	Arbeitet an Dokumentaufgaben für Darlehensserviceanforderungen.
Darlehensadministrator	Konfiguriert den Darlehensarbeitsbereich gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.

Workflows

Mehrere vordefinierte Workflows für geschäftliche und private Darlehen sind mit der Anwendung verfügbar.

Wenn ein Kunde einen Darlehensservice anfordert, wird ein Darlehensservicefall erstellt und einem Darlehensmitarbeiter 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 Dokumentservice weiter. Eine neue Aufgabe wird automatisch erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt.

Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Loan Operations Workflows.

Fall-Playbook

Mit dem Fall-Playbook können Darlehensbeitragende und Darlehensmitarbeiter den Fall-Workflow visualisieren und mit ihm interagieren. Das Playbook bietet einen End-to-End-Lebenszyklus für die Aufgaben, die während des Fallverarbeitungsprozesses ausgeführt werden, von der Protokollierung eines Falls bis zur endgültigen Lösung und Kommunikation mit dem Kunden. Das Playbook ist für die folgenden Darlehensworkflows verfügbar:

- Darlehenserlass für Financial Services Business Loan Operations
- Darlehensaufschub für Financial Services Personal Loan 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.

Dashboards

Performance Analytics Geben Sie Geschäftsinhabern einen Einblick in die Leistung des Teams und des Unternehmens. Dashboards mit anpassbaren Ansichten sind für geschäftliche und private Darlehensvorgänge mit der Anwendung verfügbar.

Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Vorgänge für privates Darlehen“ und Dashboard „Geschäftsdarlehen – Vorgänge“.

Financial Services Loan Operations Workflows

Die Financial Services Loan Operations Die Anwendung installiert automatisierte Workflows für Darlehensservices. Diese Workflows ermöglichen die Weiterleitung von Fällen und Aufgaben an verschiedene Abteilungen, einschließlich Darlehen, Dokument und Kreditmitarbeiter.

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 initiiert Financial Services Credit Operations Anwendung.
Darlehensumstrukturierung	Darlehensumstrukturierung **Hinweis:** Dieser Workflow wird über initiiert Financial Services Credit Operations Anwendung. Von dort aus wird automatisch ein Darlehensfall erstellt, um die Anforderung abzuschließen.
	Darlehensinanspruchnahme
	Darlehensverlängerung

Diese Workflows werden mit erstellt Flow Designer . 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 Darlehensmitarbeiter zugewiesen. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Falldetails aktualisiert hat, wird ein Workflow ausgelöst. Der Flow löst verschiedene

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

Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams wie Darlehen, Kredit oder Dokumentservice weiter. Eine neue Aufgabe wird automatisch erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt.

Im Folgenden finden Sie einen typischen Darlehensworkflow in Financial Services Loan Operations Anwendung.

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

1. Ein Darlehensbeitragender, eine anfordernde Person oder ein Kunde übermittelt eine Darlehensserviceanforderung.
2. Der Darlehensbeitragende sammelt die erforderlichen Kundendokumente und aktualisiert den Fall.
3. Ein Darlehensagent erhält den Fall und fügt zusätzliche Informationen hinzu, z. B. die Gebühr.
4. Der Dokumentverarbeitungsservice bestimmt die erforderlichen Dokumente. Wenn Dokumente verifiziert werden müssen, wird für den Dokument-Agent eine Aufgabe generiert.
5. Für den Kreditmitarbeiter wird eine Kreditaufgabe generiert.
6. Eine Autorisierungsaufgabe wird 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 Teilvorauszahlung

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mithilfe des Workflows „Teilvorauszahlung Darlehen“ eine Serviceanfrage für eine Teilvorauszahlung eines ausstehenden Darlehens bei der Bank vor seiner Fälligkeit lösen. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch private Darlehensserviceanforderungen.

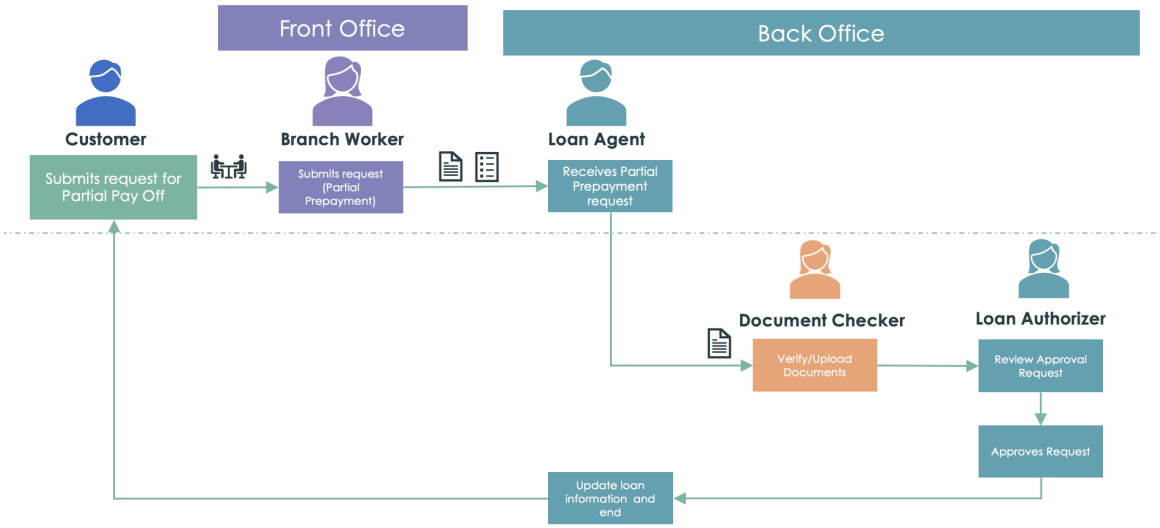
Eine Teilvorauszahlung wird direkt auf die ausstehende Kapitalkomponente des Darlehens angewendet. Der Kunde erhält normalerweise die Möglichkeit, die Rückzahlung für den verbleibenden Saldo auf eine der folgenden Arten umzustrukturieren:

- Fahren Sie mit der aktuellen Rückzahlung fort, die höher ist und zu einem vorzeitigen Abschluss des Darlehens führt
- Behalten Sie die aktuelle Darlehenslaufzeit bei, was bedeutet, dass der Rückzahlungsbetrag neu berechnet und über die ausstehende Darlehenslaufzeit verteilt wird

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankangestellten bei der Lösung einer Serviceanfrage für teilweise Vorauszahlung 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 Darlehen mit Teilvorauszahlung



Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine Serviceanfrage für teilweise Vorauszahlung an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten.

Als Darlehensbeitragender, anfordernde Person oder Kunde

Ein Beitragender oder eine anfordernde Person übermittelt eine Serviceanforderung für ein Darlehen mit teilweiser Vorauszahlung 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 übermitteln 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 hat, wird automatisch ein Workflow ausgelöst. Die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

1. Ein Darlehensagent überprüft die Falldetails und fügt zusätzliche Details hinzu, z. B. die Gebühr.

   Der Dokumentverarbeitungsservice 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 Dokument zu verifizieren, das in der Aufgabe aufgeführt ist. Bei Bedarf kann dieser Service Desk-Mitarbeiter die Zurückstellung eines bestimmten Dokuments anfordern.

   Der Workflow generiert eine Darlehensautorisierungsaufgabe für den Darlehensmitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Ein Darlehensautorisierer (Darlehensagent) überprüft die Falldetails und genehmigt sie.
4. Ein Darlehensagent arbeitet an der Aufgabe „Darlehensaktualisierung“ und aktualisiert das Darlehenskonto im Banksystem.

   Wenn die Bank eine Integration aktiviert hat, kann das Darlehenskonto auch automatisch im Kernbanksystem aktualisiert werden.

Nachdem der Fall abgeschlossen ist, werden sein Status und die Phase auf „Abgeschlossen“ gesetzt, und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert. Ein Kunde kann den Status des Falls über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal anzeigen.

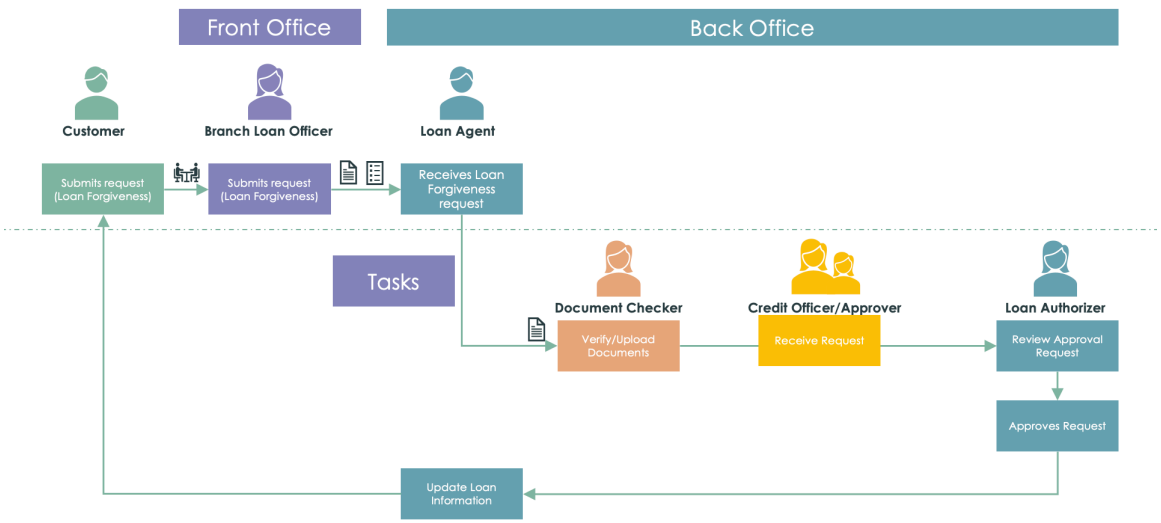
Workflow für Darlehenserlass

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mithilfe des Workflows „Darlehenserlass“ eine Darlehensserviceanforderung für einen Verzicht oder Erlass eines ausstehenden Darlehens bei der Bank lösen. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch private Darlehensserviceanforderungen.

Eine Darlehenserlassanforderung kann den vollständigen Darlehensbetrag oder nur einen Teilbetrag betreffen. Einige häufige Beispiele sind Studentendarlehen, Landwirtschaftsdarlehen und das Gehaltsschutzprogramm der Small Business Administration (SBA).

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankangestellten hilft, eine Serviceanfrage für Darlehenserlass zu lösen.

Workflow für Darlehenserlass



Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine Serviceanfrage für Darlehenserlass an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Für den Workflow für Darlehenserlass für Geschäftsdarlehensvorgänge können Service Desk-Mitarbeiter auch das Fall-Playbook verwenden, das sie durch die Schritte führt, die zur Lösung des Falls erforderlich sind.

Als Darlehensbeitragender, anfordernde Person oder Kunde

Ein Darlehensbeitragender oder eine anfordernde Person übermittelt eine Serviceanforderung für einen Darlehenserlass im Namen eines 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 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 übermitteln 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 hat, wird automatisch ein Workflow ausgelöst. Die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

1. Ein Darlehensagent überprüft die Falldetails und fügt zusätzliche Details hinzu, z. B. eine Gebühr.

   Der Dokumentverarbeitungsservice 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 Verifizierung eingehender Dokumente, um jedes Dokument zu verifizieren, das in der Aufgabe aufgeführt ist. Bei Bedarf kann dieser Service Desk-Mitarbeiter einen Aufschub eines bestimmten Dokuments anfordern.

   Der Workflow generiert eine Kreditbewertungsaufgabe für den Kreditmitarbeiter.

3. Ein Kreditmitarbeiter arbeitet an der Kreditaufgabe, um die Gutschrift für den Kunden zu überprüfen und die Anforderung zu genehmigen.

   Der Workflow generiert eine Darlehensautorisierungsaufgabe für den Darlehensmitarbeiter.

4. Ein Darlehensautorisierer (Darlehensagent) überprüft die Falldetails und genehmigt sie.
5. Ein Darlehensagent arbeitet an der Aufgabe „Darlehensaktualisierung“ und aktualisiert das Darlehenskonto im Banksystem.

   Wenn die Bank eine Integration aktiviert hat, kann das Darlehenskonto auch automatisch im Kernbanksystem aktualisiert werden.

Nachdem der Fall abgeschlossen ist, werden sein Status und die Phase auf „Abgeschlossen“ gesetzt, und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert. Ein Kunde kann den Status des Falls über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal anzeigen.

Darlehensaufschub-Workflow

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mithilfe des Darlehensaufschub-Workflows eine Darlehensserviceanforderung für einen vorübergehenden Aufschub einer geplanten Darlehensrückzahlung lösen. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch private Darlehensserviceanforderungen.

Bei Darlehensaufschub wird nicht erwartet, dass der Kunde einen Betrag für eine vereinbarte Dauer zahlt. Darüber hinaus kann die Bank erwägen, während des Aufschubzeitraums auf die Zinsen zu verzichten.

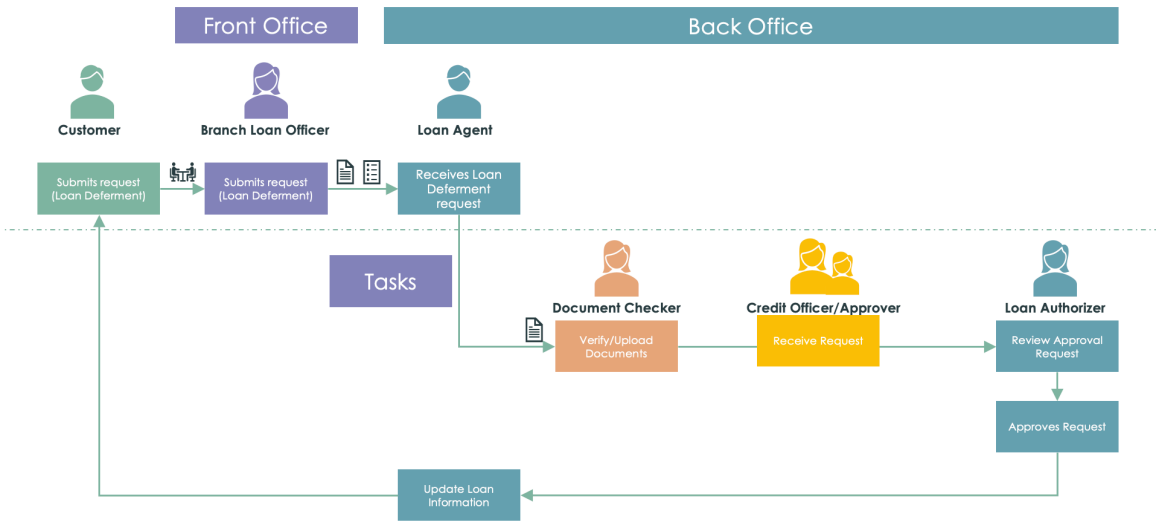
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Ein Nachlass ist auch eine vorübergehende Verschiebung geplanter Darlehensrückzahlungen, bei denen der Kunde voraussichtlich keinen Betrag für eine vereinbarte Dauer zahlen wird. In diesem Fall sammelt die Bank die Zinsen auf den ausstehenden Betrag und zieht sie ein, wenn die regulären Rückzahlungen für das Darlehen beginnen.

Hinweis: Banken verwenden Aufschub und Nachlass austauschbar von Fall zu Fall.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankangestellten hilft, eine Serviceanfrage für Darlehensaufschub zu lösen.

Darlehensaufschub-Workflow



Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine Serviceanfrage für Darlehensaufschub an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Für den Darlehensaufschub-Workflow für private Darlehensvorgänge können Service Desk-Mitarbeiter auch das Fall-Playbook verwenden, das sie durch die Schritte führt, die zur Lösung des Falls erforderlich sind.

Als Darlehensbeitragender, anfordernde Person oder Kunde

Ein Darlehensbeitragender oder eine anfordernde Person übermittelt eine Anforderung für den Darlehensaufschub 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 übermitteln 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 hat, 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 Darlehensagent überprüft die Falldetails und fügt zusätzliche Details hinzu, z. B. die Gebühr.

   Der Dokumentverarbeitungsservice 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 Verifizierung eingehender Dokumente, um jedes Dokument zu verifizieren, das in der Aufgabe aufgeführt ist. Bei Bedarf können sie einen Aufschub eines bestimmten Dokuments anfordern.

   Der Workflow generiert eine Kreditbewertungsaufgabe für den Kreditmitarbeiter.

3. Ein Kreditmitarbeiter arbeitet an der Kreditaufgabe, um die Gutschrift für den Kunden zu überprüfen und die Anforderung zu genehmigen.

   Der Workflow generiert eine Darlehensautorisierungsaufgabe für den Darlehensmitarbeiter.

4. Ein Darlehensautorisierer (Darlehensagent) überprüft die Falldetails und genehmigt sie.
5. Ein Darlehensagent arbeitet an der Aufgabe „Darlehensaktualisierung“ und aktualisiert das Darlehenskonto im Banksystem.

   Wenn die Bank eine Integration aktiviert hat, kann das Darlehenskonto auch automatisch im Kernsystem aktualisiert werden.

Nachdem der Fall abgeschlossen ist, werden sein Status und die Phase auf „Abgeschlossen“ gesetzt, und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert. Ein Kunde kann den Status des Falls über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal anzeigen.

Workflow für Darlehensabschreibung

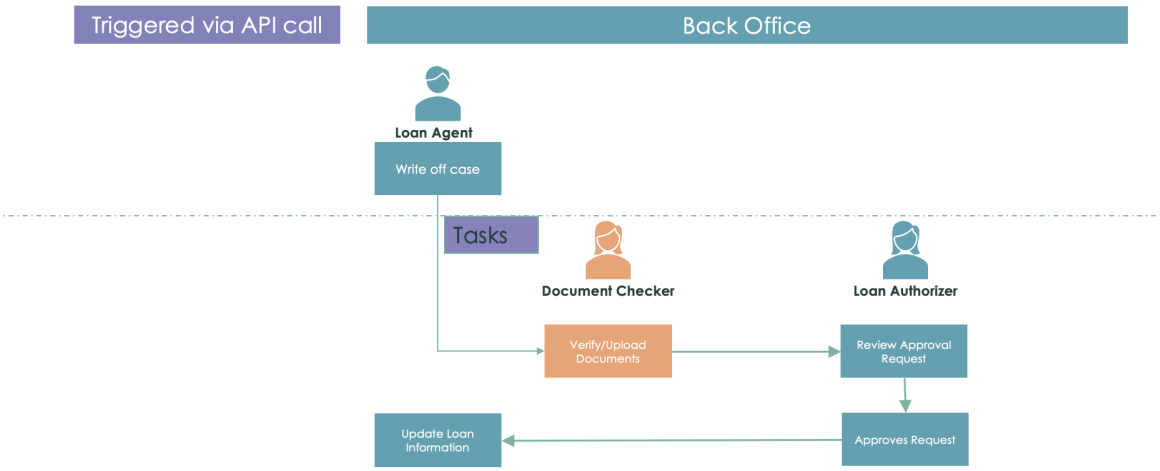
Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mithilfe des Workflows „Darlehensabschreibung“ einen Teil oder den vollständigen Betrag eines ausstehenden Darlehens abschreiben, wenn die Wiederherstellungsmechanismen fehlschlagen. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch private Darlehen.

Eine Bank schreibt ein Darlehen ab, wenn alle Möglichkeiten der Rückforderung ausgeschöpft sind. Es handelt sich um eine Aktion, die Banken ergriffen haben, um ihre Bilanzen zu bereinigen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankangestellten bei der Arbeit an einer Darlehensabschreibung 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 Darlehensabschreibung



Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine Darlehensabschreibung an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten.

Als Kreditagent oder über eine API

Ein Darlehensagent erstellt einen Darlehensabschreibungsdarlehen-Servicefall. 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 hat, wird automatisch ein Workflow ausgelöst. Die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

1. Ein Darlehensagent überprüft die Falldetails und fügt zusätzliche Details hinzu, z. B. ausstehende Kapitalbeträge und Zinsbeträge.

   Der Dokumentverarbeitungsservice 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 Verifizierung eingehender Dokumente, um jedes Dokument zu verifizieren, das in der Aufgabe aufgeführt ist. Bei Bedarf kann dieser Service Desk-Mitarbeiter die Zurückstellung eines bestimmten Dokuments anfordern.

   Der Workflow generiert eine Darlehensautorisierungsaufgabe für den Darlehensmitarbeiter.

3. Ein Darlehensautorisierer (Darlehensagent) überprüft die Falldetails und genehmigt sie.
4. Ein Darlehensagent arbeitet an der Aufgabe „Darlehensaktualisierung“ und aktualisiert die Darlehensinformationen im Banksystem.

   Wenn die Bank eine Integration aktiviert hat, kann das Darlehenskonto auch automatisch im Kernbanksystem aktualisiert werden.

Nachdem der Fall abgeschlossen ist, werden sein Status und die Phase auf „Abgeschlossen“ gesetzt, und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert. Ein Kunde kann

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

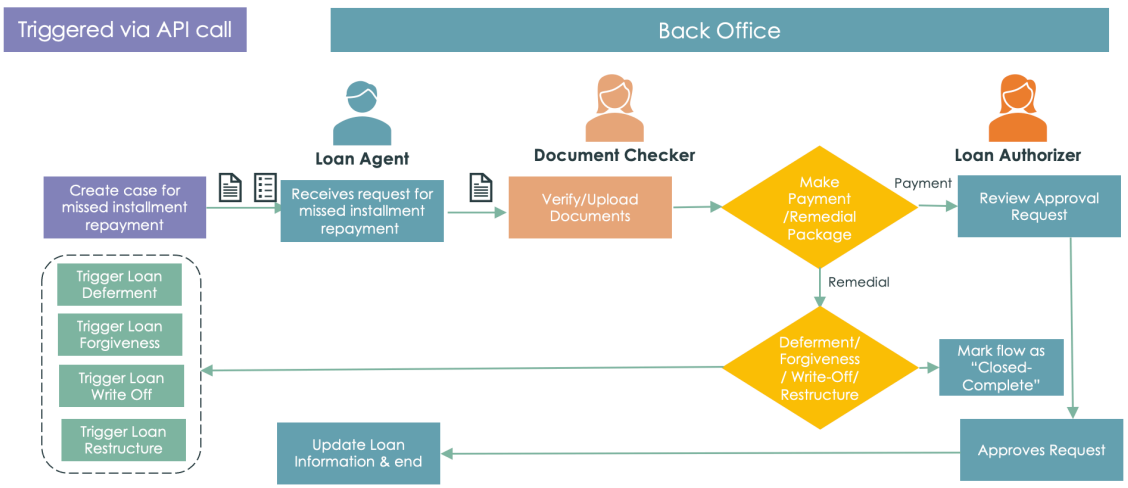
den Status des Falls über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal anzeigen.

Workflow für verpasste Ratenrückzahlung

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mithilfe des Workflows für die Rückzahlung verpasster Raten proaktiv einen Darlehenskunden kontaktieren, um eine verpasste Rate eines ausstehenden Darlehens zu erhalten und einen Aktionsplan zu wählen. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch private Darlehen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankangestellten hilft, eine verpasste Ratenzahlung eines Kreditnehmers zu verarbeiten.

Workflow für verpasste Ratenrückzahlung



Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine verpasste Rückzahlung an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten.

Als Darlehensagent oder über eine API

Wenn das System einen Standardwert bei der Rückzahlung durch einen Darlehensnehmer erkennt, löst eine API im Back-End einen Servicefall für die Rückzahlung von verpassten Ratenbeträgen aus. Ein Darlehensagent kann diesen Fall auch erstellen.

Als Back-Office-Mitarbeiter

Ein Darlehensagent überprüft die Falldetails, arbeitet mit dem Kunden zusammen und schließt den Aktionsplan ab.

Nachdem der Fall initiiert wurde und ein Darlehensmitarbeiter die Falldetails aktualisiert hat, wird automatisch ein Workflow ausgelöst. Die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

Initiieren Sie eine Zahlung

- Wenn der Kunde die Ratenzahlung leistet, initiiert der Darlehensagent die Zahlung und füllt die Zahlungsdetails im Fall aus.

  Der Workflow generiert automatisch eine Darlehensautorisierungsaufgabe für den Darlehensmitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Darlehensautorisierer (Darlehensagent) überprüft die Falldetails und genehmigt sie.
- Ein Darlehensagent arbeitet an der Aufgabe „Darlehensaktualisierung“ und aktualisiert die Darlehensinformationen im Kernbanksystem.

  Banken können diese Aufgabe automatisieren, indem sie eine Integration mit dem Kernbacksystem aktivieren.

Erstellen Sie einen Nachbesserungsservicefall

Wenn der Kunde keine teilweise oder vollständige Zahlung leisten kann, erstellt der Darlehensagent einen der folgenden Servicefälle, um den Fall zu lösen:

- Darlehenserlass
- Teilvorauszahlung
- Darlehensabschreibung
- Darlehensaufschub

Der neue Darlehensservicefall behandelt dann dieses Darlehensproblem.

Nachdem der Fall abgeschlossen ist, werden sein Status und die Phase auf „Abgeschlossen“ gesetzt, und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert.

Workflow für Vertragsbruch

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mithilfe des Workflow für Vertragsverstoß proaktiv einen Darlehenskunden wegen eines Vertragsverstoßes kontaktieren und einen Aktionsplan für die Zukunft festlegen. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch private Darlehen.

Was sind Vereinbarungen

Eine Vereinbarung ist ein Versprechen eines Kreditnehmers an eine Bank, bestimmte Bedingungen während der Laufzeit des Darlehens einzuhalten. Vereinbarungen werden von der Bank zum Zeitpunkt der Gewährung eines Darlehens eingerichtet. Die Überwachung von Vereinbarungen ist eine laufende Aktivität für die Bank. Eine Vereinbarung hilft einer Bank, potenzielle Risiken im Zusammenhang mit einem Darlehen zu identifizieren und zu mindern. Wenn eine Vereinbarung verletzt wird, ist dies ein Signal eines potenziellen Standards des Kreditnehmers.

Beispiele für Vereinbarungen für Geschäftsdarlehen könnten sein:

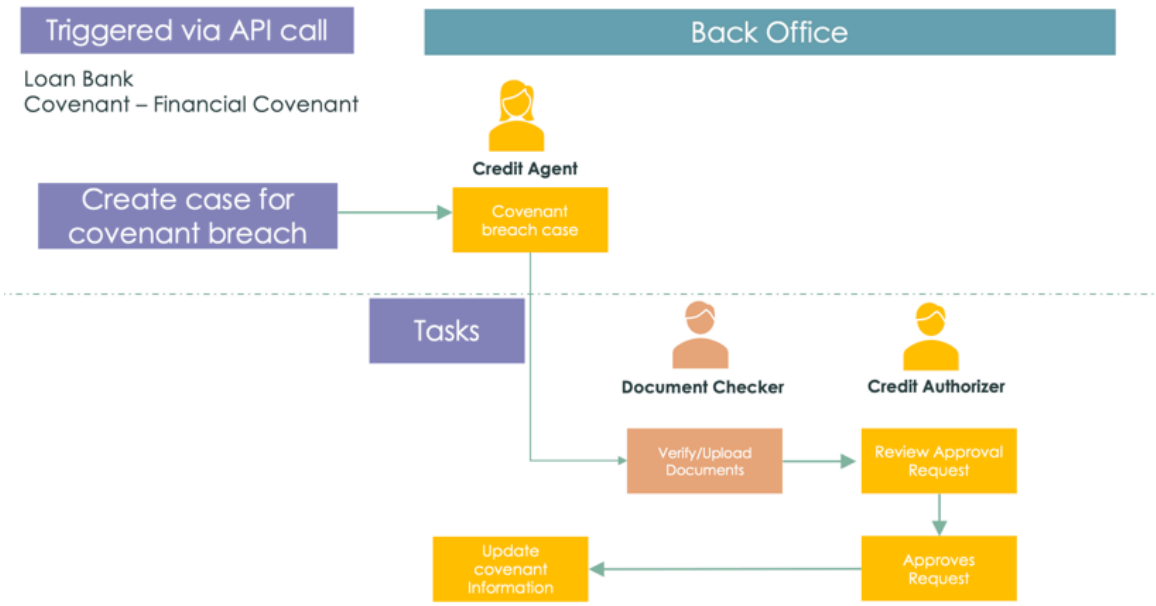
- Vierteljährliche Übermittlungen von Finanzberichten durch den Darlehensnehmer
- Monatliche Übermittlung von Bestands- und Bestandsauszügen oder unbezahlten Rechnungen

Ein Beispiel für eine Vereinbarung für private Darlehen könnte die regelmäßige Übermittlung von Hausversicherungsprämienbelegen sein.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankangestellten bei der Arbeit an einem Vertragsbruch 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 verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten.

Als Kreditagent oder über eine API

Wenn für ein Darlehen ein Vertragsbruch beobachtet wird, löst eine API im Back-End einen Vertragsbruch-Kreditservicefall aus. Ein Kreditmitarbeiter kann diesen Fall auch erstellen.

Als Back-Office-Mitarbeiter

Nachdem der Fall initiiert wurde und ein Kreditmitarbeiter die Falldetails aktualisiert hat, wird automatisch ein Workflow ausgelöst. Die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

1. Ein Kreditmitarbeiter überprüft die Falldetails und fügt zusätzliche Details hinzu, z. B. den Compliance-Status der Vereinbarung.

   Der Dokumentverarbeitungsservice 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 Verifizierung eingehender Dokumente, um jedes Dokument zu verifizieren, das in der Aufgabe aufgeführt ist. Bei Bedarf kann dieser Service Desk-Mitarbeiter die Zurückstellung eines bestimmten Dokuments anfordern.

   Der Workflow generiert eine Kreditautorisierungsaufgabe für den Kreditmitarbeiter.

3. Ein Kreditautorisierer (Kreditagent) arbeitet an der Kreditaufgabe, um sie zu überprüfen und zu genehmigen.

   Der Workflow generiert eine Vertragsaktualisierungsaufgabe für den Kreditmitarbeiter.

4. Ein Kreditmitarbeiter arbeitet an dieser Kreditaufgabe und aktualisiert die Vertragsinformationen im Banksystem.

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

Nachdem der Fall abgeschlossen ist, werden sein Status und die Phase auf „Abgeschlossen“ gesetzt, und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert.

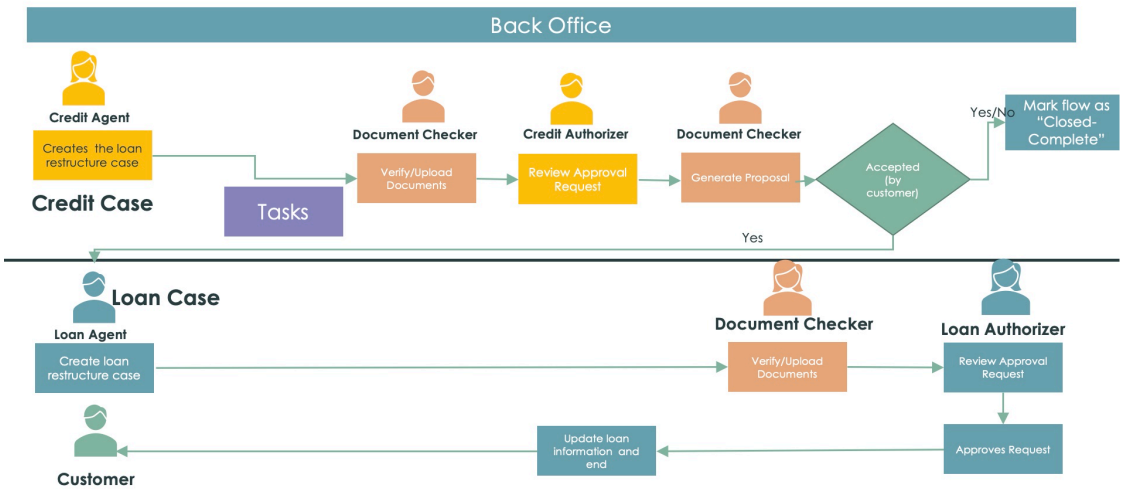
Workflow für Darlehensumstrukturierungsvorschlag

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mithilfe des Workflows für Darlehensumstrukturierungsvorschläge einen Darlehenskunden kontaktieren, um ein ausstehendes Darlehen umzustrukturieren, das andernfalls zu einem notleidenden Darlehen werden könnte. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch 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 Bankangestellten bei der Umstrukturierung von Darlehen hilft.

Workflow zur 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 an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten.

Als Kreditagent

1. Ein Kreditagent erstellt einen Kreditservicefall für einen Vorschlag zur Darlehensumstrukturierung.
2. Ein Kreditmitarbeiter arbeitet mit dem Kunden zusammen und schließt die Umstrukturierungsbedingungen ab. Der Service Desk-Mitarbeiter fügt die zusätzlichen Details hinzu, z. B. die Asset-Klassifizierung und die Restrukturierungsdetails.
   - Ein Workflow wird automatisch ausgelöst, und die Zuweisungsregeln leiten den zugehörigen Fall und die Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.
   - Der Dokumentverarbeitungsservice 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 Verifizierung eingehender Dokumente, um jedes Dokument zu verifizieren, das in 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.

aufgeführt ist. Bei Bedarf kann dieser Service Desk-Mitarbeiter die Zurückstellung eines bestimmten Dokuments anfordern.

Der Workflow generiert eine Kreditautorisierungsaufgabe für den Kreditmitarbeiter.

4. Ein Kreditautorisierer (Kreditagent) arbeitet an der Kreditaufgabe, um sie zu überprüfen und zu genehmigen.

Als Kunde oder Kreditagent

Der Kunde überprüft den Kreditservicefall und akzeptiert die Umstrukturierungsbedingungen. Alternativ kann ein Kreditagent vom Kunden eine Akzeptanz für die Umstrukturierungsbedingungen erhalten 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, damit der Darlehensagent diese Bedingungen implementieren kann.

Als Darlehensagent

1. Ein Darlehensagent überprüft die Falldetails und aktualisiert sie.

   Der Dokumentverarbeitungsservice 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 verifizieren. Bei Bedarf kann dieser Service Desk-Mitarbeiter die Zurückstellung eines bestimmten Dokuments anfordern.

   Der Workflow generiert eine Darlehensautorisierungsaufgabe für den Darlehensmitarbeiter.

3. Ein Darlehensautorisierer (Darlehensagent) überprüft die Falldetails und genehmigt sie.
4. Ein Darlehensagent arbeitet an der Aufgabe „Darlehensaktualisierung“ und aktualisiert die Darlehensinformationen im Banksystem.

   Banken können diese Aufgabe automatisieren, indem sie eine Integration mit dem Kernbacksystem aktivieren.

Nachdem der Fall abgeschlossen ist, werden sein Status und seine Phase auf „Abgeschlossen“ gesetzt, und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert.

Workflow für Darlehensbeanspruchung

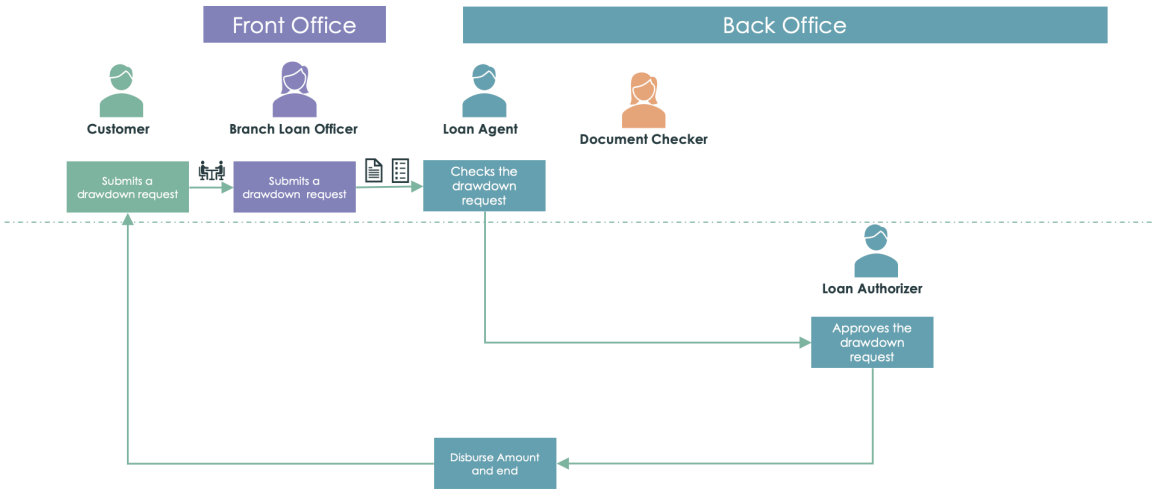
Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mithilfe des Workflows „Darlehensbeanspruchung“ eine Darlehensserviceanforderung für die Auszahlung des Inanspruchnahmebetrags aus einer Kreditlinie lösen, die vorab genehmigt wurde. Der Workflow gilt nur für Geschäftsdarlehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Inanspruchnahme bezieht sich auf die Kreditlinie, die es dem Darlehensnehmer ermöglicht, während eines Darlehenszeitraums Mittel aus einer Kreditlinie zu erhalten. Eine Inanspruchnahme bezieht sich auf jeden Betrag, auf den der Kreditnehmer aus der Kreditlinie zugreift.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankangestellten hilft, eine Serviceanfrage für Darlehensbeanspruchung zu lösen.

Workflow für Darlehensbeanspruchung



Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine Serviceanfrage für Darlehensbeanspruchung an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten.

Als Darlehensbeitragender, anfordernde Person oder Kunde

Ein Darlehensbeitragender oder eine anfordernde Person übermittelt eine Serviceanforderung für einen Darlehensauszug im Namen eines Kunden.

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 hat, wird automatisch ein Workflow ausgelöst. Die Zuweisungsregeln leiten die zugehörigen Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

1. Ein Darlehensagent überprüft die Falldetails und fügt gegebenenfalls zusätzliche Details hinzu.

   Der Workflow generiert eine Darlehensautorisierungsaufgabe für den Darlehensmitarbeiter.

2. Ein Darlehensautorisierer (Darlehensagent) überprüft die Falldetails und genehmigt sie.

   Der Workflow erstellt zwei Aufgaben: Eine Aufgabe zur Verifizierung ausgehender Dokumente und eine Darlehensaufgabe zur Auszahlung des Inanspruchnahmenbetrags.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Dokumentverarbeitungsservice bestimmt die Dokumente, die für die Anforderung verifiziert werden müssen.

3. Ein Darlehensagent arbeitet an der Darlehensauszahlungsaufgabe und gibt den Inanspruchnahmebetrag an den Darlehensnehmer frei.

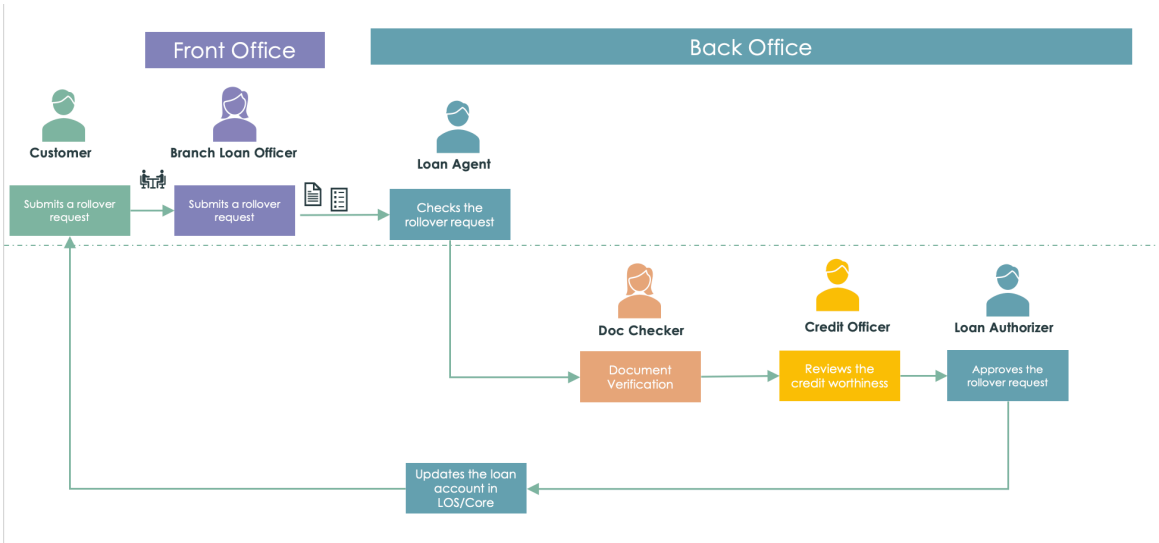
Nachdem der Fall abgeschlossen ist, werden sein Status und seine Phase auf „Abgeschlossen“ gesetzt, und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert. Ein Kunde kann den Status des Falls über das Kundenserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal anzeigen.

DarlehensRollover-Workflow

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mithilfe des Workflows „Darlehensverlängerung“ eine Darlehensserviceanforderung für die Verlängerung oder Rollover eines ausstehenden Darlehens lösen. Der Workflow gilt nur für Geschäftsdarlehen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankdienstmitarbeiter bei der Lösung einer Serviceanfrage für DarlehensRollover hilft.

DarlehensRollover-Workflow



Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine Darlehens-Rollover-Serviceanforderung an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten.

Als Darlehensbeitragender, anfordernde Person oder Kunde

Ein Darlehensbeitragender oder eine anfordernde Person übermittelt eine DarlehensRollover-Serviceanforderung im Namen eines Kunden.

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 hat, 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 Darlehensagent überprüft die Falldetails und fügt zusätzliche Details wie Gebühren- und Rollover-Details hinzu.

   Der Dokumentverarbeitungsservice 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 Verifizierung eingehender Dokumente, um jedes Dokument zu verifizieren, das in der Aufgabe aufgeführt ist. Bei Bedarf kann dieser Service Desk-Mitarbeiter die Zurückstellung eines bestimmten Dokuments anfordern.

   Der Workflow generiert eine Kreditaufgabe für den Kreditmitarbeiter.

3. Ein Kreditmitarbeiter arbeitet an der Kreditaufgabe, um die Gutschrift für den Kunden zu überprüfen, und genehmigt die Anforderung.

   Der Workflow generiert eine Darlehensautorisierungsaufgabe für den Darlehensmitarbeiter.

4. Ein Darlehensautorisierer (Darlehensagent) überprüft die Falldetails und genehmigt sie.
5. Ein Darlehensagent arbeitet an der Aufgabe „Darlehensaktualisierung“ und aktualisiert das Darlehenskonto im Banksystem.

   Wenn die Bank eine Integration aktiviert hat, kann das Darlehenskonto auch automatisch im Kernsystem aktualisiert werden.

Nachdem der Fall abgeschlossen ist, werden sein Status und seine Phase auf „Abgeschlossen“ gesetzt, und die Arbeitsnotizen werden aktualisiert. Ein Kunde kann den Status des Falls über das Kundenserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal anzeigen.

Senden einer Darlehensserviceanforderung

Bankmitarbeiter können den Darlehensworkflow beginnen, indem sie eine Darlehensserviceanforderung von Kunden (Verbraucher- oder Geschäftskontakt) übermitteln. Kunden (Verbraucher oder Kontakt) können eine Anforderung auch direkt aus dem Servicekatalog übermitteln.

Anforderungen, die von Darlehensbeitragenden übermittelt wurden

Darlehensbeitragende können erforderliche Informationen und Dokumente sammeln und Darlehensserviceanforderungen für die von ihnen verwalteten Accounts übermitteln. Sie können Darlehensserviceanforderungen über den Arbeitsbereich erstellen .

Anforderungen, die von anfordernden Personen übermittelt wurden

Anfordernde Personen im Front Office und im Callcenter können Darlehensserviceanforderungen im Namen ihrer Kunden aus Interaktionsdatensätzen und Servicekatalog übermitteln.

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 es dann übermitteln.

Hinweis: Bevor Ihre Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal übermitteln können, benötigen 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.

Anforderungen, die von Back-Office-Mitarbeitern oder APIs initiiert wurden

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 Darlehensbediensteten und Service Desk-Mitarbeiter-Connectors übermittelt

Back-Office-Darlehensmitarbeiter können auch einen Darlehensservicefall initiieren, indem sie zu navigieren **Darlehensservicefälle** Klicken Sie in der Listenansicht des Arbeitsbereichs auf **Neu** .

Darlehensagent-Connectors können erforderliche Informationen und Dokumente sammeln und Darlehensserviceanforderungen für die von ihnen verwalteten Accounts übermitteln.

Senden Sie eine Darlehensserviceanforderung als Darlehensbeitragender oder Agent-Connector

Sammeln Sie alle erforderlichen Informationen und Dokumente vom Kunden, und senden Sie die Darlehensserviceanforderung zur Erfüllung an Back-Office-Mitarbeiter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

- Für einen Geschäftsdarlehen-Service 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 anwendbare universelle Beitragende Rolle kann auch zugewiesen werden, um einen Fall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderrollen und FSO Business-Regeln.

Wichtig: Damit der Agent-Connector oder die Beitragende-Rolle funktioniert, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder den Anwendern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Füllen Sie als Darlehensbeitragender oder Service Desk-Mitarbeiter-Connector die Kundendaten aus, sammeln Sie die erforderlichen Dokumente, und übermitteln Sie den Antrag für die Darlehensserviceanforderung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Darlehensservicefälle** , Klicken Sie auf **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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Geben Sie alle erforderlichen Informationen ein, die sich auf den Fall beziehen.

   Hinweis: Jedes Darlehensservicefall-Formular verfügt über verschiedene Felder, die auf dem ausgewählten Darlehensservice basieren.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. **Wahlweise:** In **Eingehende Dokumente** Registerkarte Kundendokumente erfassen, falls vorhanden.
9. Klicken Sie Auf **Aktualisieren und fortfahren** .

Ergebnis

- Der Darlehensfall wird erstellt und zur Erfüllung übermittelt.
- Eine neue Aufgabe, die auf dem Workflow basiert, wird automatisch in generiert **Aufgaben** Registerkarte des Falls. 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 Anforderungsübermittlung.

Senden Sie eine Darlehensserviceanforderung als anfordernde Person

Helfen Sie Ihren Kunden, indem Sie eine Darlehensserviceanforderung für sie übermitteln. Als anfordernde Person am Front Office können Sie diesen Service für Ihren Kunden (Verbraucher- oder Geschäftskontakt) erbringen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Basierend auf dem Typ des Kunden, für den Sie die Anforderung übermitteln, benötigen Sie die folgenden Rollen:

- Für einen privaten Darlehensservice für einen Verbraucher: sn_bom_loan.b2c_Requestor
- Für einen Geschäftsdarlehen-Service für einen Geschäftskunden (Account oder Kontakt): sn_bom_loan_b2b.anfordernde Person

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geschäftskunden und Verbraucher können Darlehensserviceanforderungen 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 übermitteln können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Erstellen Sie eine Darlehensanforderung aus dem Kundendatensatz 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
Serviceanforderung für Privatdarlehen für einen Verbraucher	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kunde** , Klicken Sie auf **Verbraucher** . **b.** Klicken Sie auf den Kundendatensatz, den Sie öffnen möchten.
Serviceanforderung für Geschäftsdarlehen für einen Geschäftskunden	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kunde** , Klicken Sie auf **Accounts** Oder **Kontakte** . **b.** Klicken Sie auf den Kundendatensatz, den Sie öffnen möchten.
Darlehensserviceanforderung aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Interaktionen** , Klicken Sie auf **Meine Interaktionen** . **b.** Klicken Sie auf den Interaktionsdatensatz für den Kunden, den Sie öffnen möchten. Informationen zum Erstellen einer Interaktion finden Sie unter Erstellen Sie eine Interaktion .

4. Klicken Sie Auf **Darlehensanforderung Erstellen** .
5. Wählen Sie in der Liste Kataloge die Option aus **Bankservices** .
6. Unter **Kategorien** , Wählen Sie aus, ob Sie einen geschäftlichen Darlehensservice oder einen privaten Darlehensservice wünschen:
   - Klicken Sie für einen Geschäftsdarlehensservice auf **Darlehensservice: Geschäft** .
   - Klicken Sie für einen privaten Darlehensservice auf **Darlehensservice: Privat** .
7. Klicken Sie auf einen Darlehensservice, für den Sie eine Anforderung senden möchten.
8. Geben Sie alle erforderlichen Informationen ein, die sich auf die Anforderung beziehen.

   Hinweis: Jedes Formular für Darlehensserviceanforderungen verfügt über verschiedene Felder, die auf dem Darlehensservice basieren.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

- Basierend auf dem Anforderungstyp wird ein Darlehensservicefall im Status Neu erstellt. Der Fall wird einer Zuweisungsgruppe oder einem Darlehensmitarbeiter in der Darlehensserviceabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der bzw. dem der Fall zugewiesen ist, basiert auf den Zuweisungsregeln.
- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über die Anforderungsübermittlung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 auch zusätzliche Informationen in hinzufügen **Kommentare** Feld, das dem Darlehensmitarbeiter bei der Lösung des Falls helfen kann.
- Ein Darlehensbeitragender kann ggf. Kundendokumente sammeln und den Darlehensfall zur Erfüllung übermitteln.
- Ein Darlehensservicemitarbeiter kann mit der Bearbeitung des Falls und seiner Aufgaben beginnen.

Erstellen Sie einen Kreditservicefall für einen Vertragsbruch oder eine Darlehensumstrukturierung

Erstellen Sie einen Kreditservicefall, um einen Vertragsbruch oder eine Umstrukturierung eines Darlehens zu behandeln.

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 anwendbare universelle Beitragende Rolle kann auch zugewiesen werden, um einen Fall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderrollen und FSO Business-Regeln.

Wichtig: Damit der Agent-Connector oder die Beitragende-Rolle funktioniert, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder den Anwendern 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 Vertragsbruch auslösen, wenn für ein Darlehen ein Verstoß beobachtet wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte unter **Kreditservicefälle** , Klicken Sie auf **Alle** .
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld neuer Kreditservicefall den Kreditservice aus, für den Sie einen Fall erstellen möchten.
   - Wählen Sie aus, um einen Vertragsbruch eines Darlehens zu behandeln **Vertragsbruch** .
   - Um eine Umstrukturierung eines Darlehens vorzuschlagen, wählen Sie aus **Vorschlag Zur Darlehensumstrukturierung** .
6. Klicken Sie auf **Erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie vom Kunden gesammelt haben.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Der Kreditservicefall wird im Status Neu erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Kreditdienstleister im Kreditbetriebsteam zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der bzw. dem der Fall zugewiesen ist, basiert auf den Zuweisungsregeln.

Nächste Maßnahme

Wenn Ihnen der Fall als Kreditmitarbeiter nicht zugewiesen ist, können Sie ihn sich selbst zuweisen und mit der Bearbeitung beginnen. Sie können den Fall auch jedem anderen Kreditmitarbeiter zuweisen.

Arbeiten Sie an einem Darlehensservicefall

Überprüfen Sie einen Darlehensfall für eine Darlehensserviceanforderung, und aktualisieren Sie seine Details, um den zugehörigen Workflow auszulösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für einen Geschäftsdarlehen-Servicefall: sn_bom_loan_b2b.Agent Oder sn_bom_loan_b2b.Agent_Connector
- Für einen privaten Darlehensservicefall: sn_bom_loan.b2c_Agent Oder sn_bom_loan.Agent_Connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen 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 Darlehensmitarbeiter zugewiesen. Nachdem der Darlehensmitarbeiter 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 Dokumentservice weiter. Eine neue Aufgabe wird erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt. Alle Aufgaben, die dem Fall zugeordnet sind, werden in angezeigt **Aufgaben** Registerkarte.

Hinweis: Für die folgenden Darlehensworkflows können Service Desk-Mitarbeiter auch das Fall-Playbook verwenden, das sie durch die Schritte führt, die zur Lösung des Falls erforderlich sind.

- Workflow für Darlehenserlass für Geschäftsdarlehensvorgänge
- Darlehensaufschub-Workflow für private Darlehensvorgänge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Darlehensservicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Aufgaben auf **Mir zugewiesen** .
   - Klicken Sie für alle Dokumentaufgaben auf **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.

4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auf klicken **Mir zuweisen** .
5. Überprüfen Sie den Fall, und fügen Sie zusätzliche Details hinzu, z. B. Informationen, die sich auf die Gebühr beziehen.
6. Klicken Sie Auf **Aktualisieren und fortfahren** .

Ergebnis

- Der Fall-Workflow löst die nächsten Aufgaben für Service Desk-Mitarbeiter aus, und der Fall geht zur nächsten Phase über.
- Der Dokumentverarbeitungsservice bestimmt die Dokumente, die für den Fall verifiziert werden müssen. Der Workflow generiert automatisch eine Aufgabe zur Verifizierung eingehender Dokumente in der **Aufgaben** Registerkarte. Die Dokumentaufgabe wird im Status „Neu“ erstellt und basierend auf der Zuweisungsregel einer Zuweisungsgruppe oder einem Dokument-Agent im Dokumentservice-Team zugewiesen.

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Dokumente zu verifizieren

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Dokumente (ein- und ausgehend) zu verwalten und nachzuverfolgen, die für einen Darlehensservicefall erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für einen privaten Darlehensservicefall: sn_bom_document.b2c_Agent
- Für einen Geschäftsdarlehen-Servicefall: sn_bom_document.b2b_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Dokumentprozessorservice bestimmt, welche Dokumente (ein- 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-Agent zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Dokumentservice** , Öffnen Sie die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für Ihre 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 klicken **Mir zuweisen** .
5. Finden Sie heraus, welche Dokumente für den Fall erforderlich sind:
   - Klicken Sie auf , um eine Liste der eingehenden Dokumente anzuzeigen **Eingehende Dokumente** Registerkarte.
   - Klicken Sie auf , um eine Liste ausgehender Dokumente anzuzeigen **Ausgehende Dokumente** Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Überprüfen Sie die Vollständigkeit aller Dokumente, die der Kunde übermittelt hat (eingehend) oder die Bank für den Kunden freigeben soll (ausgehend).

Aufgabe	Aktion
Verifiziert ein eingehendes oder ausgehendes Dokument	**a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, das Sie überprüfen möchten. **b.** Überprüfen Sie die Dokumentdetails, und klicken Sie auf **Verifizieren** .
Ein eingehendes Dokument zurückstellen	Wenn der Kunde ein Dokument nicht einreichen kann und angefordert hat, es zu einem zukünftigen Datum zu übermitteln, können Sie dieses Dokument zurückstellen. **a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, das zurückgestellt werden soll. **b.** Klicken Sie Auf **Aufschub Anfordern** . **Hinweis:** Diese Option ist nur verfügbar, wenn eine Zurückstellung für die Dokumentkategorie aktiviert ist.
Fordern Sie eine Ausnahme für ein eingehendes Dokument an	Wenn der Kunde kein Dokument einreichen kann und eine Befreiung von der Übermittlung beantragt, können Sie eine Ausnahme für dieses Dokument beantragen. **a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, für das eine Ausnahme angefordert werden soll. **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 eine Genehmigung durch einen Dokumentenmitarbeiter, um die Aufgabe zu schließen. Klicken Sie zum Genehmigen auf **Genehmigungen** Registerkarte im Dokument, und klicken Sie auf **Genehmigen** .

7. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnis

- Die Dokumentaufgabe wird in den Status „Abgeschlossen“ verschoben, und der zugehörige Darlehensfall wechselt zur nächsten Phase.
- Eine neue Aufgabe, die auf dem Workflow basiert, wird automatisch in generiert **Aufgaben** Registerkarte des zugeordneten Falls. 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 die Gutschrift 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 Privatdarlehen: 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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn für eine Darlehensserviceanforderung eine Kreditbewertung erforderlich ist, generiert der Workflow automatisch eine Kreditaufgabe für einen Kreditdienstleister. Die Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln dem Kreditbetriebsteam oder einem Kreditmitarbeiter zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Kreditaufgaben** , Öffnen Sie die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für Ihre 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 klicken **Mir zuweisen** .
5. Schließen Sie die Arbeit ab, die erforderlich ist, um die Aufgabe in Ihrem Kernbanksystem abzuschließen.
6. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
7. Klicken Sie Auf **Genehmigen** Um oder zu genehmigen **Ablehnen** Um die Anforderung abzulehnen.

   Hinweis: Um eine Kreditaufgabe zum Aktualisieren einer Vereinbarung zu aktivieren, klicken Sie auf **Schließen** .

Ergebnis

- Die Kreditaufgabe wechselt in den Status „Abgeschlossen“.
- Eine neue Aufgabe, die auf dem Workflow basiert, wird automatisch in generiert **Aufgaben** Registerkarte des zugeordneten Falls. 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 ein Darlehen auszuzahlen, wenn eine Darlehensserviceanforderung erfüllt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Für eine Geschäftsdarlehen-Serviceaufgabe: sn_bom_loan_b2b.Agent Oder sn_bom_loan_b2b.Agent_Connector
- Für eine Serviceaufgabe für 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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die folgenden Darlehensworkflows können Service Desk-Mitarbeiter auch das Fall-Playbook verwenden, das sie durch die Schritte führt, die zur Lösung des Falls erforderlich sind.

- Workflow für Darlehenserlass für Geschäftsdarlehensvorgänge
- Darlehensaufschub-Workflow für private Darlehensvorgänge

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Darlehensaufgaben** , Öffnen Sie die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für Ihre 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 klicken **Mir zuweisen** .
5. Schließen Sie die Arbeit ab, die erforderlich ist, um die Darlehensaufgabe in Ihrem Kernbanksystem abzuschließen.

   Hinweis: Wenn Sie eine Darlehensaufgabe zum Autorisieren einer Darlehensanforderung verwenden, klicken Sie auf **Informationen Anfordern** Wenn Sie Informationen benötigen, um die Überprüfung abzuschließen.

6. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
7. Schließen Sie die Darlehensaufgabe.

Darlehensaufgabe	Aktion
Zum Autorisieren einer Darlehensserviceanforderung	Klicken Sie Auf **Genehmigen** Um oder zu genehmigen **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
Zum Aktualisieren eines Darlehenskontos	Klicken Sie auf **Schließen**.
Für die Auszahlung eines Darlehens	Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnis

- Die Darlehensaufgabe wird in den Status „Abgeschlossen“ verschoben, und der zugehörige Darlehensfall wechselt in die nächste Phase.
- Wenn die Darlehensaufgabe zur Autorisierung einer Darlehensserviceanforderung dient, wird automatisch eine neue Aufgabe generiert, die auf dem Workflow basiert **Aufgaben** Registerkarte des zugeordneten Falls. Die neue Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln einer Zuweisungsgruppe oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.
- Wenn die Darlehensaufgabe für die Aktualisierung eines Darlehenskontos oder die Auszahlung eines Darlehens bestimmt ist, wechselt der zugehörige Darlehensfall in die Phase „Abgeschlossen“.

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 des 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 verfügbar Financial Services Loan Operations:

- Dashboard „Geschäftsdarlehen – Vorgänge“
- Dashboard „Vorgänge für privates Darlehen“

Financial Services Loan Operations – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die bei der Installation von installiert werden Financial Services Business Loan Operations Anwendung und Financial Services Personal Loan Operations Anwendung.

Mit Financial Services Business Loan Operations installierte Komponenten

Mit der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Financial Services Business Loan Operations Anwendung, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, wenn 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 dem Kundenservice-Management-Anwendung in Financial Services Operations Anwendungen.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die für Darlehensserviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.
Financial Services Credit Operations	Ermöglicht die Verwaltung von Kreditservicefällen und -Aufgaben, die in Workflows für Darlehensvorgänge verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Credit Operations installierte Komponenten.
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentservices-Aufgaben, die in Workflows für Darlehensvorgänge verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Dokumentbearbeitung.
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Kundenservice-Management .

Installierte Rollen

Diese Rollen entsprechen Geschäftsdarlehen.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Darlehensadministrator [sn_bom_loan_b2b.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle für Geschäftsdarlehen, die: • Konfigurieren Sie die Anwendung Darlehensvorgänge • Erstellen und ändern Sie Darlehensservicedefinitionen • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Darlehensdaten	• sn_bom.service_definition_adm • sn_bom_loan_b2b.Agent • sn_bom_loan_b2b.Manager

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
	• Rollen für Darlehensvorgänge gewähren • Löschen Sie Darlehensfälle und -Aufgaben **Hinweis:** Die Rolle „sn_bom.admin“ enthält die Rolle „sn_bom_loan_b2b.admin“, wenn der verwendet wird Financial Services Business Loan Operations Anwendung ist installiert.	
Darlehensagent [sn_bom_loan_b2b.Agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Darlehensfällen an • Arbeiten Sie an Darlehensfällen und -Aufgaben, um Darlehensanforderungen zu erfüllen.	• sn_bom.Darlehen_Account_Vie • sn_bom_Credit_asmt.b2b_Viev • sn_bom_document.b2b_Viewe • sn_bom.Account_Data_Viewer • sn_bom.line_of_Credit_Viewer • sn_bom.b2b_Agent • sn_bom.deposit_account_view • sn_bom_document.b2b_Collec
Darlehensbeitragender [sn_bom_loan_b2b.Beitragender]	• Senden Sie Darlehensserviceanforderungen • Zeigen Sie den Status von Darlehensservicefällen an • Arbeiten Sie an einem Darlehensfall, und sammeln Sie eingehende Dokumente für Accounts, die von ihnen verwaltet werden, bis zur Phase „Initiieren“ und „Überprüfen“ **Wichtig:** Damit die Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.Darlehen_Account_Vie • sn_bom_Credit_asmt.b2b_Viev • sn_bom.service_definition_rea • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_Viewe • sn_bom.Viewer • sn_bom.Account_Data_Viewer • sn_bom.b2b_line_of_Credit_Vi • sn_customerservice.csm_work • sn_bom.deposit_account_view • sn_bom_document.b2b_Collec
Connector für Darlehensagent [sn_bom_loan_b2b.Agent_Connector]	• Senden Sie Darlehensserviceanforderungen • Arbeiten Sie an Darlehensfällen und -Aufgaben, um	• sn_bom.Darlehen_Account_Vie • sn_bom_Credit_asmt.b2b_Viev • sn_bom.service_definition_rea

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
	Darlehensanforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu erfüllen **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_Viewe • sn_bom.Account_Data_Viewer • sn_bom.b2b_line_of_Credit_Vi • sn_bom.deposit_account_view • sn_bom_document.b2b_Collec
Darlehensmanager [sn_bom_loan_b2b.Manager]	• Zeigen Sie das Dashboard „Geschäftsdarlehen – Vorgänge“ an • Verwenden Process Optimization Für Prozesse für Geschäftsdarlehen	• sn_bom_loan_b2b.Agent • pa_viewer
Darlehensbetrachter [sn_bom_loan_b2b.Viewer]	Zeigen Sie Darlehensfälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.Darlehen_Account_Vie • sn_bom.ref_Data_Viewer • sn_bom.service_definition_rea • sn_bom.Account_Data_Viewer • sn_bom.line_of_Credit_Viewer • sn_bom.deposit_account_view

Installierte Tabellen

Diese Tabellen entsprechen 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 Geschäftsdarlehen-Servicefälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Darlehensbasis“ [sn_bom_loan_Base].
Darlehensaufgabe [sn_bom_Darlehensaufgabe]	Speichert alle Geschäftsdarlehen-Aufgaben. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_Task].

Mit Financial Services Personal Loan Operations installierte Komponenten

Mit der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Financial Services Personal Loan Operations Anwendung, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die

Automatisch 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.

Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, wenn 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 dem Kundenservice-Management-Anwendung in Financial Services Operations Anwendungen.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die für Darlehensserviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.
Financial Services Credit Operations	Ermöglicht die Verwaltung von Kreditservicefällen und -Aufgaben, die in Workflows für Darlehensvorgänge verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Credit Operations installierte Komponenten.
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentservices-Aufgaben, die in Workflows für Darlehensvorgänge verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Dokumentbearbeitung.
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Kundenservice-Management .

Installierte Rollen

Diese Rollen entsprechen privatem Darlehensbetrieb.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Darlehensadministrator [sn_bom_loan.b2c_admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle für private Darlehen, die: • Rollen für Darlehensvorgänge gewähren • Löschen Sie Darlehensfälle und -Aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung Darlehensvorgänge • 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 der verwendet wird Financial Services Personal Loan Operations Anwendung ist installiert.	• sn_bom.service_definition_adm • sn_bom_loan.b2c_Agent • sn_bom_loan.b2c_Manager
Darlehensagent [sn_bom_loan.b2c_Agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Darlehensfällen an • Arbeiten Sie an Darlehensfällen und -Aufgaben	• sn_bom.Darlehen_Account_Vie • sn_bom.ref_Data_Viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.Customer_Data_Viewe • sn_bom_Credit_asmt.b2c_View • sn_bom_document.b2c_Viewer • sn_bom.deposit_account_view • sn_bom.b2c_Agent • sn_esm_agent
Darlehensbeitragender [sn_bom_loan.Contributor]	• Senden Sie Darlehensserviceanforderungen • Zeigen Sie den Status von Darlehensservicefällen an • Arbeiten Sie an einem Darlehensfall, und sammeln Sie eingehende Dokumente für Verbraucherkonten, die von ihnen bis zur Phase „Initiieren“ und „Überprüfen“ verwaltet werden	• sn_bom.Darlehen_Account_Vie • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.Customer_Data_Viewe • sn_bom_Credit_asmt.b2c_View • sn_bom.Viewer • sn_bom.b2c_line_of_Credit_Vie • sn_bom_document.b2c_Viewer • sn_customerservice.csm_work

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 Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.deposit_account_view • sn_bom_document.b2c_Collec
Connector für Darlehensagent [sn_bom_loan_b2c.Agent_Connector]	• Senden Sie Darlehensserviceanforderungen • Arbeiten Sie an Darlehensfällen und -Aufgaben, um Darlehensanforderungen für von ihnen verwaltete Verbraucherkonten zu erfüllen **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.Darlehen_Account_Vie • 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_Viewer • sn_customerservice.csm_work • sn_bom.deposit_account_view • sn_bom_document.b2c_Collec
Darlehensmanager [sn_bom_loan.b2c_Manager]	• Zeigen Sie das Dashboard „Vorgänge für private Darlehen“ an • Verwenden Process Optimization Für Prozesse für Privatdarlehen	• sn_bom_loan.b2c_Agent • pa_viewer
Darlehensbetrachter [sn_bom_loan.b2c_Viewer]	Zeigen Sie Darlehensfälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.Darlehen_Account_Vie • sn_bom.ref_Data_Viewer • sn_bom.service_definition_rea • sn_bom.Customer_Data_Viewe • sn_bom.deposit_account_view

Installierte Tabellen

Diese Tabellen entsprechen dem Betrieb von Privatdarlehen.

Tabelle	Beschreibung
Darlehensbasis [sn_bom_loan_Base]	Die Tabelle „Darlehensservicefall“ erweitert die Tabelle „Darlehensbasis“. Die Tabelle „Darlehensbasis“ erweitert die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_Case].

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.

Tabelle	Beschreibung
Darlehensservicefall [sn_bom_loan_Service]	Speichert alle privaten Darlehensservicefälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Darlehensbasis“ [sn_bom_loan_Base].
Darlehensaufgabe [sn_bom_Darlehensaufgabe]	Speichert alle privaten Darlehensaufgaben. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_Task].

Domain Separation und Financial Services Loan Operations

Domänentrennung wird für nicht unterstützt Financial Services Loan Operations Anwendung. 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 Anwendungen für Financial Service Darlehensvorgänge 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

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.

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.

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 Anfragemitarbeiter Zahlungsvorgänge verwenden.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie Financial Services Payment Operations.

Verwalten Sie Zahlungsanfragen



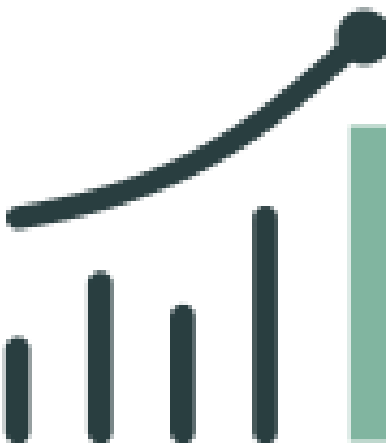
Übermitteln und verwalten Sie Zahlungsanforderungen von Kunden und Drittparteibanken.

Verwalten Sie Zahlungsansprüche



Übermitteln und verwalten Sie Zahlungsansprüche und Belastungsgenehmigungen.

Analytics und Reporting



Koordinieren Sie die Arbeit und verbessern Sie Prozesse mit einem vorkonfigurierten Dashboard.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Rollen, Tabellen, Eigenschaften und Plugins ab, und speichern Sie installierte Anwendungen.

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 Payment Operations erkunden

Sie können verwenden ServiceNow® Financial Services Payment Operations Anwendung zum Erstellen und Verwalten von Anforderungen für Zahlungsanfragen, Forderungen und Belastungsgenehmigungen für Ihr Finanzinstitut.

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:

- Anspruch des Begünstigten – kein Eingang (BCNR): Der Kunde hat eine Zahlung gesendet, der Empfänger behauptet jedoch, dass er das Geld nicht erhalten hat. Diese Anfragen können intern oder extern sein.
- Fehlerhafte Zahlung (Torte): Der Kunde hat beim Senden einer Zahlung einen Fehler gemacht und versucht, das Geld abzurufen.

Zahlungsansprüche und Belastungsgenehmigungen

Mit der Anwendung können Sie diese Arten von Ansprüchen erstellen:

- Interne Forderungen: Der Anspruch stammt von einem Kunden der Bank, entweder aus einer Anfrage oder durch einen Front-Office-Mitarbeiter (Filiale oder Callcenter). Bei internen Forderungen kann die Erstattung intern von der Bank erfolgen – von einem Kunden oder der Bank selbst oder extern von einer Drittpartei-Bank.
- Externe Forderungen: Der Anspruch stammt von einer Drittpartei-Bank. Bei externen Forderungen wird die Erstattung immer intern von der Bank vorgenommen – von einem Kunden oder der Bank selbst.

Lastschriftgenehmigungsfälle helfen, die Genehmigung von Kunden für eine Erstattung für Ansprüche zu erhalten.

Zielanwender

Die Financial Services Payment Operations Die Anwendung richtet sich an die folgenden Anwender:

- Administrator: Verantwortlich für die Konfiguration von Financial Services Payment Operations Anwendung.
- Erfüller: Service Desk-Mitarbeiter im Middle Office oder Back Office einer Bank, die mit Zahlungsvorgängen arbeiten, z. B. Anfragen und Forderungen, die in Zahlungsservices eingehen.
  - Service Desk-Mitarbeiter anfragen
  - Service Desk-Mitarbeiter anfordern
- Endanwender: Kunden und Zweigstellenmitarbeiter (oder Callcenter-Mitarbeiter), die Zahlungsanforderungen übermitteln und den Status von Fällen überprüfen.

Zahlungs-Dashboard

Mithilfe umsetzbarer Datenvisualisierungen in einem vorkonfigurierten Dashboard können Sie Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert von Selfservice quantifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Zahlungsvorgänge“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Payment Operations installieren

Installieren Sie Financial Services Payment Operations Anwendung (sn_bom_payment), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- 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 von installiert Financial Services Payment Operations Anwendung:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

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**an.
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 „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer 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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Zurich)

Financial Services Payment Operations konfigurieren

Überprüfen Sie die Komponenten, die mit installiert werden Financial Services Payment Operations Anwendung und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Financial Services Payment Operations Anwendung ist installiert.

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.admin und admin

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Transaktionsdaten in ServiceNow Tabellen.
   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 neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen Zum Aktivieren eindeutiger Flows und Ansichten für Zahlungsservicefälle und -Aufgaben.
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller Zum Definieren von Anforderungsformularen.
Bearbeiten oder erstellen Sie neue Flows	Bearbeiten oder erstellen Sie neue Flows Verwenden Flow Designer.
Ändern Sie Interceptors und Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs	Ändern Sie Interceptors und Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs Dient zum Konfigurieren von Zahlungsanforderungstypen.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs Dient zum Konfigurieren von SLA-Zeiten für Zahlungsservicefälle und -Aufgaben.
Konfigurieren Sie Anwendergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen Für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können auch Gruppen und Anwendern Rollen zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln Um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen 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.

Aufgabe	Beschreibung
	und diese Fälle dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Eigenschaften konfigurieren	Konfigurieren Sie Eigenschaften Für Zahlungsvorgänge.

Financial Services Payment Operations verwenden

Erfahren Sie, wie Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter der Zweigstelle verwenden Financial Services Payment Operations Anwendung zum übermitteln und Verwalten von Zahlungsanforderungsanforderungen, Forderungen und Belastungsgenehmigungen.

Arbeitsbereich

Beitragende und Back-Office-Mitarbeiter verwenden personalisiert Arbeitsbereich Um an allen Aspekten von Zahlungsfällen zu arbeiten. Mit dem Arbeitsbereich können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation zwischen Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich Anwender für Zahlungsvorgänge

Anwender	Beschreibung
Zahlungsbeitragender	Erstellt und verfolgt Zahlungsanfrage- und Anspruchsfälle.
Schadenfall-Agent	Erstellt und bearbeitet Anspruchsfälle, Belastungsgenehmigungen und Anspruchsaufgaben.
Agent-Connector für Anspruch	Erstellt und bearbeitet Anspruchsfälle, Belastungsgenehmigungen und Anspruchsaufgaben für von ihnen verwaltete Accounts.
Service Desk-Mitarbeiter anfragen	Erstellt und bearbeitet Zahlungsanfragefälle und Anfrageaufgaben.
Connector für Anfragemitarbeiter	Erstellt und bearbeitet Zahlungsanfragefälle und Anfrageaufgaben für von ihnen verwaltete Accounts.
Zahlungsadministrator	Konfiguriert den Zahlungsarbeitsbereich gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.

Automatisierte Workflows

Vordefinierte Workflows für Zahlungsfälle sind mit verfügbar Financial Services Payment 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.

Wenn ein Kunde einen Zahlungsservice anfordert, initiiert ein Zahlungsbeitragender einen Fall und aktualisiert seine Details, wodurch der Workflow ausgelöst wird. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Mitarbeiter wie Schadenfall- und Anfragemitarbeiter weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten an diesen Aufgaben, um die Zahlungsanfrage und die Anspruchsanforderungen zu erfüllen.

Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Payment Operations Workflow-Beispiel.

Fall-Playbook

Mithilfe des Fall-Playbooks überprüfen Beitragende und Service Desk-Mitarbeiter ihre Fälle und Aufgaben und bearbeiten sie. Das Playbook bietet einen End-to-End-Lebenszyklus für die Aufgaben, die während des Fallverarbeitungsprozesses ausgeführt werden, von der Protokollierung eines Falls bis zur endgültigen Lösung und Kommunikation mit dem Kunden.

Dashboard

Performance Analytics Geben Sie Geschäftsinhabern einen Einblick in die Leistung des Teams und des Unternehmens. Ein Dashboard mit vorkonfigurierten Berichten und anpassbaren Ansichten ist mit der Anwendung verfügbar.

Financial Services Payment Operations Workflow-Beispiel

Die mit verfügbaren Workflows Financial Services Payment Operations Verbinden Sie Personen, Abteilungen und Institutionen, 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 Ansprüchen 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, die Lösung von Ansprüchen und vieles mehr erleichtert

1. Initiieren Sie einen Fall

Ein Kunde kann einen Zahlungsfehler oder eine fehlende Zahlung melden, indem er sich bei seinem Konto oder per E-Mail, Telefon oder Chat anmeldet, um einen Fall zu initiieren. Dieser Fall bietet ein digitalisiertes, einheitliches Interaktionssystem für alle Kontakte (mobil, Web und Telefon), Aufgaben und ergriffenen Aktionen. von Probleminitiierung bis Lösung.

2. Aufnahme und Zuweisung

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 Office und im Back Office weiterleitet.

3. Untersuchen

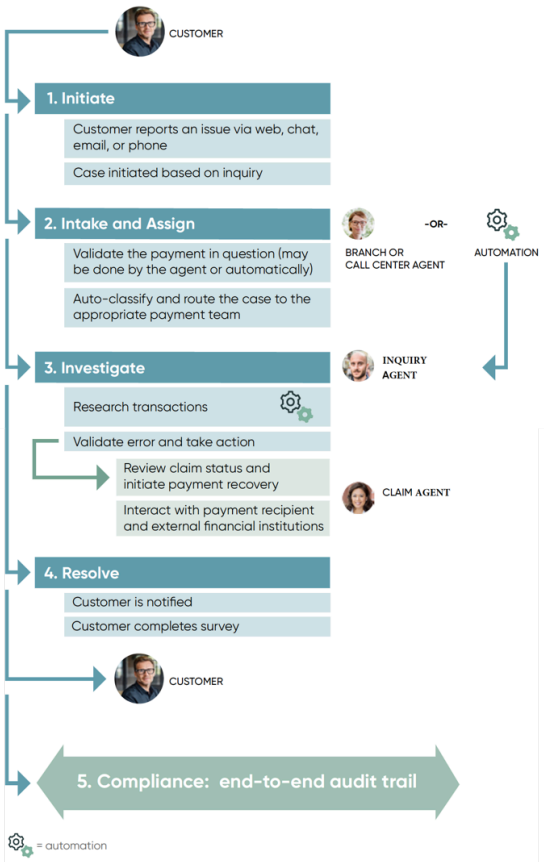
Ein Anfragemitarbeiter kann Kundendetails oder Zahlungsdetails innerhalb des Interaktionssystems überprüfen, ohne systemübergreifend recherchieren zu müssen, und Maßnahmen ergreifen, wenn der Anspruch storniert werden kann. Ein Schadenfallmitarbeiter kann alle Interaktionen mit dem Zahlungsempfänger und/oder externen Finanzinstituten verwalten. Aufgaben und Status werden im Fall nachverfolgt, und Benachrichtigungen werden automatisch gesendet, um zu versuchen, Mittel zurückzufordern und Korrekturmaßnahmen zu ergreifen.

4. Lösen

Eine Mitteilung an den Kunden informiert ihn darüber, dass das Problem gelöst wurde, und fordert eine Zufriedenheitsumfrage auf.

5. Stellen Sie den Audit-Pfad bereit

Alle Daten und Zeitleisten werden im Fall erfasst, sodass diese Informationen nicht manuell abgerufen werden müssen, wenn sie für Berichte oder Audits zur Unterstützung



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, die Lösung von Ansprüchen und vieles mehr erleichtert (Fortsetzung)

von Compliance-Anforderungen
erforderlich sind.

Weitere Informationen zu den einzelnen Aufgaben im Workflow finden Sie unter:

- Verwalten von Zahlungsanfragen
- Verwalten von Zahlungsansprüchen und Belastungsgenehmigungen

Verwalten von Zahlungsanfragen

Mithilfe der Zahlungsanfragefunktion von Financial Services Payment Operations Anwendung können Sie Zahlungsanforderungen übermitteln und verwalten, die Sie von Ihren Kunden und Drittparteibanken für Ihr Finanzinstitut erhalten. Die Anwendung unterstützt sowohl private als auch geschäftliche Forderungen und Lastschriften .

Anfragemitarbeiter im Middle Office und Back Office erhalten Anfragen von Kunden sowie externen Banken.

- Interne Anfragen: Diese Anfragen stammen von den Kunden einer Bank. Der Zahlungsempfänger kann entweder intern oder extern der Bank sein, was bestimmt, wie eine Anfrage gelöst wird.
- Externe Anfragen: Diese Anfragen stammen von Drittparteibanken, d. h. der Zahlungsempfänger ist immer intern.

Typen von Zahlungsanfragen

Mit der Anwendung können Sie die folgenden Arten von Zahlungsanfragen erstellen:

- Anspruch des Begünstigten – kein Eingang (BCNR): Der Kunde hat eine Zahlung gesendet, der Empfänger behauptet jedoch, dass er das Geld nicht erhalten hat. Diese Anfragen können intern oder extern sein.
- Fehlerhafte Zahlung (Torte): Der Kunde hat beim Senden einer Zahlung einen Fehler gemacht und versucht, das Geld abzurufen.

So initiieren Sie Zahlungsanfragen

Interne Anfragen

Für interne Anfragen wie Anspruch des Begünstigten ohne Eingang – intern und fehlerhafte Zahlung:

- Filialmitarbeiter 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 übermitteln.

Externe Anfragen

Anfragemitarbeiter können Anfragefälle für externe Anfragen erstellen, z. B. Anspruch des Begünstigten ohne Eingang – Extern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 für Zahlungsanfragen

Nachdem ein Anfragefall aus einer übermittelten Anforderung erstellt wurde, wird er mithilfe von Zuweisungsregeln einer Zuweisungsgruppe oder einem Anfragemitarbeiter zugewiesen. Anfragemitarbeiter bearbeiten die nächsten Schritte, z. B. die Untersuchung des Falls, das Senden von E-Mails, um Informationen von der Empfängerbank anzufordern, und das Vorschlagen einer Lösung für den Fall.

Einige interne Anfragen können auch zur Erstellung eines Anspruchs führen.

Erstellen Sie einen Zahlungsanfragefall für eine externe Anfrage

Als Anfragemitarbeiter können Sie einen Anfragefall für eine externe Anfrage erstellen, die Sie von einer Drittpartei-Bank 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 Drittpartei-Bank stammt, was bedeutet, dass der Zahlungsempfänger immer intern ist.

Hinweis: Es kann nie einen Fall geben, in dem sowohl die Anfrage als auch der Empfänger extern sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Zahlungsanfragefälle** , Klicken Sie auf **Alle** .
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld neuer Zahlungsanfragefall die Option aus **Anspruch Des Begünstigten – Kein Eingang – Extern** Aus der Liste.
6. Klicken Sie auf **Erstellen**.
7. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen Informationen aus, die sich auf die Anforderung beziehen, die Sie von der Absenderbank erhalten haben.
   Informationen zu den Beschreibungen des Formularfelds „Zahlungsanfrage-Fall“ finden Sie unter Feldbeschreibungen für einen Zahlungsanfragefall.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Der Zahlungsanfragefall wird im Status „Neu“ erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Anfragemitarbeiter in der Zahlungsanfrageabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der bzw. dem der Fall zugewiesen ist, basiert auf den Zuweisungsregeln.

Nächste Maßnahme

- Wenn Ihnen der Fall als Anfragemitarbeiter nicht zugewiesen ist, können Sie ihn sich selbst zuweisen und mit der Untersuchung beginnen. Weitere Informationen zur Arbeit an einem Zahlungsanfragefall finden Sie unter Untersuchen Sie einen Zahlungsanfragefall.
- Sie können den Fall auch einem anderen Anfragemitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einen Zahlungsanfragefall zu.

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.

Senden Sie eine Zahlungsanforderung für eine interne Anfrage

Als Front-Office-Mitarbeiter (Filialmitarbeiter oder Callcenter-Mitarbeiter) können Sie eine Zahlungsanforderung im Namen eines Kunden senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.Requestor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geschäftskunden und Verbraucher können Zahlungsanforderungen über das Kundenserviceportal bzw. das Verbraucherserviceportal erstellen Oder ein anderes Selfserviceportal, 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).

Mitarbeiter und Kunden in Zweigstellen können nur interne Zahlungsanfragen übermitteln, z. B. Anspruch des Begünstigten – kein Eingang – intern und fehlerhafte Zahlung.

Informationen zu externen Anfragen finden Sie unter Erstellen Sie einen Zahlungsanfragefall für eine externe Anfrage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Erstellen Sie eine Zahlungsanforderung aus dem Kundendatensatz oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Anforderung einer Zahlungsanfrage aus einem Verbraucherdatensatz	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kunde** , Klicken Sie auf **Kunden** . **b.** Öffnen Sie den erforderlichen Kundendatensatz.
Anforderung einer Zahlungsanfrage aus einem Geschäftskonto-Datensatz	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kunde** , Klicken Sie auf **Accounts** . **b.** Klicken Sie auf das Konto, für das Sie eine Zahlungsanfrage erstellen möchten.
Zahlungsanforderung aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Interaktionen** , Klicken Sie auf **Meine Interaktionen** . **b.** Öffnen Sie den erforderlichen Interaktionsdatensatz für den Kunden. Informationen zum Erstellen einer Interaktion finden Sie unter Erstellen Sie eine Interaktion .

4. Klicken Sie Auf **Zahlungsanforderung Erstellen** .
5. Wählen Sie in der Liste Kataloge die Option aus **Bankservices** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Unter **Kategorien** , Klicken Sie auf **Zahlungsservice** .
7. Klicken Sie auf ein Zahlungsanfrageelement, für das Sie eine Anforderung übermitteln möchten.
   - Um eine Anforderung zu übermitteln, wenn der Empfänger die Zahlung nicht erhalten hat, klicken Sie auf **Anspruch Des Begünstigten – Kein Eingang** .
   - Um eine Anforderung zu übermitteln, wenn während der Zahlung ein Fehler aufgetreten ist, klicken Sie auf **Zahlung fehlerhaft erfolgt** .
8. Geben Sie alle erforderlichen Informationen ein, die sich auf die Anforderung beziehen.

   Hinweis: Jedes Anforderungsformular für Zahlungsanfragen verfügt über verschiedene Felder, die auf dem Zahlungsanfrageservice basieren.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

- Basierend auf der Anforderung wird ein Zahlungsanfragefall im Status „Neu“ erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Anfragemitarbeiter in der Zahlungsanfrageabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der bzw. dem der Fall zugewiesen ist, basiert auf der Zuweisungsregel.
- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über die Anforderungsübermittlung.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie Auf **Details Anzeigen** Um den Zahlungsanfragefall zu öffnen und seine Details anzuzeigen. Sie können auch zusätzliche Informationen in hinzufügen **Kommentare** Feld, das dem Anfragemitarbeiter bei der Lösung des Falls helfen kann.
- Ein Anfragemitarbeiter kann starten Der Zahlungsanfragefall wird untersucht .

Weisen Sie einen Zahlungsanfragefall zu

Weisen Sie sich selbst oder einem anderen Anfragemitarbeiter 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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Zahlungsanforderung übermittelt wird, wird der Anfragefall automatisch einer Zuweisungsgruppe oder einem Anwender in der Zahlungsanfrageabteilung 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 einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Zahlungsanfragefälle** , Klicken Sie auf **Alle** .
4. Klicken Sie in der Liste auf einen Fall, um ihn 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.

5. Weisen Sie den Fall zu.
   - Um den Fall sich selbst zuzuweisen, klicken Sie auf **Mir zuweisen** .
   - Um den Fall einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen, wählen Sie im einen Service Desk-Mitarbeiter aus **Zugewiesen an** Feld.

Ergebnis

Der Fall wird einem Anfragemitarbeiter zugewiesen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auch einer Service Desk-Mitarbeiter-Zuweisungsgruppe angehört, wird der Name der Gruppe in angezeigt **Zuweisungsgruppe** Feld.

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**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Zahlungsanfragefälle** , Öffnen Sie 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 gearbeitet werden soll.
   - Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen von einer anderen Person zugewiesen wurde, klicken Sie auf **Akzeptieren** .
   - Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auf klicken **Mir zuweisen** .

   Der Status des Falls wird auf „In Arbeit” aktualisiert.

   Informationen zu Beschreibungen des Formularfelds für Zahlungsanfragen finden Sie unter Feldbeschreibungen für einen Zahlungsanfragefall.
5. Überprüfen Sie den Anfragetyp in **Anfragetyp** Feld.
6. Wenn der Anfragetyp auf Begünstigter Anspruch kein Eingang – Intern festgelegt ist, wählen Sie den Empfängertyp im aus **Empfängertyp** Feld und eine Empfängerbank in **Empfängerbank** Feld.
   Die **Empfängerbank** Feld zeigt die Liste der Banken an, die auf dem Empfängertyp basieren.
7. **Wahlweise:** Um Informationen von der Empfängerbank anzufordern, fügen Sie Ihre Anforderungskommentare in hinzu **Zusätzliche Kommentare** Feld und klicken Sie auf **Informationen anfordern** .
   Der Status des Falls wird in Warten auf Informationen aktualisiert.
   Für einen Anspruch eines Begünstigten ohne Eingang – Interner Fall mit externem Empfänger wird automatisch eine Anfrageaufgabe generiert und dem Anfragemitarbeiter zugewiesen, der an dem Fall arbeitet.
8. **Wahlweise:** Erstellen Sie für jede interne Ad-hoc-Nachverfolgung eine Anfrageaufgabe, indem Sie zu navigieren **Anfrageaufgaben** Registerkarte des Falls, und klicken Sie auf **Neu** .
9. Wenn dem Fall eine Anfrageaufgabe zugeordnet ist, Arbeiten Sie an der Anfrageaufgabe Und verschieben Sie es in **Geschlossen** 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.

10. Nachdem Sie die erforderlichen Informationen von der Empfängerbank erhalten haben, aktualisieren Sie die erforderlichen Felder im Fall gemäß den erhaltenen Informationen, und ändern Sie den Status des Falls in **In Arbeit** .
11. Wenn die Untersuchung zeigt, dass es sich um einen gültigen Anspruch handelt, wählen Sie aus **Gültiger Anspruch** Und erstellen Sie einen Anspruch für die Anfrage.

    Hinweis: Sie können einen Fall nur als gültigen Anspruch festlegen, wenn es sich um einen internen Zahlungsanfragefall handelt.

    Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Anspruch für einen Zahlungsanfragefall.

Ergebnis
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 vor Für den Fall, um ihn zu lösen.

Arbeiten Sie an einer Anfrageaufgabe

Arbeiten Sie an einer Zahlungsanfrageaufgabe, um zusätzliche Informationen im Zusammenhang mit einem Anfragefall von der Empfängerbank anzufordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.inquiry_agent oder sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Anfrageaufgabe wird automatisch für einen Anspruch des Begünstigten ohne Eingang generiert – Interner Fall mit einem externen Empfänger und dem Anfragemitarbeiter zugewiesen, der an dem Fall arbeitet. Für jede interne Nachverfolgung können Sie jedoch auch eine Ad-hoc-Anfrageaufgabe für jede Art von Anfrage erstellen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Anfrageaufgabe aus einem Zahlungsanfragefall oder aus dem **Anfrageaufgaben** Liste.

Option	Schritte
Aus einem Zahlungsanfragefall	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Zahlungs anfragefälle** , Klicken Sie auf **Mir zugewie sen** . **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten. **c.** Klicken Sie im Fall auf **Anfrageaufgaben** Registerkarte und klicken Sie auf die An– frageaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Von **Anfrageaufgaben** Liste	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Anfrageaufgaben** , Klicken Sie auf **Mir zugewiesen** . **b.** Klicken Sie in der Liste auf die Aufgabe, die Sie öffnen möchten.

4. In **Status** Ändern Sie 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 anderen Interaktionen erhalten haben, hängen Sie diese Artefakte an den Fall an.
6. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare oder empfangene Informationen ein.
7. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** Zum Schließen der Aufgabe.
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 erhaltenen Informationen.
- Ändern Sie den Status des zugeordneten Falls in **In Arbeit** Und arbeiten Sie an dem Fall, um ihn zu lösen.

Hinweis: Wenn der Anfragefall nicht innerhalb der in genannten Anzahl von Tagen gelöst oder geschlossen wird *sn_bom_payment.inquiry_task_folow_up_interval_in_days* Zahlungseigenschaft , Erstellt das System eine weitere Folgeanfrageaufgabe für den Fall.

Erstellen Sie einen Anspruch für einen Zahlungsanfragefall

Erstellen Sie einen Anspruch für einen internen Zahlungsanfragefall, wenn die Untersuchung darauf hinweist, dass es sich um einen gültigen Anspruch handelt und der Kunde Anspruch auf eine Erstattung hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.inquiry_agent oder sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Legen Sie den Fall als fest **Gültiger Anspruch** Und erstellen Sie einen Anspruch für die Anfrage.

Sie können einen Fall nur als gültigen Anspruch festlegen und einen Anspruch dafür erstellen, wenn es sich um einen internen Zahlungsanfragefall handelt, z. B. einen Anspruch des Begünstigten ohne Eingang – intern und eine fehlerhafte Zahlung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Zahlungsanfragefälle** , Klicken Sie auf **Mir zugewiesen** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, den Sie öffnen möchten.
5. Legen Sie den Anfragefall als gültigen Anspruch 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.

a. Wählen Sie aus **Gültiger Anspruch** Kontrollkästchen.

b. In **Zahlungsabwickler** Feld einen Zahlungsabwickler auswählen.

c. In **Transaktions-ID** Feld die Transaktions-ID eingeben.

d. In **Zusätzliche Kommentare** Geben Sie Ihre Kommentare ein.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

6. In **Zusätzliche Kommentare** Geben Sie Ihre Kommentare zum Anspruch ein, und klicken Sie auf **Erstellen Sie Einen Anspruch** .

Ergebnis

- Ein Anspruchsfall für den Zahlungsanfragefall wird basierend auf den konfigurierten Zuweisungsregeln erstellt und einer Zuweisungsgruppe oder einem Anspruchsmitarbeiter zugewiesen. Die Zahlungsanfrage wird jetzt über den Anspruchsfall nachverfolgt.

  Sie können die Falldetails anzeigen, indem Sie auf den Link in der Fallerstellungsnachricht klicken. Weitere Informationen zu Ansprüchen finden Sie unter Verwalten von Zahlungsansprüchen und Belastungsgenehmigungen.

- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über den neuen Anspruchsfall.
- Wenn für Kunden ein Kunden- oder Verbraucherserviceportal verfügbar ist, wird der neue Anspruchsfall im Portal angezeigt.

  Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie einen Fall im Verbraucherserviceportal an .

  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 Anspruchsfall 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 Ihren Ergebnissen aus der Untersuchung des soeben abgeschlossenen Anfragefalls basiert, damit Sie den Fall lösen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.inquiry_agent oder sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Zahlungsanfragefälle** , Klicken Sie auf **Mir zugewiesen** .
4. Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie lösen möchten.
5. Wenn der Status des Falls nicht in Arbeit ist, ändern Sie den Status in **In Arbeit** In **Status** Feld.
6. In **Lösungscode** Wählen Sie einen entsprechenden Lösungscode aus, der auf den empfangenen Informationen basiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. In **Lösungshinweise** Geben Sie Ihre Kommentare für die vorgeschlagene Lösung ein.
8. Klicken Sie Auf **Lösung Vorschlagen** .

Ergebnis

- Der Status des Falls wird in „gelöst“ aktualisiert.
- Eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über die Falllösung wird an den Kunden gesendet.
- Wenn es ein Kunden- oder Verbraucherserviceportal für Kunden gibt, erhalten sie eine Benachrichtigung für die vorgeschlagene Lösung im Portal. Schaltflächen zum Akzeptieren oder Ablehnen der Lösung werden im Abschnitt des Formulars angezeigt, der die Verbraucheraktionen im Portal anzeigt.

  Weitere Informationen finden Sie unter Akzeptieren Sie eine Falllösung aus dem Verbraucherserviceportal, oder lehnen Sie sie ab .

Hinweis: Um das Verbraucherserviceportal zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Nächste Maßnahme

Holen Sie eine Akzeptanz des Kunden für die Lösung und ein Schließen Sie den Anfragefall .

Wenn der Kunde die vorgeschlagene Lösung ablehnt, verschieben Sie den Fall zurück in den Status Offen. Wenn der Kunde die vorgeschlagene Lösung vom Kunden- oder Verbraucherserviceportal 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 auf einen gültigen Anspruch festgelegt ist, stellen Sie sicher, dass Sie dies haben Anspruchsfall wurde erstellt Dafür.

Wenn Sie eine andere Lösung für den Fall vorgeschlagen haben, stellen Sie sicher, dass der Kunde Ihre vorgeschlagene Lösung akzeptiert hat.

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.inquiry_agent oder oder sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn es ein Kunden- oder Verbraucherserviceportal für Kunden gibt, erhalten sie eine Benachrichtigung für die vorgeschlagene Lösung im Portal, von dem aus sie die vorgeschlagene Lösung für einen Fall akzeptieren oder ablehnen können. Wenn der Kunde die vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung akzeptiert, ändert sich der Fallstatus automatisch in Geschlossen.

Weitere Informationen finden Sie unter Akzeptieren Sie eine Falllösung aus dem Verbraucherserviceportal, oder lehnen Sie sie ab .

Hinweis: Um das Verbraucherserviceportal zu verwenden, 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Zahlungsanfragefälle** , Klicken Sie auf **Mir zugewiesen** .
4. Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie schließen möchten.
5. Wenn Sie einen Anspruch erstellt haben und den Anfragefall schließen möchten, füllen Sie die Lösungsfelder aus.
   a. In **Lösungscode** Wählen Sie einen entsprechenden Lösungscode aus.
   b. In **Lösungshinweise** Geben Sie Ihre Kommentare für die vorgeschlagene Lösung ein.
6. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnis

Eine vorkonfigurierte E-Mail über den Fallabschluss wird an den Kunden gesendet.

Verwalten von Zahlungsansprüchen und Belastungsgenehmigungen

Verwendung der Zahlungsanforderungsfunktion von Financial Services Payment Operations Anwendung können Sie Zahlungsansprüche und Belastungsgenehmigungen für Ihr Finanzinstitut übermitteln und verwalten. Die Anwendung unterstützt sowohl private als auch geschäftliche Forderungen und Lastschriften .

Arten von Ansprüchen

Interner Anspruch

Dieser Anspruch stammt von einem Kunden der Bank – entweder aus einer Anfrage oder über einen Mitarbeiter am Front Office (Zweigstelle oder Callcenter) Ihres Finanzinstituts. Bevor ein Schadenfallmitarbeiter einen Schadenfall lösen kann, muss der Service Desk-Mitarbeiter wissen, woher die Erstattung erhalten soll. Für einen internen Anspruch kann der Erstattungstyp „extern“ oder „intern“ sein.

- Ein externer Erstattungstyp gibt an, dass die Erstattung von einer Drittparteibank stammt.
- Ein interner Erstattungstyp gibt an, dass die Erstattung von einer Person bei Ihrer Bank stammt. In diesem Fall ist möglicherweise eine Belastungsgenehmigung erforderlich.

Externer Anspruch

Dieser Anspruch stammt von einer Drittpartei-Bank. Bei einem externen Anspruch ist der Erstattungstyp immer intern, was bedeutet, dass die Erstattung intern von der Bank vorgenommen wird – von einem Kunden oder der Bank selbst. In diesem Fall ist möglicherweise eine Belastungsgenehmigung erforderlich.

So initiieren Sie Zahlungsansprüche

Interne Ansprüche

Ein interner Anspruch kann auf folgende Weise initiiert werden:

- Ein Anfragemitarbeiter 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.

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.

- Filialmitarbeiter 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, die Formulare ausfüllen und diese Formulare dann übermitteln.

Externe Ansprüche

Anspruchsmitarbeiter können Anspruchsfälle für Erstattungsanforderungen erstellen, die von Drittparteibanken stammen.

Belastungsgenehmigung

Anspruchsmitarbeiter können Lastschriftgenehmigungsfälle erstellen, um von ihren Kunden eine Erstattung für Ansprüche zu erhalten. Kunden können die Belastung entweder akzeptieren oder ablehnen.

Erstellen Sie einen Fall für einen externen Anspruch

Als Schadenfallmitarbeiter können Sie einen Fall für eine Erstattungsanforderung erstellen, die von einer Drittpartei-Bank stammt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.claim_Agent oder sn_bom_payment.claim_Agent_Connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei einem externen Anspruch ist der Erstattungstyp immer intern, was bedeutet, dass die Erstattung intern von der Bank erfolgt.

Mit diesem Verfahren können Sie auch Fälle für interne Ansprüche erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Ansprüche** , Klicken Sie auf **Alle** Und klicken Sie dann auf **Neu** .
4. Wählen Sie im Dialogfeld neuer Anspruch die Option aus **Extern** Aus der Liste.
5. Klicken Sie auf **Erstellen**.
6. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen Informationen aus, die sich auf den Anspruch beziehen, den Sie von der Absenderbank erhalten haben.
   Informationen zu den Beschreibungen des Anspruchsformularfelds finden Sie unter Feldbeschreibungen für einen Anspruchsfall.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Für den Anspruch wird ein Fall im Status „Neu“ erstellt. Der Fall wird dann einer Zuweisungsgruppe oder einem Anspruchsmitarbeiter in der Abteilung für Zahlungsanspruch zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der bzw. dem der Fall zugewiesen ist, 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

- Als Schadenfallmitarbeiter 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 Schadenfallmitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einen Zahlungsanspruch zu.

Senden Sie eine Anforderung für einen internen Anspruch

Als Front-Office-Mitarbeiter (Filialmitarbeiter oder Callcenter-Mitarbeiter) können Sie eine Anspruchsanforderung im Namen eines Kunden übermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.Requestor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter in Zweigstellen und Kunden können Anspruchsanforderungen nur für interne Ansprüche übermitteln. Informationen zu externen Ansprüchen finden Sie unter Erstellen Sie einen Fall für einen externen Anspruch.

Interne Ansprüche können auch von Anfragemitarbeitern erstellt werden, wenn die Untersuchung eines internen Zahlungsanfragefalls zeigt, dass es sich um einen gültigen Anspruch handelt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Anspruch für einen Zahlungsanfragefall.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Erstellen Sie einen Anspruch aus dem Kundendatensatz oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Erstellen Sie einen Anspruch aus einem Verbraucherdatensatz	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kunde** , Klicken Sie auf **Kunden** . **b.** Klicken Sie auf den Kunden, für den Sie einen Anspruch erstellen möchten.
Erstellen Sie einen Anspruch aus einem Geschäftskonto-Datensatz	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kunde** , Klicken Sie auf **Accounts** . **b.** Klicken Sie auf den Account, für den Sie einen Anspruch erstellen möchten.
Erstellen Sie einen Anspruch aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Interaktionen** , Klicken Sie auf **Meine Interaktionen** . **b.** Klicken Sie auf den Interaktionsdatensatz, aus dem 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
	Informationen zum Erstellen einer Interaktion finden Sie unter Erstellen Sie eine Interaktion .

4. Klicken Sie Auf **Zahlungsanforderung Erstellen** .
5. Wählen Sie in der Liste Kataloge die Option aus **Bankservices** .
6. Unter **Kategorien** , Klicken Sie auf **Zahlungsservice** .
7. Klicken Sie Auf **Anspruch: Interner Kunde** .
8. Geben Sie alle Informationen ein, die sich auf die Anforderung beziehen.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

- Für den Anspruch wird ein Fall im Status „Neu“ erstellt. Der Fall wird dann einer Zuweisungsgruppe oder einem Anspruchsmitarbeiter in der Abteilung für Zahlungsanspruch zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der bzw. dem der Fall zugewiesen ist, basiert auf den Zuweisungsregeln.
- Der Kunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über die Anforderungsübermittlung.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie Auf **Details Anzeigen** Um den Anspruch zu öffnen und seine Details anzuzeigen. Sie können auch zusätzliche Informationen in hinzufügen **Kommentare** Feld, das dem Schadenfallmitarbeiter bei der Lösung des Falls helfen kann.
- Ein Schadenfallmitarbeiter kann mit der Bearbeitung des Schadens beginnen.

Weisen Sie einen Zahlungsanspruch zu

Weisen Sie sich einen Fall für einen Zahlungsanspruch selbst oder einem anderen Anspruchsmitarbeiter 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 Anwender 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 einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Ansprüche** , Klicken Sie auf **Alle** .
4. Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen 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.

5. Weisen Sie den Fall zu.
   - Um den Fall sich selbst zuzuweisen, klicken Sie auf **Mir zuweisen** .
   - Um den Fall einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen, wählen Sie im einen Service Desk-Mitarbeiter aus **Zugewiesen an** Feld.

Ergebnis

Der Fall wird dem Schadenfall-Mitarbeiter zugewiesen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auch einer Service Desk-Mitarbeiter-Zuweisungsgruppe angehört, wird der Name der Gruppe in angezeigt **Zuweisungsgruppe** Feld.

Arbeiten Sie an einem Anspruch mit einer externen Erstattung

Arbeiten Sie an einem internen Anspruch, um festzustellen, ob er gültig ist und woher die Erstattung erhalten soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.claim_Agent oder sn_bom_payment.claim_Agent_Connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für einen internen Anspruch kann der Erstattungstyp „extern“ oder „intern“ sein.

- Ein externer Erstattungstyp gibt an, dass die Erstattung von einer Drittparteibank stammt.
- Ein interner Erstattungstyp gibt an, dass die Erstattung intern von der Bank stammt, z. B. von einem Kunden oder der Bank selbst.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *`Financial Services Operations`* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Ansprüche** , Öffnen Sie 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 gearbeitet werden soll.
   - Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen von einer anderen Person zugewiesen wurde, klicken Sie auf **Akzeptieren** .
   - Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auf klicken **Mir zuweisen** .

   Der Status des Falls wird auf „In Arbeit” aktualisiert.
5. In **Anspruchstyp** Feld überprüfen, ob der Anspruchstyp auf festgelegt ist **Intern** .
6. In **Erstattungstyp** Feld auswählen **Extern** .
7. Fordern Sie die Erstattung von der Drittparteibank an.

   a. Füllen Sie die Anspruchsdetails in diese Felder aus:
      - Fehlertyp
      - Fehlerkategorie
      - Fehlerunterkategorie

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

- Angeforderte Behandlung
- Forderungsbank
- Transaktion-ID
- Rückerstattungsbank

Informationen zu den Beschreibungen des Anspruchsformularfelds finden Sie unter Feldbeschreibungen für einen Anspruchsfall.

b. In **Status** Ändern Sie den Status des Falls in **Warten Auf Erstattung** Und klicken Sie auf **Aktualisieren** .

Eine Anspruchsaufgabe wird automatisch generiert und dem Anspruchsmitarbeiter zugewiesen, der an dem Fall arbeitet. Für interne Nachverfolgungen können Sie jedoch auch eine Ad-hoc-Anspruchsaufgabe erstellen, indem Sie zu navigieren **Anspruchsaufgaben** Registerkarte des Falls, und klicken Sie auf **Neu** .

8. Arbeiten Sie an der Anspruchsaufgabe Um mit der Erstattungsbank nachzuarbeiten und sie in die zu verschieben **Geschlossen** status.
9. Nachdem Sie die Erstattung von der Erstattungsbank erhalten haben, schließen Sie die Erstattung für den Anspruch ab.
   a. In **Tatsächliche Behandlung** Feld wählen Sie den Behandlungstyp aus.
   b. In **Ergebnis** Feld ein entsprechendes Ergebnis auswählen.
   c. In **Ergebnisnotizen** Geben Sie die Kommentare ein, die sich auf das Ergebnis beziehen.
   d. In **Status** Ändern Sie den Status des Falls in **Erstattung Abgeschlossen** Und klicken Sie auf **Aktualisieren** .
10. Holen Sie eine Genehmigung des Anspruchskunden für den Abschluss der Erstattung ein, und klicken Sie auf **Schließen** Um den Anspruch abzuschließen.
    Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie einen Anspruchsfall.

Ergebnis

Der Kunde erhält die vorkonfigurierten E-Mail-Benachrichtigungen über den Fortschritt des Anspruchs.

Arbeiten Sie an einer Anspruchsaufgabe für eine externe Erstattung

Wenden Sie sich mithilfe einer Anspruchsaufgabe an die Drittparteibank, um eine Anspruchserstattung zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.claim_Agent oder sn_bom_payment.claim_Agent_Connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Anspruchsaufgabe wird automatisch für einen Anspruch mit einer externen Erstattung generiert und dem Anspruchsmitarbeiter zugewiesen, der an dem Fall arbeitet. Für interne Folgemaßnahmen können Sie jedoch auch eine Ad-hoc-Anspruchsaufgabe für jede Art von Anspruch erstellen.

Sie können eine Ad-hoc-Anspruchsaufgabe erstellen, indem Sie zu navigieren **Anspruchsaufgaben** Registerkarte des Falls, und klicken Sie auf **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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Anspruchsaufgabe in einem Anspruchsfall oder in der Liste Anspruchsaufgaben.

Option	Schritte
Aus einem Anspruchsfall	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Ansprüche** , Klicken Sie auf **Mir zugewiesen** . **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten. **c.** Klicken Sie im Fall auf **Anspruchsaufgaben** Registerkarte und klicken Sie auf die Anspruchsaufgabe.
Aus der Liste „Anspruchsaufgaben“	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Anspruchsaufgaben** , Klicken Sie auf **Mir zugewiesen** . **b.** Klicken Sie in der Liste auf die Aufgabe, die Sie öffnen möchten.

4. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **In Arbeit** Und senden Sie eine E-Mail an die Erstattungsbank, um den Erstattungsstatus für den Anspruch nachzuverfolgen.
5. **Wahlweise:** Wenn Sie die Informationen von der Erstattungsbank per E-Mail oder anderen Interaktionen erhalten haben, hängen Sie diese Artefakte an den Fall an.
6. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare oder empfangene Informationen ein.
7. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** Zum Schließen der Aufgabe.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Aktualisieren Sie den zugehörigen Anspruchsfall gemäß der Erstattung oder den Informationen, die Sie von der Erstattungsbank erhalten.

Hinweis: Wenn der Anspruch nicht innerhalb der in genannten Anzahl von Tagen geschlossen wird *sn_bom_payment.claim_follow _up_interval_in_days* Zahlungseigenschaft , Erstellt das System eine weitere Folgeanspruchsaufgabe für den Anspruch.

Arbeiten Sie an einem Anspruch mit einer internen Erstattung

Arbeiten Sie an einem Anspruch, um festzustellen, ob er gültig ist und woher die Erstattung erhalten soll.

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 einem Anspruch gibt an, dass die Erstattung intern von der Bank erfolgen soll, z. B. von einem Kunden oder der 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Ansprüche** , Öffnen Sie 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 gearbeitet werden soll.
   - Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen von einer anderen Person zugewiesen wurde, klicken Sie auf **Akzeptieren** .
   - Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auf klicken **Mir zuweisen** .

   Der Status des Falls wird auf „In Arbeit” aktualisiert.

   Informationen zu den Beschreibungen des Anspruchsformularfelds finden Sie unter Feldbeschreibungen für einen Anspruchsfall.
5. In **Anspruchstyp** Feld überprüfen Sie den Anspruchstyp.
6. In **Erstattungstyp** Feld auswählen **Intern** .

   Hinweis: Für einen externen Anspruchstyp, der von einer Drittparteibank stammt, **Erstattungstyp** Ist standardmäßig auf Intern festgelegt.
7. Um die Erstattung von einer Bank oder einem Kunden zu erhalten, aktualisieren Sie die erforderlichen Felder und Erstellen Sie einen Lastschriftgenehmigungsfall .
   - Der Status des Falls wird in Warten auf Erstattung aktualisiert.
   - Die **Belastungsgenehmigung** Das Feld wird mit der Fallnummer für die Lastschriftgenehmigung ausgefüllt.
8. **Wahlweise:** Erstellen Sie für jede interne Ad-hoc-Nachverfolgung eine Anspruchsaufgabe, indem Sie zu navigieren **Anspruchsaufgaben** Registerkarte des Falls, und klicken Sie auf **Neu** .
   Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie an einer Anspruchsaufgabe .
9. Bearbeiten Sie den Lastschriftgenehmigungsfall Um die Erstattung abzuschließen.
   - Der Status des Anspruchsfalls wird in „Erstattung abgeschlossen“ aktualisiert.
   - Die **Ergebnis** , **Ergebnisnotizen** , Und **Erstattungsbetrag** Felder im Anspruch werden aus dem Lastschriftgenehmigungsfall aktualisiert.
10. Holen Sie eine Akzeptanz des Anspruchskunden für den Abschluss der Erstattung ein, und klicken Sie auf **Schließen** Um den Anspruch abzuschließen.
    Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie einen Anspruchsfall.

Ergebnis

Der Anspruchskunde erhält die vorkonfigurierten E-Mail-Benachrichtigungen über den Fortschritt des Anspruchs.

Nächste Maßnahme

Wenn es sich um einen externen Anspruch handelt, aktualisieren Sie die Drittpartei-Bank über den Abschluss 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.

Erstellen Sie einen Belastungsgenehmigungsfall für eine interne Erstattung

Erstellen Sie einen Belastungsgenehmigungsfall für einen Anspruch, damit Sie intern eine Erstattung 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**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Ansprüche** , Klicken Sie auf **Mir zugewiesen** .
4. Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten.
5. Füllen Sie im Anspruchsformular diese Felder aus:
   - Fehlertyp
   - Fehlerkategorie
   - Fehlerunterkategorie
   - Angeforderte Behandlung
   - Forderungsbank
   - Transaktion-ID
   - Rückerstattungsbank
   - Debitkunde oder Debitkonto
   - Belastungskonto
   - Empfangstransaktion

   Informationen zu den Beschreibungen des Anspruchsformularfelds finden Sie unter Feldbeschreibungen für einen Anspruchsfall.
6. Klicken Sie Auf **Soll-Genehmigung Erstellen** .

Ergebnis

- Ein Zahlungsservicefall für die Lastschriftgenehmigung wird erstellt und dem Anspruchsmitarbeiter zugewiesen, der an dem Anspruch arbeitet.
- Der Status des Anspruchsfalls wird in Warten auf Erstattung aktualisiert.
- Der Debitkunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über den Lastschriftgenehmigungsfall.
- Wenn Kunden ein Kunden- oder Verbraucherserviceportal verfügbar ist, erhalten sie im Portal eine Benachrichtigung für den Lastschriftgenehmigungsfall. Schaltflächen zum Akzeptieren oder Ablehnen der Belastungsgenehmigung werden im Abschnitt des Formulars angezeigt, 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 belastet werden soll, richten Sie Anweisungen für jedes Belastungskonto auf der Registerkarte Belastungsanweisungen ein.
- Holen Sie eine Akzeptanz für das Debitkunden oder die Erstattungsbank ein.
- Aktualisieren Sie die Felder für den Lastschriftgenehmigungsfall nach Bedarf, um die Erstattung abzuschließen und diesen Fall zu schließen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie an einem Belastungsgenehmigungsfall, um eine Erstattung abzuschließen.
- Wenn der Debitkunde oder die Bank die Belastung ablehnt, verschieben Sie den Schadenfall zurück in **Öffnen** status. Wenn der Kunde die Belastung von abgelehnt hat Kunde oder Verbraucherserviceportal wird der Status des Anspruchsfalls automatisch in Offen aktualisiert.

Arbeiten Sie an einem Belastungsgenehmigungsfall, um eine Erstattung abzuschließen

Arbeiten Sie mit Ihrem internen Kunden oder Ihrer Bank zusammen, um den Belastungsbetrag zu genehmigen, damit Sie die Anspruchserstattung abschließen können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Debitkunde oder die Erstattungsbank den Debitbetrag genehmigt hat.

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.claim_Agent oder sn_bom_payment.claim_Agent_Connector

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Kunden ein Kunden- oder Verbraucherserviceportal verfügbar ist, erhalten sie eine Benachrichtigung für den Lastschriftgenehmigungsfall im Portal, von dem aus sie den angeforderten Lastschriftbetrag akzeptieren oder ablehnen können. Wenn der Belastungskunde den Belastungsbetrag akzeptiert, ändert sich der Status des Belastungsgenehmigungsfalls 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**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie den Zahlungsservicefall für die Lastschriftgenehmigung aus einem Anspruchsfall oder aus der Liste Lastschriftgenehmigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anspruchsfall	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Ansprüche** , Klicken Sie auf **Mir zugewiesen** . **b.** Klicken Sie in der Liste auf den An–spruchsfall, den Sie öffnen möchten. **c.** In **Belastungsgenehmigung** Klicken Sie im Anspruchsformular auf das Informati–onssymbol (ⓘ) Neben der Nummer des Lastschriftgenehmigungsfalls.
Aus der Liste Lastschriftgenehmigungen	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Belastungs genehmigungen** , Klicken Sie auf **Mir zuge wiesen** . **b.** Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten.

4. Wenn der Gesamterstattungsbetrag gemäß den Anweisungen des Kunden teilweise von mehreren Finanzkonten belastet werden soll, richten Sie Anweisungen für jedes Debitkonto in ein **Belastungsanweisungen** Registerkarte.
5. Holen Sie eine Akzeptanz vom Debitkunden oder Debitkonto für jedes Debitkonto ein, das in aufgeführt ist **Belastungsanweisungen** Klicken Sie auf die Registerkarte, und schließen Sie die Erstattung ab.
6. In **Ergebnis** Wählen Sie ein entsprechendes Erstattungsergebnis aus.
7. In **Ergebnisnotizen** Geben Sie Ihre Kommentare ein, die sich auf das Erstattungsergebnis beziehen.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnis

- Der Lastschriftgenehmigungsfall wechselt in den Status „Schließen – Abgeschlossen“.
- Der Status des zugehörigen Anspruchsfalls wird in „Erstattung abgeschlossen“ aktualisiert.
- Die **Ergebnis** , **Ergebnisnotizen** , Und **Erstattungsbetrag** Felder im Anspruch werden aus dem Lastschriftgenehmigungsfall aktualisiert.
- Der Debitkunde erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über den Debitabschluss.

Nächste Maßnahme

Aktualisieren Sie die Felder „Anspruchsfall“ nach Bedarf und Schließen Sie den Anspruch .

Schließen Sie einen Anspruchsfall

Schließen Sie den Anspruchsfall, wenn Sie den Prozess der beantragten Erstattung abgeschlossen haben.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Anspruchskunde die Benachrichtigung für den Abschluss der Erstattung akzeptiert hat.

Erforderliche Rolle: sn_bom_payment.claim_Agent oder sn_bom_payment.claim_Agent_Connector

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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn es einen gibt Kunde oder Verbraucherserviceportal für Kunden erhalten sie eine Benachrichtigung über den Abschluss der Erstattung im Portal, über das sie die Lösung akzeptieren oder ablehnen können. Wenn der Kunde den Abschluss der Erstattung im Portal akzeptiert, ändert sich der Fallstatus automatisch in Geschlossen. Weitere Informationen finden Sie unter Akzeptieren Sie eine Falllösung aus dem Verbraucherserviceportal, oder lehnen Sie sie ab .

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**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Ansprüche** , Klicken Sie auf **Mir zugewiesen** .
4. Klicken Sie in der Liste auf den Fall, den Sie öffnen möchten.
5. In **Tatsächliche Behandlung** Feld den Behandlungstyp für den Anspruch auswählen.
6. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnis

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 von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Financial Services Payment Operations Anwendung, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, wenn 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 dem Kundenservice-Management-Anwendung in 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.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Store-Anwendungen Financial Services Payment Operations

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Zahlungsanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.

Installierte Rollen

Mit Financial Services Payment Operations installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Zahlungsadministrator [sn_bom_payment.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle, die: • Gewähren Sie Rollen für Zahlungsvorgänge • Zahlungsfälle und Aufgaben löschen **Hinweis:** Die Rolle „sn_bom.admin“ enthält die Rolle „sn_bom_payment.admin“, wenn der verwendet wird Financial Services Payment Operations Anwendung ist installiert.	• sn_bom_payment. • sn_bom_payment. • sn_bom_payment. • sn_bom_payment.
Schadenfall-Agent [sn_bom_payment.claim_Agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Anspruchsfällen an • Erstellen Sie Anspruchsfälle • Arbeiten Sie an Anspruchsfällen, Belastungsgenehmigungen und Anspruchsaufgaben • Datensatzinteraktionen	• sn_bom.Account_ • sn_bom.ref_Data_ • sn_bom_payment. • sn_esm_agent • sn_bom_payment.
Zahlungsbeitragender [sn_bom_payment.Contributor]	• Übermitteln Sie Zahlungsanforderungen • Übermitteln Sie Zahlungsanforderungsanforderungen für interne Ansprüche • Zeigen Sie den Status von Zahlungsanfragen und Anspruchsfällen an	• sn_sla_definition_r • sn_bom.b2c_Cont • sn_bom.Account_ • sn_bom_payment. • sn_customerservic • sn_bom.b2b_Cont

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 Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.deposit_a • sn_bom_payment.
Agent-Connector für Anspruch [sn_bom_payment.claim_Agent_Connector]	• Erstellen Sie Anspruchsfälle • Arbeiten Sie an Anspruchsfällen, Belastungsgenehmigungen und Anspruchsaufgaben für von ihnen verwaltete Accounts **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.ref_Data_ • sn_sla_definition_r • sn_bom.Viewer • sn_bom.Account_ • sn_bom.Agent • sn_bom_payment. • sn_bom.deposit_a • sn_bom_payment.
Connector für Anfragemitarbeiter [sn_bom_payment.inquiry_agent_connector]	• Erstellen Sie Anfragefälle • Bearbeiten Sie Zahlungsanfragefälle und Anfrageaufgaben für von ihnen verwaltete Accounts **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.ref_Data_ • sn_sla_definition_r • sn_bom.Viewer • sn_bom.Account_ • sn_bom.Agent • sn_bom_payment. • sn_bom.deposit_a • sn_bom_payment.
Anspruchsbetrachter [sn_bom_payment.claim_Viewer]	Zeigen Sie Anspruchsfälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.Account_ • sn_bom.ref_Data_ • sn_bom.Customer
Service Desk-Mitarbeiter anfragen [sn_bom_payment.inquiry_agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Zahlungsanfragefälle an • Bearbeiten Sie Zahlungsanfragefälle und Anfrageaufgaben • Datensatzinteraktionen	• sn_bom.Account_ • sn_bom.ref_Data_ • sn_bom_payment. • sn_esm_agent • sn_bom_payment.

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
Anfragebetrachter [sn_bom_payment.inquiry_viewer]	Zeigen Sie Anfragefälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.Account_ • sn_bom.ref_Data_ • sn_bom.Customer
Zahlungsmanager [sn_bom_payment.Manager]	• Zeigen Sie das Dashboard „Zahlungsvorgänge“ an • Verwenden Process Optimization Für Zahlungsvorgänge	• sn_bom_payment. • pa_viewer • sn_bom_payment.

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 Zahlungsanforderungsfälle.
Forderungsaufgabe [sn_bom_payment_claim_Task]	Speichert alle Anspruchsaufgaben.
Abbuchungsanweisung [sn_bom_payment_Debit_Instructions]	Speichert alle Belastungsanweisungen für alle Erstattungen.
Zahlungsanfragefall [sn_bom_payment_query]	Speichert alle Zahlungsanfragefälle.
Anfrageaufgabe [sn_bom_payment_query_Task]	Speichert alle Zahlungsanfrageaufgaben.
Empfangstransaktion [sn_bom_payment_m2m_Receiving_transaction]	Speichert alle Finanztransaktionen, die die empfangenden Kunden und Accounts erhalten haben.
Absendertransaktion [sn_bom_payment_m2m_Sender_transaction]	Speichert alle Finanztransaktionen (Einzahlung), die Absenderkunden gesendet haben.
Zahlungsdienst	Speichert alle Zahlungsservicefälle für Belastungsgenehmigungen.

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
[sn_bom_payment_Service]	

Mit Financial Services Payment Operations installierte Eigenschaften

Passen Sie die Eigenschaften an, die mit verfügbar sind Financial Services Payment Operations.

Hinweis: Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Sie können auf die Eigenschaften von Zahlungsvorgängen zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Zahlungsvorgänge** > **Administration** > **Eigenschaften**an.

Eigenschaften für Financial Services Payment Operations

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der Tage, die bis zur Erstellung einer Folgeanforderungsaufgabe gewartet werden soll sn_bom_payment.claim_Follow_up_interval_in_days	Das System erstellt eine Folgeanspruchsaufgabe für einen Anspruch, wenn der Anspruchsfall nicht innerhalb der in dieser Eigenschaft genannten Anzahl von Tagen geschlossen wird. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert** : 16 • **Standort**: **Alle** > **Zahlungsvorgänge** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Arbeiten Sie an einer Anspruchsaufgabe für eine externe Erstattung
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 genannten Anzahl von Tagen gelöst oder geschlossen wird. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert** : 16 • **Standort**: **Alle** > **Zahlungsvorgänge** > **Administration** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Arbeiten Sie an einer Anfrageaufgabe

Feldbeschreibungen für einen Zahlungsanfragefall

Zahlungsanfragefälle helfen den Anfragefängern, Anfragen zu lösen, die sie von Kunden der Bank oder Drittparteibanken erhalten.

Wenn eine Zahlungsanforderung übermittelt wird, wird ein Anfragefall erstellt. Einige der Felder im Fallformular werden aus der Anforderung ausgefüllt, aus der der Anfragefall erstellt wird.

Nachdem der Fall zugewiesen wurde, füllt ein Anfragemitarbeiter die Felder des Falls aus, wenn er die nächsten Schritte bearbeitet. Die nächsten Schritte könnten die 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.

des Falls, das Senden von E-Mails, um Informationen von der Empfängerbank anzufordern, 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 zu Zahlungsanfrage“

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Fall.
Anfragetyp	Typ des Zahlungsanfragefalls, z. B. „fehlerhafte Zahlung“ und „Anspruch des Begünstigten – kein Eingang“. Der Anfragetyp bestimmt, welcher Flow ausgelöst werden soll 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 ein Geschäftskunde in ausgewählt ist **Absenderaccount** Feld.
Absenderkonto	Geschäftskunde, der die Zahlung gesendet hat. Dieses Feld wird nur für interne Zahlungsanfragen angezeigt. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn ein Verbraucher in ausgewählt ist **Absenderkunde** Feld.
Absenderkontakt	Kontakt des Geschäftskunden, der die Zahlung gesendet hat. Dieses Feld wird nur für interne Zahlungsanfragen angezeigt. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn ein Verbraucher in ausgewählt ist **Absenderkunde** Feld.
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 Absenderkunden oder Account an.
Absendertransaktionen	Finanztransaktion, die der Absenderkunde gesendet hat. 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 in aufgeführt **Absendertransaktionen** Registerkarte der Anfrage, auf der Sie zusätzliche Informationen dazu anzeigen können. Für alle Änderungen an Transaktionen werden beide verwendet

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.

Felder der Registerkarte „Details zu Zahlungsanfrage“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Absendertransaktion Feld und **Absendertransaktionen** Registerkarten werden aktualisiert.
Status	Status des Falls.
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe, die an dem Fall arbeiten kann. Wenn der Fall noch keinem Anwender zugewiesen ist, kann jedes Mitglied dieser Gruppe an dem Fall arbeiten.
Zugewiesen an	Anwender, der dem Fall zugewiesen ist.
Kanal	Kommunikationskanal, den der Kunde verwendet hat, um die Anfrage zu erhalten.
Fehlertyp	Typ des Zahlungsfehlers, um zu identifizieren, ob es sich um einen Fehler des Kunden oder der Bank handelte. Dieses Feld wird nur für Zahlungsanfragen des Begünstigten „Anspruch ohne Eingang – extern“ und „Zahlung fehlerhaft“ angezeigt.
Gültige Forderung	Option, die vom Anfragemitarbeiter verwendet wird, wenn der Service Desk-Mitarbeiter feststellt, dass die Anfrage einen Anspruch erstellen soll und der Kunde Anspruch auf eine Erstattung hat. Wenn Sie diese Option auswählen, wird angezeigt **Erstellen Sie Einen Anspruch** Schaltfläche nach dem Speichern.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Falls. Dieses Feld wird automatisch aus dem ausgewählten Anforderungstyp ausgefüllt.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Falls.
Zahlungsinformationen	
Empfängertyp	Empfänger, der entweder intern oder extern der Bank ist. Dieses Feld wird nur für die Anfragetypen „Anspruch ohne Eingang“ – „Extern“ und „Anspruch des Begünstigten ohne Eingang“ – „Interner Anfragetypen“ angezeigt.
Gesendet an – Name des Begünstigten	Name des Begünstigten, an den die Zahlung gesendet wurde. Dieses Feld wird nur für interne Anfragen angezeigt, z. B. „Anspruch des Begünstigten – kein Eingang – intern“ und „Zahlung fehlerhaft“.
Gesendet an – Kontonummer	Kontonummer des Begünstigten, an den die Zahlung gesendet wurde. Dieses Feld wird nur für interne Anfragen angezeigt, z. B. „Anspruch des Begünstigten – kein Eingang – intern“ und „Zahlung fehlerhaft“.
Gesendet an – Sortiernummer/Bankleitzahl	Sortierungs- oder Weiterleitungsnummer, an die die Zahlung gesendet wurde. Dieses Feld wird nur für interne Anfragen angezeigt, z. B. „Anspruch 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.

Felder der Registerkarte „Details zu Zahlungsanfrage“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Begünstigten – kein Eingang – intern“ und „Zahlung fehlerhaft“.
Zahlungsabwickler	Methode, wie die Zahlung erfolgt ist. Der Zahlungsprozessor ist regionsspezifisch.
Transaktion-ID	Eindeutiger Bezeichner für die Zahlungstransaktion, der für Drittparteibanken freigegeben werden soll.
Zahlungsdatum	Datum, an dem die Zahlung erfolgt ist. Die **Absendertransaktionen** Feld legt dieses Datum basierend auf dem Datumsfeld in der Transaktion fest. Wenn der Anfrage mehrere Transaktionen zugeordnet sind, wird das früheste Transaktionsdatum aller als Zahlungsdatum festgelegt.
Gesamtbetrag	Gesamtbetrag der Zahlung. Wählen Sie die Währung aus, in der die Zahlung erfolgt ist. Die **Absendertransaktionen** Feld legt den Gesamtbetrag basierend auf dem Feld Betrag in der Transaktion fest. Wenn der Anfrage mehrere Transaktionen zugeordnet sind, wird der Gesamtbetrag hinzugefügt, 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, der von einer Drittparteibank empfangen wurde. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Empfängertyp extern ist.
Internationale Zahlung	Option, um anzugeben, 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“ verschoben 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.

Felder der Registerkarte „Details zu Zahlungsanfrage“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
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 Annahme der vorgeschlagenen Lösung durch den Kunden erhalten hat und der Fallstatus in den Status Geschlossen verschoben wurde.
Lösungscode	Typ der vorgeschlagenen Lösung.
Details	Notizen des Service Desk-Mitarbeiters zur vorgeschlagenen Lösung.
Details zu Kommentaren hinzufügen	Option zum Kopieren der Lösungshinweise in Kommentare.
Kommentare und Aktivitäten	
Zusätzliche Anmerkungen	Kommentare des Service Desk-Mitarbeiters zum Fallfortschritt.

Felder, die für den Fall „Anspruch des Begünstigten ohne Eingang“ mit einem internen Zahlungsempfänger spezifisch sind

Felder für den Fall „Anspruch des Begünstigten ohne Eingang“ mit einem internen Zahlungsempfänger

Feld	Beschreibung
Empfangender Kunde	Verbraucher, der die Zahlung erhalten hat. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn ein Geschäftskunde in ausgewählt ist **Empfangskonto** Feld.
Empfängerkonto	Geschäftskunde, der die Zahlung erhalten hat. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn ein Verbraucher in ausgewählt ist **Empfangender Kunde** Feld.
Empfängerkontakt	Kontakt des Geschäftskunden, der die Zahlung erhalten hat. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn ein Verbraucher in ausgewählt ist **Empfangender Kunde** Feld.
Empfangendes Finanzkonto	Finanzkonto des Empfängers, der die Zahlung erhalten hat.
Empfangstransaktionen	Finanztransaktion, die der empfangende Kunde oder Account erhalten hat. Sie können einer Anfrage mehrere Wareneingangstransaktionen zuordnen. Diese Transaktionen werden auch in aktualisiert **Wareneingangstransaktionen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 für den Fall „Anspruch des Begünstigten ohne Eingang“ mit einem internen Zahlungsempfänger (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Registerkarte der Anfrage, auf der Sie zusätzliche Informationen dazu anzeigen können. Für alle Änderungen an Transaktionen werden beide verwendet **Wareneingangstransaktion** Feld und **Wareneingangstransaktionen** Registerkarten werden aktualisiert.

Felder, die für den Fall „Zahlung in Fehler“ spezifisch sind

Felder für den Fall „Zahlung in Fehler“

Feld	Beschreibung
Es wurde versucht, den Betrag wiederzuerlangen	Option zur Identifizierung, ob der Kunde versucht hat, die Zahlung zurückzufordern, bevor die Anfrage geöffnet wurde.
Richtiger Empfänger – Name des Begünstigten	Name des Begünstigten, an den die Zahlung gesendet werden sollte. Dieses Feld wird nur für den Anfragetyp „Zahlung in Fehler“ angezeigt.
Richtiger Empfänger – Kontonummer	Kontonummer des Begünstigten, an den die Zahlung gesendet werden sollte. Dieses Feld wird nur für den Anfragetyp „Zahlung in Fehler“ angezeigt.
Richtiger Empfänger – Sortiernummer/Bankleitzahl	Sortiernummer oder Weiterleitungsnummer, an die die Zahlung gesendet werden sollte. Dieses Feld wird nur für den Anfragetyp „Zahlung in Fehler“ angezeigt.
Kundengrund	Liste der Gründe, warum der Kunde die Zahlungsanfrage geöffnet hat.

Feldbeschreibungen für einen Anspruchsfall

Anspruchsfälle helfen den Anspruchsmitarbeitern, Zahlungsanforderungsanforderungen zu lösen, 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 ausgefüllt, aus der der Anspruch erstellt wird.

Nachdem der Fall zugewiesen wurde, füllt ein Schadenfallmitarbeiter die Felder des Falls aus, wenn er die nächsten Schritte bearbeitet. Die nächsten Schritte können die Untersuchung des Falls, die Anforderung einer Erstattung bei einer Bank oder einem Kunden und die Abschlusserklärung der Erstattung umfassen.

Felder der Registerkarte „Details“ für einen Anspruchsfall

Die Registerkarte **Details** im Formular enthält fallbezogene 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.

Felder der Registerkarte „Details zu Anspruchsfällen“

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Fall. • **Intern** : Kommt von einem Kunden der Bank. • **Extern** : Stammt von einer Drittpartei-Bank
Forderungstyp	Typ des Anspruchsfalls. • **Intern** : Anforderung kam von einem Kunden der Bank. • **Extern** : Anforderung kam von einer Drittpartei-Bank. Der Anspruchstyp bestimmt, welcher Flow ausgelöst und welche Formularansicht angezeigt werden soll.
Erstattungsart	Option, um anzugeben, woher die Erstattung für den Anspruch erhalten soll. • **Intern** : Die Erstattung erfolgt intern von der Bank, z. B. von einem Kunden oder der Bank selbst. • **Extern** : Erstattung erfolgt von einer Drittpartei-Bank.
Fehlertyp	Typ des Fehlers, der angibt, ob er auf den Kunden oder die Bank zurückzuführen ist. Normalerweise bestimmt dieses Feld den besten Kurs für die Lösung des Anspruchs.
Fehlerkategorie	Fehlerkategorie für den Anspruch. Diese Liste enthält die Fehlerkategorien nach Industriestandard, die auf dem ausgewählten Fehlertyp basieren.
Fehlerunterkategorie	Fehlerunterkategorie für den Anspruch. Diese Liste enthält die branchenüblichen Fehlerunterkategorien, die auf der ausgewählten Fehlerkategorie basieren.
Status	Status des Falls.
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe, die an dem Fall arbeiten kann. Wenn der Fall noch keinem Anwender zugewiesen ist, kann jedes Mitglied dieser Gruppe an dem Fall arbeiten.
Zugewiesen an	Anwender, der dem Fall zugewiesen ist.
Zahlungsanfrage	Referenznummer des Zahlungsanfragefalls und gibt an, dass der Anspruch aus dieser Anfrage erstellt 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.

Felder der Registerkarte „Details zu Anspruchsfällen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anspruchstyp** Feld ist auf festgelegt **Intern** Und wird automatisch ausgefüllt, wenn der Anspruch aus einer Anfrage erstellt wird.
Angeforderte Behandlung	Angeforderte Behandlung für den Anspruch entweder vom internen Forderungsteam oder einer Drittpartei-Bank. Diese Liste enthält die Behandlungen nach Industriestandard.
Tatsächliche Behandlung	Tatsächliche Behandlung des Anspruchs entweder durch das interne Forderungsteam oder eine Drittparteibank.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Falls. Dieses Feld wird automatisch aus dem ausgewählten Anforderungstyp ausgefüllt. Sie können diese Beschreibung jedoch ändern.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Falls.
Abschnitt „Anspruchsdetails“	
Forderungsbank	Bank, die dem Schadenfall zugeordnet ist. Die Liste der Finanzinstitute, die in diesem Feld angezeigt wird, hängt von folgenden Faktoren ab: • Anspruchstyp: Intern oder Extern. • Banken, die in der Tabelle „Finanzinstitut“ [sn_bom_Financial_Institution] aufgeführt sind.
Externe Forderungs-ID	Eindeutige ID für den Anspruch, die von der Drittparteibank bereitgestellt wurde. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anspruchstyp** Feld ist auf festgelegt **Extern** .
Forderungskunde	Verbraucher, der den Anspruch geöffnet hat. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anspruchstyp** Feld ist auf festgelegt **Intern** . Das Feld wird nicht angezeigt, wenn ein Geschäftskunde in ausgewählt ist **Anspruchskonto** Feld.
Forderungskonto	Geschäftskunde, der den Anspruch geöffnet hat. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anspruchstyp** Feld ist auf festgelegt **Intern** . Das Feld wird nicht angezeigt, wenn ein Verbraucher in ausgewählt ist **Schadenfallkunde** Feld.
Forderungskontakt	Kontakt des Geschäftskunden, der den Anspruch geöffnet hat. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anspruchstyp** Feld ist auf festgelegt **Intern** . Das

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.

Felder der Registerkarte „Details zu Anspruchsfällen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Feld wird nicht angezeigt, wenn ein Verbraucher in ausgewählt ist **Schadenfallkunde** Feld.
Forderungskonto	Einlagenkonto, das der Anspruchskunde verwendet hat. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anspruchstyp** Feld ist auf festgelegt **Intern** .
Forderungstransaktion	Finanz-(Einzahlungs-)Transaktion, die für den Anspruch verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anspruchstyp** Feld ist auf festgelegt **Intern** . Sie können einem Anspruch mehrere Transaktionen zuordnen. Diese Transaktionen werden auch in aufgeführt **Anspruchstransaktionen** Registerkarte des Anspruchs, auf der Sie zusätzliche Informationen dazu anzeigen können. Für alle Änderungen an Transaktionen werden beide verwendet **Anspruchstransaktion** Feld und **Anspruchstransaktionen** Registerkarten werden aktualisiert.
Transaktion-ID	Eindeutiger Bezeichner für die Zahlungstransaktion, die für Drittparteibanken freigegeben werden soll.
Gesamtbetrag	Gesamtbetrag der Zahlung, die dem Anspruch zugeordnet ist. Wählen Sie die Währung aus, in der die Zahlung erfolgt ist. Die **Anspruchstransaktion** Feld legt den Gesamtbetrag basierend auf dem Feld Betrag in der Transaktion fest. Wenn dem Schadenfall mehrere Transaktionen zugeordnet sind, wird der Gesamtbetrag addiert, um den Gesamtbetrag festzulegen.
Zahlungsabwickler	Methode, wie die Zahlung erfolgt ist. Der Zahlungsprozessor 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, um anzugeben, ob die Zahlung international war.
Abschnitt „Erstattungsdetails“	
Rückerstattungsbank	Bank, die der Erstattung 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 zu Anspruchsfällen“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Anspruchstyp: Intern oder Extern. • Banken, die in der Tabelle „Finanzinstitut“ [sn_bom_Financial_Institution] aufgeführt sind.
Nachverfolgungs-ID	Eindeutige ID für den Anspruch, die von der Drittparteibank bereitgestellt wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anspruchstyp** Feld ist auf festgelegt **Extern** .
Ergebnis	Erstattungsergebnis für den Anspruch. Dieses Feld wird automatisch aus dem Belastungsgenehmigungsfall aktualisiert, wenn der **Erstattungstyp** Feld ist auf festgelegt **Intern** .
Erstattungsbetrag	Gesamtbetrag, der basierend auf dem Ergebnis der Erstattung erstattet wird. Dieses Feld wird automatisch aus dem Belastungsgenehmigungsfall aktualisiert, wenn der **Erstattungstyp** Feld ist auf festgelegt **Intern** . Wählen Sie die Währung aus, in der die Erstattung erfolgt.
Ergebnisnotizen	Zusätzliche Hinweise zum Erstattungsergebnis. Dieses Feld wird automatisch aus dem Belastungsgenehmigungsfall aktualisiert, wenn der **Erstattungstyp** Feld ist auf festgelegt **Intern** .
Abschnitt „Kommentare und Aktivitäten“	
Zusätzliche Anmerkungen	Kommentare des Service Desk-Mitarbeiters zum Fallfortschritt.

Erstattungsfelder, die spezifisch für Ansprüche mit dem Typ „interne Erstattung“ sind

Für Forderungen mit einem internen Erstattungstyp erstellt der Anspruchsmitarbeiter einen Lastschriftgenehmigungsfall, um eine Erstattung intern von einer Bank oder einem Kunden anzufordern, und füllt diese Felder aus.

Hinweis: Diese Felder werden nur angezeigt, wenn **Erstattungstyp** Feld ist auf festgelegt **Intern** .

Erstattungsfelder, wenn das Feld Erstattungstyp auf Intern festgelegt ist

Feld	Beschreibung
Abschnitt „Erstattungsdetails“	
Belastungskunde	Kunde, der den Anspruch erstattet, wenn der Service Desk-Mitarbeiter feststellt, dass die Erstattung von einem Kunden erfolgen soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Belastungskonto	Einlagenkonto des Debitkunden, das für die Erstattung verwendet wird. **Hinweis:** Dieses Konto ist möglicherweise nicht derselbe, der das Geld aus der empfangenden Transaktion erhalten hat.
Abbuchungskonto	Geschäftskunde, der den Anspruch erstattet. Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn ein Verbraucher in ausgewählt ist **Belastungskunde** Feld.
Schuldkontakt	Kontakt des Geschäftskunden, der den Anspruch erstattet. Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn ein Verbraucher in ausgewählt ist **Belastungskunde** Feld.
Empfangstransaktion	Finanz-(Einzahlungs-)Transaktion, die der Kunde erhalten hat und für die Erstattung verwendet wird. Sie können einem Anspruch mehrere Empfangstransaktionen zuordnen. Diese Transaktionen werden auch in aufgeführt **Wareneingangstransaktionen** Registerkarte des Anspruchs, auf der Sie zusätzliche Informationen dazu anzeigen können. Für alle Änderungen an Transaktionen werden beide verwendet **Wareneingangstransaktion** Feld und **Wareneingangstransaktionen** Registerkarten werden aktualisiert.
Belastungsgenehmigung	Nummer des Lastschriftgenehmigungsfalls, der erstellt wird, um die Erstattung 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 Belastungsgenehmigungsfall für eine interne Erstattung.

Domain Separation 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.

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

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 Sie viele CSM Tabellen. Die wichtigsten Referenztabellen sind die Kundentabellen wie Verbraucher, Account und Kontakt, und diese Tabellen sind domänengetrennt.

Tabellen

Alle neuen Tabellen, die in Zahlungsvorgängen hinzugefügt werden, sind domänengetrennt:

- sn_bom_payment_query
- sn_bom_payment_query_Task
- sn_bom_payment_Service
- sn_bom_payment_claim
- sn_bom_payment_claim_Task
- sn_bom_Check_Account
- sn_bom_Saving_Account

Anwendungsfälle

Zahlungsanfrage

Kunden haben die Möglichkeit, eine Zahlungsanfrage über das Portal für die folgenden Anwendungsfälle zu erstellen:

- Anspruch des Begünstigten – kein Eingang (BCNR): Der Kunde hat eine Zahlung gesendet, der beabsichtigte Empfänger behauptet jedoch, das Geld nie erhalten zu haben.
- Fehlerhafte Zahlung (Torte): Der Kunde macht beim Senden einer Zahlung einen Fehler und versucht, das Geld 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.

Filialmitarbeiter und Callcenter-Mitarbeiter können diese Anfragen im Namen des Kunden erstellen. Mitarbeiter von Payment Operations erhalten Anfragen von ihren Kunden sowie von externen Banken.

- Interne Anfragen stammen von den eigenen Kunden der Bank. Der Empfängerkunde kann intern oder extern bei der Bank sein. Die Unterscheidung zwischen internen oder externen Empfängern ist wichtig, da sie bestimmt, welche Route Payment Operations zur Lösung der Anfrage benötigt.
- Externe Anfragen stammen von Drittpartei-Banken, was bedeutet, dass der Zahlungsempfänger immer intern ist.

  Hinweis: Es kann nie einen Fall geben, in dem die Anfrage extern und der Empfänger extern ist.

- Einige Anfragen können zur Erstellung eines Anspruchs führen.

Zahlungsanspruch

Anfragemitarbeiter können einen Anspruch im Namen eines Kunden erstellen, wenn die Bank feststellt, dass der Anspruch gültig ist und der Kunde Anspruch auf Erstattung hat.

Mitarbeiter von Payment Operations erhalten die Forderungen entweder intern von einer Anfrage oder von einer externen Bank. Wenn sie den Anspruch erhalten, beginnen sie mit der Bestimmung, wo die Erstattung gewährt werden soll.

- Interne Forderungen stammen von Kunden der Bank, entweder aus einer Anfrage oder direkt von Bankmitarbeitern (Filiale oder Callcenter). Service Desk-Mitarbeiter können den Anspruch lösen, wenn sie wissen, wo die Erstattung erfolgen soll. Die Erstattung kann entweder extern (Zahlung an einen Drittpartei-Bankkunden) oder intern (Zahlung an den Kunden der Bank) sein. Wenn die Erstattung intern ist, muss eine Lastschriftgenehmigung erstellt werden (siehe **Belastungsgenehmigung** Unten).
- Externe Forderungen stammen von Drittparteibanken. Die Erstattung ist für externe Ansprüche immer intern. Service Desk-Mitarbeiter müssen möglicherweise eine Belastungsgenehmigung für interne Erstattungen erstellen (siehe **Belastungsgenehmigung** Unten).

Belastungsgenehmigung

Anspruchsmitarbeiter erstellen Lastschriftgenehmigungen für Kunden, um eine Erstattung aus einem Anspruch zu genehmigen. Der Kunde kann entweder die Belastung akzeptieren oder den Konflikt ablehnen.

Hinweis: Manchmal ein ServiceNow® Die Plattformfunktion oder -Anwendung kann Anwendungsfälle von Service Providern effektiv unterstützen, auch wenn das Domänen-Framework nicht verwendet wird. In diesem Fall kann der Anwendung Standard*, Standard* oder Erweitert* für ihre Domänensupportstufe zugewiesen werden und detaillierte Anwendungsfälle enthalten. Beispiel: Vor dem New York-Release, Servicekatalog Hatte keine Domänenunterstützung. Der Instanzbesitzer konnte jedoch separate Kataloge und Elemente für jeden Kunden in einer domänengetrennten Instanz konfigurieren. Dadurch kann der Servicekatalog in verwendet werden **Standard** Supportstufe. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung Support-Stufen für Anwendungen .

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 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.

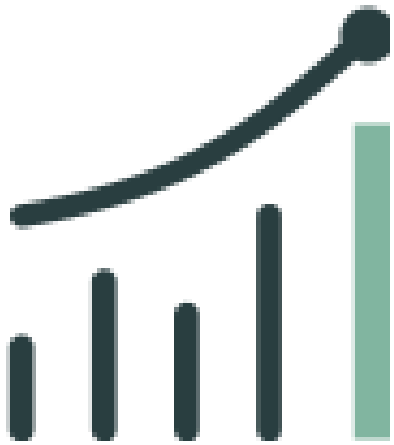
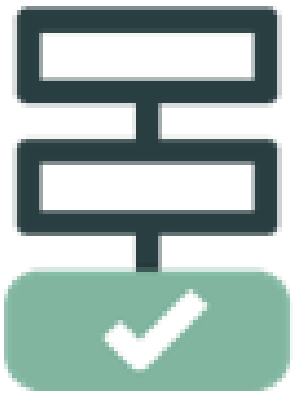
Apps im Store anfordern

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	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie, wie Kunden, Beziehungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter Treasury Operations verwenden.	Konfigurieren Sie Financial Services Treasury Operations.	Übermitteln und verwalten Sie Treasury-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.

Analytics und Reporting	Process Optimization	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 verwenden ServiceNow® Financial Services Treasury Operations Dient zum Verwalten des Onboarding von Treasury-Produkten mit Workflows, die für wichtige Services wie Überweisungen und Remote Deposit Capture (RDC) verfügbar sind.

Schlüsselfunktionen

- Verwalten Sie neue Anforderungen auf einem einzelnen System mit End-to-End-Transparenz in Echtzeit.
- Fälle intelligent auf relevante Teams aufteilen.
- Reduzieren Sie die Komplexität des Onboarding-Prozesses für Treasury-Produkte mit einer einheitlichen Playbook-Experience.
- Verwalten Sie wichtige Dokumentation mit ServiceNow® Financial Services Document Management Anwendung.
- Konzentrieren Sie sich auf bestimmte Aufgaben, und führen Sie sie in der richtigen Reihenfolge durch, indem Sie anwenderdefinierte Arbeitsbereiche und Rollen verwenden.
- Verfolgen Sie Trends und Antwortzeiten mit Performance Analytics Um kontinuierliche Verbesserung zu fördern.

Treasury Operations-Personas

Treasury Operations 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 Financial Services Treasury Operations

Persona	Beschreibung
Administrator	Treasury-Administrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Serviceanforderer	Zweigstellenmitarbeiter, die Anforderungen übermitteln und den Status von Fällen überprüfen. Die folgenden Anwender können eine Treasury-Serviceanforderung für die Aktivierung oder Änderung eines Treasury-Produkts übermitteln: • Accounts und Kontakte (Geschäftskunden), die sich an den Treasury-Beitragenden wenden • Treasury-Beitragender am Front Office eines Finanzinstituts
Erfüller	Service Desk-Mitarbeiter im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten, die mit dem Treasury-Serviceteam arbeiten. Sie sind für die Bearbeitung von Treasury-Fällen und -Aufgaben verantwortlich, die in Treasury-Services eingehen, und schließen die Aktivierung oder Änderung von Treasury-Produkten ab. Die folgenden Service Desk-Mitarbeiter bearbeiten Treasury-Serviceanforderungen: • Treasury-Beitragender • Treasury-Mitarbeiter • Treasury-Agent-Connector • Dokumentations-Agent
Manager	Ein Treasury-Manager eines Finanzinstituts: • Überprüft Berichte, Dashboards und SLAs • Analysiert Geschäftsprozesse mit Process Optimization Projekte

Financial Services Treasury Operations installieren

Sie können installieren Financial Services Treasury Operations Anwendung (sn_bom_Treasury), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

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**an.
2. Suchen Sie nach Financial Services Treasury Operations Anwendung (sn_bom_Treasury) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Financial Services Treasury Operations konfigurieren

Überprüfen Sie die Komponenten, die mit installiert werden Financial Services Treasury Operations Anwendung und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Financial Services Treasury Operations Anwendung ist installiert. 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 ServiceNow Tabellen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Ihre Finanzdaten mithilfe von Importsätzen.
2. Überprüfen Sie die installierten Komponenten.
   Ändern Sie sie, oder fügen Sie neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen Zum Aktivieren eindeutiger Flows und Ansichten für Treasury-Servicefälle und -Aufgaben. Sie können neue Falltypen hinzufügen und Servicedefinitionen für jeden Typ konfigurieren.
Bearbeiten oder erstellen Sie Flows	Bearbeiten oder erstellen Sie Flows Verwenden Flow Designer.
Playbook konfigurieren	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook Verwenden Process Automation 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 Dient zum Konfigurieren von SLA-Zeitplänen für Treasury-Servicefälle und -Aufgaben.
Konfigurieren Sie Anwendergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen Für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können auch Gruppen und Anwendern Rollen zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln Um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und diese Fälle dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Dokumentbearbeitung Für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschübe und -Ausnahmen.

Financial Services Treasury Operations verwenden

Erfahren Sie, wie Beitragende und Service Desk-Mitarbeiter den verwenden Financial Services Treasury Operations Anwendung an Initiieren, untersuchen und lösen Sie die Treasury-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.

Arbeitsbereich

Beitragende und Back-Office-Mitarbeiter verwenden personalisiert Arbeitsbereich Dient zur Bearbeitung aller Aspekte von Treasury-Fällen. Mit dem Arbeitsbereich können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation zwischen Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich Anwender für Treasury-Vorgänge

Anwender	Beschreibung
Treasury-Beitragender	Erstellt und verfolgt Treasury-Servicefälle für von ihnen verwaltete Accounts.
Treasury-Mitarbeiter	Bearbeitet Treasury-Servicefälle und Treasury-Aufgaben.
Treasury-Agent-Connector	Erstellt und bearbeitet Treasury-Fälle und -Aufgaben, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu erfüllen.
Dokument-Agent	Arbeitet an 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 Treasury-Beitragender einen Fall und aktualisiert seine Details, wodurch der Workflow ausgelöst wird. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Mitarbeiter wie Treasury- und Dokumentenmitarbeiter weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten an diesen Aufgaben, um die Treasury-Produktanforderung zu erfüllen.

Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Treasury Operations-Workflows.

Fall-Playbook

Mithilfe des Fall-Playbooks überprüfen Treasury-Beitragende und -Mitarbeiter ihre Fälle und Aufgaben und bearbeiten sie. Das Playbook bietet einen End-to-End-Lebenszyklus für die während des ausgeführten Aufgaben Fallverarbeitungsprozess, vom Zeitpunkt der Protokollierung eines Falls bis zur endgültigen Lösung und Kommunikation mit dem 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.

Dashboard

Performance Analytics Geben Sie Geschäftsinhabern einen Einblick 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 Financial Services Treasury Operations Die Anwendung installiert automatisierte Workflows, die für jeden Treasury-Service konfiguriert werden können. Diese Workflows erstellen Fälle und leiten Aufgaben an die Treasury- und Dokumentagenten weiter.

Mit dieser Anwendung verfügbare Workflows

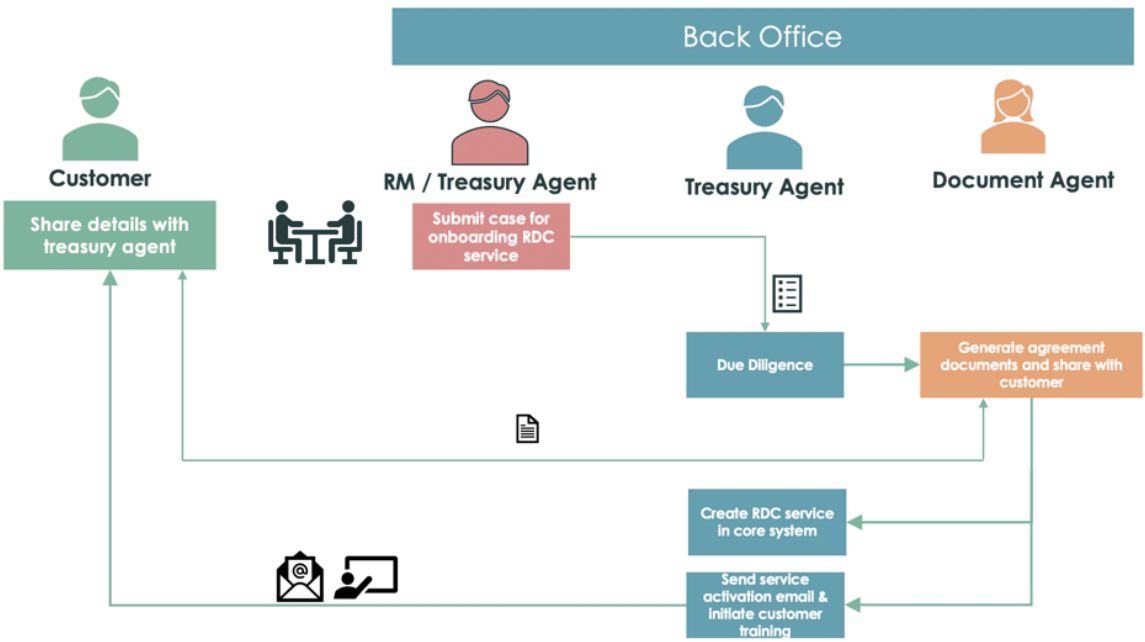
Die folgenden vordefinierten Workflows für Treasury-Services sind mit der Anwendung verfügbar:

- Remote Deposit Capture-Service (RDC)
- Überweisungsservice

Diese Workflows werden mit erstellt Prozessautomatisierungs-Designer Und Flow Designer . Der Treasury-Administrator kann diese Workflows überprüfen und an die Anforderungen seiner Organisation anpassen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankdienstleistern hilft, eine Treasury-Anforderung für den Onboarding-RDC-Service zu lösen.

Workflow-Beispiel für Treasury-Vorgänge für Onboarding-RDC-Service



Allgemeiner Workflow für Treasury Operations

Wenn ein Kunde ein Treasury-Produkt benötigt, initiiert ein Treasury-Beitragender einen Fall und aktualisiert seine Details, wodurch der Workflow ausgelöst wird. Während des gesamten Workflows führen Treasury- und Dokumentdienstmitarbeiter ihre 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.

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.

Im Folgenden finden Sie einen typischen Treasury-Workflow in Financial Services Treasury Operations Anwendung.

Hinweis: Je nach Serviceanfragetyp kann ein Workflow zusätzliche oder weniger Aufgaben enthalten.

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.

1. Der Beitragende initiiert einen Treasury-Produkt-Onboarding-Fall.
2. Im Fall-Playbook aktualisiert der Beitragende die Falldetails in der Phase „Initiieren“ und übermittelt die Anwendung.

   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 Sorgfaltspflicht 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 Akzeptanz dafür zu erhalten.

   Der Workflow generiert Erfüllungsaufgaben, damit ein Treasury-Mitarbeiter sie bearbeiten kann.

3. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, aktiviert ein Treasury-Mitarbeiter den Treasury-Service in seinem zentralen Treasury-System, sendet die Serviceaktivierungs-E-Mail an den Kunden und startet das Kundentraining für den Treasury-Service.

Der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

Erstellen Sie einen Treasury-Servicefall

Beginnen Sie den Prozess der Treasury-Serviceanwendung, indem Sie einen Treasury-Fall im Namen Ihres Kunden erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_Treasury.Contributor oder sn_bom_Treasury.Agent_Connector

Hinweis: Die anwendbare universelle Beitragende Rolle kann auch zugewiesen werden, um einen Fall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderrollen und FSO Business-Regeln.

Wichtig: Damit der Agent-Connector oder die Beitragende-Rolle funktioniert, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder den Anwendern 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

Ein Treasury-Mitarbeiter kann auch einen Treasury-Servicefall erstellen, indem er zu navigiert **Treasury-Servicefälle** Klicken Sie in der Listenansicht des Arbeitsbereichs auf **Neu** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Erstellen Sie einen Treasury-Fall aus der Treasury-Fallliste oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Treasury-Fall aus der Treasury-Fallliste	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Treasury-Servicefälle** , Klicken Sie auf **Alle** . **b.** Klicken Sie auf **Neu**.
Treasury-Fall aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Interaktionen** , Klicken Sie auf **Meine Interaktionen** . **b.** Öffnen Sie den erforderlichen Interaktionsdatensatz für den Kunden. **c.** Klicken Sie auf **Fall erstellen**. Informationen zum Erstellen einer Interaktion finden Sie unter Erstellen Sie eine Interaktion .

4. Wählen Sie im Dialogfeld Neuen Fall erstellen den Treasury-Service aus, für den Sie einen Fall erstellen möchten.
   - **Onboarding für RDC-Service** .
   - **Onboarding für Überweisungsservice** .
5. Klicken Sie auf **Erstellen**.
6. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie vom Kunden gesammelt haben.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

- 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

Sammeln Sie alle erforderlichen Kundeninformationen, und übermitteln Sie die Anwendung.

1. In **Playbook** Registerkarte die Daten in die Phase „Initiieren“ eingeben.
2. Senden Sie die Anwendung zur Erfüllung an 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.

Senden Sie einen Treasury-Servicefall zur Erfüllung I Kommentar

Sammeln Sie alle erforderlichen Informationen über den Kunden, und senden Sie den Fall zur Erfüllung an Back-Office-Mitarbeiter I Kommentar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_Treasury.Contributor oder sn_bom_Treasury.Agent_Connector

Wichtig: Damit der Agent-Connector oder die Beitragende-Rolle funktioniert, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder den Anwendern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Füllen Sie die Kundendaten in der Phase „Initiieren“ des Fall-Playbooks aus, und übermitteln Sie den Antrag zur Aktivierung des angeforderten Treasury-Produkts. Ein Treasury-Mitarbeiter kann die Aktivitäten auch in der Phase „Initiieren“ des Fall-Playbooks ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Treasury-Servicefälle** , Klicken Sie auf **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
6. Schließen Sie Aktivitäten unter ab **Initiieren** Phase.

   a. Füllen Sie in der Setup-Aktivität die Felder aus, und klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren** .

      Hinweis: Felder sind abhängig vom Treasury-Produkttyp verfügbar, z. B. Überweisung oder RDC.

   b. Klicken Sie in der Aktivität „Accounts“ auf **Fügen Sie neu hinzu** Zum Hinzufügen der Kundenaccounts, die für den Treasury-Service verwendet werden sollen.

   c. Klicken Sie in der Anwenderaktivität auf **Fügen Sie neu hinzu** Um die Anwender für den Treasury-Service hinzuzufügen.

   d. Geben Sie in der Aktivität „Fall übermitteln“ Kommentare in ein **Übermittlungskommentar** Feld und klicken Sie dann auf **Übermitteln** Um die Anwendung abzuschließen.

Ergebnis

- Der Treasury-Fall wird zur Erfüllung übermittelt I Kommentar.
- 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 Service Desk-Mitarbeiter im Treasury-Service zugewiesen. Alle Dokumentaufgaben werden einer Gruppe oder einem Service Desk-Mitarbeiter im Dokumentservice zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der die Aufgabe zugewiesen ist, 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.

Arbeiten Sie an einem Treasury-Servicefall

Arbeiten Sie an einem Treasury-Fall, um Bewerberinformationen zu sammeln, sicherzustellen, dass alle ausstehenden Aufgaben abgeschlossen sind, 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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

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 seine Details, wodurch der Workflow ausgelöst wird. Während des gesamten Workflows führen Treasury- und Dokumentdienstmitarbeiter ihre zugewiesenen Aufgaben aus und aktualisieren den Status des Falls.

Hinweis: Abhängig vom Typ der Treasury-Serviceanfrage kann ein Workflow zusätzliche oder weniger Aufgaben enthalten.

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die für die Recherche und Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Treasury-Servicefälle** , Öffnen Sie 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 gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auf klicken **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die an der Lösung eines Falls beteiligt sind.
6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben in den folgenden Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen:
   - **Initiieren** Dient zum Sammeln der Kundeninformationen und zum übermitteln der Anwendung zum Aktivieren eines Treasury-Service.
   - **Sorgfaltspflicht** Dient zur Durchführung der Sorgfaltspflicht.

     Hinweis: Diese Phase ist nur für den RDC-Service-Workflow 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.

- **Vereinbarungsdokumente** Dient zur Vorbereitung von Vereinbarungsdokumenten und zur Freigabe für den Kunden.
- **Erfüllung** Um den angeforderten Treasury-Service zu aktivieren, senden Sie eine Serviceaktivierungs-E-Mail an den Kunden, initiieren Sie das Kundentraining, und schließen Sie den Fall.

Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden in angezeigt **Aufgaben** Registerkarte des Falls.

Ergebnis

- Der Treasury-Fall wird automatisch aktualisiert und zeigt „Abgeschlossen“ an.
- Der Kunde erhält eine E-Mail zur Aktivierung des Treasury-Service.

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Vereinbarungsdokumente zu generieren

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Kundenvereinbarungsdokumente zu generieren, die zum Aktivieren des Treasury-Produkts erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_document.b2b_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Dokumentenverwaltungsservice 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-Agent zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Dokumentservice** , Öffnen Sie die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für Ihre 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 klicken **Mir zuweisen** .
5. In **Ausgehende Dokumente** Wählen Sie ein Dokument aus.
6. Sobald das Dokument überprüft wurde, klicken Sie auf **Verifizieren** .
7. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnis

- Die Dokumentaufgabe wechselt in den Status „Abgeschlossen“.
- Im übergeordneten Treasury-Fall wird die Phase „Vereinbarungsdokumente“ im Fall-Playbook als abgeschlossen angezeigt, und der Fall wechselt zur nächsten Phase.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Treasury-Aufgabe für Sorgfaltspflicht oder Erfüllung I Kommentar

Arbeiten Sie an einer Treasury-Aufgabe, um die Sorgfaltspflicht durchzuführen oder zu erfüllen I Mentale Aktivitäten für den übergeordneten Treasury-Servicefall.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen 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 E-Mail zur Aktivierung des Treasury-Service an den Kunden
- Initiieren Sie Kundenschulungen für den Treasury-Service

Wenn Zuweisungsregeln konfiguriert sind, wird die Aufgabe automatisch einem Treasury-Mitarbeiter zugewiesen. Der Treasury-Mitarbeiter kann das Fall-Playbook oder das Aufgabenformular verwenden, um an einer Treasury-Aufgabe zu arbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
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.** In **Listen** Registerkarte, unter **Treasury-Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste. **b.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, der die Treasury-Aufgabe enthält. **c.** Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus. **d.** Unter **Sorgfaltspflicht** Oder **Erfüllung** Phase die Aufgabenaktivität auswählen, an der gearbeitet werden soll. **Hinweis:** Die Sorgfaltspflicht-Aktivität ist nur für einen RDC-Treasury-Fall 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.

Option	Schritte
Aus der Treasury-Aufgabenliste	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Treasury-Aufgaben** , Öffnen Sie die Aufgaben–liste. ▪ Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Auf–gaben 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 klicken **Mir zuweisen** .
5. Schließen Sie die Arbeit ab, die erforderlich ist, um die Treasury-Aufgabe in Ihrem Kernbanksystem abzuschließen.
6. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
7. Schließen Sie die Aufgabe über die Playbook-Aktivität oder das Treasury-Aufgabenformular.
   - Klicken Sie im Fall-Playbook auf **Als abgeschlossen markieren** Zum Schließen der Aufgabe.
   - Klicken Sie im Aufgabenformular auf **Schließen** Zum Schließen der Aufgabe.

Ergebnis
Die Treasury-Aufgabe wird in den Status „Abgeschlossen“ versetzt.

Berichterstellung und Analytics für Financial Services Treasury Operations

Financial Services Treasury Operations Enthält ein vorkonfiguriertes Dashboard 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 Dashboard „Treasury-Vorgänge“ Ist verfügbar für Financial Services Treasury Operations.

Financial Services Treasury Operations – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die bei der Installation von installiert werden Financial Services Treasury Operations Anwendung.

Mit Financial Services Treasury Operations installierte Komponenten

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Financial Services Treasury Operations Anwendung, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, wenn 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 dem Kundenservice-Management-Anwendung in Financial Services Operations Anwendungen.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Store-Anwendungen 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 Financial Services Operations Core.
Dokumentbearbeitung	Aktiviert die Verwaltung von Dokumentservices-Aufgaben, die in verwendet werden Financial Services Treasury Operations Vorgangs-Workflows. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Dokumentbearbeitung.
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Kundenservice-Management .
CSM-Beitragender-Anwender	Ermöglicht Teams im mittleren Büro das Erstellen von Fällen für Kundenanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Beitragender-Anwender .

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: • Gewähren Sie Treasury-Vorgangsrollen • 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 Treasury Operations-Anwendung • Erstellen und ändern Sie Treasury-Servicedefinitionen • Lesen, schreiben und erstellen Sie Zugriff 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 • Bearbeiten Sie Treasury-Servicefälle und -Aufgaben	• sn_bom.service_viewer • sn_bom_document.b2b_Viewer • sn_bom.rdc_Service_Viewer • sn_bom.b2b_Check_Account_Viewer • sn_bom.b2b_Saving_Account_Viewer • sn_bom.b2b_Agent • sn_bom_document.b2b_Collector • sn_bom.Wire_Transfer_Service_Viewer
Treasury-Manager [sn_bom_Treasury.Manager]	• Zeigen Sie an Performance Analytics Berichte im Treasury-Dashboard • Verwenden Process Optimization 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-Servicefälle und Dokumentservices-Aufgaben an	• 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_Check_Account_Viewer • sn_bom.b2b_Saving_Account_Viewer • sn_customerservice.csm_workspace_use

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
	• Bearbeiten Sie Treasury-Fälle bis zur Phase „Initiieren“ und „Überprüfen“ **Wichtig:** Damit die Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.b2b_Contributor • sn_bom_document.b2b_Collector • sn_bom.Wire_Transfer_Service_Viewer
Treasury-Agent-Connector [sn_bom_Treasury.Agent_Connector]	• Senden Sie Treasury-Serviceanforderungen • Arbeiten Sie an Treasury-Fällen und -Aufgaben, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu erfüllen **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen 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_Check_Account_Viewer • sn_bom.Agent • sn_bom.b2b_Saving_Account_Viewer • sn_bom_document.b2b_Collector • sn_bom.Wire_Transfer_Service_Viewer
Treasury-Betrachter [sn_bom_Treasury.Viewer]	Hat schreibgeschützten Zugriff auf alle Treasury-Servicefälle und zugehörigen Daten	• sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read

Installierte Tabellen

Mit Financial Services Treasury Operations installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Treasury-Basis	Die Tabelle „Treasury-Servicefall“ erweitert die Tabelle „Treasury-Basis“. Die 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.

Mit Financial Services Treasury Operations installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_bom_Treasury_Base]	„Treasury-Basis“ erweitert die Tabelle „Finanzdienstleistungsbasis“ [sn_bom_Case].
Treasury-Servicefall [sn_bom_Treasury_Service]	Speichert alle Treasury-Fälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Treasury Base“ [sn_bom_Treasury_Base].
RDC-Service-Fall [sn_bom_Treasury_rdc_Service]	Speichert alle Treasury-Fälle im Zusammenhang mit RDC-Serviceanforderungen. 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 Überweisungsserviceanforderungen. 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 weist eine Zuordnung zwischen den Tabellen „Finanzkonto“ [sn_bom_Financial_Account] und „Treasury-Servicefall“ [sn_bom_Treasury_Service] auf.
Treasury-Service-Anwender [sn_bom_Treasury_Service_user]	Zwischentabelle, in der alle Konfigurationen auf Anwender-(Kontakt-)Ebene für angeforderte Treasury-Services gespeichert werden. Diese Tabelle weist eine Zuordnung zwischen den Tabellen „Kontakt“ [Customer_contact] und „Treasury-Servicefall“ [sn_bom_Treasury_Service] auf.
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.

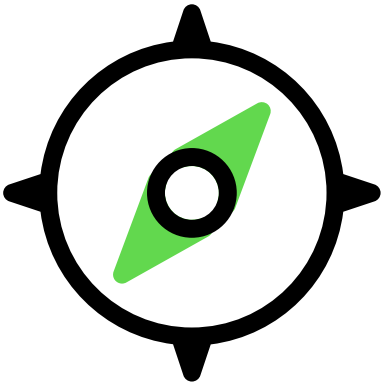
Apps im Store anfordern

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.

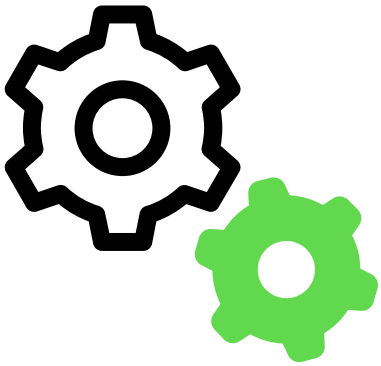
Erste Schritte

Untersuchen



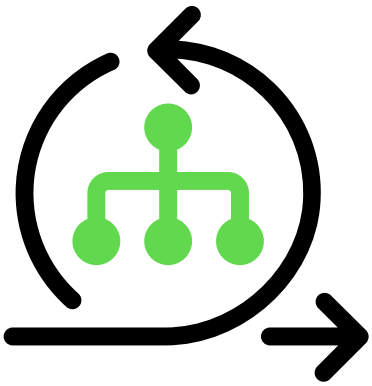
Erfahren Sie mehr über Konzepte und Funktionen.

Konfigurieren



Umgebungen, Tools und Benutzerzugriff konfigurieren.

Verwenden



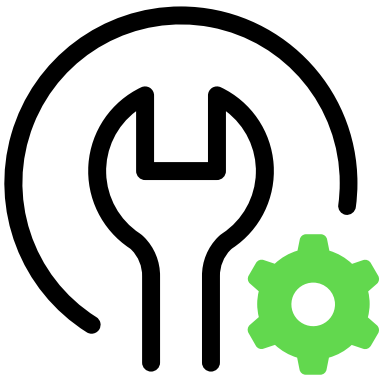
Übermitteln und verwalten Sie Serviceanfragen.

Analytics und Berichterstellung



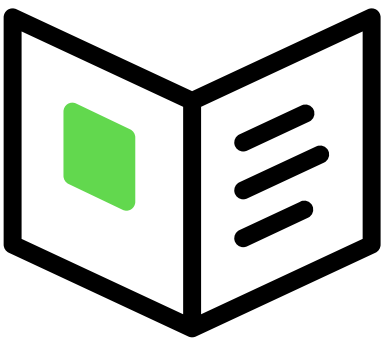
Koordinieren Sie die Arbeit und verbessern Sie Prozesse mit einem vorkonfigurierten Dashboard.

Process Optimization



Visualisieren Sie den Prozess, und identifizieren Sie die Verbesserungsmöglichkeiten.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Intelligent Servicing for Fraud erkunden

Mithilfe von Intelligent Servicing for Fraud Anwendung können Sie die Warnungsdetails überprüfen, die von externen Systemen gekennzeichnet werden, die Fälle überprüfen, die von Kunden gemeldet werden, die Warnungsfälle untersuchen, die von Kunden gemeldet werden, und den Fall in eine endgültige Falldisposition verschieben.

Schlüsselfunktionen

Mit Intelligent Servicing for Fraud Anwendung 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.

- Verarbeiten Sie mehrere betrügerische Transaktionen für ein einzelnes Finanzkonto, z. B. eine Kreditkarte, ein Einlagenkonto und ein Darlehenskonto.
- Überprüfen Sie die Details des Warnungsfalls, untersuchen Sie die Fallwarnungen, und ergreifen Sie Maßnahmen dafür, und verschieben Sie sie in eine endgültige Falldisposition.
- Definieren Sie die Geschäftsregeln, und verwalten Sie sie, um Ihre Organisationspläne zu erreichen und Geschäftsergebnisse zu steigern.

Intelligent Servicing for Fraud Personas

Die folgende Tabelle zeigt, welche Personas in Ihrer Organisation verwenden können Intelligent Servicing for Fraud Anwendung.

Intelligent Servicing for Fraud Personas

Persona	Beschreibung
Administrator	Betrugsadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Endanwender	Beitragende wie Filialmitarbeiter, Beziehungsmanager, Standortmanager und Betrugsmitarbeiter, die Anforderungen im Namen von Kunden übermitteln.
Erfüller	• Betrugsmitarbeiter, der an Betrugsfällen und -Aufgaben arbeitet, um eine Anforderung zu erfüllen. Außerdem kann ein Betrugsmitarbeiter die Fälle überarbeiten, die von einem Betrugsmanager abgelehnt wurden. • Betrugsmanager, der alle Betrugsfälle in überwacht, genehmigt, ablehnt und anzeigt Process Optimization Dashboards und Performance Analytics Dashboards und Berichte.

Intelligent Servicing for Fraud installieren

Sie können installieren Intelligent Servicing for Fraud Anwendung (sn_bom_Fraud), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält die Demodaten und Installationen, die sich auf beziehen 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- 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 installiert Intelligent Servicing for Fraud Anwendung:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Intelligent Servicing for Fraud installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Intelligente Services für Betrug Anwendung (sn_bom_Fraud) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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 „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer 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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Intelligent Servicing for Fraud konfigurieren

Sie können Ihre Implementierung für einrichten Intelligent Servicing for Fraud Anwendung durch Installation der Anwendung, Importieren von Finanzdienstleistungsdaten und Überprüfen und Konfigurieren der mit der Anwendung installierten 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.

Die folgende Tabelle bietet einen Überblick über die Konfigurationsaufgaben, die für erforderlich sind Intelligent Servicing for Fraud.

Konfigurationsaufgaben für Intelligent Servicing for Fraud

Aufgabe	Beschreibung
Installieren Sie Intelligent Servicing for Fraud.	Installieren Sie Intelligent Servicing for Fraud Anwendung zur Bearbeitung von Betrugsfällen. Detaillierte Anweisungen zur Installation der Anwendung finden Sie unter Intelligent Servicing for Fraud installieren.
Rollen für zuweisen Intelligent Servicing for Fraud Anwender.	Weisen Sie Rollen zu, um die Aktionen zu steuern, die für jeden Benutzer verfügbar sind. Detaillierte Anweisungen zum Zuweisen von Rollen finden Sie unter Rollen für zuweisen Intelligent Servicing for Fraud Anwender.
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen.	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, indem Sie zu navigieren **Betrugsvorgänge** > **Administration** > **Servicedefinitionen.**an. Detaillierte Anweisungen zum Konfigurieren von Servicedefinitionen finden Sie unter Konfigurieren Sie Servicedefinitionen .
Konfigurieren Sie ein Playbook.	Konfigurieren Sie das Playbook, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer.**an. Detaillierte Anweisungen zum Bearbeiten oder Erstellen von Flows finden Sie unter Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook .
Konfigurieren Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.	Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Damit Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden interagieren und Fälle erstellen und bearbeiten können. Für detaillierte Anweisungen zur Konfiguration Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Siehe Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM an.
Bearbeiten oder erstellen Sie Flows.	Bearbeiten oder erstellen Sie Flows, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer.**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.

Konfigurationsaufgaben für Intelligent Servicing for Fraud (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Detaillierte Anweisungen zum Bearbeiten oder Erstellen von Flows finden Sie unter Konfigurieren Sie Flows
Konfigurieren Sie Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs).	Konfigurieren Sie ein SLA, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Service-Level-Management** > **SLA** > **SLA-Definitionen**an. Detaillierte Anweisungen zum Konfigurieren eines SLA finden Sie unter Service Level Agreements (SLAs) konfigurieren .
Konfigurieren Sie Anwendergruppen.	Konfigurieren Sie die folgenden Anwendergruppen für Fall- und Aufgabenzuweisungen. Sie können auch Gruppen und Anwendern Rollen zuweisen. • Betrugsvorgangsanalyst (sn_bom_Fraud.Agent) • Ermittler für Betrugsvorgänge (sn_bom_Fraud.Agent) • Betrugsvorgangsmanager (sn_bom_Fraud.Manager und sn_Process_Optimization_Analyst) Detaillierte Anweisungen zum Konfigurieren von Anwendergruppen finden Sie unter Konfigurieren Sie Anwendergruppen .
Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Aufgaben basierend auf ihren Kompetenzen an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.	Konfigurieren Sie Zuweisungsregel für Betrugsfall (sn_bom_Fraud_Case) Um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und diese Fälle dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten. Detaillierte Anweisungen zum Konfigurieren von Zuweisungsregeln finden Sie unter Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln

Rollen für zuweisen Intelligent Servicing for Fraud Anwender

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in zu steuern Intelligent Servicing for Fraud Anwendung.

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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_bom_Fraud.admin	Erstellt, liest, aktualisiert und löscht (CRUD) Vorgänge in Betrugsfällen.	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_Fraud.Agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_Fraud.Agent	Greift auf Betrugsdaten als Betrugsmitarbeiter 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 oder lehnt Betrugsfälle ab.	sn_bom_Fraud.Agent
sn_bom_Fraud.Beitragender	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

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 für Intelligent Servicing for Fraud (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_Card_Account_Viewer
sn_bom_Fraud.Agent_Connector	Erstellt, zeigt und bearbeitet Betrugsfälle 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 Anwendern und Gruppen mithilfe von Rollen zu ServiceNow AI Platform Anwenderverwaltungsfunktion.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .

Intelligent Servicing for Fraud verwenden

Erfahren Sie, wie Betrugsmitarbeiter und -Manager verwenden Intelligent Servicing for Fraud Anwendung zum Initiieren, Untersuchen und Lösen von Betrugsfällen.

Allgemeiner Workflow für einen Betrugsfall

Filialmitarbeiter und Betrugsmitarbeiter verwenden personalisiert Arbeitsbereich Um an allen Aspekten ihrer Betrugsfälle zu arbeiten. Arbeitsbereich Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Ausführung der folgenden Aufgaben:

- Überwachen Sie ihre Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Navigieren Sie durch Aufgaben

Wenn ein Betrugsfall von einem Kunden oder einem externen Betrugserkennungssystem gemeldet wird, initiiert ein Betrugsmitarbeiter einen Fall und aktualisiert die Transaktionsdetails. Dieser Prozess, der einen Workflow für die Transaktion auslöst, wird mit einem Fall-Playbook abgeschlossen. Während des gesamten Workflows verarbeitet ein Betrugsmitarbeiter Warnungen, untersucht den Fall und aktualisiert die Status der Aufgaben, die der Fallaktualisierung zugeordnet sind. Abhängig von den Aufgabenaktualisierungen kann ein Workflow zusätzliche oder weniger Aufgaben enthalten.

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.

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 aus einer externen Quelle wie einer Strafverfolgungsbehörde oder einer Aufsichtsbehörde gemeldet.

Zuweisung und Lösung von Betrugsfällen

- Betrugsmitarbeiter und -Manager können einen Betrugsfall verwenden, um den Lebenszyklus einer Betrugswarnung und die Aufgaben für die Anforderung nachzuverfolgen.
- Die Intelligent Servicing for Fraud Die Anwendung enthält zwei Beispielservicedefinitionen mit vordefinierten Werten, die Betrugsmitarbeiter und Manager verwenden können. Die Definitionen des Betrugstyps-Service lauten wie folgt:
  - Kartenbetrug durch Warnung: Ein Betrugsmitarbeiter kann den Status der Transaktionen aktualisieren, die als Betrug vermutet werden, indem er mit den Kunden interagiert.
  - Kartenbetrug: Ein Betrugsmitarbeiter kann einen Betrugsfall untersuchen, der von einem Kunden oder aus externen Quellen wie einer Strafverfolgungsbehörde oder Aufsichtsbehörden gemeldet wird.

  Um Fälle zu lösen, kann ein Betrugsmitarbeiter bis zum Abschluss des Falls auch Dokumente sammeln. Der Fall kann auch zur Genehmigung an einen Betrugsmanager gesendet werden.

Übermitteln Sie einen Betrug Fall Anforderung

Sammeln Sie alle erforderlichen Informationen und Dokumente vom Kunden, und übermitteln Sie den Betrug Fall Fordern Sie die Back-Office-Mitarbeiter an, damit Sie mit dem Erfüllungsprozess beginnen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_Fraud.Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Auf der **Listen** Registerkarte, unter **Betrugsfälle** , Wählen Sie aus **Alle**
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld Fall erstellen einen Betrugstyp aus, und wählen Sie aus **Erstellen** . Ein neuer Betrugsfall wird erstellt.
6. Geben Sie alle erforderlichen Informationen ein, die sich auf den Fall beziehen.

   Hinweis: Jedes Betrugsfallformular verfügt über verschiedene Felder, die auf dem ausgewählten Betrugstyp basieren.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. **Wahlweise:** Navigieren zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen** > **Dokumentverifizierungsaufgaben**, Zum Sammeln von Kundendokumenten, falls vorhanden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kartenbetrug durch Warnung haben Sie Aufgaben, um die Warnungen zu überprüfen und die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen.

9. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

- Ein Betrugsfall wird im Status Neu erstellt, und der Workflow wird ausgelöst.
- Der Fall wird einer Zuweisungsgruppe zugewiesen, die auf den definierten Zuweisungsregeln basiert.

Bearbeiten Sie einen Betrugsfall für Kartenbetrug durch Warnung

Verwenden Sie Kartenbetrug durch Warnung, um an einem Betrugsfall zu arbeiten, der für die Verarbeitung von Warnungen erstellt wird, die von einem externen Betrugserkennungssystem empfangen werden, und stellen Sie sicher, dass alle ausstehenden Aufgaben abgeschlossen sind 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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Betrugsfälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Betrugsfälle die Option aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Erfüller durch die Schritte, die an der Lösung eines Falls beteiligt sind.
6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben in 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 Entscheidungsgenerator-Funktionen bewerten. Basierend auf den Geschäftsregeln, die in den Bewertungsregeln für Kartenbetrug konfiguriert sind, wird der Kartenbetrug als geringes Risiko oder hohes Risiko bewertet.
   - **Untersuchen** – In dieser Phase können Sie den Betrugsfall untersuchen und die Genehmigung des Managers zur Überprüfung der Betrugsuntersuchung anfordern.

     Hinweis: Um Fälle zu lösen, können Service Desk-Mitarbeiter auch Dokumente bis zum Abschluss des Falls 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, die Abschreibung anfordern und alle Erfüllungsbetrugsaufgaben 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.

Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden in angezeigt **Aufgaben** Registerkarte des Falls.

7. Schließen Sie die Aufgabe über das Aufgabenformular.

Aktivität	Aktion
Dient zum Aktualisieren/Vervollständigen von Betrugsinformationen	Wählen Sie im Fall-Playbook die Option aus **Als abgeschlossen markieren** .
Dient zum übermitteln eines Betrugsfalls	Wählen Sie im Fall-Playbook die Option aus **Übermitteln** .
Zum Schließen von Untersuchungsaufgaben	Wählen Sie im Aufgabenformular aus **Schließen** Zum Schließen der Aufgabe.

Bearbeiten Sie einen Betrugsfall für Kartenbetrug

Verwenden Sie Kartenbetrug, um an einem Betrugsfall zu arbeiten, der zur Überprüfung von Warnungen erstellt wird, die von Kunden oder externen Quellen gekennzeichnet wurden, und stellen Sie sicher, dass alle ausstehenden Aufgaben abgeschlossen sind 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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Betrugsfälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Betrugsfälle die Option aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Erfüller durch die Schritte, die an der Lösung eines Falls beteiligt sind.
6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben in 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 Wiederherstellungsmittel bestimmen, Dokumente zur Verifizierung sammeln und die Genehmigung des Managers zur Überprüfung der Betrugsuntersuchung anfordern.
   - **Falldisposition** – In dieser Phase können Sie das Fallergebnis erfassen, den Kunden benachrichtigen, das Betrugsmanagementsystem aktualisieren, die Abschreibung anfordern und alle Erfüllungsbetrugsaufgaben 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.

Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden in angezeigt **Aufgaben** Registerkarte des Falls.

7. Schließen Sie die Aufgabe über das Aufgabenformular.

Aktivität	Aktion
Dient zum Aktualisieren/Vervollständigen von Betrugsinformationen	Wählen Sie im Fall-Playbook die Option aus **Als abgeschlossen markieren** .
Dient zum übermitteln eines Betrugsfalls	Wählen Sie im Fall-Playbook die Option aus **Übermitteln** .
Zum Schließen von Untersuchungsaufgaben	Wählen Sie im Aufgabenformular aus **Schließen** Zum Schließen der Aufgabe.

Arbeitsbereich für Betrugsmitarbeiter

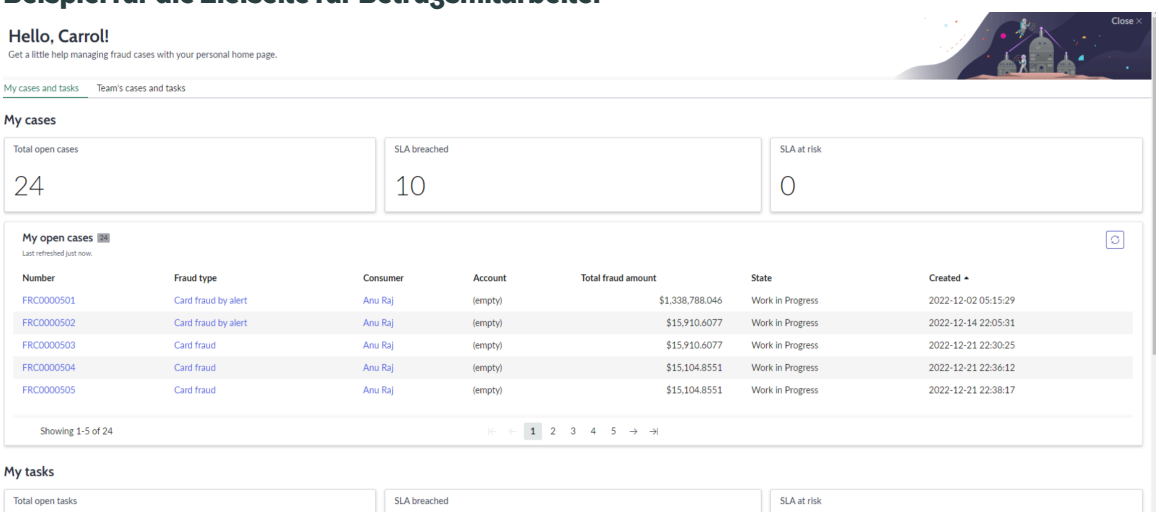
Die Intelligent Servicing for Fraud Der Arbeitsbereich bietet einen zentralen Ort für Betrugsmitarbeiter, um Fälle und Aufgaben zu verarbeiten. Service Desk-Mitarbeiter können damit auf alle Aufgabentypen reagieren, den vollständigen Kontext eines Problems anzeigen und relevante Empfehlungen zur Lösung 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 durch Ihre Verantwortlichkeiten zu navigieren.

Hinweis: Die Widgets und 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 Betrugsmitarbeiter.

Beispiel für die Zielseite für Betrugsmitarbeiter



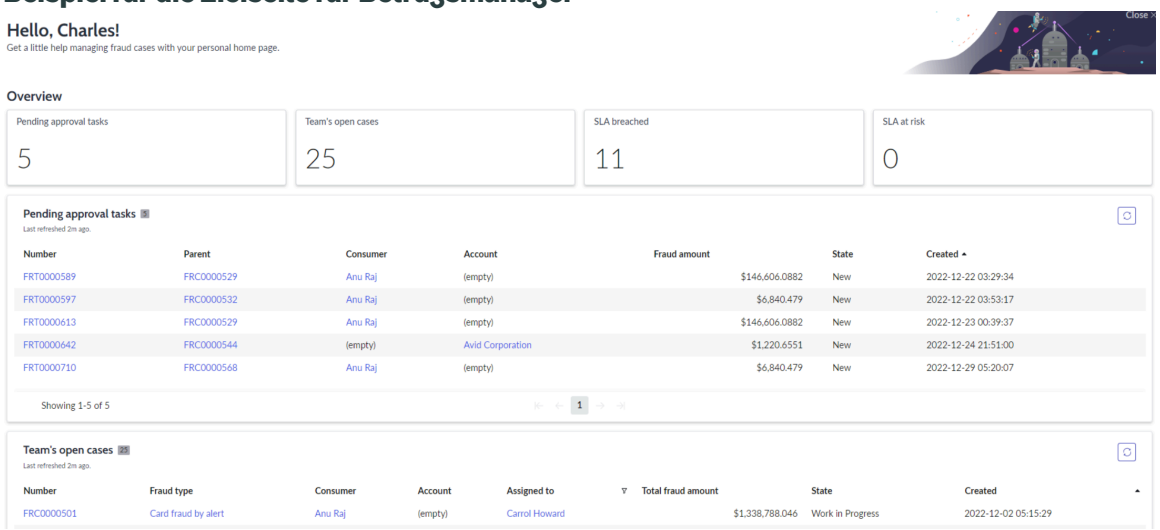
Arbeitsbereich für Betrugsmanager

Manager können verwenden Intelligent Servicing for Fraud Arbeitsbereich zum Anzeigen der Fälle und Aufgaben, zum Genehmigen oder Ablehnen von Datensätzen, die zur Überprüfung an sie gesendet wurden, und zum Nachverfolgen der zugehörigen Aktivitäten. Außerdem können Sie das Dashboard und den Prozess für Performance Analytics anzeigen Optimierung .

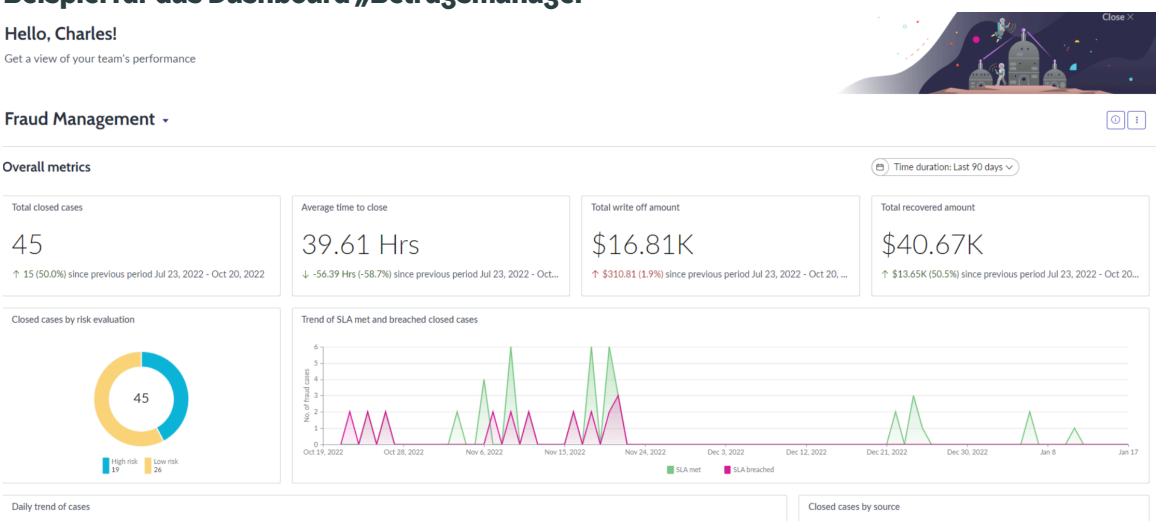
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die Zielseite des Arbeitsbereichs für den Betrugsmanager.

Beispiel für die Zielseite für Betrugsmanager



Beispiel für das Dashboard „Betrugsmanager“

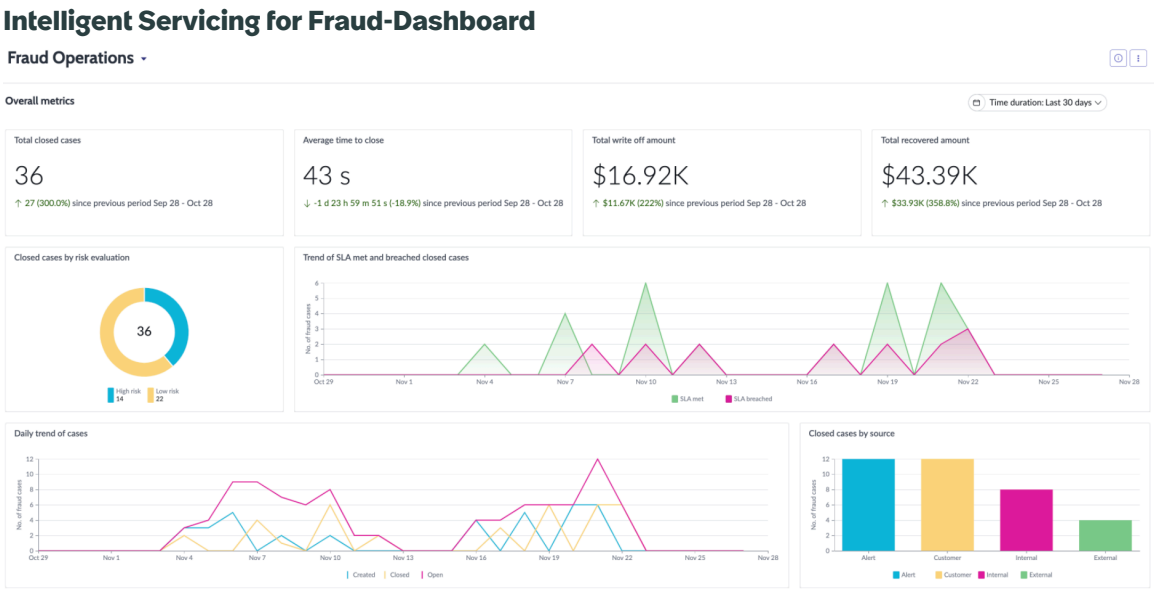


Intelligent Servicing for Fraud-Dashboard

Intelligent Servicing for Fraud Enthält ein vorkonfiguriertes Dashboard mit umsetzbaren Datenvisualisierungen, mit denen Ihr Unternehmen Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert von Selfservice quantifizieren kann.

Die Intelligent Servicing for Fraud Mit dem Dashboard können Sie den Status von Betrugsfällen überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen aus einer zentralen Ansicht anzeigen. Sie können für eine bestimmte Dauer die Details für geschlossene Fälle mit SLA-Verstoß und offene Fälle anzeigen, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ServiceNow AI Platform-Rollen

- sn_bom_Fraud.Manager, erforderlich, um die Dashboard-Widgets und -Daten anzuzeigen.
- sn_bom_Fraud.admin, zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich.

Zugriff auf das Dashboard von Intelligent Servicing for Fraud

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Platform Analytics** > **Bibliothek** > **Dashboards**, Und wählen Sie dann aus **Betrugsmanagement** Kachel.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwendungsfälle für die Verwendung von Intelligent Servicing for Fraud Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Betrugsmanager	Muss Einblick in den Status von Betrugsfällen erhalten und Folgendes tun: • Überwachen Sie offene Betrugsfälle, die gegen ein SLA (Service Level Agreement) verstoßen haben oder kurz davor stehen, ein SLA zu verletzen und daher Handlungsbedarf erfordern • Überwachen Sie das Volumen der Betrugsfälle für jede Betrugskategorie und ihren 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 von Intelligent Servicing for Fraud Dashboard (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
	• Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für jede Kategorie • Detailinformationen in einer Betrugskategorie anzeigen
Betrugsadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der an einem Tag geschlossenen Betrugsfälle mit SLA-Verstoß.

Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der an diesem Tag innerhalb des SLA geschlossenen Betrugsfälle. Dieser Indikator wird verwendet, um die Anzahl der geschlossenen Fälle, die das SLA erfüllen, mit Fällen zu vergleichen, die SLA nicht eingehalten haben.

Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der geschlossenen Betrugsfälle im ausgewählten Zeitraum, bei denen Aufgliederungen die Klassifizierung „Betrugsquelle“, „Service“ und „Risiko“ sind.

Betrugsfälle mit Abschreibung

Für den ausgewählten Zeitraum enthält dies den Gesamtbetrag der Abschreibungen der geschlossenen Betrugsfälle, die einem Abschreibungsprozess unterzogen wurden, wobei die Aufgliederung „Service“ ist.

Betrugsfälle mit Wiederherstellungsoption

Für den ausgewählten Zeitraum enthält dies die Gesamtwiederherstellungsmenge der geschlossenen Betrugsfälle, die einem Wiederherstellungsprozess unterzogen wurden, wobei die Aufgliederung „Service“ ist.

Offene Fälle

Anzahl der offenen Fälle ab heute. Der Indikator wird verwendet, um den Trend der Anzahl der erstellten Fälle im Vergleich zu geschlossenen Fällen im Vergleich zu offenen Fällen zu vergleichen und anzuzeigen.

Anzahl der erstellten Fälle

Anzahl der heute erstellten neuen Betrugsfälle. Der Indikator wird verwendet, um den Trend der Anzahl der erstellten Fälle im Vergleich zu geschlossenen Fällen im Vergleich zu offenen Fällen zu vergleichen und anzuzeigen.

Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen des Falls

Aufgliederung der durchschnittlichen Anzahl von Stunden zum Schließen von Betrugsfällen. Die Punktzahl wird wie folgt berechnet: [FSO Betrug.summierte Dauer der geschlossenen Fälle]/ [FSO Betrug.Anzahl 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.

Aufgliederungen

- Betrugsservice
- Betrugsquelle
- Klassifizierung des Betrugsrisikos

Filter

Filter, die in verfügbar sind Intelligent Servicing for Fraud Dashboard

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

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Intelligent Servicing for Fraud Plugin (sn_bom_Fraud), einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben.

Installierte Plugins

Mit installierte Plugins Intelligent Servicing for Fraud Anwendung

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus dem Kundenservice-Management-Anwendung in Financial Services Operations Anwendungen.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Anwendungen speichern Intelligent Servicing for Fraud Anwendung

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Beschwerdeservice-Anforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 installierte Anwendungen speichern Intelligent Servicing for Fraud Anwendung (Fortsetzung)

Store-Anwendung	Beschreibung
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Kundenservice-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 (CRUD) Vorgänge in Betrugsfällen.	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_Fraud.Agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_Fraud.Agent	Greift auf Betrugsdaten als Betrugsmitarbeiter 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 oder lehnt Betrugsfälle ab.	sn_bom_Fraud.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 Intelligent Servicing for Fraud installierte Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_bom_Fraud.Beitragender	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, zeigt und bearbeitet Betrugsfälle 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

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Intelligent Servicing for Fraud installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Betrugsfall [sn_bom_Fraud_Case]	Speichert alle Warnungen, die von den externen Betrugserkennungssystemen gekennzeichnet werden. Diese Tabelle wird auch verwendet, um Betrugsfälle zu protokollieren und zu untersuchen, die von Kunden oder externen Entitäten wie der Strafverfolgungsbehörde oder Aufsichtsbehörden in einem Land gemeldet werden. Die Tabelle „Betrugsfall“ erweitert die Tabelle „Financial Services Base“. Die Tabelle „Services-Basis“ erweitert den Fall `[sn_customerservice_case]`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.

Mit der Anwendung Intelligent Servicing for Fraud installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Betrugsaufgabe [sn_bom_Fraud_Task]	Speichert alle Betrugsaufgaben. Diese Tabelle wird von Betrugsmitarbeitern als Teilaufgabe zum Abschließen ihrer Betrugsfälle verwendet. Beispielsweise können Sie abschreiben und an Risiko und Compliance berichten. Die Tabelle „Betrugsaufgabe“ erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_Task].
Betrugstransaktion [sn_bom_Fraud_transaction]	Speichert die Informationen zu Betrugstransaktionen und das Ergebnis von Geschäftsregeln, die in verschiedenen Phasen des Lebenszyklus des Falls ausgelöst werden.

Entscheidungstabellen installiert

Mit installierte Entscheidungstabellen Intelligent Servicing for Fraud Anwendung

Name	Beschreibung
Richtlinienregeln für Kartenbetrug	Regeln zur Entscheidung, ob eine Untersuchung für eine Transaktion zulässig ist, und zur Bestimmung der zugehörigen Kundenverbindlichkeit.
Regeln für die Risikobewertung für Kartenbetrug	Regeln zur Bestimmung des mit einer Transaktion verbundenen Risikos.
Weiterleitungsregeln für Betrugsuntersuchungen	Regeln zur Entscheidung, ob der Fall an die Betrugsuntersuchergruppe weitergeleitet werden soll oder nicht.

Mit Versicherungsanwendungen

Verwenden Financial Services Operations Versicherungs-Suite von Anwendungen, die agil, kundenorientiert und reaktionsfähig bei der Lösung von mittelfristigen Policenänderungen und -Anforderungen sind.

Erste Schritte

FSO Versicherungsanwendungen können Ihnen dabei helfen:

- Verbinden Sie die Arbeit in Vertriebs-, Versicherungs- und Serviceteams, um Kundenprobleme und Richtlinien-Change-Anforderungen schneller zu lösen.
- Eliminieren Sie Verwaltungsaufwand aus Versicherungswarteschlangen, um geschriebene Prämien zu priorisieren.
- Verbessern Sie die regulatorische Compliance durch integrierte Kontrollen und einen vollständigen Audit-Pfad.

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

Finden Sie die Anwendung, die Ihren Anforderungen am besten entspricht

Sachwert- und Unfallversicherung Servicing

Serviceanfragen für die Sach- und Unfallversicherung werden über private und gewerbliche Anwendungen unterstützt.

Die Serviceanfragen für private und gewerbliche Versicherungspolicen werden über die folgenden Anwendungen unterstützt:

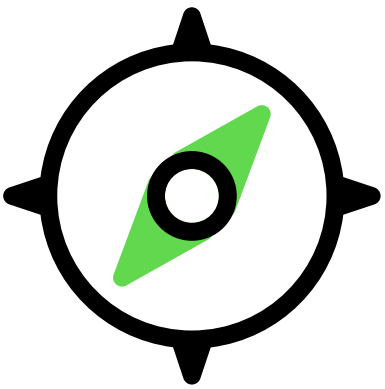
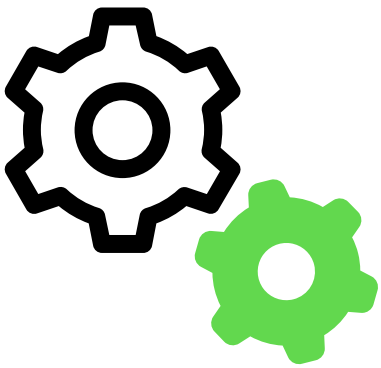
Services bei Privatversicherungen

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

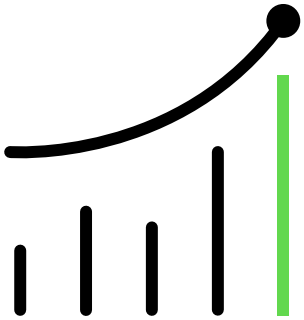
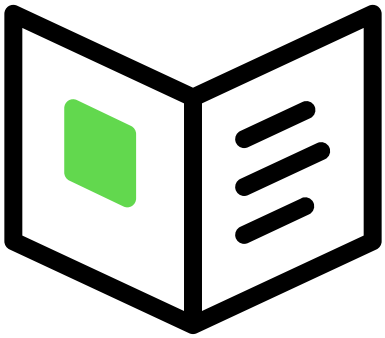
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie, wie Kunden, Versicherungsmitarbeiter und Policenverarbeiter Services bei Privatversicherungen nutzen.	Konfigurieren Services bei Privatversicherungen.	Verwalten und verwenden Sie Services bei Privatversicherungen.

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.

Analytics und Reporting	Referenz	
		
Überwachen Sie wichtige Statistiken, und verfolgen Sie die Leistung mit dem vorkonfigurierten Dashboard.	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen 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-Universität

Jetzt erstellen

Now Create

Partner

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

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Support

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

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

"?>

Services bei Privatversicherungen erkunden

Beitragende, Verarbeiter und Versicherer können verwenden Services bei Privatversicherungen Dient zum Erstellen und Verwalten von Serviceanfragen für private Versicherungspolicen.

Schlüsselfunktionen

- Sachwert- und Unfallversicherung Privatversicherungs-Vorgänge
- Versicherungsvorgänge
- Senden Sie Policenserviceanforderungen mit ServiceNow Instanz oder ein Selfserviceportal
- Verbessertes, flexibles Datenmodell zum Erstellen von Datenstrukturen und Workflows, die Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen
- Dokumentenverwaltungsservice, der eingehende und ausgehende Dokumente abdeckt und Ausnahmen und Genehmigungen verarbeitet
- Personalisiert Arbeitsbereich Für verschiedene Rollen

Mit dieser Anwendung können Sie die Initiierung, Verarbeitung, Versicherung, Bestätigung, und Erfüllung von Serviceanforderungen für Versicherungspolice für Privatversicherungsprodukte. Erfassen und validieren Sie die erforderliche Dokumentation, autorisieren und finalisieren Sie den Genehmigungsprozess über einen zentralen Workflow.

Sie können es aktivieren, indem Sie installieren Services bei Privatversicherungen(sn_ins_Policy_b2c) Anwendung von ServiceNow Store an.

Services bei Privatversicherungen Personas

Services bei Privatversicherungen Richtet sich an die folgenden Personas:

Personas für Services bei Privatversicherungen

Persona	Beschreibung
Administrator	Administrator der Versicherungspolice, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Anfordernde Person	Kunden, Kundenservicevertreter und Beitragende, die Serviceanfragen für Richtlinien übermitteln und den Status von Fällen überprüfen. Zwei Arten von Anwendern können Richtlinienanforderungen übermitteln: • Verbraucher • Kundenservicevertreter am Front Office eines Finanzinstituts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 (Fortsetzung)

Persona	Beschreibung
Beitragender	Versicherungsmitarbeiter, die Policenserviceanforderungen übermitteln.
Manager	Manager können das Dashboard und anzeigen Process Optimization Workflows.
Prozessoren	Auftragsverarbeiter im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten, die mit der Sach- und Unfallversicherung arbeiten. Sie sind für die Arbeit an Policenfällen und -Aufgaben (z. B. Versicherungsaufgaben und Dokumentservice-Aufgaben) verantwortlich, die in Policenservices eingehen. Diese Rollen arbeiten bei Richtlinienanforderungen: • Versicherungspolicenverarbeiter • Versicherungsversicherer

Services bei Privatversicherungen installieren

Sie können installieren Services bei Privatversicherungen Anwendung (sn_ins_Policy_b2c), 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Services Bei Privatversicherungen Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Services bei Privatversicherungen.

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Services bei Privatversicherungen 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**an.
2. Suchen Sie nach Services bei Privatversicherungen Anwendung (sn_ins_Policy_b2c) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Services bei Privatversicherungen konfigurieren

Überprüfen Sie die Komponenten, die mit installiert werden Services bei Privatversicherungen Anwendung und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Services bei Privatversicherungen Anwendung ist installiert. 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 ServiceNow Tabellen.
   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 neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen Dient zum Aktivieren eindeutiger Flows und Ansichten für Richtlinien-Servicefälle und -Aufgaben. Sie sollten Servicedefinitionen konfigurieren für: ○ Services bei Privatversicherungen ○ Insurance Underwriting 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.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller Zum Definieren von Anforderungsformularen.
Flows erstellen	Flows erstellen Verwenden Flow Designer.
Playbooks konfigurieren	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook Verwenden Process Automation Designer.
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren	Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Damit anfordernde Personen, Beitragende und Prozessoren mit Kunden interagieren und Fälle erstellen und bearbeiten können.
Ändern Sie Interceptors und Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs	Ändern Sie Interceptors und Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs Zum Konfigurieren von Richtlinienanforderungstypen.
Konfigurieren Sie Anwendergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen Für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können auch Gruppen und Anwendern Rollen zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln Um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und diese Fälle dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs Dient zum Konfigurieren von SLA-Zeitplänen für Richtlinien-Servicefälle und -Aufgaben.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Dokumentbearbeitung Für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschübe und -Ausnahmen.

Services bei Privatversicherungen verwenden

Erfahren Sie, wie die folgenden Rollen verwenden Services bei Privatversicherungen Um Richtlinien zu aktualisieren, Abdeckungen zu ändern, das Versicherungswesen zu überprüfen und zu genehmigen und Dokumente für persönliche Policen zu senden.

Mit Services bei Privatversicherungen Anfordernde Personen und Beitragende können Anforderungen einreichen, und Auftragsverarbeiter können an Fällen arbeiten, für die folgenden Falltypen für Privatversicherungspolice.

Private Falltypen

- Privates Auto
- Hausrat-/Hausrat

Arbeitsbereich

Anfordernde Personen, Beitragende und Prozessoren verwenden personalisiert Arbeitsbereich Zur Bearbeitung aller Aspekte von Versicherungspolice-Fällen. Mit dem Arbeitsbereich können diese Rollen Folgendes 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.

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation zwischen Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich Anwender für Services bei Privatversicherungen

Anwender	Beschreibung
Richtlinienadministrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich für die Versicherungspolice gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Versicherungsversicherungs-Administrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich für Versicherungsversicherungen gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Prozessor-Arbeitsbereich	
Richtlinienprozessor	Arbeitet an Richtlinienfällen und -Aufgaben, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu erfüllen.
Arbeitsbereich Des Beitragenden	
Mitwirkender an der Richtlinie	Übermittelt Richtlinienserviceanforderungen.
Arbeitsbereich Des Versicherers	
Versicherer	Zeigt den Status von Versicherungsaufgaben an und arbeitet an diesen.

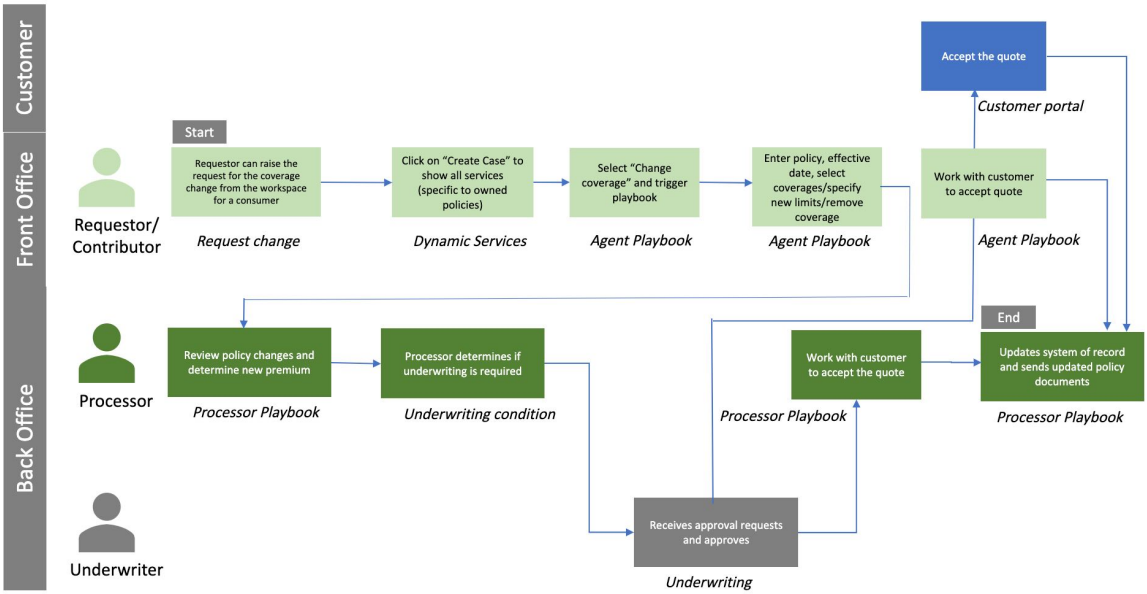
Workflows für Anforderung einer Change-Abdeckung anfordern, überprüfen und genehmigen

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der Workflows für Change-Abdeckungsgrenzen Serviceanfragen für die Anforderung, Überprüfung und Genehmigung von Richtlinien-Change-Anforderungen lösen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Service Desk-Mitarbeitern hilft, eine Anforderung zur Abdeckung einer Change-Police 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-Change-Abdeckung



Der Administrator der Versicherungspolice kann diesen vordefinierten Flow basierend auf den Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation überprüfen und anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Ändern der Abdeckung für eine Police an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Senden einer Anforderung als Richtlinienanforderer, Beitragender oder Prozessor

Eine anfordernde Person der 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 übermitteln können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Richtlinienservicefall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt und an den Prozessor 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 Prozessorteams weiter.

Überprüfen einer Anforderung und übermitteln einer Entscheidung als Auftragsverarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Prozessor die Anforderung zur Richtlinienänderung und bestimmt, ob ein Versicherungsgeschäft erforderlich ist. Der Prozessor genehmigt oder lehnt die Anforderung ab.
   - Wenn der Prozessor die Change-Anforderung genehmigt, wird ein Angebot für den angeforderten Change an den Kunden oder Beitragenden gesendet.
   - Wenn der Verarbeiter nicht sicher ist, ob der angeforderte Change genehmigt werden 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 Change-Anforderung für die Richtlinie zu autorisieren, wird ein Angebot für den angeforderten Change an den Kunden oder Beitragenden gesendet.
3. Wenn der Kunde das Angebot genehmigt, aktualisiert der Prozessor den Policendatensatz, sendet aktualisierte Policendokumente an den Kunden und schließt die Aufgabe „Abdeckung ändern“ im Playbook.

Akzeptieren oder Ablehnen eines Angebots als Kunde

Wenn der Kunde ein Angebot erhält, nachdem er die angeforderte Richtlinienänderung akzeptiert hat, kann er das Angebot annehmen oder ablehnen.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

Senden Sie eine Policenserviceanforderung

Helfen Sie Ihren Kunden, indem Sie eine Policenserviceanforderung für sie übermitteln.

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 anwendbare universelle Beitragende Rolle kann auch zugewiesen werden, um einen Fall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderrollen und FSO Business-Regeln.

Wichtig: Damit die Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Anfordernde Personen, Beitragende und Prozessoren können Richtlinienserviceanforderungen für Kunden übermitteln.

Kunden können Serviceanfragen für Richtlinien 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**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Erstellen Sie eine Policenserviceanforderung aus dem Kundendatensatz 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
Policenserviceanforderung aus einem Kundendatensatz	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kunde** , Klicken Sie auf **Verbraucher** . **b.** Klicken Sie auf den Kundendatensatz, den Sie öffnen möchten.
Richtlinienserviceanforderung aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Interaktionen** , Klicken Sie auf **Meine Interaktionen** . **b.** Klicken Sie auf den Interaktionsdatensatz für den Kunden, den Sie öffnen möchten. Informationen zum Erstellen einer Interaktion finden Sie unter Erstellen Sie eine Interaktion .

4. Klicken Sie Auf **Erstellen Sie Eine Richtlinienanforderung** .
5. Wählen Sie in der Liste Kataloge die Option aus **Finanzdienstleistungen** .
6. Unter **Kategorien** , Klicken Sie auf **Versicherungspolicenservice** .
7. Klicken Sie auf einen Richtlinienservice, für den Sie eine Anforderung senden möchten.
8. Geben Sie alle erforderlichen Informationen ein, die sich auf die Anforderung beziehen.

   Hinweis: Jedes Policenservice-Anforderungsformular verfügt über verschiedene Felder, die auf dem Policenservice basieren.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Basierend auf dem Anforderungstyp wird ein Richtlinienservicefall im Status Neu erstellt. Der Fall wird einer Zuweisungsgruppe oder einem Richtlinienprozessor in der Richtlinienserviceabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der bzw. dem der Fall zugewiesen ist, basiert auf den Zuweisungsregeln.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie Auf **Details Anzeigen** Zum Öffnen des Policen-Servicefalls und zum Anzeigen seiner Details. Sie können auch zusätzliche Informationen in hinzufügen **Kommentare** Feld, das dem Richtlinienprozessor bei der Lösung des Falls helfen kann.
- Ein Richtlinienprozessor kann mit der Bearbeitung des Falls und seiner Aufgaben beginnen.

Arbeiten Sie an einem Policen-Servicefall

Überprüfen Sie einen Richtlinienfall für eine Richtlinienserviceanforderung, und aktualisieren Sie seine Details, um den zugehörigen 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

Mit den Servicemodulen für Privatversicherungen können Prozessoren Fälle und Aufgaben für Privatversicherungs-Accounts bearbeiten. Wenn ein Kunde einen Versicherungspolice-Service anfordert, wird ein Policen-Servicefall erstellt und einem Versicherungspolice-Verarbeiter zugewiesen. Nachdem der Prozessor 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 wie Versicherungspolice, Versicherung oder Dokumentservice weiter. Eine neue Aufgabe wird erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt. Alle Aufgaben, die dem Fall zugeordnet sind, werden auf den jeweiligen Registerkarten „Aufgaben“ angezeigt.

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die für die Recherche und Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Police Servicefälle** , Öffnen Sie 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 gearbeitet werden soll.
   - Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen von einer anderen Person zugewiesen wurde, klicken Sie auf **Akzeptieren** .
   - Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auf klicken **Mir zuweisen** .

   Der Status des Falls wird auf „In Arbeit” aktualisiert.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Prozessoren durch die Schritte, die zur Lösung eines Falls erforderlich sind.
6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben in den Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen.

   Hinweis: Je nach Typ der Richtlinienserviceanforderung kann ein Playbook zusätzliche oder weniger Aktivitäten und Aufgaben enthalten.

   Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden in angezeigt **Aufgaben** Registerkarte des Falls.
7. **Wahlweise:** Erstellen Sie für jede Ad-hoc-Arbeit eine Richtlinienserviceaufgabe, indem Sie zu navigieren **Policenservice-Aufgaben** Registerkarte des Falls, und klicken Sie auf **Neu** .
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der Fall-Workflow löst die nächsten Aufgaben für Versicherer und Dokumentagent aus, und der Fall geht zur nächsten Phase über.

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.

- Arbeitet an einer Versicherungsversicherungs-Aufgabe.
- Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Dokumente für einen Richtlinienservicefall zu verifizieren.
- Arbeiten Sie an einer Richtlinienserviceaufgabe.

Arbeitet an einer Versicherungsversicherungs-Aufgabe

Arbeiten Sie an einer Privatversicherungs-Aufgabe, um die Policenanforderung zu bewerten und Risiken für einen Kunden der Versicherungspolice 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 Versicherungsmitarbeiter. Die Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln dem Underwriting Operations-Team oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Persönliche Versicherungsservice-Aufgaben** , Öffnen Sie die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für Ihre 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 klicken **Mir zuweisen** .
5. Schließen Sie die Arbeit ab, die erforderlich ist, um die Aufgabe in Ihrem Versicherungssystem abzuschließen.
6. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
7. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** Zum Schließen der Aufgabe.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Dokumente für einen Richtlinienservicefall zu verifizieren

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Dokumente (ein- und ausgehend) zu verwalten und nachzuverfolgen, die für einen Policen-Servicefall erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_bom_document.b2c_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Dokumentbearbeitung Der Service bestimmt, welche Dokumente (ein- 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-Agent zugewiesen.

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** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Dokumentservice** , Öffnen Sie die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für Ihre 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 klicken **Mir zuweisen** .
5. Finden Sie heraus, welche Dokumente für den Fall erforderlich sind:
   - Klicken Sie auf , um eine Liste der eingehenden Dokumente anzuzeigen **Eingehende Dokumente** Registerkarte.
   - Klicken Sie auf , um eine Liste ausgehender Dokumente anzuzeigen **Ausgehende Dokumente** Registerkarte.
6. Überprüfen Sie die Vollständigkeit aller Dokumente, die der Kunde übermittelt hat (eingehend) oder die Bank für den Kunden freigeben soll (ausgehend).

Aufgabe	Aktion
Verifiziert ein eingehendes oder ausgehendes Dokument	**a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, das Sie überprüfen möchten. **b.** Überprüfen Sie die Dokumentdetails, und klicken Sie auf **Verifizieren** .
Ein eingehendes Dokument zurückstellen	Wenn der Kunde ein Dokument nicht einreichen kann und angefordert hat, es zu einem zukünftigen Datum zu übermitteln, können Sie dieses Dokument zurückstellen. **a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, das zurückgestellt werden soll. **b.** Klicken Sie Auf **Aufschub Anfordern** . **Hinweis:** Diese Option ist nur verfügbar, wenn eine Zurückstellung für die Dokumentkategorie aktiviert ist.
Fordern Sie eine Ausnahme für ein eingehendes Dokument an	Wenn der Kunde kein Dokument einreichen kann und eine Befreiung von der Übermittlung beantragt, können Sie eine Ausnahme für dieses Dokument beantragen. **a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, für das eine Ausnahme angefordert werden soll. **b.** Klicken Sie Auf **Ausnahme Anfordern** .

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.

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 eine Genehmigung durch einen Dokumentenmitarbeiter, um die Aufgabe zu schließen. Klicken Sie zum Genehmigen auf **Genehmigungen** Registerkarte im Dokument, und klicken Sie auf **Genehmigen** .

7. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnis

- Die Dokumentaufgabe wechselt in den Status „Abgeschlossen“, und der zugehörige Fall wechselt zur nächsten Phase.
- Eine neue Aufgabe, die auf dem konfigurierten Workflow basiert, wird automatisch auf einer entsprechenden Aufgabenregisterkarte des zugehörigen Falls generiert. Die neue Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln einer Zuweisungsgruppe oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Berichterstellung und Analytics für Services bei Privatversicherungen

Services bei Privatversicherungen Enthält vorkonfigurierte Dashboards mit umsetzbaren Datenvisualisierungen, mit denen Ihr Unternehmen Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert des Selfservice quantifizieren kann.

Verwenden Sie Performance Analytics Widgets in einem Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

Die Services bei Privatversicherungen-Dashboard Ist verfügbar für Services bei Privatversicherungen.

Services bei Privatversicherungen – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die bei der Installation von installiert werden Services bei PrivatversicherungenAnwendung.

Mit Services bei Privatversicherungen installierte Komponenten

Mit der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Financial Services Insurance Policy Operations Services bei PrivatversicherungenAnwendungen speichern, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendungen installieren auch zugehörige Plugins und speichern Anwendungen, wenn 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 Services bei PrivatversicherungenAnwendungen speichern

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus dem Kundenservice-Management-Anwendung in Financial Services Operations Anwendungen.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Anwendungen speichern Services bei PrivatversicherungenAnwendungen speichern

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Policenserviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.
Underwriting bei Privatversicherungen	Ermöglicht die Verwaltung von Aufgaben für private Versicherungsservices, die in Servicefällen für Versicherungspolice verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Underwriting bei Privatversicherungen installierte Komponenten.
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentservices-Aufgaben, die in Workflows für Versicherungsvorgänge verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Dokumentbearbeitung.
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Kundenservice-Management .

Installierte Rollen

Mit installierte Rollen Services bei PrivatversicherungenAnwendungen speichern

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator der Privatversicherungspolice [sn_ins_Policy_b2c.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle für Privatversicherungspolice, die:	• sn_bom.service_ • sn_ins_policy_b2

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 installierte Rollen Services bei PrivatversicherungenAnwendungen speichern (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Gewähren Sie Servicearten für private Sachwerte und Unfallversicherung • Löschen Sie Fälle und Aufgaben für Privatversicherungen • Konfigurieren Sie die Serviceanwendung für Privat- und Unfallversicherung • Erstellen und ändern Sie Servicedefinitionen für persönliche Police • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf personenbezogene Policendaten **Hinweis:** Die Rolle „sn_bom.admin“ enthält die Rolle „sn_ins_Policy_b2c.admin“, wenn die Anwendung „Service in der Sachversicherung“ installiert ist.	• sn_ins_policy_b2 • sn_ins_Policy_b2
Beitragender zur Privatversicherung [sn_ins_Policy_b2c.Contributor]	Erstellen und verfolgen Sie Richtlinien-Servicefälle für Accounts, die von ihnen verwaltet werden. **Wichtig:** Damit die Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_sla_definition_ • sn_bom_Custome • sn_ins_policy_b2 • sn_bom_Hausrat_ • sn_bom.auto_ins • sn_bom.b2c_Con • sn_bom_docume • sn_customerserv • sn_ins_underwrit • sn_bom_docume
Prozessor für Kfz-Police [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor]	• Senden Sie Serviceanforderungen für Kfz-Versicherungspolice • Zeigen Sie den Status von Kfz-Versicherungspolice-Fällen, Versicherungsaufgaben und	• sn_ins_policy_b2 • sn_bom.auto_ins • sn_bom_docume • sn_bom.b2c_Age • sn_ins_underwrit

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 installierte Rollen Services bei PrivatversicherungenAnwendungen speichern (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Dokumentservices-Aufgaben an • Datensatzinteraktionen	
Viewer für Kfz-Versicherungspolice [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer]	Zeigen Sie Kfz-Versicherungspolice-Fälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.ref_Data • sn_bom.service_ • sn_bom.Custome • sn_ins_policy_b2 • sn_ins_policy_b2
Verarbeiter der Hausrat-/Haftpflicht-Police [sn_ins_Policy_b2c.Hausbesitzer_Policy_Processor]	• Senden Sie Serviceanfragen für die Hausrat-Versicherungspolice • Zeigen Sie den Status von Hausrat- und Haftpflichtversicherungspolice-Fällen, Versicherungsaufgaben und Dokumentservices-Aufgaben an • Datensatzinteraktionen	• sn_ins_policy_b2 • sn_bom.Hausrat_ • sn_bom_docume • sn_bom.b2c_Age • sn_ins_underwrit
Betrachter für Hausrat-/Haftpflicht-Versicherungspolice [sn_ins_Policy_b2c.Homeowner_Policy_Viewer]	Zeigen Sie Fälle der Hausrat- und Haftpflichtversicherung und zugehörige Daten an	• sn_bom.ref_Data • sn_bom.service_ • sn_bom.Custome • sn_ins_policy_b2 • sn_ins_policy_b2

Installierte Tabellen

Mit installierte Tabellen Services bei PrivatversicherungenAnwendungen speichern

Tabelle	Beschreibung
Policengrundlage [sn_ins_Policy_b2c_Base]	Die Tabelle „Richtlinienservicefall“ erweitert die Richtlinienbasistabelle. Die Richtlinienbasistabelle erweitert die Falltabelle [sn_customerservice_Case].
KFZ-Police Fall	Speichert alle Policen-Servicefälle für Verbraucherservices für alle Financial Services Operations Anwendungen.

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 installierte Tabellen Services bei PrivatversicherungenAnwendungen speichern (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_ins_Policy_b2c_Service]	Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Richtlinienbasis“ [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]	Falltyptabelle für Hausrat/Hausrat, die alle Servicefälle für Hausrat/Hausrat/Hausrat/Hausrat-Policen enthält. Diese Tabelle wird außerhalb der Richtlinienbasistabelle erweitert.
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-Besitzer-Fall.
Versicherter Sachwert – Info [sn_ins_Policy_b2c_insured_property_info]	Dies ist eine Informationstabelle, in der die Änderungen an versicherten Sachwerten gespeichert werden, die im Rahmen der Bearbeitung eines Falls gegen eine Police erfolgen können.
Versicherungsnehmer Versicherter Sachwert – Info [sn_ins_Policy_b2c_participant_insured_property_info]	Dies ist eine Informationstabelle, in der die Änderungen an einer Rolle gespeichert werden, die ein Teilnehmer für eine versicherte Sache spielt, die im Rahmen der Bearbeitung eines Falls für eine Police erfolgen kann.
Policenabdeckung – Info [sn_ins_Policy_b2c_Policy_Coverage_info]	Dies ist eine Informationstabelle, in der die Änderungen für Richtlinienteilnehmer gespeichert werden, die im Rahmen der Bearbeitung eines Falls für eine Richtlinie erfolgen können.
Police Versicherungsnehmer Info [sn_ins_Policy_b2c_Policy_participant_info]	Dies ist eine Informationstabelle, in der die Änderungen an Richtlinienabdeckungen gespeichert werden, die im Rahmen der Bearbeitung eines Falls für eine Richtlinie erfolgen können.

Mit Underwriting bei Privatversicherungen installierte Komponenten

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Underwriting bei PrivatversicherungenAnwendung (sn_ins_underwrite), 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 .

Die Underwriting bei PrivatversicherungenPlugin (sn_ins_underwrite) wird automatisch mit installiert Services bei PrivatversicherungenPlugin.

Underwriting bei PrivatversicherungenVerwaltet die Versicherungsaufgaben, die in Workflows von verwendet werden Financial Services Operations Anwendungen.

Installierte Rollen

Mit der Anwendung Underwriting bei Privatversicherungen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Versicherungsversicherungs-Administrator sn_ins_underwrite.admin	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle, die Zugriff auf alle Daten von Versicherungsversicherungs-Vorgängen gewähren kann. Anwender mit dieser Rolle haben Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf die Tabellen „Versicherungsversicherungs-Vorgänge“.	sn_ins_underwrite.underwriter
Privatversicherungsversicherer [sn_ins_underwrite.b2c_underwriter]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus der persönlichen Versicherungsaufgaben für Versicherungspolice-Services an • Arbeiten Sie an persönlichen Versicherungsaufgaben	• sn_bom.b2c_Agent • sn_bom.ins_policy_viewer • sn_ins_policy_b2c.info_viewer • sn_ins_Policy_b2c.Hausbesitzer_Po • sn_ins_policy_b2c.auto_policy_view
Versicherungsversicherungs-Betrachter sn_ins_underwrite.Viewer	Zeigen Sie Versicherungsaufgaben und zugehörige Daten für Versicherungspolice-Services an	Keine

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Underwriting bei Privatversicherungen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Versicherungsserviceaufgabe (Persönlich) [sn_ins_underwrite_b2c_Task]	Speichert alle Versicherungsaufgaben für Serviceanfragen für Privatversicherungen für alle Financial Services Operations Anwendungen. 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.

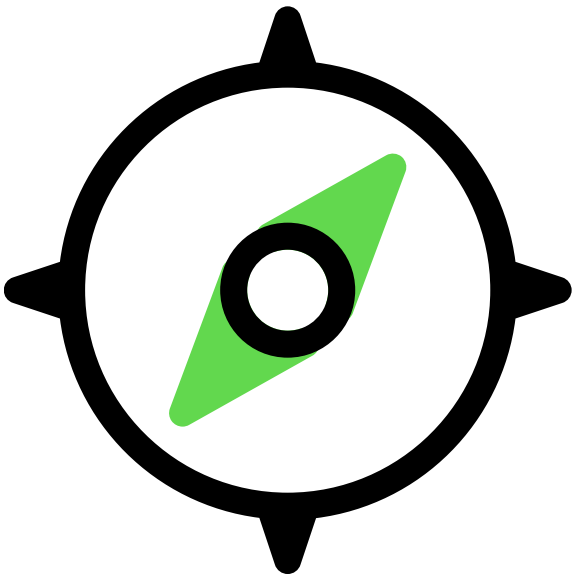
Services bei gewerblichen Versicherungen

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

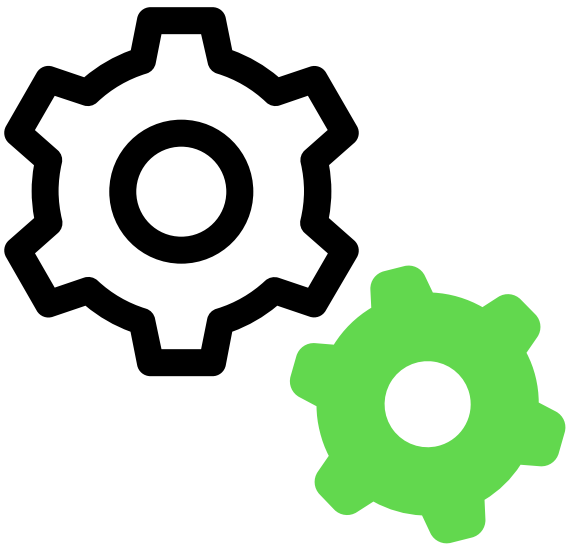
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Kunden, Versicherungsvertreter und Policenverarbeiter Services bei gewerblichen Versicherungen nutzen.

Konfigurieren

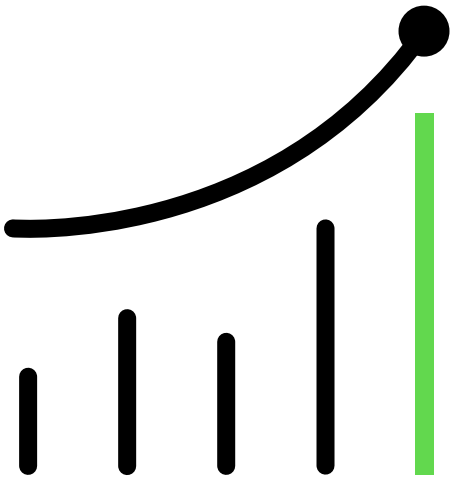


Konfigurieren Services bei gewerblichen Versicherungen.

Automatische Übersetzung

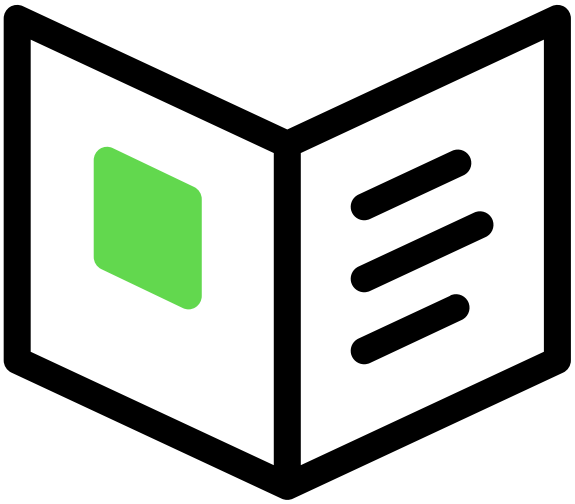
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Analytics und Reporting



Überwachen Sie wichtige Statistiken, und verfolgen Sie die Leistung mit dem vorkonfigurierten Dashboard.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Services bei gewerblichen Versicherungen erkunden

Beitragende, Verarbeiter und Versicherer können verwenden Services bei gewerblichen Versicherungen Dient zum Erstellen und Verwalten von Serviceanfragen für gewerbliche Versicherungspolicen.

Schlüsselfunktionen

- Sachwert- und Unfallversicherung Geschäftspolizeivorgänge
- Versicherungsvorgänge
- Senden Sie Policenserviceanforderungen mit ServiceNow Instanz oder ein Selfserviceportal
- Verbessertes, flexibles Datenmodell zum Erstellen von Datenstrukturen und Workflows, die Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen
- Dokumentenverwaltungsservice, der eingehende und ausgehende Dokumente abdeckt und Ausnahmen und Genehmigungen verarbeitet
- Personalisiert Arbeitsbereich Für verschiedene Rollen

Mit dieser Anwendung können Sie die Initiierung, Verarbeitung, Versicherung, Bestätigung, und Erfüllung von Serviceanforderungen für Versicherungspolice für gewerbliche Produkte. Erfassen und validieren Sie die erforderliche Dokumentation, autorisieren und finalisieren Sie den Genehmigungsprozess über einen zentralen Workflow.

Sie können es aktivieren, indem Sie installieren Services bei gewerblichen Versicherungen(sn_ins_Policy_b2b) Anwendung von ServiceNow Store 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.

Services bei gewerblichen Versicherungen Personas

Services bei gewerblichen Versicherungen Richtet sich an die folgenden Personas:

Personas für Services bei gewerblichen Versicherungen

Persona	Beschreibung
Administrator	Administrator der Versicherungspolice, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Anfordernde Person	Kunden, Kundenservicevertreter und Beitragende, die Serviceanfragen für Richtlinien übermitteln und den Status von Fällen überprüfen. Zwei Arten von Anwendern können Richtlinienanforderungen übermitteln: • Verbraucher • Kundenservicevertreter am Front Office eines Finanzinstituts
Beitragender	Versicherungsmitarbeiter, die Policenserviceanforderungen übermitteln.
Manager	Manager können das Dashboard und anzeigen Process Optimization Workflows.
Prozessoren	Auftragsverarbeiter im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten, die mit der Sach- und Unfallversicherung arbeiten. Sie sind für die Arbeit an Policenfällen und -Aufgaben (z. B. Versicherungsaufgaben und Dokumentservice-Aufgaben) verantwortlich, die in Policenservices eingehen. Diese Rollen arbeiten bei Richtlinienanforderungen: • Versicherungspolicenverarbeiter • Versicherungsversicherer

Services bei gewerblichen Versicherungen installieren

Sie können installieren Services bei gewerblichen Versicherungen Anwendung (sn_ins_Policy_b2b), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Services Bei Gewerblichen Versicherungen Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Services bei gewerblichen Versicherungen.

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Services bei gewerblichen Versicherungen installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Services bei gewerblichen Versicherungen Anwendung (sn_ins_Policy_b2b) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. 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.

Services bei gewerblichen Versicherungen konfigurieren

Überprüfen Sie die Komponenten, die mit installiert werden Services bei gewerblichen Versicherungen Anwendung und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Services bei gewerblichen Versicherungen Anwendung ist installiert. 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 ServiceNow Tabellen.
   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 neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen Dient zum Aktivieren eindeutiger Flows und Ansichten für Richtlinien-Servicefälle und -Aufgaben. Sie sollten Servicedefinitionen konfigurieren für: ○ Services bei gewerblichen Versicherungen ○ Underwriting bei gewerblichen Versiche–rungen
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller Zum Definieren von Anforderungsformularen.
Flows erstellen	Flows erstellen Verwenden Flow Designer.
Playbooks konfigurieren	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook Verwenden Process Automation Designer.
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren	Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Damit anfordernde Personen, Beitragende und Prozessoren mit Kunden interagieren und Fälle erstellen und bearbeiten können.
Ändern Sie Interceptors und Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs	Ändern Sie Interceptors und Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs Zum Konfigurieren von Richtlinienanforderungstypen.
Konfigurieren Sie Anwendergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen Für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können auch Gruppen und Anwendern Rollen zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln Um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und diese Fälle dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs Dient zum Konfigurieren von SLA-Zeitplänen für Richtlinien-Servicefälle und -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.

Aufgabe	Beschreibung
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Dokumentbearbeitung Für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschübe und -Ausnahmen.

Services bei gewerblichen Versicherungen verwenden

Erfahren Sie, wie die folgenden Rollen verwenden Services bei gewerblichen Versicherungen Um Richtlinien zu aktualisieren, Abdeckungen zu ändern, das Versicherungswesen zu überprüfen und zu genehmigen und Dokumente für persönliche Policen zu senden.

Mit Services bei gewerblichen Versicherungen, Anfordernde Personen und Beitragende können Anforderungen übermitteln, und Auftragsverarbeiter können an Fällen arbeiten, für die folgenden Falltypen der Privatversicherungspolice.

Gewerbliche Falltypen

Die Geschäftsinhaberrichtlinie ist der verfügbare gewerbliche Falltyp.

Arbeitsbereich

Anfordernde Personen, Beitragende und Prozessoren verwenden personalisiert Arbeitsbereich Zur Bearbeitung aller Aspekte von Versicherungspolice-Fällen. Mit dem Arbeitsbereich können diese Rollen Folgendes ausführen:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation zwischen Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich Anwender für Services bei gewerblichen Versicherungen

Anwender	Beschreibung
Richtlinienadministrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich für die Versicherungspolice gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Versicherungsadministrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich für Versicherungsversicherungen gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Prozessor-Arbeitsbereich	

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.

Arbeitsbereich Anwender für Services bei gewerblichen Versicherungen (Fortsetzung)

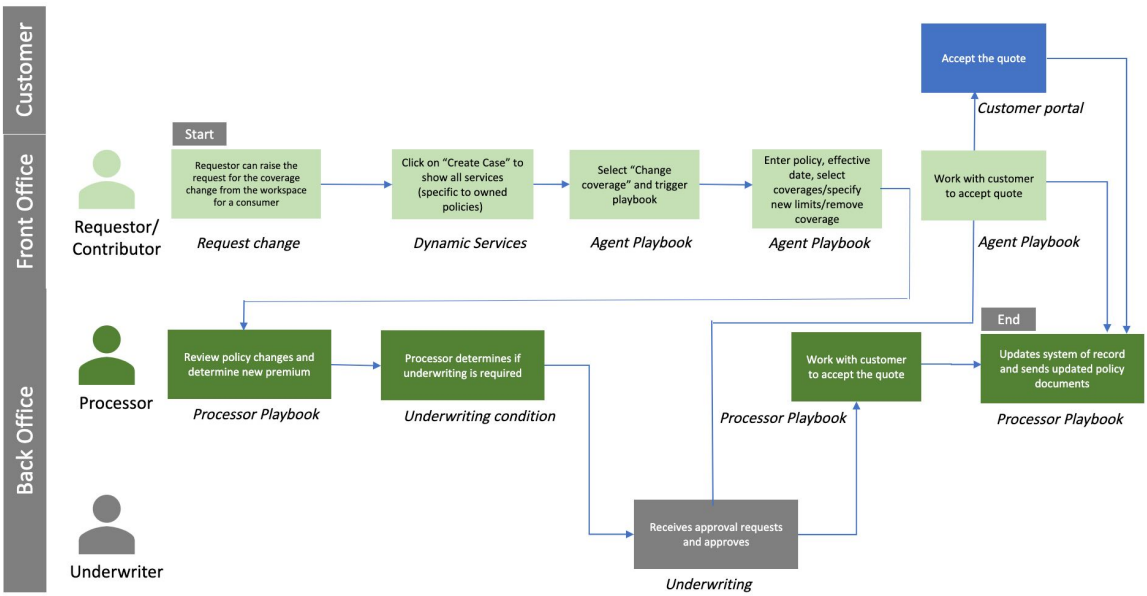
Anwender	Beschreibung
Richtlinienprozessor	Arbeitet an Richtlinienfällen und -Aufgaben, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu erfüllen.
Arbeitsbereich Des Beitragenden	
Mitwirkender an der Richtlinie	Übermittelt Richtlinienserviceanforderungen.
Arbeitsbereich Des Versicherers	
Versicherer	Zeigt den Status von Versicherungsaufgaben an und arbeitet an diesen.

Workflows für Anforderung einer Change-Abdeckung anfordern, überprüfen und genehmigen

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der Workflows für Change-Abdeckungsgrenzen Serviceanfragen für die Anforderung, Überprüfung und Genehmigung von Richtlinien-Change-Anforderungen lösen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Service Desk-Mitarbeitern hilft, eine Anforderung zur Abdeckung einer Change-Police zu lösen.

Beispiel für Workflow-Change-Abdeckung



Der Administrator der Versicherungspolice kann diesen vordefinierten Flow basierend auf den Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation überprüfen und anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Ändern der Abdeckung für eine Police an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Senden einer Anforderung als Richtlinienanforderer, Beitragender oder Prozessor

Eine anfordernde Person der Versicherungspolice übermittelt eine Anforderung im Namen eines 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 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 übermitteln können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Richtlinienservicefall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt und an den Prozessor 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 Prozessorteams weiter.

Überprüfen einer Anforderung und übermitteln einer Entscheidung als Auftragsverarbeiter

1. Im Fall-Playbook überprüft der Prozessor die Anforderung zur Richtlinienänderung und bestimmt, ob ein Versicherungsgeschäft erforderlich ist. Der Prozessor genehmigt oder lehnt die Anforderung ab.
   - Wenn der Prozessor die Change-Anforderung genehmigt, wird ein Angebot für den angeforderten Change an den Kunden oder Beitragenden gesendet.
   - Wenn der Verarbeiter nicht sicher ist, ob der angeforderte Change genehmigt werden 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 Change-Anforderung für die Richtlinie zu autorisieren, wird ein Angebot für den angeforderten Change an den Kunden oder Beitragenden gesendet.
3. Wenn der Kunde das Angebot genehmigt, aktualisiert der Prozessor den Policendatensatz, sendet aktualisierte Policendokumente an den Kunden und schließt die Aufgabe „Abdeckung ändern“ im Playbook.

Akzeptieren oder Ablehnen eines Angebots als Kunde

Wenn der Kunde ein Angebot erhält, nachdem er die angeforderte Richtlinienänderung akzeptiert hat, kann er das Angebot annehmen oder ablehnen.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

Senden Sie eine Policenserviceanforderung

Helfen Sie Ihren Kunden, indem Sie eine Policenserviceanforderung für sie übermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_Policy_b2b.Contributor

Hinweis: Die anwendbare universelle Beitragende Rolle kann auch zugewiesen werden, um einen Fall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderrollen und FSO Business-Regeln.

Wichtig: Damit die Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen 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

Anfordernde Personen, Beitragende und Prozessoren können Richtlinienserviceanforderungen für Kunden übermitteln.

Kunden können Serviceanfragen für Richtlinien 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**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Erstellen Sie eine Policenserviceanforderung aus dem Kundendatensatz oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Policenserviceanforderung aus einem Kundendatensatz	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Kunde** , Klicken Sie auf **Verbraucher** . **b.** Klicken Sie auf den Kundendatensatz, den Sie öffnen möchten.
Richtlinienserviceanforderung aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Interaktionen** , Klicken Sie auf **Meine Interaktionen** . **b.** Klicken Sie auf den Interaktionsdatensatz für den Kunden, den Sie öffnen möchten. Informationen zum Erstellen einer Interaktion finden Sie unter Erstellen Sie eine Interaktion .

4. Klicken Sie Auf **Erstellen Sie Eine Richtlinienanforderung** .
5. Wählen Sie in der Liste Kataloge die Option aus **Finanzdienstleistungen** .
6. Unter **Kategorien** , Klicken Sie auf **Versicherungspolicenservice** .
7. Klicken Sie auf einen Richtlinienservice, für den Sie eine Anforderung senden möchten.
8. Geben Sie alle erforderlichen Informationen ein, die sich auf die Anforderung beziehen.

   Hinweis: Jedes Policenservice-Anforderungsformular verfügt über verschiedene Felder, die auf dem Policenservice basieren.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Basierend auf dem Anforderungstyp wird ein Richtlinienservicefall im Status Neu erstellt. Der Fall wird einer Zuweisungsgruppe oder einem Richtlinienprozessor in der Richtlinienserviceabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der bzw. dem der Fall zugewiesen ist, 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

- Klicken Sie Auf **Details Anzeigen** Zum Öffnen des Policen-Servicefalls und zum Anzeigen seiner Details. Sie können auch zusätzliche Informationen in hinzufügen **Kommentare** Feld, das dem Richtlinienprozessor bei der Lösung des Falls helfen kann.
- Ein Richtlinienprozessor kann mit der Bearbeitung des Falls und seiner Aufgaben beginnen.

Arbeiten Sie an einem Policen-Servicefall

Überprüfen Sie einen Richtlinienfall für eine Richtlinienserviceanforderung, und aktualisieren Sie seine Details, um den zugehörigen Workflow auszulösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_Policy_b2b.Bop_processor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Servicemodule für gewerbliche Versicherungen ermöglichen es Verarbeitern, an Fällen und Aufgaben für gewerbliche Policen-Konten zu arbeiten. Wenn ein Kunde einen Versicherungspolice-Service anfordert, wird ein Policen-Servicefall erstellt und einem Versicherungspolice-Verarbeiter zugewiesen. Nachdem der Prozessor 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 wie Versicherungspolice, Versicherung oder Dokumentservice weiter. Eine neue Aufgabe wird erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die vorherige Aufgabe schließt. Alle Aufgaben, die dem Fall zugeordnet sind, werden auf den jeweiligen Registerkarten „Aufgaben“ angezeigt.

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die für die Recherche und Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Police Servicefälle** , Öffnen Sie 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 gearbeitet werden soll.
   - Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen von einer anderen Person zugewiesen wurde, klicken Sie auf **Akzeptieren** .
   - Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auf klicken **Mir zuweisen** .

   Der Status des Falls wird auf „In Arbeit” aktualisiert.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Prozessoren durch die Schritte, die zur Lösung eines Falls erforderlich sind.
6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben in den Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen.

Hinweis: Je nach Typ der Richtlinienserviceanforderung kann ein Playbook zusätzliche oder weniger Aktivitäten und Aufgaben 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.

Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden in angezeigt **Aufgaben** Registerkarte des Falls.

7. **Wahlweise:** Erstellen Sie für jede Ad-hoc-Arbeit eine Richtlinienserviceaufgabe, indem Sie zu navigieren **Policenservice-Aufgaben** Registerkarte des Falls, und klicken Sie auf **Neu** .
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der Fall-Workflow löst die nächsten Aufgaben für Versicherer und Dokumentagent aus, und der Fall geht zur nächsten Phase über.

Nächste Maßnahme

Arbeiten Sie an den Aufgaben, die dem Fall zugeordnet sind, um ihn zu lösen.

- Arbeitet an einer Versicherungsversicherungs-Aufgabe.
- Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Dokumente für einen Richtlinienservicefall zu verifizieren.
- Arbeiten Sie an einer Richtlinienserviceaufgabe.

Arbeitet an einer Versicherungsversicherungs-Aufgabe

Arbeiten Sie an einer gewerblichen Versicherungsversicherungs-Aufgabe, um die Policenanforderung zu bewerten und Risiken für einen Kunden der Versicherungspolice 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 Versicherungsmitarbeiter. Die Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln dem Underwriting Operations-Team oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *`Financial Services Operations`* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Gewerbliche Versicherungsservice-Aufgaben** , Öffnen Sie die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für Ihre 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 klicken **Mir zuweisen** .
5. Schließen Sie die Arbeit ab, die erforderlich ist, um die Aufgabe in Ihrem Versicherungssystem abzuschließen.
6. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
7. In **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** Zum Schließen der Aufgabe.
8. 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.

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Dokumente für einen Richtlinienservicefall zu verifizieren

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um Dokumente (ein- und ausgehend) zu verwalten und nachzuverfolgen, die für einen Policen-Servicefall erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_document.b2b_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Dokumentbearbeitung Der Service bestimmt, welche Dokumente (ein- 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-Agent zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Dokumentservice** , Öffnen Sie die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für Ihre 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 klicken **Mir zuweisen** .
5. Finden Sie heraus, welche Dokumente für den Fall erforderlich sind:
   - Klicken Sie auf , um eine Liste der eingehenden Dokumente anzuzeigen **Eingehende Dokumente** Registerkarte.
   - Klicken Sie auf , um eine Liste ausgehender Dokumente anzuzeigen **Ausgehende Dokumente** Registerkarte.
6. Überprüfen Sie die Vollständigkeit aller Dokumente, die der Kunde übermittelt hat (eingehend) oder die Bank für den Kunden freigeben soll (ausgehend).

Aufgabe	Aktion
Verifiziert ein eingehendes oder ausgehendes Dokument	**a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, das Sie überprüfen möchten. **b.** Überprüfen Sie die Dokumentdetails, und klicken Sie auf **Verifizieren** .
Ein eingehendes Dokument zurückstellen	Wenn der Kunde ein Dokument nicht einreichen kann und angefordert hat, es zu einem zukünftigen Datum zu übermitteln, können Sie dieses Dokument zurückstellen. **a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, das zurückgestellt werden soll. **b.** Klicken Sie Auf **Aufschub Anfordern** .

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.

Aufgabe	Aktion
	Hinweis: Diese Option ist nur verfügbar, wenn eine Zurückstellung für die Dokumentkategorie aktiviert ist.
Fordern Sie eine Ausnahme für ein eingehendes Dokument an	Wenn der Kunde kein Dokument einreichen kann und eine Befreiung von der Übermittlung beantragt, können Sie eine Ausnahme für dieses Dokument beantragen. **a.** Klicken Sie in der Liste auf das Dokument, für das eine Ausnahme angefordert werden soll. **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 eine Genehmigung durch einen Dokumentenmitarbeiter, um die Aufgabe zu schließen. Klicken Sie zum Genehmigen auf **Genehmigungen** Registerkarte im Dokument, und klicken Sie auf **Genehmigen** .

7. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
8. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnis

- Die Dokumentaufgabe wechselt in den Status „Abgeschlossen“, und der zugehörige Fall wechselt zur nächsten Phase.
- Eine neue Aufgabe, die auf dem konfigurierten Workflow basiert, wird automatisch auf einer entsprechenden Aufgabenregisterkarte des zugehörigen Falls generiert. Die neue Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln einer Zuweisungsgruppe oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Berichterstellung und Analytics für Services bei gewerblichen Versicherungen

Services bei gewerblichen Versicherungen Enthält vorkonfigurierte Dashboards mit umsetzbaren Datenvisualisierungen, mit denen Ihr Unternehmen Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert des Selfservice quantifizieren kann.

Verwenden Sie Performance Analytics Widgets in einem Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

Die Services bei gewerblichen Versicherungen-Dashboard Ist verfügbar für Services bei gewerblichen Versicherungen.

Services bei gewerblichen Versicherungen – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die bei der Installation von installiert werden Services bei gewerblichen VersicherungenAnwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 bei gewerblichen Versicherungen installierte Komponenten

Mit der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Financial Services Services bei gewerblichen VersicherungenStore-Anwendung, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendungen installieren auch zugehörige Plugins und speichern Anwendungen, wenn 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 installierte Plugins Services bei gewerblichen Versicherungen

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus dem Kundenservice-Management-Anwendung in Financial Services Operations Anwendungen.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Store-Anwendungen Services bei gewerblichen Versicherungen

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Policenserviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.
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 Underwriting bei gewerblichen Versicherungen installierte Komponenten.
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentservices-Aufgaben, die in Workflows für Versicherungsvorgänge verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Dokumentbearbeitung.
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Kundenservice-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 Services bei gewerblichen Versicherungen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für gewerbliche Versicherungspolice [sn_ins_Policy_b2b.admin]	• Gewähren Sie Servicearten für gewerbliche Sachwerte und Unfallversicherung • Löschen Sie Fälle und Aufgaben für gewerbliche Police • Konfigurieren Sie die Serviceanwendung für gewerbliche Sachwerte und Unfallversicherung • Erstellen und ändern Sie Servicedefinitionen für gewerbliche Police • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Daten zur Geschäftspolitik	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_Policy_b2b.Bop_processor
Auftragsverarbeiter für gewerbliche Police [sn_ins_Policy_b2b.Bop_processor]	• Senden Sie Serviceanfragen für gewerbliche Versicherungspolicen • Zeigen Sie den Status von Fällen für gewerbliche Versicherungspolicen, Versicherungsaufgaben und Dokumentservices-Aufgaben 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
Beitragender der gewerblichen Versicherung [sn_ins_Policy_b2b.Contributor]	Erstellen und verfolgen Sie Richtlinien-Servicefälle für Accounts, die von ihnen verwaltet werden.	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_Viewer • sn_ins_policy_b2b.info_writer

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 bei gewerblichen Versicherungen installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Wichtig: Damit die Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.Account_Data_Viewer • sn_ins_uw_b2b.Viewer • sn_customerservice.csm_workspace_use • sn_bom.b2b_Contributor • sn_bom_document.b2b_Collector • sn_bom.bo_ins_Policy_Viewer
Betrachter für gewerbliche Versicherungspolice [sn_ins_Policy_b2b.Bop_Viewer]	Zeigen Sie Fälle der gewerblichen Versicherungspolice 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 Services bei gewerblichen Versicherungen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Policengrundlage [sn_ins_Policy_b2b_Base]	Erweiterung der Basistabelle für Services bei Privatversicherungen der Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_Case]. Jede geschäftsspezifische Falltyptabelle kann von dieser Tabelle aus erweitert werden.
Geschäftsinhaber Police Fall [sn_ins_Policy_b2b_Bop_Service]	BOP-Falltyptabelle, die alle Servicefälle für Geschäftsinhaber-Richtlinien enthält. Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Richtlinienbasistabelle.
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 Sachwert – Info [sn_ins_Policy_b2b_insured_property_info]	Dies ist eine Informationstabelle, in der die Änderungen an versicherten Sachwerten gespeichert werden, die im Rahmen der Bearbeitung eines Falls gegen eine Police erfolgen können.
Versicherungsnehmer Versicherter Sachwert – Info [sn_ins_Policy_b2b_participant_insured_property_info]	Dies ist eine Informationstabelle, in der die Änderungen an einer Rolle gespeichert werden, die ein Teilnehmer für eine versicherte Sache spielt, die im Rahmen

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 bei gewerblichen Versicherungen installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	der Bearbeitung eines Falls für eine Police erfolgen kann.
Police Versicherungsnehmer Info [sn_ins_Policy_b2b_Policy_participant_info]	Dies ist eine Informationstabelle, in der die Änderungen für Richtlinienteilnehmer gespeichert werden, die im Rahmen der Bearbeitung eines Falls für eine Richtlinie erfolgen können.
Policenabdeckung – Info [sn_ins_Policy_b2b_Policy_Coverage_info]	Dies ist eine Informationstabelle, in der die Änderungen an Richtlinienabdeckungen gespeichert werden, die im Rahmen der Bearbeitung eines Falls für eine Richtlinie erfolgen können.

Mit Underwriting bei gewerblichen Versicherungen installierte Komponenten

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Underwriting bei gewerblichen VersicherungenAnwendung (sn_ins_uw_b2b), 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 .

Die Underwriting bei gewerblichen VersicherungenPlugin (sn_ins_uw_b2b) wird automatisch mit installiert Services bei gewerblichen VersicherungenPlugin.

Underwriting bei gewerblichen VersicherungenVerwaltet die Versicherungsaufgaben, die in Workflows von verwendet werden Financial Services Operations Anwendungen.

Installierte Rollen

Mit der Anwendung Underwriting bei gewerblichen Versicherungen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Versicherungsversicherungs-Administrator sn_ins_underwrite.admin	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle, die Zugriff auf alle Daten von Versicherungsversicherungs-Vorgängen gewähren kann. Anwender mit dieser Rolle haben Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf die Tabellen „Versicherungsversicherungs-Vorgänge“.	sn_ins_underwrite.underwriter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Underwriting bei gewerblichen Versicherungen installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Gewerblicher Versicherungsversicherer [sn_ins_uw_b2b.Underwriter]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus der gewerblichen Versicherungsaufgaben für Versicherungspolice-Services 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
Versicherungsversicherungs-Betrachter sn_ins_underwrite.Viewer	Zeigen Sie Versicherungsaufgaben und zugehörige Daten für Versicherungspolice-Services an	Keine

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Underwriting bei gewerblichen Versicherungen 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].

Lebensversicherungsservices

Serviceanfragen für Lebensversicherungspolicen werden durch individuelle Lebensversicherungs- und Gruppenlebensversicherungsanwendungen unterstützt.

Serviceanfragen für Einzel- und Gruppenlebensversicherungspolicen werden über die folgenden Anwendungen unterstützt:

- Services für Einzellebensversicherungen
- Services bei Gruppenlebensversicherungen

Services für Einzellebensversicherungen

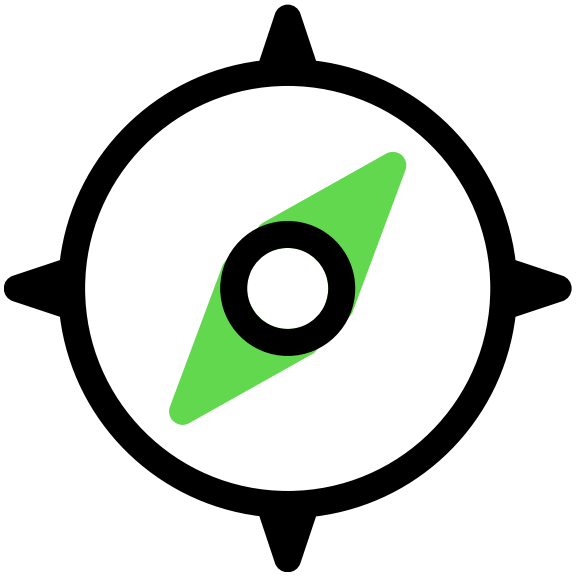
Die ServiceNow® Services für Einzellebensversicherungen Die Anwendung (sn_ins_indiv_Life) bietet Ihrer Organisation die Tools, um individuelle Lebens- und Invalidenversicherungspolicen schnell zu aktualisieren und zu verwalten.

© 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.

Apps im Store anfordern

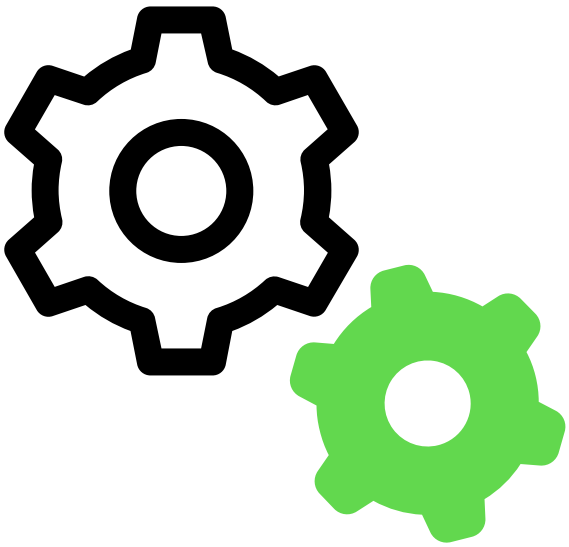
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Kunden und Versicherungsmitarbeiter individuelle Lebensversicherungs-Services nutzen.

Konfigurieren

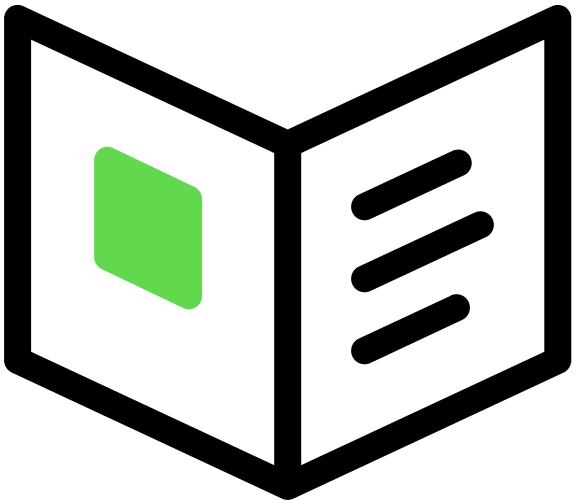


Konfigurieren Sie Services für Einzellebensversicherungen.

Automatische Übersetzung

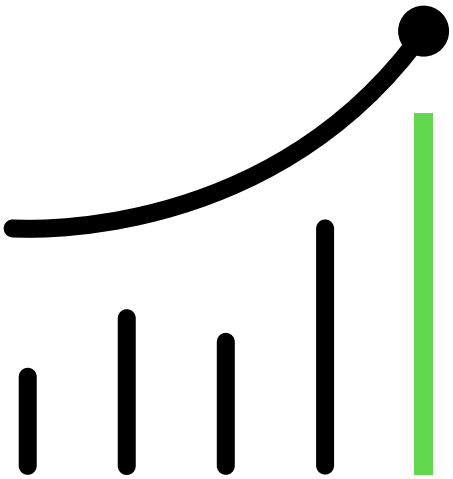
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

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.

Services für Einzellebensversicherungen erkunden

Beitragende, Auftragsverarbeiter und Versicherer können individuelle Lebens- und Invalidenversicherungspolicen 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 mithilfe dedizierter Playbooks und Arbeitsbereiche ab, die für jede Rolle konzipiert sind. Playbooks bieten Schritt-für-Schritt-Anleitungen für Aufgaben, um sicherzustellen, dass jeder Schritt in der richtigen Phase des Prozesses abgeschlossen wird. Verwenden oder verbessern Sie Baseline-Service-Flows für Services für Einzellebensversicherungen
- Baseline-Datenmodell, um relevante Servicedefinitionen zu erstellen und genaue Informationen zur Richtlinie anzuzeigen
- Dokumentprozessorfunktion, mit der Dokumente intelligent erfasst und verarbeitet sowie Dokumente zur E-Signatur konfiguriert und gesendet werden können
- Personalisiert Arbeitsbereich Für verschiedene Rollen
- Überwachen Sie wichtige Statistiken, und verfolgen Sie die Leistung mit ServiceNow® Performance Analytics Und ServiceNow® Process Optimization.

Mit Services für Einzellebensversicherungen Anwendung: Verwalten Sie die Initiierung, Verarbeitung und Erfüllung von Serviceanforderungen für Versicherungspolicen für individuelle Lebens- und Invalidenprodukte. Koordinieren Sie die Maßnahmen mit Abteilungen und Büros, um Aufgaben zum Ändern der Lebens- und Invalidenversicherung

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

zu verwalten. Erfassen und validieren Sie die erforderliche Dokumentation, autorisieren und finalisieren Sie den Genehmigungsprozess über einen zentralen Workflow.

Services für Einzellebensversicherungen Personas

Services für Einzellebensversicherungen Richtet sich an die folgenden Personas.

Personas für Services für Einzellebensversicherungen Anwendung

Persona	Beschreibung
Administrator	Administrator der Versicherungspolice, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Beitragender	Versicherungsmitarbeiter, die Serviceanfragen für Policen im Namen von Kunden übermitteln.
Manager	Manager, die die Analytics und anzeigen können Process Optimization Dashboards.
Prozessoren	Auftragsverarbeiter im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten, die an Änderungen der Lebensversicherungspolice arbeiten. Sie sind für die Bearbeitung von Richtlinienfällen und -Aufgaben verantwortlich.
Versicherer	Versicherer helfen bei der Überprüfung und Verarbeitung von Serviceanforderungen, wenn ihre Eingaben für die Lösung eines Falls erforderlich sind.

Services für Einzellebensversicherungen installieren

Sie können installieren Services für EinzellebensversicherungenAnwendung (sn_ins_indiv_Life), 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Services Für Einzellebensversicherungen Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Services Für Einzellebensversicherungen :

- 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.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Services für Einzellebensversicherungen installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Services Für Einzellebensversicherungen Anwendung (sn_ins_indiv_Life) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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 „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer 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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Services für Einzellebensversicherungen konfigurieren

Überprüfen Sie die Komponenten, die mit der Individual Life Servicing-Anwendung installiert sind, und ändern Sie sie nach Bedarf an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Konfigurieren Services für EinzellebensversicherungenAnwendung ist installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Services für Einzellebensversicherungen installieren.

Erforderliche Rolle: sn_ins_indiv_Life.admin oder admin

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Transaktionsdaten in ServiceNow Tabellen.
   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 neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen Dient zum Aktivieren eindeutiger Flows und Ansichten für Richtlinien-Servicefälle und -Aufgaben. Sie sollten Servicedefinitionen konfigurieren 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 für Einzellebensversicherungen ○ Einzellebensversicherungs-Underwriting
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller Zum Definieren von Anforderungsformularen.
Flows erstellen	Flows erstellen Verwenden Flow Designer.
Playbooks konfigurieren	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook Verwenden Process Automation Designer.
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren	Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Damit anfordernde Personen, Beitragende und Prozessoren mit Kunden interagieren und Fälle erstellen und bearbeiten können.
Ändern Sie Interceptors und Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs	Ändern Sie Interceptors und Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs Zum Konfigurieren von Richtlinienanforderungstypen.
Konfigurieren Sie Anwendergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen Für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können auch Gruppen und Anwendern Rollen zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln Um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und diese Fälle dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs Dient zum Konfigurieren von SLA-Zeitplänen für Richtlinien-Servicefälle und -Aufgaben.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Dokumentbearbeitung Für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschübe und -Ausnahmen.

Services für Einzellebensversicherungen verwenden

Erfahren Sie, wie die folgenden Rollen verwenden Services für Einzellebensversicherungen Um Policen zu aktualisieren, überprüfen und genehmigen Sie das Versicherungswesen, und senden Sie Dokumente für einzelne Lebensversicherungspolicen.

Mit Services für Einzellebensversicherungen, Beitragende/Verarbeiter können Fälle im Namen des Kunden übermitteln, und Verarbeiter/Versicherer können an den Fällen arbeiten, die für den einzelnen Policenfalltyp ausgelöst wurden.

Vordefinierte Workflows für den Falltyp „individuelle Lebensversicherung“

- Abdeckung erhöhen
- Abdeckung verringern
- Police stornieren
- Befristete in dauerhafte umwandeln
- Begünstigten hinzufügen/ändern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Beitragende und Prozessoren verwenden personalisiert Arbeitsbereich Zur Bearbeitung aller Aspekte von Versicherungspolice-Fällen. Mit dem Arbeitsbereich können diese Rollen Folgendes ausführen:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation zwischen Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich Anwender für Services für Einzellebensversicherungen

Anwender	Beschreibung
Richtlinienadministrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich für die Versicherungspolice gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Versicherungsadministrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich für Versicherungsversicherungen gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Prozessor-Arbeitsbereich	
Richtlinienprozessor	Arbeitet an Richtlinienfällen und -Aufgaben, um Anforderungen zu erfüllen, die für Richtlinien gestellt wurden.
Arbeitsbereich Des Beitragenden	
Mitwirkender an der Richtlinie	Übermittelt Serviceanfragen für Richtlinien im Namen von Kunden.
Arbeitsbereich Des Versicherers	
Versicherer	Zeigt den Status von Aufgaben an und arbeitet an versicherungstechnischen spezifischen Aufgaben.

Workflows zur Anforderung einer Erhöhung der Abdeckung anfordern, überprüfen und genehmigen

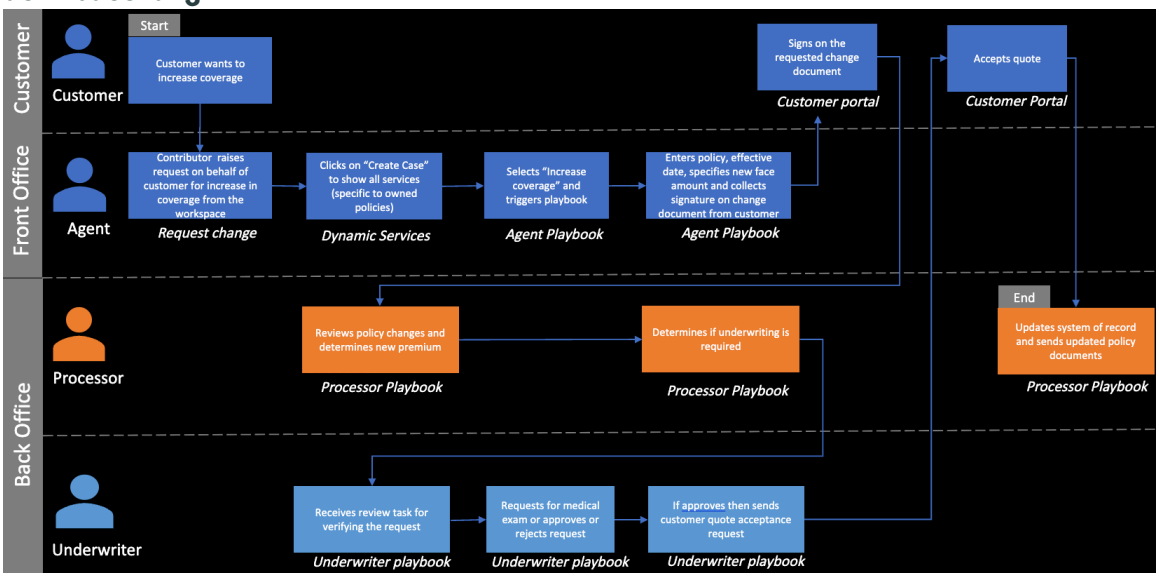
Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mithilfe des Workflows zur Erhöhung der Abdeckung Serviceanfragen für die Anforderung, Überprüfung und Genehmigung von Change-Anforderungen für einzelne Lebensversicherungspolice lösen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Service Desk-Mitarbeitern hilft, eine Anforderung zur Erhöhung der Abdeckung zu lösen.

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.

Servicing für Einzellebensversicherungen – Beispiel für Workflow zur Erhöhung der Abdeckung



Der Administrator der Versicherungspolice kann diesen vordefinierten Flow basierend auf den Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation überprüfen und anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zur Erhöhung der Abdeckung für eine Police an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Senden einer Anforderung als Beitragender oder Prozessor für die Richtlinie

Ein Beitragender zur 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.

Hinweis: Damit Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal übermitteln können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Policen-Servicefall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt, und eine Aufgabe wird erstellt, um eine Anforderung zum Senden des PDF-Dokuments zur Erhöhung der Abdeckung an den Kunden zu senden. Sobald der Kunde das Dokument unterzeichnet hat und der Beitragende den Fall übermittelt hat.

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 Prozessorteams weiter.

Überprüfen einer Anforderung und übermitteln einer Entscheidung als Auftragsverarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Prozessor die Anforderung zur Richtlinienänderung und bestimmt den neuen Prämienbetrag. Der Prozessor bestimmt, ob ein Versicherungsgeschäft erforderlich ist.
   - Wenn der Prozessor die Anforderung genehmigt, wird ein Angebot für die angeforderte Abdeckungsänderung an den Kunden oder Beitragenden gesendet.
   - Wenn der Verarbeiter nicht sicher ist, ob der angeforderte Change genehmigt werden soll, wird eine Aufgabe erstellt, um den Fall an einen Versicherer weiterzuleiten.
   - Wenn der Prozessor die Anforderung ablehnt, wird der Fall geschlossen.
2. Wenn der Kunde das Angebot genehmigt, aktualisiert der Prozessor den Policendatensatz, sendet aktualisierte Policendokumente an den Kunden und schließt die Aufgabe „Abdeckung erhöhen“ im Playbook.

Genehmigen oder Ablehnen eines Falls als Versicherer

Wenn ein Verarbeiter 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, kann eine medizinische Untersuchung für den Kunden anfordern oder den Fall genehmigt oder ablehnt. Wenn der Versicherer den Fall zur Autorisierung der Anforderung zur Änderung der Abdeckung genehmigt, wird ein aktualisiertes Prämienangebot für an den Kunden oder Beitragenden gesendet.

Akzeptieren oder Ablehnen eines Angebots als Kunde

Nachdem ein Beitragender oder Prozessor aktualisiert und dem Kunden das Dokument zur Erhöhung der Abdeckung mit den Änderungen für die Signatur des Kunden gesendet hat, überprüft der Kunde die Anforderungsdetails und unterzeichnet das Dokument. Nachdem der Verarbeiter 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“ festgelegt.

Erstellen Sie einen Einzel-Lebensversicherung-Servicefall

Ein Verarbeiter oder Beitragender kann mit dem Richtlinienanforderungsprozess 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 anwendbare universelle Beitragende Rolle kann auch zugewiesen werden, um einen Fall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderrollen und FSO Business-Regeln.

Wichtig: Damit der Agent-Connector oder die Beitragende-Rolle funktioniert, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder den Anwendern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beitragende und Prozessoren können einzelne Richtlinien-Serviceanforderungen für Kunden über ihren Arbeitsbereich 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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Erstellen Sie einen Fall aus der Liste der Einzellebensversicherungs-Servicefälle oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Einzellebensversicherungs-Fall aus der Einzellebensversicherungs-Fallliste	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Einzel-Lebensversicherung-Servicefälle** , Klicken Sie auf **Alle** . **b.** Wählen Sie **Neu**.
Einzelner Lebensversicherungsfall aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Interaktionen** , Wählen Sie aus **Meine Interaktionen** . **b.** Öffnen Sie den erforderlichen Interaktionsdatensatz für den Kunden. **c.** Wählen Sie **Fall erstellen** aus. Informationen zum Erstellen einer Interaktion finden Sie unter Erstellen Sie eine Interaktion .

4. Wählen Sie im Dialogfeld Neuen Fall erstellen den individuellen Lebensversicherungsservice aus, für den Sie einen Fall erstellen möchten.
   - **Begünstigten hinzufügen/ändern**
   - **Abdeckung erhöhen**
   - **Abdeckung verringern**
   - **Befristete in dauerhafte umwandeln**
   - **Police stornieren**
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
6. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie vom Kunden gesammelt haben.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Basierend auf dem Anforderungstyp wird ein Richtlinienservicefall im Status Neu erstellt. Der Fall wird einer Zuweisungsgruppe oder einem Richtlinienprozessor in der Richtlinienserviceabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der bzw. dem der Fall zugewiesen ist, basiert auf den Zuweisungsregeln.

Arbeiten Sie an einem Einzellebensversicherungs-Servicefall

Arbeiten Sie an einem einzelnen Lebensversicherungsfall, um Policeninformationen zu überprüfen, sicherzustellen, dass alle ausstehenden Aufgaben abgeschlossen sind, und schließen Sie die Policen-Serviceanfrage 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.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kunde eine Änderung der Versicherungspolice erfordert, initiiert ein einzelner Lebensversicherungsbeitragender, z. B. ein Beziehungsmanager, einen Fall und aktualisiert seine Details, wodurch der Workflow ausgelöst wird. Während des gesamten Workflows führen Versicherungs- und Dokumentendienstmitarbeiter ihre zugewiesenen Aufgaben aus und aktualisieren den Status des Falls.

Hinweis: Abhängig vom Typ der Richtlinienserviceanforderung kann ein Workflow zusätzliche oder weniger Aufgaben enthalten.

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die zum Recherchen und Abschließen der Anforderung erforderlich sind. Aufgaben in den Playbook-Aktivitäten sind auch auf der Registerkarte Aufgaben des Falls verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Einzel-Lebensversicherung-Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Wählen Sie für alle Einzellebensversicherungs-Fälle aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Prozessoren durch die Schritte, die zur Lösung eines Falls erforderlich sind.
6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben in den folgenden Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen:
   - **Initiierung** Um Policendetails oder Abdeckungsänderungen einzugeben, sammeln Sie Kundendokumente, und übermitteln Sie den Fall zur Überprüfung.
   - **Prozessorüberprüfung** Um Kundendokumente zu verifizieren, überprüfen Sie die Richtliniendetails, und übermitteln Sie die Überprüfung.
   - **Kundenakzeptanz** Um mit der Entscheidung des Kunden zu aktualisieren, das Angebot anzunehmen oder abzulehnen.
   - **Erfüllung** Um den akzeptierten Change zu aktivieren, aktualisieren Sie den Richtliniendatensatz, senden Sie aktualisierte Richtliniendokumente an den Kunden, und schließen Sie den Fall.

   Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden in angezeigt **Aufgaben** Registerkarte des Falls.
7. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
8. Schließen Sie die Aufgabe über die Playbook-Aktivität oder das Aufgabenformular.

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

Richtlinienaufgabe	Aktion
Dient zum Überprüfen einer Änderung oder eines Dokuments	○ Klicken Sie im Fall-Playbook auf **Als abgeschlossen markieren** . ○ Im Aufgabenformular in **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** .
Um eine Überprüfung zu übermitteln	Wählen Sie Aus **Genehmigen** Um oder zu genehmigen **Ablehnen** Um die Anforderung abzulehnen.

Ergebnis
Der Fall wird automatisch aktualisiert, um „Abgeschlossen“ anzuzeigen.

Arbeiten Sie an einer Einzellebensversicherungs-Versicherungsaufgabe

Ein Versicherer kann an einer einzelnen Lebensversicherungs-Versicherungsaufgabe arbeiten, um die Policenanforderung zu bewerten und Risiken für einen Versicherungsversicherungs-Kunden 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 Versicherungsmitarbeiter. Die Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln dem Underwriting Operations-Team oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.
Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die zum Recherchen und Abschließen der Anforderung erforderlich sind.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe in der Versicherungsaufgabenliste.

Option	Bezeichnung
Aus der Liste der Einzellebensversicherungs-Aufgaben	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Individual Life UW S Service T Fragt** , Öffnen Sie die Aufgabenliste. ▪ Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Aufgaben aus **Mir zugewiesen** . ▪ Wählen Sie für alle Versicherungsaufgaben aus **Alle** . **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 klicken **Mir zuweisen** .

4. Schließen Sie die Arbeit ab, die erforderlich ist, um die Aufgabe in Ihrem Versicherungssystem 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.

5. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
6. Schließen Sie die Aufgabe über das Versicherungsaufgabenformular.

Versicherungsaufgabe	Aktion
Dient zum Überprüfen der Abdeckungsänderung	○ Um weitere Aktionen anzufordern, wählen Sie aus **Medizinische Untersuchung anfordern** . ○ So schließen Sie die Aufgabe: ▪ Klicken Sie im Fall-Playbook auf **Als abgeschlossen markieren** . ▪ Im Aufgabenformular in **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** .
Um eine Überprüfung zu übermitteln	Wählen Sie Aus **Genehmigen** Um oder zu genehmigen **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 des Selfservice quantifizieren kann.

Verwenden Sie Performance Analytics Widgets in einem Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

Die Services für Einzellebensversicherungen-Dashboard Ist verfügbar für Services für Einzellebensversicherungen.

Services für Einzellebensversicherungen – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die bei der Installation von installiert werden Services für EinzellebensversicherungenAnwendung.

Mit Services für Einzellebensversicherungen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Services für Einzellebensversicherungen-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

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 Services für EinzellebensversicherungenAnwendung

Plugin-Name	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus dem Kundenservice-Management-Anwendung in Financial Services Operations Anwendungen.
Underwriting Operations für Einzel-Lebensversicherungen [sn_ins_indiv_uw]	Ermöglicht Versicherungsunternehmen die Weiterleitung von Serviceanfragen an Versicherer basierend auf ihren vorhandenen Versicherungsrichtlinien und -Regeln. Versicherer können über einen Workflow mit Vertriebs- und Serviceteams zusammenarbeiten.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Anwendungen speichern Services für EinzellebensversicherungenAnwendung

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Policenserviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.
Underwriting Operations für Einzel-Lebensversicherungen	Ermöglicht die Verwaltung einzelner Policenversicherungs-Services-Aufgaben, die in Workflows für Versicherungsversicherungs-Policenservice verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Individual Life Underwriting installierte Komponenten.
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentservices-Aufgaben, die in Servicefällen für Versicherungspolicen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Dokumentbearbeitung.
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Kundenservice-Management .
CSM-Beitragender-Anwender	Ermöglicht Teams im mittleren Büro das Erstellen von Fällen für Kundenanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Beitragender-Anwender Konfigurieren Sie Beitragende Anwender .

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 Rollen

Mit der Anwendung Services für Einzellebensversicherungen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für einzelne Richtlinien [sn_ins_indiv_Life.admin]	• Gewähren Sie einzelnen Versicherungsservicerollen • Löschen Sie einzelne Policenfälle und -Aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung „Individual Life Services“ • Erstellen und ändern Sie einzelne Richtlinienservicedefinitionen • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf einzelne Richtliniendaten	• sn_bom.service_defin • sn_ins_indiv_Life.line_ • sn_ins_indiv_life.proc • sn_ins_indiv_life.proc
Manager für Einzellebensversicherungen [sn_ins_indiv_Life.Manager]	• Zeigen Sie an Performance Analytics Berichte in Services für Einzellebensversicherungen Dashboard • Verwenden Process Optimization Projekte für Prozesse für Versicherungsvorgänge	• sn_ins_indiv_life.proc • sn_ins_indiv_life.proc
Einzelner Policenverarbeiter [sn_ins_indiv_life.processor]	• Senden Sie Serviceanfragen für einzelne Versicherungspolicen • Zeigen Sie den Status einzelner Versicherungspolice-Fälle, Versicherungsaufgaben und Dokumentservices-Aufgaben an • Datensatzinteraktionen	• sn_ins_indiv_life.line_ • sn_doc_processor.Ag • sn_ins_indiv_uw.View • sn_bom.indiv_life_poli • sn_bom.indiv_disab_p • sn_bom.b2b_Agent • sn_bom.b2c_Agent
Connector für einzelnen Richtlinienprozessor [sn_ins_indiv_life.processor_connector]	• Greifen Sie auf den Status einzelner Fälle von Lebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungspolice, Versicherungsaufgaben und Dokumentservices-Aufgaben für von ihnen verwaltete Kundenaccounts zu und zeigen Sie sie an. • Erstellen, aktualisieren und schließen Sie Fälle und Aufgaben für von ihnen verwaltete Kundenaccounts • Datensatzinteraktionen	• sn_ins_indiv_Life.Viev • sn_doc_processor.Ag • sn_ins_indiv_Life.line_ • sn_sla_definition_reac • sn_bom.Customer_Da • sn_ins_indiv_uw.View • sn_bom.Viewer • sn_bom.indiv_life_poli • sn_bom.indiv_disab_p

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 Services für Einzellebensversicherungen installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_bom.Account_Dat • sn_bom.Agent • sn_ins_indiv_Life.line_
Einzelner Beitragender zur Police [sn_ins_indiv_Life.Contributor]	Erstellen und verfolgen Sie Richtlinien-Servicefälle für Accounts, die von ihnen verwaltet werden. **Wichtig:** Damit die Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.service_viewe • sn_ins_indiv_Life.linei • sn_sla_definition_read • sn_bom.Customer_Da • sn_ins_indiv_vw.View • sn_bom.b2c_Contribu • sn_bom.indiv_life_poli • sn_bom.indiv_disab_p • sn_bom.Account_Dat • sn_customerservice.c • sn_bom.b2b_Contribu • sn_ins_indiv_Life.line_ • sn_bom.ins_policy_vie
Betrachter für einzelne Richtlinien [sn_ins_indiv_Life.Viewer]	Zeigen Sie einzelne Versicherungsfälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.ref_Data_Vie • sn_bom.service_defin • sn_bom.Customer_Da • sn_bom.indiv_life_poli • sn_ins_indiv_life.info_ • sn_bom.ins_policy_vie

Installierte Tabellen

Mit installierte Anwendungen speichern Services für EinzellebensversicherungenAnwendung

Tabelle	Beschreibung
Basis Für Einzellebensversicherungspolice [sn_ins_indiv_Life_Base]	Die Richtlinienbasistabelle erweitert die Falltabelle [sn_customerservice_Case].

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 installierte Anwendungen speichern Services für EinzellebensversicherungenAnwendung (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Einzel-Lebensversicherungsfall [sn_ins_indiv_Life_Service]	Die Tabelle „Richtlinienservicefall“ erweitert die Richtlinienbasistabelle. Speichert alle Policen-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 Richtlinienaufgaben für Richtlinienservices für Services für Einzellebensversicherungen
Policenabdeckungsposition [sn_ins_indiv_Life_Coverage_line]	Dies ist eine Informationstabelle, in der die Änderungen an den Abdeckungen von Richtlinienservices für gespeichert werden Services für Einzellebensversicherungen

Mit Individual Life Underwriting installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Einzellebensversicherungs-Underwriting Plugin, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Mit installierte Rollen Einzellebensversicherungs-Underwriting Anwendung

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für Einzelversicherungsversicherer [sn_ins_indiv_uw.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle, die Zugriff auf alle Daten einzelner Versicherungsversicherungs-Vorgänge gewähren kann. Anwender mit dieser Rolle haben Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf die Tabellen für individuelle Lebensversicherungstabellen.	sn_ins_indiv_uw.Underwriter
Einzelner Versicherungsversicherer [sn_ins_indiv_uw.Underwriter]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus einzelner Policenversicherungs-Aufgaben für Versicherungspolice-Services an • Arbeiten Sie an einzelnen Policen-Versicherungsaufgaben	• sn_ins_indiv_Life.Viewer • sn_ins_indiv_Life.line_Writer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom, b2b_Agent • sn_bom.b2c_Agent
Betrachter für individuelle Versicherungsversicherungen [sn_ins_indiv_uw.Viewer]	Zeigen Sie Versicherungsaufgaben und zugehörige Daten für einzelne Versicherungspolice-Services an	

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 installierte Tabellen Einzellebensversicherungs-Underwriting Anwendung

Tabelle	Beschreibung
Einzelversicherungs-Underwriting – Serviceaufgabe [sn_ins_indiv_uw_Task]	Speichert alle Versicherungsaufgaben für einzelne Policen-Serviceanfragen für alle Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_Task].

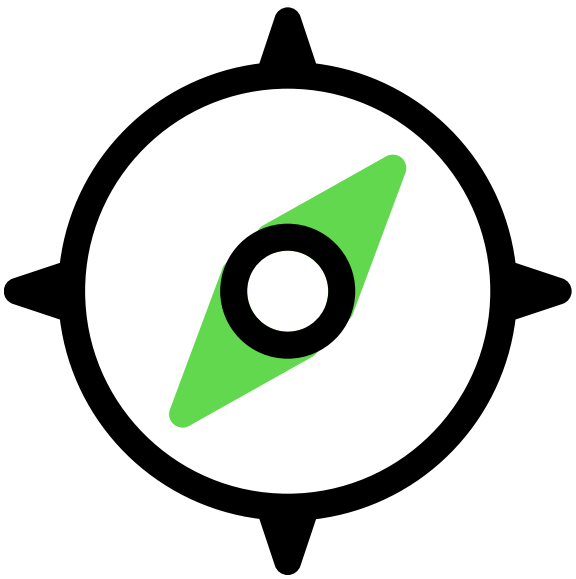
Services bei Gruppenlebensversicherungen

Die ServiceNow® Services bei Gruppenlebensversicherungen Die Anwendung (sn_ins_Group_Life) bietet Ihrer Organisation die Tools zum Einrichten, Aktualisieren und Verwalten von Gruppen-Lebens- und Invalidenversicherungspolicen.

Apps im Store anfordern

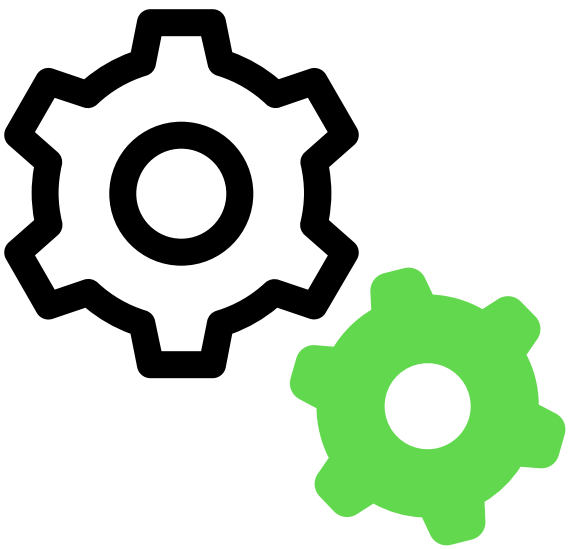
Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Kunden, Versicherungsmitarbeiter und Policenverarbeiter Group Life Services nutzen.

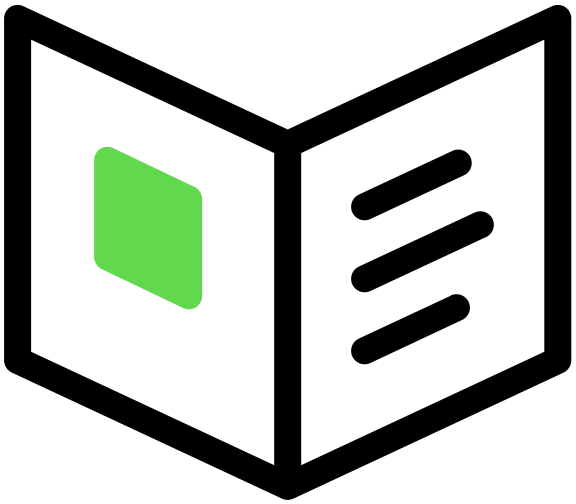
Einrichten



Richten Sie Group Life Services ein

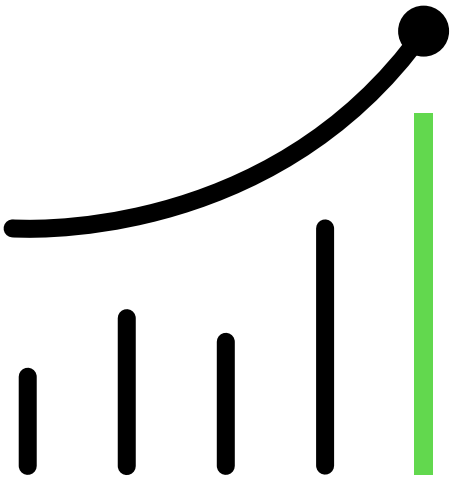
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

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.

Group Life-Services Erkunden

Beitragende, Auftragsverarbeiter und Versicherer können Gruppen-Lebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungspolicen verwalten und Fälle erstellen, um Versicherungs-Workflow-Aufgaben zu initiieren und abzuschließen.

Schlüsselfunktionen

- Baseline-Service-Flow zum Ändern der Informationen zu Gruppenrichtlinienmitgliedern
- Initiieren und schließen Sie Versicherungs-Workflows mithilfe dedizierter Playbooks und Arbeitsbereiche ab, die für jede Rolle konzipiert sind. Playbooks bieten Schritt-für-Schritt-Anleitungen für Aufgaben, um sicherzustellen, dass jeder Schritt in der richtigen Phase des Prozesses abgeschlossen wird. Verwenden oder verbessern Sie Baseline-Service-Flows für Services bei Gruppenlebensversicherungen.
- Baseline-Datenmodell, um relevante Servicedefinitionen zu erstellen und genaue Informationen zur Richtlinie anzuzeigen
- Dokumentprozessorfunktion, mit der Dokumente intelligent erfasst und verarbeitet sowie Dokumente zur E-Signatur konfiguriert und gesendet werden können
- Personalisiert Arbeitsbereich Für verschiedene Rollen
- Überwachen Sie wichtige Statistiken, und verfolgen Sie die Leistung mit ServiceNow® Performance Analytics Und ServiceNow® Process Optimization.

Verwalten Sie mit der Anwendung „Group Life Servicing“ die Initiierung, Verarbeitung und Erfüllung von Serviceanforderungen für Versicherungspolicen für Gruppenlebensversicherungs- und Invalidenprodukte. Koordinieren Sie die Maßnahmen mit Abteilungen und Büros, um Aufgaben zum Ändern der Lebensversicherungspolice 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.

verwalten. Erfassen und validieren Sie die erforderliche Dokumentation, autorisieren und finalisieren Sie den Genehmigungsprozess über einen zentralen Workflow.

Personas für Group Life Services

Group Life Services richtet sich an die folgenden Personas.

Personas für die Anwendung „Group Life Services“

Persona	Beschreibung
Administrator	Administrator der Versicherungspolice, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Beitragender	Versicherungsmitarbeiter, die Serviceanfragen für Policen im Namen von Kunden übermitteln.
Manager	Manager, die die Analytics und anzeigen können Process Optimization Dashboards.
Prozessoren und Prozessor-Connectors	Auftragsverarbeiter im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten, die an Änderungen der Lebensversicherungspolice arbeiten. Sie sind für die Bearbeitung von Richtlinienfällen und -Aufgaben verantwortlich.
Versicherer	Versicherer helfen bei der Überprüfung und Verarbeitung von Serviceanforderungen, wenn ihre Eingaben für die Lösung eines Falls erforderlich sind.

Group Life Services einrichten

Sie können Ihre Implementierung für eine Group Life Services-Anwendung einrichten, indem Sie die Anwendung installieren, Finanzdienstleistungsdaten importieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Installieren Sie Group Life Services

Sie können installieren Services bei Gruppenlebensversicherungen Anwendung (sn_ins_Group_Life), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Gruppenlebensversicherungs-Services Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit sn_ins_Group_Life 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
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Group Life Services installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
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 „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer 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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie Group Life Services

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Group Life Services installierten Komponenten, und ändern Sie sie nach Bedarf an die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Group Life Services installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Group Life Services.

Erforderliche Rolle: sn_ins_Group_Life.admin oder admin

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Finanzkonten, Finanzprodukte, Finanzinstitute und Transaktionsdaten in ServiceNow Tabellen.
   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 neue hinzu.

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.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen Dient zum Aktivieren eindeutiger Flows und Ansichten für Richtlinien-Servicefälle und -Aufgaben. Sie sollten Servicedefinitionen konfigurieren für: ○ Group Life and Disability Services ○ Gruppenlebensversicherung und Invali–denversicherung
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller Zum Definieren von Anforderungsformularen.
Flows erstellen	Flows erstellen Verwenden Flow Designer.
Playbooks konfigurieren	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook Verwenden Process Automation Designer.
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren	Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Damit anfordernde Personen, Beitragende und Prozessoren mit Kunden interagieren und Fälle erstellen und bearbeiten können.
Ändern Sie Interceptors und Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs	Ändern Sie Interceptors und Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs Zum Konfigurieren von Richtlinienanforderungstypen.
Konfigurieren Sie Anwendergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen Für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können auch Gruppen und Anwendern Rollen zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln Um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und diese Fälle dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs Dient zum Konfigurieren von SLA-Zeitplänen für Richtlinien-Servicefälle und -Aufgaben.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Dokumentbearbeitung Für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschübe und -Ausnahmen.

Services bei Gruppenlebensversicherungen verwenden

Erfahren Sie, wie die folgenden Rollen verwenden Services bei Gruppenlebensversicherungen Um Policen zu aktualisieren, überprüfen und genehmigen Sie das Versicherungswesen, und senden Sie Dokumente für Gruppenlebensversicherungs-Policen.

Mit Services bei Gruppenlebensversicherungen, Beitragende können Anforderungen übermitteln, und Prozessoren können an den Fällen arbeiten, die für den Gruppenrichtlinienfalltyp ausgelöst wurden.

Vordefinierte Workflows für den Falltyp „Gruppe Lebensversicherung Police“

Change-Mitgliedsinformationen sind der Workflow, der für den Gruppenrichtlinien-Falltyp verfügbar 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.

Arbeitsbereich

Beitragende und Prozessoren verwenden personalisiert Arbeitsbereich Zur Bearbeitung aller Aspekte von Versicherungspolice-Fällen. Mit dem Arbeitsbereich können diese Rollen Folgendes ausführen:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation zwischen Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich Anwender für Group Life Services

Anwender	Beschreibung
Richtlinienadministrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich für die Versicherungspolice gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Versicherungsadministrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich für Versicherungsversicherungen gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Prozessor-Arbeitsbereich	
Richtlinienprozessor	Arbeitet an Policenfällen und -Aufgaben, um Anforderungen für Accounts zu erfüllen.
Arbeitsbereich Des Beitragenden	
Mitwirkender an der Richtlinie	Übermittelt Serviceanfragen für Richtlinien im Namen von Kunden.
Arbeitsbereich Des Versicherers	
Versicherer	Zeigt den Status von Versicherungsaufgaben an und arbeitet an diesen.

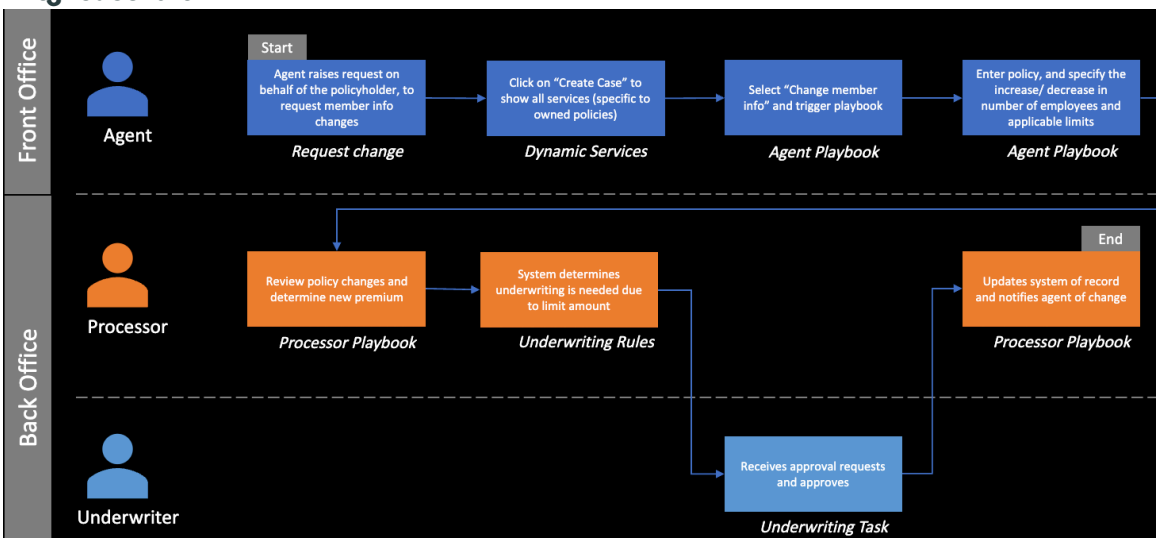
Workflows zur Anforderung von Change-Mitgliedschaftsanforderungen anfordern, überprüfen und genehmigen

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der Workflows für Change-Mitgliederinformationen Serviceanfragen für die Anforderung, Überprüfung und Genehmigung von Change-Anforderungen für Mitglieder der Gruppenlebensversicherung lösen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Service Desk-Mitarbeitern hilft, eine Mitgliedschaftsanforderung für eine Change-Richtlinie 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.

Gruppenlebensversicherungs-Services: Beispiel für Workflow zum Ändern der Mitgliedschaft



Der Administrator der Versicherungspolice kann diesen vordefinierten Flow basierend auf den Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation überprüfen und anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Ändern der Mitgliedschaft für eine Richtlinie an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Senden einer Anforderung als Beitragender oder Prozessor für die Richtlinie

Ein Beitragender zur 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 übermitteln können, muss das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert sein.

Ein Richtlinienservicefall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt und an den Prozessor 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 Prozessorteams weiter.

Überprüfen einer Anforderung und übermitteln einer Entscheidung als Auftragsverarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Prozessor die Anforderung zur Richtlinienänderung und bestimmt, ob ein Versicherungsgeschäft erforderlich ist. Der Prozessor genehmigt oder lehnt die Anforderung ab.
   - Wenn der Prozessor die Change-Anforderung genehmigt, wird ein Angebot für den angeforderten Change an den Kunden oder Beitragenden gesendet.
   - Wenn der Verarbeiter nicht sicher ist, ob der angeforderte Change genehmigt werden 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 Change-Anforderung für die Richtlinie zu autorisieren, wird ein Angebot für den angeforderten Change an den Kunden oder Beitragenden gesendet.
3. Wenn der Kunde das Angebot genehmigt, aktualisiert der Prozessor den Richtliniendatensatz, sendet aktualisierte Richtliniendokumente an den Kunden und schließt die Aufgabe „Mitgliedschaft ändern“ im Playbook.

Genehmigen oder Ablehnen eines Falls als Versicherer

Wenn ein Verarbeiter 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 oder lehnt den Fall ab. Wenn der Versicherer den Fall zur Autorisierung der Change-Anforderung für die Police genehmigt, wird ein Angebot für den angeforderten Change an den Kunden oder Beitragenden gesendet.

Akzeptieren oder Ablehnen eines Angebots als Kunde

Wenn der Kunde ein Angebot erhält, nachdem er die angeforderte Richtlinienänderung akzeptiert hat, kann er das Angebot annehmen oder ablehnen.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

Erstellen Sie einen Gruppenlebensversicherungs-Servicefall

Ein Prozessor oder Beitragender kann den Prozess zur Anforderung von Change-Mitgliederinformationen 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 anwendbare universelle Beitragende Rolle kann auch zugewiesen werden, um einen Fall zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderrollen und FSO Business-Regeln.

Wichtig: Damit der Agent-Connector oder die Beitragende-Rolle funktioniert, müssen sie mit einer der Rollen im CSM-Branchendatenmodell oder den Anwendern des Beitragenden kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beitragende und Prozessoren können Gruppenrichtlinienserviceanforderungen 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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Erstellen Sie einen Fall aus der Liste der Gruppenlebensversicherungs-Servicefälle oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Gruppenlebensversicherungs-Fall aus der Gruppenlebensversicherungs-Fallliste	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Gruppenlebensversicherungs-Servicefälle** , Klicken Sie auf **Alle** . **b.** Wählen Sie **Neu**.
Gruppenlebensversicherungs-Fall aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Interaktionen** , Klicken Sie auf **Meine Interaktionen** . **b.** Öffnen Sie den erforderlichen Interaktionsdatensatz für den Kunden. **c.** Wählen Sie **Fall erstellen** aus. Informationen zum Erstellen einer Interaktion finden Sie unter Erstellen Sie eine Interaktion .

4. Wählen Sie im Dialogfeld Neuen Fall erstellen die Option aus **Gruppenlebensversicherungs-Mitgliedsinformationen** .
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
6. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie vom Kunden gesammelt haben.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Basierend auf dem Anforderungstyp wird ein Richtlinienservicefall im Status Neu erstellt. Der Fall wird einer Zuweisungsgruppe oder einem Richtlinienprozessor in der Richtlinienserviceabteilung zugewiesen. Die Zuweisungsgruppe oder der Anwender, der bzw. dem der Fall zugewiesen ist, basiert auf den Zuweisungsregeln.

Arbeiten Sie an einem Gruppenlebensversicherungspolice-Servicefall

Arbeiten Sie an einem Gruppenlebensversicherungs-Fall, um Mitgliederinformationen zu ändern oder zu überprüfen, und schließen Sie die Policen-Serviceanfrage ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_group_life.processor, sn_ins_Group_Life.Beitragender , Oder sn_ins_group_life.processor_connector

Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen 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 eine Änderung der Versicherungspolice erfordert, A Gruppe Beitragender für Lebensversicherung, z. B. ein Beziehungsmanager, initiiert einen Fall und aktualisiert seine Details, wodurch der Workflow ausgelöst wird. Während des gesamten Workflows führen Versicherungs- und Dokumentendienstmitarbeiter ihre zugewiesenen Aufgaben aus und aktualisieren den Status des Falls.

Hinweis: Abhängig vom Typ der Richtlinienserviceanforderung kann ein Workflow zusätzliche oder weniger Aufgaben enthalten.

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben bereitstellt, die zum Recherchen und Abschließen der Anforderung erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Gruppe Lebensversicherung-Servicefälle** , Öffnen Sie die Fallliste.
   - Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Fälle aus **Mir zugewiesen** .
   - Für alle Gruppe Lebensversicherungsfälle, wählen Sie aus **Alle** .
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auswählen **Mir zuweisen** .
5. Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus.
   Das Fall-Playbook führt Prozessoren durch die Schritte, die zur Lösung eines Falls erforderlich sind.
6. Verwenden Sie die Aktivitäten und Aufgaben in den folgenden Playbook-Phasen, um die Anforderung zu erfüllen und den Fall zu lösen:
   - **Initiieren und überprüfen** Um Policendetails oder Abdeckungsänderungen einzugeben, sammeln Sie Kundendokumente, und übermitteln Sie den Fall zur Überprüfung.
   - **Prozessorüberprüfung** Um Kundendokumente zu verifizieren, überprüfen Sie die Richtliniendetails, und übermitteln Sie die Überprüfung.
   - **Kundenakzeptanz** Um mit der Entscheidung des Kunden zu aktualisieren, das Angebot anzunehmen oder abzulehnen.
   - **Erfüllung** Um den akzeptierten Change zu aktivieren, aktualisieren Sie den Richtliniendatensatz, senden Sie aktualisierte Richtliniendokumente an den Kunden, und schließen Sie den Fall.

   Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden in angezeigt **Aufgaben** Registerkarte des Falls.
7. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
8. Schließen Sie die Aufgabe über die Playbook-Aktivität oder das Aufgabenformular.

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

Richtlinienaufgabe	Aktion
Dient zum Überprüfen einer Änderung oder eines Dokuments	○ Klicken Sie im Fall-Playbook auf **Als abgeschlossen markieren** . ○ Im Aufgabenformular in **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** .
Um eine Überprüfung zu übermitteln	Wählen Sie Aus **Genehmigen** Um oder zu genehmigen **Ablehnen** Um die Anforderung abzulehnen.

Ergebnis
Der Fall wird automatisch aktualisiert, um „Abgeschlossen“ anzuzeigen.

Arbeitet an einer Gruppenlebensversicherungs-Versicherungsaufgabe

Ein Versicherer kann an einer Gruppenlebensversicherungs-Versicherungsaufgabe arbeiten, um die Policenanforderung zu bewerten und Risiken für einen Versicherungsversicherungs-Kunden 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 Versicherungsmitarbeiter. Die Aufgabe wird basierend auf den Zuweisungsregeln dem Underwriting Operations-Team oder einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe in der Versicherungsaufgabenliste.

Option	Bezeichnung
Aus der Aufgabenliste Group Life Underwriting	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Gruppenlebensversicherung UW S Service T Fragt** , Öffnen Sie die Aufgabenliste. ▪ Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Aufgaben aus **Mir zugewiesen** . ▪ Wählen Sie für alle Versicherungsaufgaben aus **Alle** . **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 klicken **Mir zuweisen** .

4. Schließen Sie die Arbeit ab, die erforderlich ist, um die Aufgabe in Ihrem Versicherungssystem abzuschließen.
5. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aufgabe über das Versicherungsaufgabenformular.

Versicherungsaufgabe	Aktion
Dient zum Überprüfen der Abdeckungsänderung	So schließen Sie die Aufgabe: ○ Klicken Sie im Fall-Playbook auf **Als abgeschlossen markieren** . ○ Im Aufgabenformular in **Status** Ändern Sie den Status der Aufgabe in **Abgeschlossen** .
Um eine Überprüfung zu übermitteln	Wählen Sie Aus **Genehmigen** Um oder zu genehmigen **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 des Selfservice quantifizieren kann.

Verwenden Sie Performance Analytics Widgets in einem Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und Verbesserungsbereiche zu identifizieren.

Die Services bei Gruppenlebensversicherungen-Dashboard Ist verfügbar für Services bei Gruppenlebensversicherungen.

Referenz für Gruppenlebensversicherungs-Services

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die bei der Installation der Anwendung Group Life Services installiert werden.

Mit Group Life Services installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Group Life Services“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendungen installieren auch zugehörige Plugins und speichern Anwendungen, wenn 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 Services installierte Plugins

Plugin-Name	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus dem Kundenservice-Management-Anwendung in Financial Services Operations Anwendungen.

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 Services installierte Plugins (Fortsetzung)

Plugin-Name	Beschreibung
Gruppenlebensversicherung und Invalidenversicherung [sn_ins_Group_uw]	Ermöglicht Versicherungsunternehmen die Weiterleitung von Serviceanfragen an Versicherer basierend auf ihren vorhandenen Versicherungsrichtlinien und -Regeln. Versicherer können über einen Workflow mit Vertriebs- und Serviceteams zusammenarbeiten.

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendungen, die mit der Anwendung „Group Life Services“ installiert sind

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Policenserviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.
Group Life Underwriting	Ermöglicht die Verwaltung von Gruppenrichtlinien-Versicherungsservices-Aufgaben, die in Servicefällen für Versicherungspolicen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Group Life Underwriting installierte Komponenten.
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentservices-Aufgaben, die in Workflows für Versicherungspolice-Services verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Dokumentbearbeitung.
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Kundenservice-Management .
CSM-Beitragender-Anwender	Ermöglicht Teams im mittleren Büro das Erstellen von Fällen für Kundenanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter CSM-Beitragender-Anwender Konfigurieren Sie Beitragende Anwender .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Group Life Services“ installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Gruppenrichtlinienadministrator [sn_ins_Group_Life.admin]	• Gewähren Sie Gruppenversicherungsservicerollen • Löschen Sie Gruppenrichtlinienfälle und -Aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung „Group Life Services“ • Erstellen und ändern Sie Gruppenrichtlinienservicedefinitionen • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Gruppenrichtliniendaten	• decision_table_admi • sn_bom.service_defi • sn_doc_processor.a • sn_ins_group_life.pr
Gruppenlebensversicherungs-Manager [sn_ins_Group_Life.Manager]	• Zeigen Sie an Performance Analytics Berichte in Services bei Gruppenlebensversicherungen Dashboard • Verwenden Process Optimization Projekte für Prozesse für Versicherungsvorgänge	• sn_ins_group_life.pr • sn_ins_group_life.pr
Gruppenrichtlinienprozessor [sn_ins_group_life.processor]	• Senden Sie Serviceanfragen für Gruppenversicherungspolice • Zeigen Sie den Status von Gruppenversicherungsfällen, Versicherungsaufgaben und Dokumentservices-Aufgaben an • Datensatzinteraktionen	• sn_doc_processor.A • sn_ins_group_life.inf • sn_ins_group_life.inf • sn_bom.group_life_i • sn_bom.b2b_Agent • sn_ins_Group_uw.Vi
Gruppenrichtlinienprozessor-Connector [sn_ins_group_life.processor_connector]	• Greifen Sie auf den Status einzelner Fälle von Lebens- und Berufsunfähigkeitsversicherungspolice, Versicherungsaufgaben und Dokumentservices-Aufgaben für von ihnen verwaltete Kundenaccounts zu und zeigen Sie sie an. • Erstellen, aktualisieren und schließen Sie Fälle und Aufgaben für von ihnen verwaltete Kundenaccounts • Datensatzinteraktionen	• sn_ins_group_life.inf • sn_sla_definition_rea • sn_bom.Viewer • sn_bom.Account_Da • sn_bom.Agent • sn_ins_group_life.inf • sn_bom.group_life_i • sn_ins_Group_uw.Vi

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 Services“ installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Beitragender für Gruppenrichtlinie [sn_ins_Group_Life.Contributor]	Erstellen und verfolgen Sie Richtlinien-Servicefälle für Accounts, die von ihnen verwaltet werden. **Wichtig:** Damit die Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_ins_group_life.inf • sn_sla_definition_rea • sn_bom.Account_Da • sn_ins_group_life.inf • sn_bom.group_life_i • sn_customerservice • sn_ins_Group_uw.Vi • sn_bom.b2b_Contrib
Gruppenrichtlinienbetrachter [sn_ins_Group_Life.Viewer]	Zeigen Sie Gruppenversicherungsfälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.ref_Data_Vi • sn_bom.service_defi • sn_bom.Account_Da • sn_bom.group_life_i

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Group Life Services 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 Sachwert – Info [sn_ins_Group_Life_insured_property_info]	
Policenabdeckung – Info [sn_ins_Group_Life_Policy_Coverage_info]	

Mit Group Life Underwriting installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Group Life and Disability Underwriting werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

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 Rollen

Mit der Anwendung „Group Life Underwriting“ installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für Gruppenversicherungs-Versicherungsunternehmen [sn_ins_Group_uw.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle, die Zugriff auf alle Daten von Gruppenversicherungs-Versicherungs-Vorgängen gewähren kann. Anwender mit dieser Rolle haben Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf die Tabellen „Group Life Underwriting“.	sn_ins_Group_uw.Underwriter
Gruppenversicherungsversicherer [sn_ins_Group_uw.Underwriter]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus der Gruppenversicherungs-Aufgaben für Versicherungspolice-Services an • Arbeiten Sie an Gruppenrichtlinien-Versicherungsaufgaben	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_ins_Group_Life.Viewer • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.b2b_Agent
Betrachter für Gruppenversicherungs-Versicherung [sn_ins_Group_uw.Viewer]	Zeigen Sie Versicherungsaufgaben und zugehörige Daten für Gruppenversicherungspolicenservices 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 Gruppenrichtlinien-Serviceanforderungen für alle Financial Services Operations Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_Task].

Anspruchsanwendungen

ServiceNow® Financial Services Operations For Insurance bietet mehrere Anwendungen, die die automatisierte Schadenverarbeitung in verschiedenen Geschäftsbereichen unterstützen.

Financial Services Operations(FSO) Anspruchsanwendungen bieten zwei Implementierungsansätze:

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.

- Falltyperweiterung: Bei diesem Ansatz erfordern die Anspruchsanwendungen die Erweiterung eines Falltyps aus der Basistabelle, um einen geschäftsspezifischen Flow zu erstellen.
- Generischer Anspruch: Bei diesem Ansatz bietet die Anwendung ein sofort einsatzbereites robustes Framework, das genutzt werden kann, um einen End-to-End-Anspruchsprozess mit wenigen Konfigurationsschritten zu erstellen.

Weitere Informationen zu den in verfügbaren Anspruchsanwendungen finden Sie in der folgenden Tabelle FSO Um Ihre Schadenprozesse zu optimieren.

Liste von FSO Anwendungen Für Versicherungsansprüche

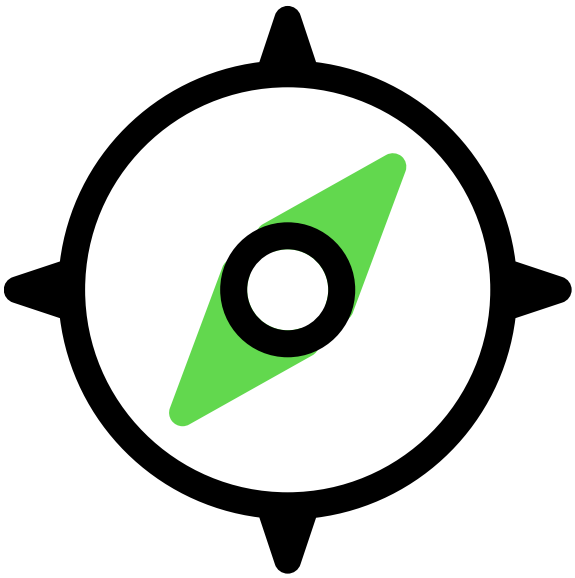
Anspruchsanwendung	Beschreibung	Implementierungsansatz
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen	Die Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Mit der Anwendung kann Ihre Organisation gewerbliche Versicherungsansprüche erstellen und verwalten.	Falltyperweiterung
Schadensfälle bei Privatversicherungen	Die Schadensfälle bei Privatversicherungen Mit der Anwendung können Sie schnell die verschiedenen Phasen des Prozesses für private Versicherungsansprüche einrichten, von der ersten Schadenmeldung bis zum Abschluss des Schadens.	Falltyperweiterung
Einzelversicherungs-Fälle	Mit Einzelversicherungs-Fälle Anwendung können Sie die Initiierung, Verarbeitung und Lösung einzelner Ansprüche in der Lebensversicherung für Ihre Kunden verwalten.	Falltyperweiterung
Versicherungsansprüche	Die Versicherungsansprüche Die Anwendung bietet ein flexibles Framework zum Einrichten eines umfassenden, End-to-End-Workflow für generische Ansprüche für Ihre 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.

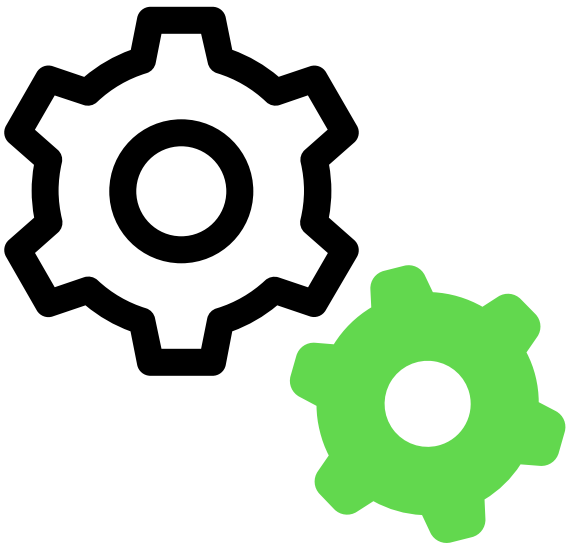
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Untersuchen



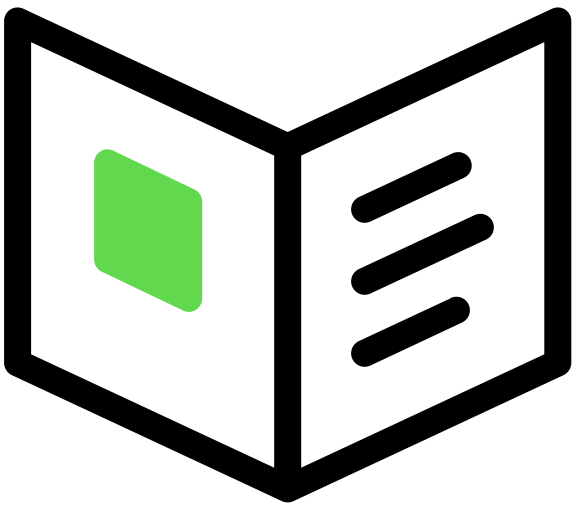
Erfahren Sie, wie Auftragsverarbeiter und Regulierer Ansprüche bei gewerblichen Versicherungen verwenden.

Einrichten



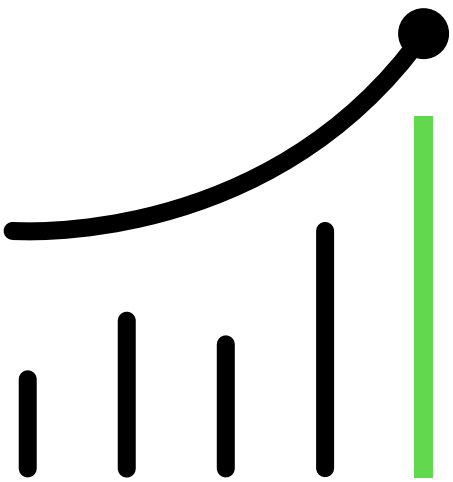
Richten Sie Ansprüche bei gewerblichen Versicherungen ein

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.

s

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.

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen erkunden

Erfahren Sie, wie Vertreter, Auftragsverarbeiter, Regulierer, Service Desk-Mitarbeiter für Sonderuntersuchungen und Manager die verwenden können Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Anwendung zum Erstellen und Verwalten gewerblicher Versicherungsansprüche.

Mit Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Anwendung können Sie die Initiierung, Verarbeitung und Lösung von Versicherungsansprüchen für Ihre gewerblichen Kunden über einen zentralen Workflow verwalten. Mit dieser Anwendung können Sie sich mit den speziellen Untersuchungsabteilungen und -Büros abstimmen, um die Anspruchsaufgaben zu verwalten. Sie können auch die erforderliche Anspruchsdokumentation erfassen und validieren, den Anspruch untersuchen und den Anspruch regeln.

Schlüsselfunktionen

- Ein Anspruchsdatenmodell, mit dem Sie einen Anspruchsservice erstellen können
- Ansprüche-Workflows, die Sie verwalten können, indem Sie die Fälle in einer dedizierten Anwendung verwenden
- Visualisierung aller Anspruchsdatensätze für einen Kunden
- Dedizierte Playbooks und Arbeitsbereiche, die für verschiedene Anspruchspersonas erstellt wurden
- Wichtige Statistiken und Leistung, mit denen Sie verwalten und nachverfolgen können Performance Analytics Und Process Optimization
- Ein Baseline-Workflow, in dem Sie die Ansprüche von der ersten Schadenmeldung bis zum Schadenabschluss anzeigen können

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Personas

Die folgende Tabelle zeigt, welche Personas in Ihrer Organisation verwenden können Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Anwendung.

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Personas

Persona	Beschreibung
Administrator	Schadenfalladministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Vertreter der ersten Schadenmeldung	Front-Office-Person, die einen Anspruchsfall im Namen eines Kunden erstellt und die relevanten Dokumente hochlädt.
Anspruchsverarbeiter	Auftragsverarbeiter im Middle Office oder Back Office der Versicherungsinstitute, die mit Schadenfällen arbeiten. Sie arbeiten an den Anspruchsfällen und Aufgaben, die in die Anspruchsservices eingehen, und schließen die Anspruchsfälle.
Service Desk-Mitarbeiter der Special Investigation Unit (SIU)	Abteilung, die die Fälle potenzieller Betrugsansprüche untersucht.
Schadenregulierer	Person, die die Dokumente, Verlustbewertungsdetails und Versicherungsleistungen wie Ausgaben,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Personas (Fortsetzung)

Persona	Beschreibung
	Selbstbehalte und Abdeckungen erfasst und überprüft. Der Regulierer bestimmt auch, ob eine Betrugsuntersuchung erforderlich ist, und regelt dann den Anspruch.
Anspruchsmanager	Manager, der die Rückstellungen und Zahlungsanforderungen genehmigt und eine Übersicht über alle Forderungen anzeigen kann, einschließlich Process Optimization Dashboards und Performance Analytics Dashboards und Berichte.

Zugehörige Informationen

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen-Dashboard

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie installieren Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Anwendung (sn_ins_claim_cml).Die zugehörigen Anwendungsinstallationen 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Anwendung (sn_ins_claim_cml) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer 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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen konfigurieren

Überprüfen Sie die Komponenten, die mit installiert werden Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Anwendung und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Anwendung ist installiert. 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 ServiceNow Tabellen.
   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 neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Servicefälle und -Aufgaben zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Servicedefinitionen . Sie können neue Falltypen hinzufügen und Servicedefinitionen für jeden Typ konfigu–rieren.
Bearbeiten oder erstellen Sie Flows	Bearbeiten oder erstellen Sie Flows mit Flow Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten oder erstellen Sie Flows .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Playbook konfigurieren	Erstellen Sie ein Playbook mit Process Automation Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook .
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren	Konfigurieren 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 CSMan.
Konfigurieren Sie den Arbeitsbereich des Anspruchs, die Betrugspunktzahl und die Zusammenfassungsseiten des Anspruchs	Konfigurieren Sie den Anspruchsarbeitsbereich, die Betrugspunktzahl und die Anspruchszusammenfassungsseiten für Anspruchsfälle und Aufgaben des Anspruchsregulierers. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Anspruchsarbeitsbereich, die Betrugspunktzahl und die Anspruchszusammenfassungsseiten. **Hinweis:** Der Anspruchsarbeitsbereich ist über eine Regulierereraufgabe zugänglich. Die Seiten „Betrugspunktzahl“ und „Anspruchszusammenfassung“ sind sowohl über einen Anspruchsfall als auch über eine regulierende Aufgabe zugänglich.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs, um SLA-Zeiten für Anspruchsservicefälle und -Aufgaben zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die installierten SLAs
Konfigurieren Sie Anwendergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können auch Gruppen und Anwendern Rollen zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Anwendergruppen .
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und leiten Sie diese Fälle dann an Service Desk-Mitarbeiter weiter. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln .
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Sie den Dokumentprozessor für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschub und Ausnahmen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Dokumentbearbeitungan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Archivregeln	Die Regel „gewerblichen Kfz-Schadensfall archivieren“ archiviert Fälle gewerblicher Kfz-Schadensfälle, die älter als ein Jahr sind. Diese Regel ist standardmäßig inaktiv. Navigieren Sie zum Konfigurieren von Archivregeln zu **Systemarchivierung** > **Archivregeln** Und aktivieren Sie **Gewerblichen Kfz-Schadensfall Archivieren** Regel.

Aktivieren Sie den Anspruchsarbeitsbereich, die Betrugspunktzahl und die Anspruchszusammenfassungsseiten

Aktivieren und legen Sie Bedingungen für Seiten mit Betrugspunktzahl und Anspruchszusammenfassungsvarianten fest, damit sie von einem Anspruchsmanager, einem Schadenregulierer oder einem Prozessverarbeiter angezeigt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Aktivieren Sie die CSM-Standarddatensatzseite im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten .
3. Legen Sie auf der CSM-Standarddatensatzseite die Seitenreihenfolge fest.
4. Legen Sie die Variantenbedingungen auf den folgenden Datensatzseiten fest.

Variante der Anspruchsseite	Navigation zu Seitendatensätzen
Datensatzseite für die Regulierereraufgabe	Um auf die Datensatzseite für die Regulierereraufgabe zuzugreifen, navigieren Sie zu: **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** > **Datensatz** > **Schadenregulierer – Datensatzseite** an. Die Datensatzseite für die Regulierereraufgabe ist eine Variante der CSM-Standarddatensatzseite. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten .
Seite „Arbeitsbereich beanspruchen“	Um auf die Seite des Anspruchsarbeitsbereichs für Aktualisierungen zuzugreifen, navigieren Sie zu Seitensammlung: **CSM-Standarddatensatz – Nachdetails** > **Arbeitsbereich beanspruchen** > **Anspruch – Arbeitsbereich – Standard**an.
Seite „Betrugspunktzahl“	Um auf die Seite „Betrugspunktzahl“ für Aktualisierungen zuzugreifen, navigieren Sie zu Seitensammlung: **CSM-Standarddatensatz – Nachdetails** > **Betrugsbewertung** > **Standard**an.
Anspruchszusammenfassungsseite	So greifen Sie auf die Seite „Anspruchszusammenfassung“ für Updates 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.

Variante der Anspruchsseite	Navigation zu Seitendatensätzen
	Navigieren Sie zu Seitensammlung: **CSM-Standarddatensatz – Vordetails** > **Anspruchszusammenfassung** > **Anspruchszusammenfassung – Standard**an. Oder navigieren Sie zu Seitensammlung **CSM-Standarddatensatz – Nachdetails** > **Anspruchszusammenfassung** > **Anspruchszusammenfassung zu Regulierer**an.

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen verwalten

Erfahren Sie, welche Rollen verwenden Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Anwendung zum Erstellen, Untersuchen und Verwalten eines Versicherungsanspruchs von der ersten Schadenmeldung bis zum Schadenabschluss.

Mit Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Anwendung können FNOL-Vertreter die Anspruchsanforderungen übermitteln, während Verarbeiter und Regulierer an den Fällen für die folgenden Geschäftspolice-Falltypen arbeiten können.

Gewerbliche Falltypen

Die folgenden gewerblichen Falltypen sind verfügbar.

- Gewerbliche KFZ-Police
- Sie können auch Falltypen für Ansprüche bei gewerblichen Versicherungen erstellen, indem Sie einen Falltyp aus dem Basisfall für gewerblichen Anspruch erweitern.

Arbeitsbereich

Prozessoren, Regulierer und andere Rollen verwenden Arbeitsbereich Dient zur Bearbeitung aller Aspekte von Versicherungsansprüchen. Mit Arbeitsbereich, Anwender mit diesen Rollen können die folgenden Aufgaben ausführen:

- Überwachen Sie die Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation zwischen Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Die folgende Tabelle zeigt welche Arbeitsbereich Anwender können verwenden Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Anwendung.

Arbeitsbereich Anwender für Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen

Rolle	Beschreibung
Schadenfalladministrator	Konfiguriert Arbeitsbereich Gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM 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.

Arbeitsbereich Anwender für Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
Anspruchsmanager	Genehmigt Reservierungs- und Zahlungsanforderungen und zeigt die Analytics und an Process Optimization Dashboards.
Erste Benachrichtigung über den Arbeitsbereich des Verlustvertreters	
Erste Benachrichtigung des Verlustvertreters	Erstellt Anspruchsfälle im Namen von Kunden und lädt relevante Dokumente hoch.
Prozessorarbeitsbereich	
Schadensverarbeiter	Arbeitet an Anspruchsfällen und -Aufgaben, um von ihnen verwaltete Fälle zu lösen.
SIU-Arbeitsbereich	
SIU-Mitarbeiter (Special Investigation Unit)	Arbeitet an Aufgaben zur Ermittlung potenzieller Betrugsansprüche.
Arbeitsbereich des Regulierers	
Regulierer	Wertet einen Anspruch aus, indem die Anspruchsdokumente, Abdeckungen, Rückstellungen und Zahlungen überprüft werden.

Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen-Workflows

Die Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Die Anwendung installiert automatisierte Workflows, die Sie für alle Anspruchsaufgaben konfigurieren können. Diese Workflows erstellen Fälle und leiten alle Aufgaben entsprechend weiter.

Übersicht über Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Workflows

Nachdem ein Anspruchsfall initiiert wurde, beginnt ein automatisierter Workflow. Eine Geschäftsregeln-Engine, die vom Basissystem und konfigurierbaren Regeln gesteuert wird, kann Ihrer Organisation helfen, einen Anspruch als potenziellen Betrug oder als doppelten Anspruch zu kategorisieren. Hier sind einige Beispiele für Business-Regeln:

- Wenn die Anzahl der für den Anspruch eingereichten Immobilien oder Teilnehmer größer als zwei ist, wird der Anspruch als hohe Priorität betrachtet.
- Wenn ein Anspruch als doppelter Anspruch identifiziert wird, wird eine Anspruchsvalidierungsaufgabe für den Prozessverarbeiter zur weiteren Überprüfung erstellt.
- Wenn ein Anspruch als Nahbereichsanspruch identifiziert wird, wird eine Aufgabe für das Team der Special Investigation Unit (SIU) zur weiteren Überprüfung erstellt.

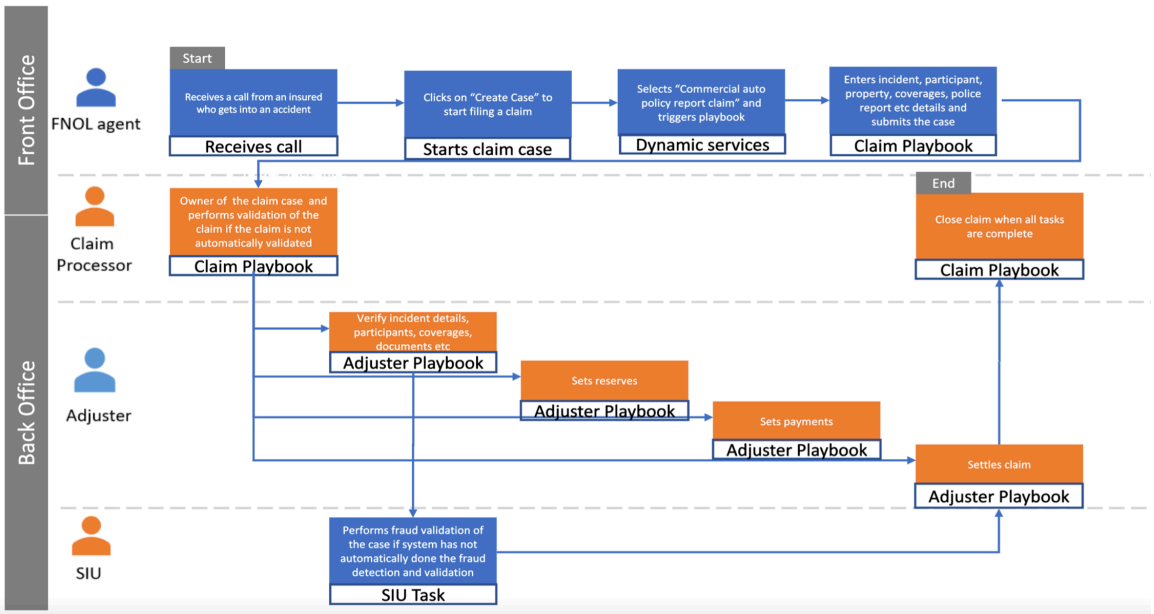
Das folgende Beispiel zeigt einen Workflow, der den Fall und die Aufgaben für die Untersuchung und Verwaltung von Versicherungsansprüchen an fünf verschiedene Rollen in verschiedenen Abteilungen weiterleitet. In diesem Beispiel melden sich die Front- und Back-Office-Mitarbeiter bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Das Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch diesen Prozess, um Ansprüche zu erfüllen:

- Erste Schadenmeldung wird übermittelt
- Anspruchsvalidierung

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

- Bewertung des Schadensregulierungsanspruchs
- Betrugsbewertung
- Abschluss des Schadenfalls

Prozess-Workflow für Schadenfälle – gewerblicher Kfz-Schaden



Phase „erste Schadenmeldung“

Einreichung eines Anspruchs als Vertreter der ersten Schadenmeldung

1. In der Phase „erste Schadenmeldung“ (FNOL) meldet ein Antragsteller einer Versicherungspolice einen Schaden bei einem FNOL-Vertreter. Nachdem der Fall erstellt wurde, wird automatisch ein Workflow mit Playbook-Aufgaben zur Verwaltung des Falls bis zur Lösung ausgelöst.
2. Der FNOL-Vertreter dokumentiert den Incident, die Eigenschaft , Verletzung , Und Teilnehmerdetails für den Anspruch sowie die verfügbaren Abdeckungen. Der Vertreter sammelt und übermittelt auch die entsprechenden eingehenden Dokumente zur Verifizierung, z. B. den Führerschein, und leitet den Schadenfall durch Übermittlung des Falls ein.
3. Nachdem der Fall übermittelt wurde, regeln Ihre Geschäftsentscheidungsregeln:
   - Kann den Anspruchsfall je nach Anzahl der im Anspruch gemeldeten Eigenschaften oder Teilnehmer priorisieren
   - Kann eine Aufgabe auslösen und einen Anspruchsfall zur weiteren Bewertung an die Abteilung der Spezialuntersuchungseinheit verweisen
   - Kann die Aufgabe zur Validierung des Anspruchs zur weiteren Überprüfung auslösen
   - Kann den Anspruch zur Schadenbewertung an einen Regulierer weiterleiten

Anspruchsvalidierungsphase

Validieren und Schließen eines Anspruchs als Schadensverarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. In der Phase der Anspruchsvalidierung aktualisiert der Prozessor Aufgabendetails und lehnt die Anspruchsaufgabe entsprechend ab oder genehmigt sie.
2. Wenn der Prozessor die Aufgabe durch Genehmigung validiert, wechselt er zur Bewertungsphase des Regulierers.

Bewertungsphase des Regulierers

Bewertung und Beilegung eines Anspruchs als Regulierer

1. In der Bewertungsphase des Regulierers überprüft und verifiziert der Regulierer die eingereichten Anspruchsdokumente, oder lehnt sie ab. Der Regulierer überprüft auch Abdeckungen und aktualisiert oder fügt gegebenenfalls Abdeckungen hinzu.
2. Der Regulierer kann den Anspruch zur Schadenuntersuchung an die SIU-Abteilung verweisen. Sobald die SIU-Abteilung die Betrugsüberprüfungsaufgabe abgeschlossen hat, kann der Regulierer den Anspruch regeln oder ablehnen.
3. Der Regulierer bewertet einen Anspruch und weist basierend auf Verlustdetails einen Rückstellungsbetrag für die relevante Abdeckung zu.
   - Wenn sich der zugewiesene Rückstellungsbetrag innerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers befindet, genehmigt der Regulierer die Ergebnisse.
   - Wenn der zugewiesene Rückstellungsbetrag außerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, weist der Regulierer die Anforderung dem Anspruchsmanager zur Genehmigung zu. Wenn der Rückstellungsbetrag vom Anspruchsmanager genehmigt wird, fährt der Regulierer mit der Bewertung der Anspruchszahlung fort. Wenn der Betrag nicht genehmigt wird, bewertet und überarbeitet der Regulierer den Rückstellungsbetrag basierend auf den Empfehlungen des Anspruchsmanagers.
4. Der Regulierer aktualisiert den Anspruchsdatensatz entweder mit Verlustrückstellung, Ausgabenrückstellung oder beidem.
5. Der Regulierer erstellt Zahlungsbeträge für die erstellten Rückstellungen basierend auf der abgeschlossenen Bewertung.
   - Wenn sich der erstellte Zahlungsbetrag innerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers befindet, genehmigt der Regulierer die Ergebnisse.
   - Wenn der Betrag außerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, weist der Regulierer die Anforderung dem Schadenfall-Manager zur Genehmigung zu. Wenn der Anspruchsmanager den Zahlungsbetrag genehmigt, fährt der Regulierer mit einer Bewertung der Anspruchszahlung fort. Wenn der Betrag nicht genehmigt wird, bewertet der Regulierer neu und erstellt basierend auf den Empfehlungen des Anspruchsmanagers einen neuen Zahlungsbetrag.
6. Der Regulierer genehmigt die Überprüfungsaufgabe oder lehnt sie ab. Wenn der Regulierer die Überprüfungsaufgabe zur Beilegung des Anspruchs genehmigt, wechselt der Anspruchsfall in die Erfüllungsphase, die vom Anspruchsverarbeiter geschlossen wird. Wenn der Regulierer alle zugehörigen Aufgaben ablehnt, wird der Anspruchsfall automatisch geschlossen.

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

SIU-Aufgaben (Special Investigation Unit)

Untersuchung eines potenziellen Betrugsanspruchs als Agent der speziellen Ermittlungseinheit

1. Wenn Geschäftsregeln bestimmen, dass der Anspruch validiert werden muss, oder wenn der Regulierer die Möglichkeit eines Betrugs feststellt, wird eine Aufgabe zur Untersuchung an die SIU-Abteilung ausgelöst. Ein SIU-Service Desk-Mitarbeiter überprüft die Betrugsaufgabe, aktualisiert Details im Bewertungsaufgabendatensatz und genehmigt oder lehnt die Aufgabe ab. Eine genehmigte Bewertungsaufgabe gibt an, dass kein Betrug festgestellt wurde. Eine abgelehnte Bewertungsaufgabe gibt an, dass der Anspruch als ungültig und potenziell als Betrug eingestuft wird.
2. Wenn die Aufgabe genehmigt wird, wird der Anspruch als Betrug nicht gefunden geschlossen und kann vom Regulierer genehmigt werden. Wenn der Anspruch genehmigt wird, wechselt der Fall in die Erfüllungsphase, die der Anspruchsverarbeiter abschließt.

Genehmigungsaufgaben des Anspruchsmanagers

Genehmigen von Rückstellungs- oder Zahlungsbeträgen als Anspruchsmanager

1. Wenn ein zugewiesener Rückstellungsbetrag außerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, weist das System die Anforderung des Rückstellungsbetrags dem Anspruchsmanager zur Genehmigung zu. Wenn der Anspruchsmanager den Rückstellungsbetrag genehmigt, fährt der Regulierer mit der Bewertung der Anspruchszahlung fort. Wenn der Anspruchsmanager den Rückstellungsbetrag ablehnt und eine Empfehlung abgibt, sollte der Regulierer den Rückstellungsbetrag wie empfohlen überarbeiten.
2. Wenn ein erstellter Zahlungsbetrag außerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, weist das System die Anforderung des Zahlungsbetrags dem Anspruchsmanager zur Genehmigung zu. Der Anspruchsmanager überprüft den Zahlungsbetrag und die Anspruchsdetails und genehmigt oder lehnt die Anspruchszahlung ab. Wenn der Anspruchsmanager den Zahlungsbetrag genehmigt, kann der regulierende mit der Abwicklung fortfahren. Wenn der Manager die Anforderung jedoch ablehnt und eine Empfehlung gibt, sollte der Regulierer den Zahlungsbetrag wie empfohlen überarbeiten und übermitteln. Vom System generierte Arbeitsnotizen, die die Genehmigung oder Ablehnung angeben, werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall automatisch hinzugefügt.

Abschluss

Der Fall ist abgeschlossen, wenn der status und die Phase des Falls auf „Abgeschlossen“ festgelegt sind.

Erstellen Sie einen gewerblichen Anspruchsfall

Ein Vertreter oder Auftragsverarbeiter der ersten Schadenmeldung kann den Anspruchsvorgang beginnen, indem er einen gewerblichen Anspruchsfall im Namen Ihres Kunden 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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus.
3. Erstellen Sie einen Fall aus der Liste gewerblicher Kfz-Schadensfälle oder einem Interaktionsdatensatz.

Option	Schritte
Gewerblicher Kfz-Schadensfall aus der Liste gewerblicher Kfz-Schadensfall	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Fälle für gewerblichen Kfz-Schaden** , Klicken Sie auf **Alle** . **b.** Wählen Sie **Neu**.
Fall für gewerblichen Kfz-Schaden aus einem Interaktionsdatensatz	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Interaktionen** , Klicken Sie auf **Meine Interaktionen** . **b.** Öffnen Sie den erforderlichen Interaktionsdatensatz für den Kunden. **c.** Wählen Sie **Fall erstellen** aus. Informationen zum Erstellen einer Interaktion finden Sie unter Erstellen Sie eine Interaktion .

4. Wählen Sie im Dialogfeld Neuen Fall erstellen die Option aus **Gewerbliche Kfz-Police – Schadenfall melden** .
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
6. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie vom Kunden gesammelt haben.
7. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen. Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für den Anspruchsfall hinzugefügt.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

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 Anspruchsverarbeiter können Sie sich den Fall selbst zuweisen und mit der Arbeit beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeiten Sie einen gewerblichen Anspruch.

Verarbeiten Sie einen gewerblichen Anspruch

Ein Verarbeiter kann einen Anspruch initiieren, einen Anspruch überprüfen, um ihn zu verifizieren, und nach der Bewertung eines Regulierers die Erfüllungsaufgaben abschließen und einen Anspruch schließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_cml.auto_processor

Aktualisieren und schließen Sie die Aufgaben 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Öffnen Sie den Anspruchsfall und eine der folgenden Möglichkeiten.

Option	Schritte
Auf der 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.** In **Listen** Registerkarte, unter **Fälle für gewerblichen Kfz-Schaden** , Öffnen Sie die Fallliste. **c.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, der die Aufgabe enthält. **d.** Wenn der Anspruchsfall den Status „Neu“ hat oder Ihnen nicht zugewiesen ist, wählen Sie aus **Akzeptieren** Um daran arbeiten zu können. **e.** Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus. **f.** Wählen Sie unter einer der folgenden Phasen die Aufgabenaktivität aus, an der gearbeitet werden soll. ▪ **Schadenmeldung** ▪ **Anspruchsvalidierung** ▪ **Erfüllung**
Aus einem gewerblichen Kfz-Schadensfall	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** In **Listen** Registerkarte, unter **Fälle für gewerblichen Kfz-Schaden** , Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** . **c.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, den Sie öffnen möchten. **d.** Wenn sich der Anspruchsfall im Status „Neu“ befindet, wählen Sie aus **Akzeptieren** Um daran arbeiten zu können. **e.** Wählen Sie im Fall die aus **Aufgaben** Registerkarte und wählen Sie 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
Aus der Liste „Aufgaben für gewerblichen Kfz-Schaden“	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** In **Listen** Registerkarte, unter **Aufgaben für gewerblichen Kfz-Schaden** , Wählen Sie aus **Alle** . **c.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

Möglicherweise müssen Sie auswählen **Akzeptieren** Um die Zuweisung der Aufgabe zu akzeptieren, damit Sie an der Aufgabe arbeiten können.

3. Schließen Sie die Arbeit ab, die erforderlich ist, um die Aufgaben in Ihrem Schadenfallsystem abzuschließen. Die Arbeit, die Sie möglicherweise abschließen müssen, kann Schritte in einer der folgenden Phasen enthalten.
   - Abschluss der Aufgaben der ersten Schadenmeldung zum Initiieren des Schadens.
   - Bewertung der Gültigkeit des vom Kunden gemeldeten Anspruchs.
   - Abschließen und Schließen des Anspruchs.
4. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle 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 die Playbook-Aktivität oder das Aufgabenformular.

Anspruchsaufgabe	Aktion
Zum übermitteln von Incident-Details	Wählen Sie im Fall-Playbook die Option aus **Als abgeschlossen markieren** .
Dient zum Validieren eines Anspruchs	Eine Anspruchsvalidierungsaufgabe wird erstellt, wenn eine Geschäftsregel einen doppelten Anspruch aufgrund derselben Versicherungspolice und demselben Verlustdatum bestimmt. Zum Validieren eines Anspruchs: Wählen Sie im Aufgabenformular aus **Genehmigen** Um den Anspruch oder zu validieren **Ablehnen** Zum Ablehnen und Schließen des Anspruchs.
Dient zum Hinzufügen von Informationen zu Anspruchseigentum, Teilnehmer oder Abdeckung	Wählen Sie im Fall-Playbook die Option aus **Speichern** .
Dient zum Initiieren eines Anspruchs	Wählen Sie im Fall-Playbook die Option aus **Übermitteln** .
Zum Schließen eines Anspruchs	Wählen Sie im Fall-Playbook die Option aus **Schließen** Zum Schließen des Anspruchs.

Regulierungsaufgaben

Regulierer können im Anspruchsarbeitsbereich an Anspruchsaufgaben 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.

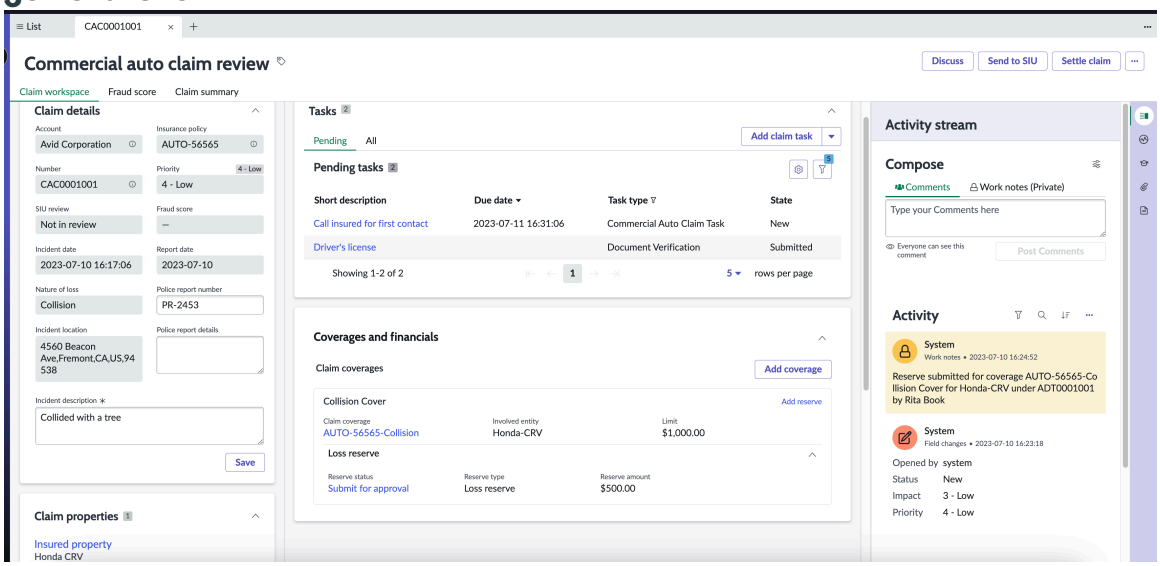
Arbeitsbereich beanspruchen

Im Anspruchsarbeitsbereich kann ein Regulierer einen Anspruch überprüfen, um die Dokumente zu verifizieren, die Anspruchsabdeckungen auszuwerten, die Details zur Anspruchszahlung zu bestimmen und die Abwicklung für einen Anspruch zu genehmigen. Der Anspruchsarbeitsbereich für Regulierer bietet eine einheitliche Ansicht aller Aktionen, die ein Regulierer für einen Anspruch ausführen kann. Mit Registerkarten und Karten des Arbeitsbereichs können Regulierer durch die folgenden Abschnitte navigieren:

- Anspruchsdetails: Zeigen Sie die Details an, z. B. Policennummer, Anspruchsphase, Anspruchsstatus sowie Incident- und Berichtsdaten.
- 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 Reguliereraufgaben für den aktuellen Anspruchsfall an, und bearbeiten Sie sie.
- Abdeckungen und Finanzen: Zeigen Sie die Anspruchsentitäten an, und ändern Sie sie, z. B. die Anspruchsabdeckungen, zugehörigen Rückstellungen, Zahlungen und Ausgabenbeträge unter einzelnen Abdeckungen.

Im Arbeitsbereich „Anspruch“ kann ein regulierender Mitarbeiter auch auf Registerkarten zugreifen, um die Seite „Betrugspunktzahl“ und die Seite „Zusammenfassung“ für einen Anspruch anzuzeigen.

Arbeitsbereich für Schadenregulierer: Überprüfung des Schadenfalls für gewerbliche Kfz



Arbeit an Aufgaben zur Regulierung gewerblicher Ansprüche

Aktualisieren und schließen Sie die Reguliereraufgaben eines Anspruchsfalls.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Anspruchsarbeitsbereich“, „Betrugspunktzahl“ und „Zusammenfassungsregelungsarbeitsbereich“ zuzugreifen, müssen Sie die CSM-Standarddatensatzseite aktivieren. Standardmäßig ist die Seite inaktiv. Informationen zur Bestimmung der Standardseite für die Anzeige von Datensätzen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich finden Sie unter Datensatzseiten des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Öffnen Sie die Aufgabe auf eine der folgenden Arten.

Option	Schritte
Auf der Zielseite	Wählen Sie eine Aufgabe aus der Liste alle offenen Ansprüche aus.
Aus der Liste der Regulierer für gewerblichen Kfz-Schaden	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** In **Listen** Registerkarte, unter **Aufgaben des Regulierers für gewerblichen Kfz-Schaden** , Wählen Sie aus **Alle** . **c.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

3. Schließen Sie die Arbeit ab, die zum Abschließen der Auswertungs- oder Abrechnungsaufgabe erforderlich ist.
4. Arbeiten Sie an der Regulierereraufgabe, indem Sie verschiedene Aktionen im Anspruchsarbeitsbereich ausführen.

Anspruchsaufgabe	Aktionen des Anspruchsarbeitsbereichs
Dient zum Hinzufügen einer Dokumentverifizierungsaufgabe	**a.** Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Dokument verifizierungsaufgabe hinzu** . **b.** Füllen Sie die Pflichtfelder aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**. **d.** Wählen Sie Aus **Dokument übermitteln** .
Dient zum Überprüfen eines Dokuments	Wählen Sie Aus **Verifizieren** Um das Dokument oder zu verifizieren **Ablehnen** Um das übermittelte Dokument zur Verifizierung abzulehnen.
Zum Hinzufügen der Schadensabdeckung	**a.** Wählen Sie Aus **Abdeckung hinzufügen** . **b.** Wählen Sie die Anspruchsabdeckung und eine der folgenden erforderlichen Ele–mente 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 Rückstellung oder Zahlung	**a.** Wählen Sie unter Abdeckungen und Finanzen eine aus der Liste der Schadenfallabdeckung aus: ▪ **Rückstellung hinzufügen** ▪ **Zahlung hinzufügen** **b.** Füllen Sie die Pflichtfelder aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Dient zum Hinzufügen einer Ad-hoc-Anspruchsaufgabe	**a.** Wählen Sie in der Liste Aufgaben die Option aus **Fügen Sie die Anspruchsaufgabe hinzu** . **b.** Füllen Sie die Pflichtfelder aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Dient zum übermitteln einer Rückstellung oder eines Zahlungsbetrags zur Genehmigung	Wählen Sie Aus **Genehmigen** Um oder zu genehmigen **Ablehnen** Zum Ablehnen der Rückstellung oder des Zahlungsbetrags. **a.** Wählen Sie unter „Abdeckungen und Finanzen“ für eine Rückstellung oder Zahlung in der Liste „Schadensabdeckung“ aus **Ausstehend** . **b.** Wählen Sie **Absenden**.
Dient zum Verweisen eines Anspruchs auf die Betrugsbewertung	Wählen Sie Aus **An SIU senden** .
Dient zum übermitteln einer Entscheidung über die Schadenregulierung	**a.** Wählen Sie Aus **Schadenregulierung** . ▪ Wählen Sie Aus **Genehmigen Sie den Anspruch** Um den Anspruch zu genehmigen und zur Erfüllung zu senden. ▪ Wählen Sie Aus **Anspruch ablehnen** Um die Abrechnung abzulehnen. **b.** Geben Sie Kommentare für die Abrechnungsentscheidung ein. **c.** Wählen Sie **Absenden**.

5. **Wahlweise:** Innerhalb einer Aufgabe in **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle 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.

Ergebnis

Abhängig von der aktuellen Phase des Falls:

- Wenn der Regulierer die Aufgabe akzeptiert, wird der Aufgabenstatus auf „in Bearbeitung“ festgelegt.
- Wenn der Regulierer eine Rückstellung oder Zahlung übermittelt und der Betrag innerhalb seines Autorisierungslimits liegt, wird er 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 abrechnet, wird der Anspruchsfall automatisch geschlossen, wobei der Fallstatus auf „Abgeschlossen“ festgelegt ist, und die Anspruchsphase wird in „als abgelehnt geschlossen“ verschoben. Vom System generierte Arbeitsnotizen, die die Ablehnung angeben, werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall automatisch hinzugefügt.
- Wenn eine der Aufgaben im Zusammenhang mit dem Regulierer genehmigt wird, wird eine Aufgabe an den Anspruchsbearbeiter ausgelöst, um den Fall zu schließen. Vom System generierte Arbeitsnotizen, die die Genehmigung angeben, werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall automatisch hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Generieren Sie die Betrugspunktzahl eines Anspruchs, und zeigen Sie sie an

Zeigen Sie die Zusammenfassung eines Anspruchs an

Generieren Sie die Betrugspunktzahl eines Anspruchs, und zeigen Sie sie an

Generieren Sie eine Betrugspunktzahl, und zeigen Sie die Seite „Betrugspunktzahl“ an, um detaillierte Einblicke in die Betrugspunktzahl und den Verlauf eines Anspruchs zu erhalten.

Ein Regulierer, ein Verarbeiter und ein Manager können eine Betrugspunktzahl generieren und die Seite „Betrugspunktzahl“ in einem Anspruchsfall und aus einer Reguliereraufgabe anzeigen, um das Betrugsrisiko eines Falls zu bestimmen. Administratoren können die Seite „Baseline-Betrugspunktzahl“ verwenden, um eine anwenderdefinierte Bewertungsseite zu erstellen, die speziell auf die Anforderungen für Ihren Geschäftsbereich zugeschnitten ist.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Betrugspunktzahlbereiche mit UI Builder.

Betrugspunktzahldetails werden generiert und abgerufen

Wenn Sie Anspruchsmanager, Schadenregulierer oder Auftragsverarbeiter für ein Unternehmen sind, können Sie mithilfe von Details zu Anspruchsbetrug generieren und darauf zugreifen Integration von Financial Services Operations mit FRISS. Diese Option ist nur in Anspruchsfalldatensätzen und Datensätzen für Reguliereraufgaben verfügbar.

Aus einem Schadensfall-Datensatz oder einem Datensatz einer Reguliereraufgabe:

- Wählen Sie die Registerkarte Betrugspunktzahl aus, um die Seite „Betrugspunktzahl“ anzuzeigen.
- Wählen Sie Aus **Betrugspunktzahl erneut generieren** Dient zum Generieren oder erneuten Generieren einer Betrugspunktzahl.

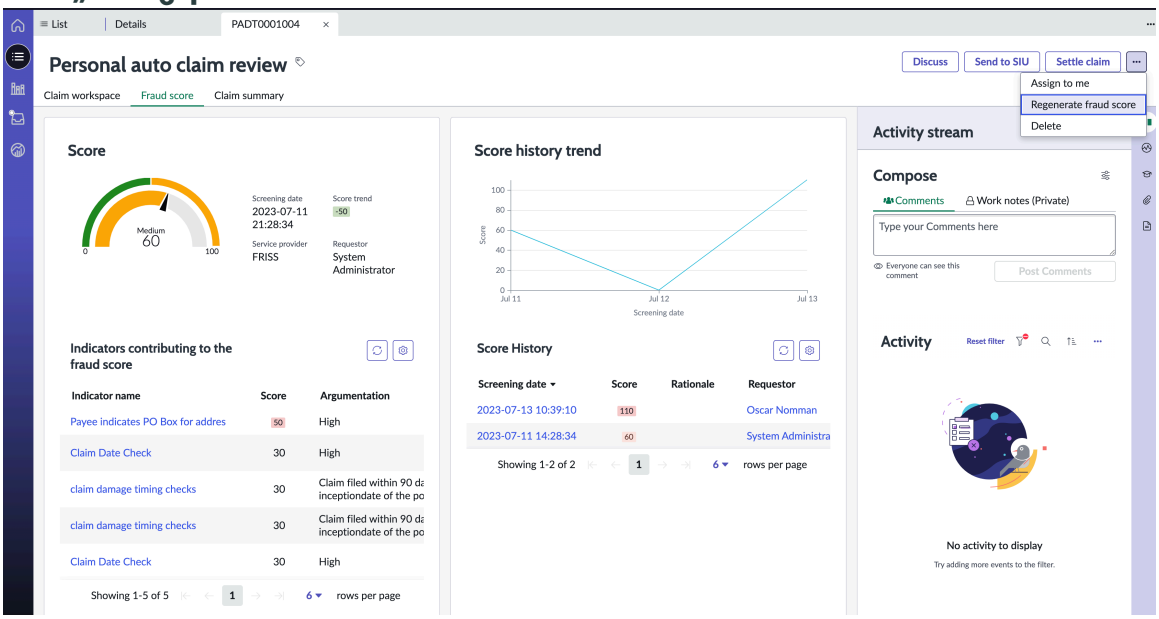
Seite „Betrugspunktzahl“

Im Schadenfall oder von einer Reguliereraufgabe aus können Sie Informationen zu Betrugspunktzahlen im anzeigen **Betrugspunktzahl** Registerkarte.

Das folgende Beispiel zeigt die Seite „Betrugspunktzahl“ für Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung 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 „Betrugspunktzahl“



Details zur Betrugspunktzahl-Seite

Punktzahlanzeige

Zeigt eine hohe, durchschnittliche oder niedrige Risikopunktzahl basierend auf den übergebenen Anspruchsdaten an. Sie können die Anzeige konfigurieren, indem Sie die Bereiche für hoch, Durchschnitt , Oder niedrige Punktzahlen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Bereiche finden Sie unter Konfigurieren Sie die Betrugspunktzahlbereiche mit UI Builder.

Betrugsbewertung

Gesamtanzahl der Betrugspunktzahl.

Punktzahltrend

Zeigt die Differenz zwischen der aktuellen und der vorherigen Punktzahl an.

Serviceanbieter

Zeigt den Namen des Service Providers für die Analyse von Betrugsdaten 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, wird eine Liste von Indikatoren angezeigt, z. B. Überprüfung des Anspruchsdatums und Polizeibericht, 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 Untersuchungsdatum an.

Punktzahlverlauf

Zeigt an, wie oft die API für den Anspruchsfall ausgeführt wird. Listet Punktzahlen mit Überprüfungsdaten, Begründung für Überprüfungsanforderungen und Überprüfungsanforderer auf. Sie können auswählen, um den Verlauf bei Bedarf zu filtern und zu aktualisieren.

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.

Konfigurieren Sie die Betrugspunktzahlbereiche mit UI Builder

Konfigurieren Sie die Betrugspunktzahlbereiche mit UI Builder. Sie können bestimmte Felder konfigurieren, z. B. **Bereiche** Feld auf der Seite mit Betrugsinformationen von CSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich, damit Sie den Punktzahlbereich festlegen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Alle hier vorgenommenen Konfigurationsänderungen werden im angezeigt Financial Services Operations Core Ebene und gilt für alle FSO Core-Anwendungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder** > **Seitensammlungen**an.
2. **CSM-Standarddatensatz – Nachdetails** > **Betrugsbewertung** > **Standard**
3. **Wahlweise:** Wenn ein Anderer Anwendungsbereich Meldung wird angezeigt, wählen Sie aus **Bearbeiten Sie im ursprünglichen Umfang** .
4. Legen Sie den Mindest- und Höchstwert im Konfigurationsbereich fest **Konfiguration** Registerkarte durch Auswählen **Bereiche** .
5. Legen Sie den Wert, die Farbe und die Bezeichnung fest, indem Sie auswählen **Konfigurieren Sie Bereiche** .
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 Anzeigekonfiguration finden Sie unter ServiceNow® Entwickler-Site an.

Zugehörige Informationen

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten

Bewerten Sie einen gewerblichen Anspruch auf Betrug

Ein Service Desk-Mitarbeiter für spezielle Untersuchungen 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 Geschäftsregellogik einen Anspruchsfall als Anspruch in unmittelbarer Nähe identifiziert – einen Anspruchsfall, der sehr nahe am Startdatum der Police liegt – wird eine Aufgabe an die SIU-Abteilung zur Bewertung von Betrug ausgelöst. Ein Regulierer kann einen Anspruch auch während der Schadenbewertung des Regulierers 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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe in der Liste „spezielle Untersuchungsaufgaben“.

Option	Bezeichnung
Aus der Liste Sonderuntersuchungsaufgaben	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Spezielle Untersuchungsaufgaben** , Öffnen Sie die Aufgabenliste. ▪ Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Auf–gaben aus **Mir zugewiesen** . ▪ Wählen Sie für alle speziellen Untersu–chungsaufgaben aus **Alle** . **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 klicken **Mir zuweisen** .

4. Schließen Sie die Arbeit ab, die erforderlich ist, um die Aufgabe in Ihrem Schadenfallsystem abzuschließen.
5. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
6. Schließen Sie die Aufgabe über das Formular „spezielle Untersuchungsaufgabe“.

Spezielle Untersuchungsaufgabe	Aktion
Dient zum übermitteln einer Betrugsbewertung	Wählen Sie Aus **Genehmigen** Um den Anspruch als nicht betrügerisch oder zu schließen **Ablehnen** Dient zur Validierung des Anspruchs als Betrug.

Ergebnis

- Wenn die Aufgabe genehmigt wird, wird die Aufgabe in „Abgeschlossen“ verschoben.
- Wenn die Aufgabe abgelehnt wird, wird die Aufgabe in „Geschlossen abgelehnt“ verschoben.

Genehmigen Sie eine Rückstellung oder einen Zahlungsbetrag

Ein Anspruchsmanager kann Anspruchsrückstellungen 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 Genehmigungsbehörde des Regulierers, erhält der Anspruchsmanager eine Anforderung zur Genehmigung der Rückstellung oder des Zahlungsbetrags vom Regulierer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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**an.
2. Öffnen Sie die Aufgabe auf eine der folgenden Arten.

Option	Bezeichnung
Auf der Zielseite	Wählen Sie die Aufgabe aus der Liste meine ausstehenden Aufgaben aus.
Aus der Liste „Genehmigungen von Schadensfällen bei gewerblichen Versicherungen“	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** In **Listen** Registerkarte, unter **Genehmigungen von Schadensfällen bei gewerblichen Versicherungen** , Öffnen Sie 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, in **Kommentare** Geben Sie 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 „Anspruchsrückstellung“ oder „Anspruchszahlungsaufgabe“.

Genehmigungsaufgabe	Aktion
Um eine Genehmigung zu übermitteln	Wählen Sie Aus **Genehmigen** Um die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag zu genehmigen, oder **Ablehnen** Zum Ablehnen der Rückstellung oder des Zahlungsbetrags.

Ergebnis

- Wenn der Anspruchsmanager die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag genehmigt, wird die Aufgabe „Schadensrückstellung“ an den Regulierer zurückgegeben, um mit der Bewertung oder Abwicklung der Schadenszahlung fortzufahren.
- Wenn der Anspruchsmanager den Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag ablehnt, gibt der Manager eine weitere Empfehlung. 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 Audits und Nachverfolgung.

Fügen Sie eine Ad-hoc-Aufgabe hinzu

Erstellen Sie eine Aufgabe als Verarbeiter, Regulierer oder Manager, um die Arbeit Ihres Anspruchs besser zu priorisieren und zu planen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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_adjuster oder sn_ins_claim_cml.Manager

Hinweis: Mit können Sie bei Bedarf zusätzliche Aufgaben für einen Anspruch erstellen **Aufgabe hinzufügen** Schaltfläche im Menü Aktionen oder mit **Erstellen Sie einen neuen Datensatz** Schaltfläche im Bereich „zugehörige Datensätze“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Öffnen Sie den Anspruch auf eine der folgenden Arten.

Option	Schritte
Auf der Zielseite	Wählen Sie in einer Anspruchsliste den Anspruchsfall aus, für den Sie eine neue Aufgabe erstellen möchten.
Aus der Liste der entsprechenden Fälle/Aufgaben	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** In **Listen** Navigieren Sie zu einer der folgenden zutreffenden Listen: ▪ Wählen Sie als Prozessor aus **Fälle für gewerblichen Kfz-Schaden** , Und wählen Sie dann aus **Alle** . ▪ Wählen Sie als Regulierer aus **Aufgaben des Regulierers für gewerblichen Kfz-Schaden** , Und wählen Sie dann aus **Alle** . ▪ Wählen Sie als Manager aus **Genehmigungen von Schadensfällen bei gewerblichen Versicherungen** , Wählen Sie 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 Sie öffnen möchten.

3. Wählen Sie Aus **Aufgabe hinzufügen** .
4. Füllen Sie die Details im Formular „neue Aufgabe für gewerblichen Kfz-Schaden erstellen“ aus.
5. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle 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 Anwender zu.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Aufgabe wird im Status „Neu“ angezeigt. Aktive und inaktive Anspruchsaufgaben werden im Anspruchsfall und im Bewertungsschritt des Anspruchsregulierers 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 die Aufgabe je nach Anforderung für die Aufgabe in die folgenden Status wechseln.

- In Arbeit
  - Nachdem sich eine neu erstellte Aufgabe zugewiesen wurde.
  - Ein Aufgabenbeauftragter wählt aus **Akzeptieren** Um die Aufgabe zu akzeptieren.
  - Ein Aufgabenbeauftragter wählt eine Aufgabe aus, die sich derzeit im Status Warten auf Info befindet.
  - Nachdem ein Aufgabenbeauftragter die Option „Aufgabe öffnen“ ausgewählt hat, um die Arbeit an der Aufgabe fortzusetzen.
- Warten auf Informationen: Ein Aufgabenbeauftragter wählt „Warten auf Informationen“ aus.
- Abgeschlossen: Ein Aufgabenbeauftragter wählt „Schließen“ aus, um die Aufgabe zu schließen.

Zeigen Sie Ad-hoc- und vom System generierte Aufgaben für einen Anspruch an

Zeigen Sie eine ausstehende Aufgabe an, um Ihre Anspruchsarbeit zu priorisieren.

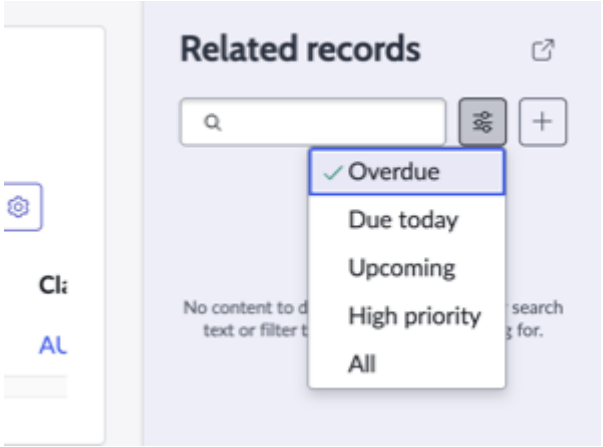
Prozessoren können zugewiesene Aufgaben aus einem Anspruchsfall oder einer Aufgabe anzeigen, und Regulierer können ihre zugewiesenen Aufgaben anzeigen, wenn sie innerhalb einer Regulierereraufgabe arbeiten. Diese Rollen können auch zugewiesene Aufgaben aus „meine ausstehenden Aufgaben“ auf der Zielseite anzeigen.

Zeigen Sie eine Aufgabe aus einem Anspruchsfall oder einer übergeordneten Regulierereraufgabe an, oder suchen Sie nach einer Aufgabe, indem Sie die Registerkarte Aufgaben oder auswählen **Zugehörige Datensätze** Symbol ( ) Aus dem Kontextmenü.

Suchen Sie auf folgende Arten nach einer Aufgabe:

- Geben Sie eine Kurzbeschreibung in die Suche ein
- Nach diesen Optionen filtern:
  - Überfällig
  - Heute fällig
  - Bevorstehend
  - Hohe Priorität
  - Alle
- Wählen Sie aus Symbol zum Öffnen von entsprechend gefilterten Aufgaben in einer Listenansicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Besprechen 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_adjuster, sn_ins_claim_cml.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen oder zeigen Sie eine laufende Sidebar-Diskussion für Fälle an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus.
3. Öffnen Sie einen Fall aus der Liste.
4. Wählen Sie Aus **Besprechen** .
5. Geben Sie einen Betreff 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 aus **Besprechen** , Und wählen Sie dann aus **Datensatz öffnen** Für die Diskussion, die Sie anzeigen möchten.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Sidebar Diskussion für einen Datensatz

Zeigen Sie die Zusammenfassung eines Anspruchs an

Manager, Regulierer und Prozessoren können die Anspruchszusammenfassungsseite anzeigen, um Snapshots des Anspruchsfalls anzuzeigen.

Verwenden Sie die Anspruchszusammenfassungsseite, 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 Anspruchszusammenfassungsseite ist schreibgeschützt und kann nicht aktualisiert werden.
- Ein Administrator kann die Seitenvariante der Anspruchszusammenfassungsseite anzeigen und ändern, indem er über UI Builder darauf zugreift **CSM – Standarddatensatz – Details veröffentlichen** Seitensammlung. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Anspruchsarbeitsbereich, die Betrugspunktzahl und die Anspruchszusammenfassungsseiten.

Wählen Sie in einem Anspruchsfall oder einer Regulierereraufgabe die Option aus **Anspruchszusammenfassung** Zum Anzeigen der Seite „Anspruchszusammenfassung“.

Details der Anspruchszusammenfassungsseite

Anspruchsdetails

Zeigt Details wie Policennummer, Anspruchsphase, Anspruchsstatus sowie Incident- und Berichtsdaten an.

SLAs beanspruchen

Zeigt die verbleibende Zeit für die Erfüllung relevanter Servicelevel-Vereinbarungen an.

Regulierungsaufgaben

Zeigt eine Liste der relevanten Regulierereraufgaben und deren Status an, die dem aktuellen Anspruchsfall zugeordnet sind.

Anspruch Sachwerte

Zeigt eine Liste der Eigenschaften an, die dem Anspruchsfall hinzugefügt wurden.

Anspruchsbeteiligte

Zeigt eine Liste der Teilnehmer an, die dem Anspruchsfall hinzugefügt wurden.

Anspruchsstatus

Zeigt an, ob sich der Anspruchsfall in einem der folgenden Status befindet:

- Schadenmeldung
- Anspruchsüberprüfung
- Überprüfung durch Regulierer
- Erfüllung
- Abgeschlossen
- Als abgelehnt geschlossen
- Abgebrochen

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 der Anwender- und Systemaktivitäten an, einschließlich Kommentaren zur Anspruchsaktualisierung, Arbeitsnotizen und Schlüsselattribut-Änderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Ansprüche anzuzeigen

Verwenden Sie die Kontextsuche für Agent Assist, um zugehörige Ansprüche und relevante Wissensartikel anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_cml.fnol_Representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster, sn_ins_claim_cml.Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus.
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus dem Fall-Playbook oder der Liste der Aufgaben für die Regulierung gewerblicher Kfz-Ansprüche.

Option	Schritte
Aus dem Fall-Playbook	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Fälle für ge werblichen Kfz-Schaden** , Öffnen Sie die Fallliste. **b.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, der die Reguliererereaufgabe enthält.
Aus der Liste der Regulierer für gewerblichen Kfz-Schaden	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Aufgaben des Regulierers für gewerblichen Kfz-Schaden** , Wählen Sie aus **Alle** . **b.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

4. Wählen Sie das Agent Assist-Symbol aus, um die Funktion zu verwenden.
   Weitere Informationen zu Agent Assist finden Sie unter Lösungen mit Agent Assist suchen .

Mit Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert sn_ins_claim_cml Plugin, einschließlich Plugins, Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Plugins

Mit installierte Plugins Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Anwendung

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus dem Kundenservice-Management-Anwendung in 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.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Anwendungen speichern Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Anwendung

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Policenserviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.
Spezielle Ermittlungen Für Versicherung	Spezielle Ermittlungen für Versicherungsunternehmen ermöglichen es Versicherungsunternehmen, Betrugsuntersuchungsanforderungen an SIU-Mitarbeiter weiterzuleiten. Anforderungen werden über Regulierer weitergeleitet, die an Anspruchsfällen arbeiten, über Workflows in der Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung.
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentservices-Aufgaben, die in Servicefällen für Versicherungspolicen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Dokumentbearbeitung.
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Kundenservice-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 Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Rollen • Löschen Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Fälle und Aufgaben • Konfigurieren Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Anwendung	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_claim_cml.admin • sn_ins_claim_cml.auto_processor • sn_ins_siu.Viewer • sn_doc_processor.admin • sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

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
	• Erstellen und ändern Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Servicedefinitionen • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Richtlinien- oder Falldaten	
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen-Manager [sn_ins_claim_cml.Manager]	• Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen-Dashboards anzeigen • Verwenden Process Optimization Für Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Prozesse	• sn_ins_claim_cml.auto_adjuster • sn_ins_claim_cml.auto_processor • pa_viewer
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Regulierer [sn_ins_claim_cml.auto_adjuster]	• Wertet die Details des gewerblichen Kfz-Anspruchs basierend auf zugewiesenen Regulierereraufgaben aus und regelt Ansprüche • Zeigt den Status von gewerblichen Kfz-Schadensfällen an • Erstellt und bearbeitet Ad-hoc-Aufgaben	• sn_customerservice.case_contributo • sn_doc_processor.Agent • sn_bom.Regulierer • sn_ins_claim_cml.auto_processor • sn_sla_definition_read • sn_bom.Viewer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Prozessor [sn_ins_claim_cml.auto_processor]	• Übermittelt Details zu gewerblichen Kfz-Ansprüchen und erstellt und bearbeitet Ad-hoc-Aufgaben • Zeigt den Status von gewerblichen Kfz-Schadensfällen an	• sn_customerservice.case_contributo • 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

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
	• Schließt einen Anspruch • Zeichnet Interaktionen auf	• 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_Reade • sn_ins_claim.profile_writer • sn_ins_claim.injury_writer
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen-Betrachter [sn_ins_claim_cml.auto_viewer]	Zeigen Sie Fälle für gewerblichen Kfz-Schaden und zugehörige Daten 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]	Erstellen und verfolgen Sie Fälle für gewerbliche Ansprüche für von ihnen verwaltete Policen.	• sn_customerservice.case_contributo • sn_sla_definition_read • sn_bom.Account_Data_Viewer • sn_customerservice.consumer_contr • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_ • sn_customerservice.account_contrib • sn_bom.fnol_Representative
Spezielle Ermittlungen Für Versicherung		
Administrator für spezielle Versicherungsuntersuchungen [sn_ins_siu.admin]	• Gewähren Sie Rollen für spezielle Ermittlungen für Versicherungen • Löschen Sie spezielle Untersuchungsfälle und -Aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung „Sonderuntersuchungen für Versicherung“ • Erstellen und ändern Sie Servicedefinitionen für spezielle Untersuchungen	• 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 gewerblichen Versicherungen installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Falldaten für spezielle Untersuchungen	
Service Desk-Mitarbeiter für Sonderuntersuchungen für Versicherung [sn_ins_siu.Agent]	Übermittelt eine Bewertung von 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
Betrachter für spezielle Versicherungsuntersuchungen [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 „gewerbliche Anspruchsbasis“ [sn_ins_claim_cml_Base].
Aufgabe für gewerblichen Kfz-Schaden [sn_ins_claim_cml_Auto_Task]	Speichert Informationen zu allen Aufgaben für gewerbliche Ansprüche für alle Fälle gewerblicher Ansprüche.
Aufgabe zur Regulierung eines gewerblichen Kfz-Schadens [sn_ins_claim_cml_Auto_adj_Task]	Speichert Informationen zu Aufgaben im Zusammenhang mit der regulierenden Persona für gewerbliche Ansprüche.

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.

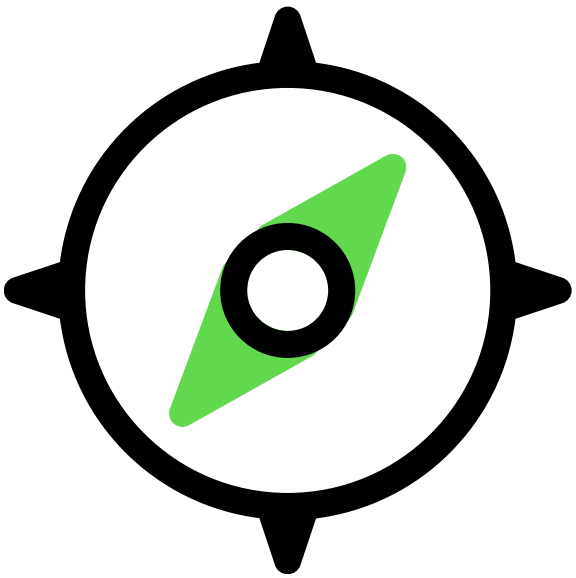
Mit der Anwendung Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
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 zu Sachwert-Incident-Details für Fälle gewerblicher Ansprüche. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Anspruchs-Incident“ [sn_ins_claim_property] aus Insurance Claims Core.
Spezielle Ermittlungen Für Versicherung	
SIU-Aufgabe sn_ins_siu_Task	Speichert Informationen zu Aufgaben im Zusammenhang mit der Abteilung für spezielle Ermittlungen für alle Kfz-Fälle von Ansprüchen.

Schadensfälle bei Privatversicherungen

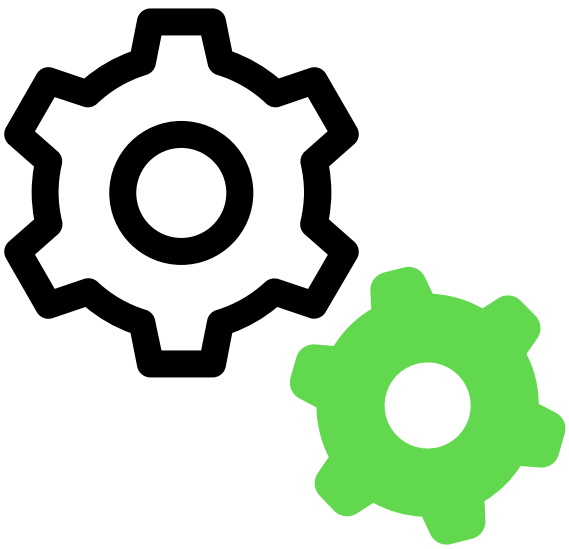
Mit der Anwendung Schadensfälle bei Privatversicherungen kann Ihr Unternehmen die verschiedenen Phasen des Schadenprozesses schnell einrichten, von der ersten Schadenmeldung bis zum Abschluss des Schadenfalls.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Auftragsverarbeiter und Regulierer Schadensfälle bei Privatversicherungen verwenden.

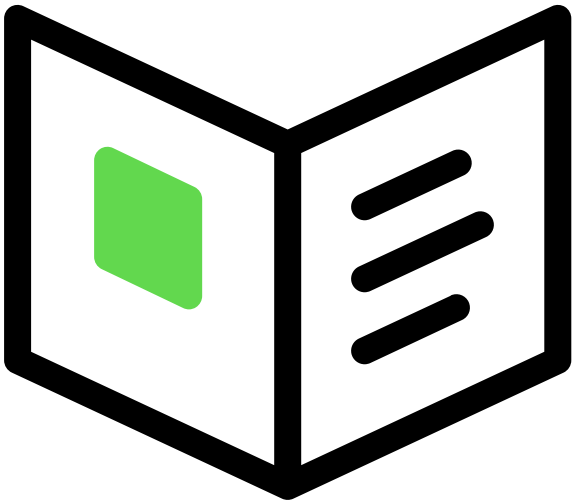
Einrichten



Richten Sie Schadensfälle bei Privatversicherungen ein

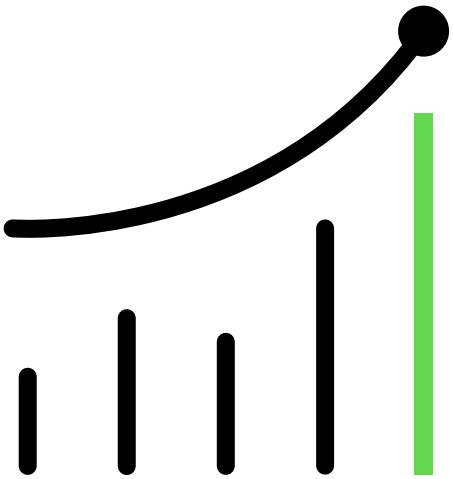
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

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.

Schadensfälle bei Privatversicherungen erkunden

Erfahren Sie, wie Vertreter, Auftragsverarbeiter, Regulierer, Service Desk-Mitarbeiter für Sonderuntersuchungen und Manager die verwenden können Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung zum Erstellen und Verwalten von privaten Versicherungsansprüchen.

Mit Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung kann Ihre Organisation die Initiierung, Verarbeitung und Lösung von Versicherungsansprüchen für Ihre Kunden über einen zentralen Workflow verwalten. Mit dieser Anwendung können Sie sich mit speziellen Untersuchungsabteilungen und -Büros abstimmen, um Anspruchsaufgaben zu verwalten. Sie können auch die erforderliche Anspruchsdokumentation erfassen und validieren, den Anspruch untersuchen und den Anspruch regeln.

Schlüsselfunktionen

- Anspruchsdatenmodell, das Sie zum Erstellen eines Anspruchsservice verwenden können
- Ansprüche-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, mit denen Sie verwalten und nachverfolgen können ServiceNow® Performance Analytics Und Process Optimization
- Ein Baseline-Workflow, in dem Sie die Ansprüche von der ersten Schadenmeldung bis zum Schadenabschluss 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 Personas

Die folgende Tabelle zeigt, welche Personas in Ihrer Organisation verwenden können Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung.

Schadensfälle bei Privatversicherungen Personas

Persona	Beschreibung
Administrator	Schadenfalladministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Vertreter der ersten Schadenmeldung	Front-Office-Person, die einen Anspruchsfall im Namen eines Kunden erstellt und relevante Dokumente hochlädt.
Anspruchsverarbeiter	Auftragsverarbeiter im Middle Office oder Back Office der Versicherungsinstitute, die mit Schadenfällen arbeiten. Sie arbeiten an Anspruchsfällen und Aufgaben, die in Anspruchsservices eingehen, und schließen die Anspruchsfälle.
Service Desk-Mitarbeiter der Special Investigation Unit (SIU)	Abteilung, die die Fälle potenzieller Betrugsansprüche untersucht.
Schadenregulierer	Person, die die Dokumente, Verlustbewertungsdetails und Versicherungsleistungen wie Ausgaben, Selbstbehalte und Abdeckungen erfasst und verifiziert, erkennt, ob die Betrugsuntersuchung erforderlich ist, und dann einen Schadenfall beilegt.
Anspruchsmanager	Manager, der die Rückstellungen und Zahlungsanforderungen genehmigt und eine Übersicht über alle Ansprüche anzeigen kann, einschließlich Process Optimization Dashboards und Performance Analytics Dashboards und Berichte.

Zugehörige Informationen

Schadensfälle bei Privatversicherungen-Dashboard

Schadensfälle bei Privatversicherungen einrichten

Installieren und konfigurieren Schadensfälle bei Privatversicherungen Damit Ihre Vertreter, Auftragsverarbeiter, Schadenregulierer und andere mit der Bearbeitung Ihrer persönlichen Versicherungsansprüche beginnen können.

Schadensfälle bei Privatversicherungen installieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie installieren Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung (sn_ins_claim_Pers). 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- 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**an.
2. Suchen Sie nach Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung (sn_ins_claim_Pers) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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 „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer 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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Schadensfälle bei Privatversicherungen konfigurieren

Überprüfen Sie die Komponenten, die mit installiert werden Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung ist installiert. 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 ServiceNow Tabellen.
   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 neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Servicefälle und -Aufgaben zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Servicedefinitionen . Sie können neue Falltypen hinzufügen und Servicedefinitionen für jeden Typ konfigurieren.
Bearbeiten oder erstellen Sie Flows	Bearbeiten oder erstellen Sie Flows mit Flow Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten oder erstellen Sie Flows .
Playbook konfigurieren	Erstellen Sie ein Playbook mit Process Automation Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook .
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren	Konfigurieren 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 CSMan.
Konfigurieren Sie den Arbeitsbereich des Anspruchs, die Betrugspunktzahl und die Zusammenfassungsseiten des Anspruchs	Konfigurieren Sie den Anspruchsarbeitsbereich, die Betrugspunktzahl und die Anspruchszusammenfassungsseiten für Anspruchsfälle und Aufgaben des Anspruchsregulierers. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Anspruchsarbeitsbereich, die Betrugspunktzahl und die Anspruchszusammenfassungsseiten. **Hinweis:** Der Anspruchsarbeitsbereich ist über eine Regulierereraufgabe zugänglich. Die Seiten „Betrugspunktzahl“ und „Anspruchszusammenfassung“ sind sowohl über einen Anspruchsfall als auch über eine regulierende Aufgabe zugänglich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anspruchsservicefälle und -Aufgaben zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die installierten SLAs
Konfigurieren Sie Anwendergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können auch Gruppen und Anwendern Rollen zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Anwendergruppen .
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln, um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und leiten Sie diese Fälle dann an Service Desk-Mitarbeiter weiter. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln .
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Sie den Dokumentprozessor für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschub und Ausnahmen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Dokumentbearbeitungan.
Konfigurieren Sie Archivregeln	Mit der Regel „Fall für privaten Kfz-Schaden archivieren“ werden Fälle für private Kfz-Ansprüche archiviert, die älter als ein Jahr sind. Diese Regel ist standardmäßig inaktiv. Navigieren Sie zum Konfigurieren von Archivregeln zu **Systemarchivierung** > **Archiv regeln** Und aktivieren Sie **Privaten Kfz-Schadensfall Archivieren** Regel.

Aktivieren Sie den Anspruchsarbeitsbereich, die Betrugspunktzahl und die Anspruchszusammenfassungsseiten

Aktivieren Sie Betrugspunktzahl und Anspruchszusammenfassungsseiten im Anspruchsfall, damit sie von einem Anspruchsmanager, einem Schadenregulierer oder einem Prozessverarbeiter angezeigt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. Aktivieren Sie die CSM-Standarddatensatzseite im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten .
3. Legen Sie auf der CSM-Standarddatensatzseite die Seitenreihenfolge 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.

4. Legen Sie die Variantenbedingungen auf den folgenden Datensatzseiten fest.

Variante der Anspruchsseite	Navigation zu Seitendatensätzen
Datensatzseite für die Regulierereraufgabe	Um auf die Datensatzseite für die Regulierereraufgabe zuzugreifen, navigieren Sie zu: **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** > **Datensatz** > **Schadenregulierer – Datensatzseite** an. Die Datensatzseite für die Regulierereraufgabe ist eine Variante der CSM-Standarddatensatzseite. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten .
Seite „Arbeitsbereich beanspruchen“	Um auf die Seite des Anspruchsarbeitsbereichs für Aktualisierungen zuzugreifen, navigieren Sie zu Seitensammlung: **CSM-Standarddatensatz – Nachdetails** > **Arbeitsbereich beanspruchen** > **Anspruch – Arbeitsbereich – Standard**an.
Seite „Betrugspunktzahl“	Um auf die Seite „Betrugspunktzahl“ für Aktualisierungen zuzugreifen, navigieren Sie zu Seitensammlung: **CSM-Standarddatensatz – Nachdetails** > **Betrugsbewertung** > **Standard**an.
Anspruchszusammenfassungsseite	So greifen Sie auf die Anspruchszusammenfassungsseite für Updates zu: Navigieren Sie zu Seitensammlung: **CSM-Standarddatensatz – Vordetails** > **Anspruchszusammenfassung** > **Anspruchszusammenfassung – Standard**an. Oder navigieren Sie zu Seitensammlung **CSM-Standarddatensatz – Nachdetails** > **Anspruchszusammenfassung** > **Anspruchszusammenfassung zu Regulierer**an.

Mit Schadensfälle bei Privatversicherungen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert sn_ins_claim_Pers Plugin, einschließlich Plugins, Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Plugins

Mit installierte Plugins Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus dem Kundenservice-Management-Anwendung in 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.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Anwendungen speichern Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Policenserviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.
Spezielle Ermittlungen Für Versicherung	Spezielle Ermittlungen für Versicherungsunternehmen ermöglichen es Versicherungsunternehmen, Betrugsuntersuchungsanforderungen an SIU-Mitarbeiter weiterzuleiten. Anforderungen werden über Regulierer weitergeleitet, die an Anspruchsfällen arbeiten, über Workflows in der Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung.
Dokumentbearbeitung	Ermöglicht die Verwaltung von Dokumentservices-Aufgaben, die in Servicefällen für Versicherungspolicen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Dokumentbearbeitung.
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Kundenservice-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 Schadensfälle bei Privatversicherungen Rollen • Löschen Schadensfälle bei Privatversicherungen Fälle und Aufgaben • Konfigurieren Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung • Erstellen und ändern Schadensfälle bei	• 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_adjuster

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
	Privatversicherungen Servicedefinitionen • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Schadensfälle bei Privatversicherungen Richtlinien- oder Falldaten	
Schadensfälle bei Privatversicherungen-Manager [sn_ins_claim_Pers.Manager]	• Zeigt an Schadensfälle bei Privatversicherungen Dashboard • Verwendet Process Optimization Für Schadensfälle bei Privatversicherungen Prozesse	• sn_ins_claim_pers.auto_adjuster • sn_ins_claim_pers.auto_processor • pa_viewer
Schadensfälle bei Privatversicherungen Regulierer [sn_ins_claim_pers.auto_adjuster]	• Wertet die Details des privaten Kfz-Schadens basierend auf zugewiesenen Regulieraufgaben aus und regelt Ansprüche • Zeigt den Status von privaten Kfz-Schadensfällen an • Erstellt und bearbeitet Ad-hoc-Aufgaben	• sn_customerservice.case_contribut • sn_doc_processor.Agent • sn_bom.Regulierer • sn_sla_definition_read • sn_bom.Viewer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim_pers.auto_processor • sn_customerservice.csm_workspac
Schadensfälle bei Privatversicherungen Prozessor [sn_ins_claim_pers.auto_processor]	• Übermittelt Details zum privaten Kfz-Schaden und erstellt und bearbeitet Ad-hoc-Aufgaben • Zeigt den Status von privaten Kfz-Schadensfällen an • Schließt einen Anspruch • Zeichnet Interaktionen auf	• sn_customerservice.case_contribut • 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 • sn_ins_claim.participant_Writer

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.Policy_Snapshot_Read • sn_ins_claim.summary_page_read
Schadensfälle bei Privatversicherungen-Betrachter [sn_ins_claim_pers.auto_viewer]	Zeigt Fälle von privaten Kfz-Schäden 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]	Erstellen und verfolgen Sie persönliche Schadensfälle für von ihnen verwaltete Richtlinien.	• sn_customerservice.case_contribut • sn_sla_definition_read • sn_bom.Customer_Data_Viewer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_customerservice.consumer_cont • sn_customerservice.csm_workspac • sn_customerservice.account_contri • sn_bom.fnol_Representative
	Spezielle Ermittlungen Für Versicherung	
Administrator für spezielle Versicherungsuntersuchungen [sn_ins_siu.admin]	• Gewähren Sie Rollen für spezielle Ermittlungen für Versicherungen • Löschen Sie spezielle Untersuchungsfälle und -Aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung „Sonderuntersuchungen für Versicherung“ • Erstellen und ändern Sie Servicedefinitionen für spezielle Untersuchungen • Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Falldaten für spezielle Untersuchungen	• 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
Service Desk-Mitarbeiter für Sonderuntersuchungen für Versicherung [sn_ins_siu.Agent]	Übermittelt eine Bewertung von 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
Betrachter für spezielle Versicherungsuntersuchungen [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 persönlichen Anspruchsfällen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „persönliche Schadensbasis“ [sn_ins_claim_Pers_Base].
Aufgabe für privaten Kfz-Schaden [sn_ins_claim_Pers_Auto_Task]	Speichert Informationen zu allen Aufgaben für private Ansprüche für alle Fälle privater Ansprüche.
Aufgabe zur Regulierung eines privaten Kfz-Schadens [sn_ins_claim_Pers_Auto_ADJ_Task]	Speichert Informationen zu Aufgaben im Zusammenhang mit der regulierenden Persona 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 zu Sachwert-Incident-Details für private Schadenfälle. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Anspruchs-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
Spezielle Ermittlungen Für Versicherung	
SIU-Aufgabe sn_ins_siu_Task	Speichert Informationen zu Aufgaben im Zusammenhang mit der Abteilung für Spezialuntersuchungen für alle Schadensfälle.

Schadensfälle bei Privatversicherungen verwalten

Erfahren Sie, welche Rollen verwenden Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung zum Erstellen, Untersuchen und Verwalten eines Versicherungsanspruchs von der ersten Schadenmeldung bis zum Schadenabschluss.

Mit Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung können FNOL-Mitarbeiter Anspruchsanforderungen übermitteln, während Verarbeiter und Regulierer an den Fällen für die folgenden persönlichen Police-Falltypen arbeiten können.

Private Falltypen

Im Folgenden sind Typen von Privatfällen verfügbar.

- Private KFZ-Police
- Sie können auch Falltypen für Schadensfälle bei Privatversicherungen erstellen, indem Sie einen Falltyp aus dem Basisfall des privaten Schadens erweitern.

Arbeitsbereich

Prozessoren, Regulierer und andere Rollen verwenden Arbeitsbereich Dient zur Bearbeitung aller Aspekte von Versicherungsansprüchen. Mit Arbeitsbereich, Anwender mit diesen Rollen können die folgenden Aufgaben ausführen:

- Überwachen Sie die Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation zwischen Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Die folgende Tabelle zeigt welche Arbeitsbereich Anwender können verwenden Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung.

Arbeitsbereich Anwender für Schadensfälle bei Privatversicherungen

Rolle	Beschreibung
Schadenfalladministrator	Konfiguriert Arbeitsbereich Gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM 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.

Arbeitsbereich Anwender für Schadensfälle bei Privatversicherungen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
Anspruchsmanager	Genehmigt Reservierungs- und Zahlungsanforderungen und zeigt die Analytics und an Process Optimization Dashboards.
Erste Benachrichtigung über den Arbeitsbereich des Verlustvertreters	
Erste Benachrichtigung des Verlustvertreters	Erstellt Anspruchsfälle im Namen von Kunden und lädt relevante Dokumente hoch.
Prozessorarbeitsbereich	
Schadensverarbeiter	Arbeitet an Anspruchsfällen und -Aufgaben, um von ihnen verwaltete Fälle zu lösen.
SIU-Arbeitsbereich	
SIU-Mitarbeiter (Special Investigation Unit)	Arbeitet an Aufgaben zur Ermittlung potenzieller Betrugsansprüche.
Arbeitsbereich des Regulierers	
Regulierer	Wertet einen Anspruch aus, indem die Anspruchsdokumente, Abdeckungen, Rückstellungen und Zahlungen überprüft werden.

Schadensfälle bei Privatversicherungen-Workflows

Die Schadensfälle bei Privatversicherungen Die Anwendung installiert automatisierte Workflows, die Sie für alle Anspruchsaufgaben konfigurieren können. Diese Workflows erstellen Fälle und leiten alle Aufgaben entsprechend weiter.

Nachdem ein Anspruchsfall initiiert wurde, durchläuft der Workflow Phasen. Eine Geschäftsregeln-Engine mit Baseline- und konfigurierbaren Regeln kann einen Anspruch beispielsweise als potenziellen Betrug oder als doppelten Anspruch kategorisieren. Beispiele für Business-Regeln:

- Wenn die Anzahl der für den Anspruch eingereichten Immobilien oder Teilnehmer größer als zwei ist, wird der Anspruch als hohe Priorität 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 Ansprüche weniger als fünf beträgt und das gemeldete Verlustdatum im Verhältnis zum Startdatum der Police weniger als drei Tage beträgt, wird eine Anspruchsvalidierungsaufgabe erstellt, die von einem Verarbeiter überprüft werden soll.

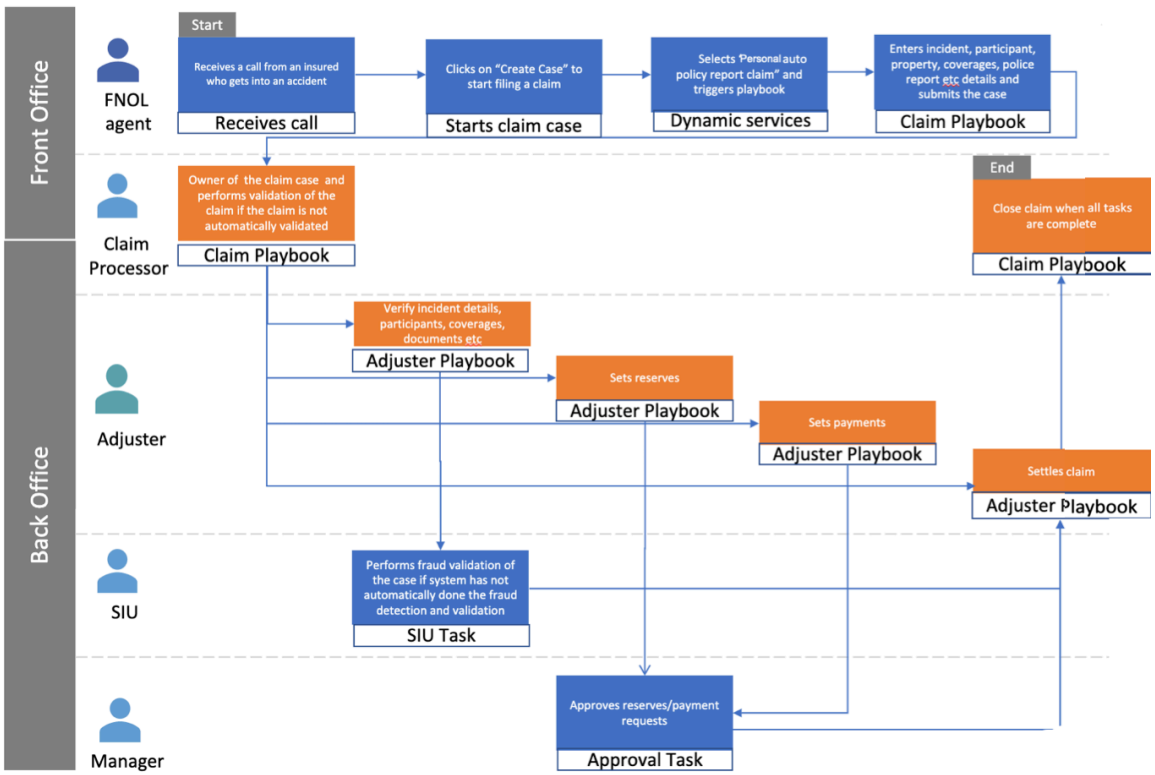
Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für die Untersuchung und Verwaltung von Versicherungsansprüchen an Rollen in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Front- und Back-Office-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch diese allgemeinen Schritte, die zur Erfüllung von Ansprüchen erforderlich sind:

- Erste Schadenmeldung wird übermittelt
- Anspruchsvalidierung
- Bewertung des Schadensregulierungsanspruchs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Schadenprozess-Flow: Privater Kfz-Schaden



Erste Verlustmeldung (FNOL)

Einreichung eines Anspruchs als Vertreter der ersten Schadenmeldung

1. In der Phase „erste Schadenmeldung“ (FNOL) meldet ein Antragsteller einer 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 wurden.
2. Der FNOL-Vertreter dokumentiert die Details zu Incident, Eigentum, Teilnehmer und Verletzung, die für den Schadenfall abgerufen wurden, sowie die verfügbaren Abdeckungen für relevante Ansprüche. Der Vertreter sammelt und übermittelt auch anwendbare eingehende Dokumente zur Verifizierung, z. B. Fahrzeugschein, und initiiert den Schadenfall durch Übermittlung des Falls.
3. Sobald der initiierte Fall übermittelt wurde, werden Geschäftsentscheidungsregeln:
   - Kann den Anspruchsfall je nach Anzahl der im Anspruch gemeldeten Eigenschaften oder Teilnehmer priorisieren
   - Kann eine Aufgabe auslösen und einen Anspruchsfall zur weiteren Bewertung an die Abteilung der Spezialuntersuchungseinheit 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 Validierung des Anspruchs zur weiteren Überprüfung auslösen
- Kann den Anspruch zur Schadenbewertung an einen Regulierer weiterleiten

Anspruchsvalidierungsphase

Validieren und Schließen eines Anspruchs als Schadensverarbeiter

1. In der Phase der Anspruchsvalidierung aktualisiert der Prozessor Aufgabendetails und lehnt die Anspruchsaufgabe entsprechend ab oder genehmigt sie.
2. Wenn der Prozessor die Aufgabe durch Genehmigung validiert, wechselt er zur Bewertungsphase des Regulierers.

Schadensregulierer

Bewertung und Beilegung eines Anspruchs als Regulierer

1. In der Bewertungsphase des Regulierers überprüft und verifiziert der Regulierer die eingereichten Anspruchsdokumente, oder lehnt sie ab. Der Regulierer überprüft auch Abdeckungen und aktualisiert oder fügt gegebenenfalls Abdeckungen hinzu.
2. Der Regulierer kann den Anspruch zur Schadenuntersuchung an die SIU-Abteilung verweisen. Sobald die SIU-Abteilung die Betrugsüberprüfungsaufgabe abgeschlossen hat, kann der Regulierer den Anspruch regeln oder ablehnen.
3. Der Regulierer bewertet einen Anspruch und weist basierend auf Verlustdetails einen Rückstellungsbetrag für die relevante Abdeckung zu.
   - Wenn sich der zugewiesene Rückstellungsbetrag innerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers befindet, genehmigt der Regulierer die Ergebnisse.
   - Wenn der zugewiesene Rückstellungsbetrag außerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, weist der Regulierer die Anforderung dem Anspruchsmanager zur Genehmigung zu. Wenn der Rückstellungsbetrag vom Anspruchsmanager genehmigt wird, fährt der Regulierer mit der Bewertung der Anspruchszahlung fort. Wenn der Betrag nicht genehmigt wird, bewertet und überarbeitet der Regulierer den Rückstellungsbetrag basierend auf den Empfehlungen des Anspruchsmanagers.
4. Der Regulierer aktualisiert den Anspruchsdatensatz entweder mit Verlustrückstellung, Ausgabenrückstellung oder beidem.
5. Der Regulierer erstellt Zahlungsbeträge für die erstellten Rückstellungen basierend auf der abgeschlossenen Bewertung.
   - Wenn sich der erstellte Zahlungsbetrag innerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers befindet, genehmigt der Regulierer die Ergebnisse.
   - Wenn der Betrag außerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, weist der Regulierer die Anforderung dem Schadenfall-Manager zur Genehmigung zu. Wenn der Anspruchsmanager den Zahlungsbetrag genehmigt, fährt der Regulierer mit einer Bewertung 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.

Anspruchszahlung fort. Wenn der Betrag nicht genehmigt wird, bewertet der Regulierer neu und erstellt basierend auf den Empfehlungen des Anspruchsmanagers einen neuen Zahlungsbetrag.

6. Der Regulierer genehmigt die Überprüfungsaufgabe oder lehnt sie ab. Wenn der Regulierer die Überprüfungsaufgabe zur Beilegung des Anspruchs genehmigt, wechselt der Anspruchsfall in die Erfüllungsphase, die vom Anspruchsverarbeiter geschlossen wird. Wenn der Regulierer alle zugehörigen Aufgaben ablehnt, wird der Anspruchsfall automatisch geschlossen.

SIU-Aufgaben (Special Investigation Unit)

Untersuchung eines potenziellen Betrugsanspruchs als Agent der speziellen Ermittlungseinheit

1. Wenn Geschäftsregeln bestimmen, dass der Anspruch validiert werden muss, oder wenn der Regulierer die Möglichkeit eines Betrugs feststellt, wird eine Aufgabe zur Untersuchung an die SIU-Abteilung ausgelöst. Ein SIU-Service Desk-Mitarbeiter überprüft die Betrugsaufgabe, aktualisiert Details im Bewertungsaufgabendatensatz und genehmigt oder lehnt die Aufgabe ab. Eine genehmigte Bewertungsaufgabe gibt an, dass kein Betrug festgestellt wurde. Eine abgelehnte Bewertungsaufgabe gibt an, dass der Anspruch als ungültig und potenziell als Betrug eingestuft wird.
2. Wenn die Aufgabe genehmigt wird, wird der Anspruch als Betrug nicht gefunden geschlossen und kann vom Regulierer genehmigt werden. Wenn der Anspruch genehmigt wird, wechselt der Fall in die Erfüllungsphase, die der Anspruchsverarbeiter abschließt.

Genehmigungsaufgaben des Anspruchsmanagers

Genehmigen von Rückstellungs- oder Zahlungsbeträgen als Anspruchsmanager

1. Wenn ein zugewiesener Rückstellungsbetrag außerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, weist das System die Anforderung des Rückstellungsbetrags dem Anspruchsmanager zur Genehmigung zu. Wenn der Anspruchsmanager den Rückstellungsbetrag genehmigt, fährt der Regulierer mit der Bewertung der Anspruchszahlung fort. Wenn der Anspruchsmanager den Rückstellungsbetrag ablehnt und eine Empfehlung abgibt, sollte der Regulierer den Rückstellungsbetrag wie empfohlen überarbeiten.
2. Wenn ein erstellter Zahlungsbetrag außerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, weist das System die Anforderung des Zahlungsbetrags dem Anspruchsmanager zur Genehmigung zu. Der Anspruchsmanager überprüft den Zahlungsbetrag und die Anspruchsdetails und genehmigt oder lehnt die Anspruchszahlung ab. Wenn der Anspruchsmanager den Zahlungsbetrag genehmigt, kann der regulierende mit der Abwicklung fortfahren. Wenn der Manager die Anforderung jedoch ablehnt und eine Empfehlung gibt, sollte der Regulierer den Zahlungsbetrag wie empfohlen überarbeiten und übermitteln. Vom System generierte Arbeitsnotizen, die die Genehmigung oder Ablehnung angeben, werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall automatisch hinzugefügt.

Abschluss

Der Fall ist abgeschlossen, wenn der status und die Phase des Falls auf „Abgeschlossen“ festgelegt 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.

Erstellen Sie einen privaten Schadenfall

Ein Vertreter oder Verarbeiter der ersten Schadenmeldung kann den Anspruchsvorgang beginnen, indem er einen persönlichen Schadenfall im Namen Ihres Kunden 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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus.
3. Erstellen Sie einen Fall aus der Liste „Fälle für private Kfz-Ansprüche“.

Option	Schritte
Fall für privaten Kfz-Schaden aus der Liste „Fall für privaten Kfz-Schaden“	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Fälle für pri vaten Kfz-Schaden** , Wählen Sie aus **Alle** . **b.** Wählen Sie **Neu**.

4. Wählen Sie im Dialogfeld Neuen Fall erstellen die Option aus **Private Kfz-Police melden Anspruch** .
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
6. Füllen Sie im Formular die Pflichtfelder und alle anderen zugehörigen Informationen aus, die Sie vom Kunden gesammelt haben.
7. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen. Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für den Anspruchsfall hinzugefügt.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Ein persönlicher 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 Anspruchsverarbeiter können Sie sich den Fall selbst zuweisen und mit der Arbeit beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeitet einen privaten Anspruch.

Verarbeitet einen privaten Anspruch

Ein Verarbeiter kann einen Anspruch initiieren, einen Anspruch überprüfen, um ihn zu verifizieren, und nach der Bewertung eines Regulierers die Erfüllungsaufgaben abschließen und einen Anspruch schließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_pers.auto_processor

Aktualisieren und schließen Sie die Aufgaben des Anspruchsfalls.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Öffnen Sie den Anspruchsfall und eine der folgenden Möglichkeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Auf der 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.** In **Listen** Registerkarte, unter **Fälle für privaten Kfz-Schaden** , Öffnen Sie die Fall–liste. **c.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, der die Aufgabe enthält. **d.** Wenn der Anspruchsfall den Status „Neu“ hat oder Ihnen nicht zugewiesen ist, wählen Sie aus **Akzeptieren** Um daran arbeiten zu können. **e.** Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus. **f.** Wählen Sie unter einer der folgenden Phasen die Aufgabenaktivität aus, an der gearbeitet werden soll. ▪ **Schadenmeldung** ▪ **Anspruchsvalidierung** ▪ **Erfüllung**
Aus einem privaten Kfz-Schadensfall	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** In **Listen** Registerkarte, unter **Fälle für privaten Kfz-Schaden** , Wählen Sie aus **Mir zugewiesen** . **c.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, den Sie öffnen möchten. **d.** Wenn sich der Anspruchsfall im Status „Neu“ befindet, wählen Sie aus **Akzeptieren** Um daran arbeiten zu können. **e.** Wählen Sie im Fall die aus **Aufgaben** Registerkarte und wählen Sie die An–spruchsaufgabe aus.
Aus der Liste Aufgaben für privaten Kfz-Schaden	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** In **Listen** Registerkarte, unter **Aufgaben für privaten Kfz-Schaden** , Wählen Sie aus **Alle** . **c.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

Möglicherweise müssen Sie auswählen **Akzeptieren** Um die Zuweisung der Aufgabe zu akzeptieren, damit Sie an der Aufgabe arbeiten 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.

3. Schließen Sie die Arbeit ab, die erforderlich ist, um die Aufgaben in Ihrem Schadenfallsystem abzuschließen. Die Arbeit, die Sie möglicherweise abschließen müssen, kann Schritte in einer der folgenden Phasen enthalten.
   - Abschluss der Aufgaben der ersten Schadenmeldung zum Initiieren des Schadens.
   - Bewertung der Gültigkeit des vom Kunden gemeldeten Anspruchs.
   - Abschließen und Schließen des Anspruchs.
4. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle 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 die Playbook-Aktivität oder das Aufgabenformular.

Anspruchsaufgabe	Aktion
Zum übermitteln von Incident-Details	Wählen Sie im Fall-Playbook die Option aus **Als abgeschlossen markieren** .
Dient zum Validieren eines Anspruchs	Eine Anspruchsvalidierungsaufgabe wird erstellt, wenn eine Geschäftsregel einen doppelten Anspruch aufgrund derselben Versicherungspolice und demselben Verlustdatum bestimmt. Zum Validieren eines Anspruchs: Wählen Sie im Aufgabenformular aus **Genehmigen** Um den Anspruch oder zu validieren **Ablehnen** Zum Ablehnen und Schließen des Anspruchs.
Zum Hinzufügen oder Bearbeiten von Informationen zu Anspruchseigentum, Teilnehmer oder Abdeckung	Wählen Sie im Fall-Playbook die Option aus **Speichern** .
Dient zum Initiieren eines Anspruchs	Wählen Sie im Fall-Playbook die Option aus **Übermitteln** .
Zum Schließen eines Anspruchs	Wählen Sie im Fall-Playbook die Option aus **Schließen** Zum Schließen des Anspruchs.

Regulierungsaufgaben

Regulierer können im Anspruchsarbeitsbereich an Anspruchsaufgaben arbeiten.

Arbeitsbereich beanspruchen

Im Anspruchsarbeitsbereich kann ein Regulierer einen Anspruch überprüfen, um die Dokumente zu verifizieren, die Anspruchsabdeckungen auszuwerten, die Details zur Anspruchszahlung zu bestimmen und die Abwicklung für einen Anspruch zu genehmigen. Der Anspruchsarbeitsbereich für Regulierer bietet eine einheitliche Ansicht aller Aktionen, die ein Regulierer für einen Anspruch ausführen kann. Mit Registerkarten und Karten des Arbeitsbereichs können Regulierer durch die folgenden Abschnitte navigieren:

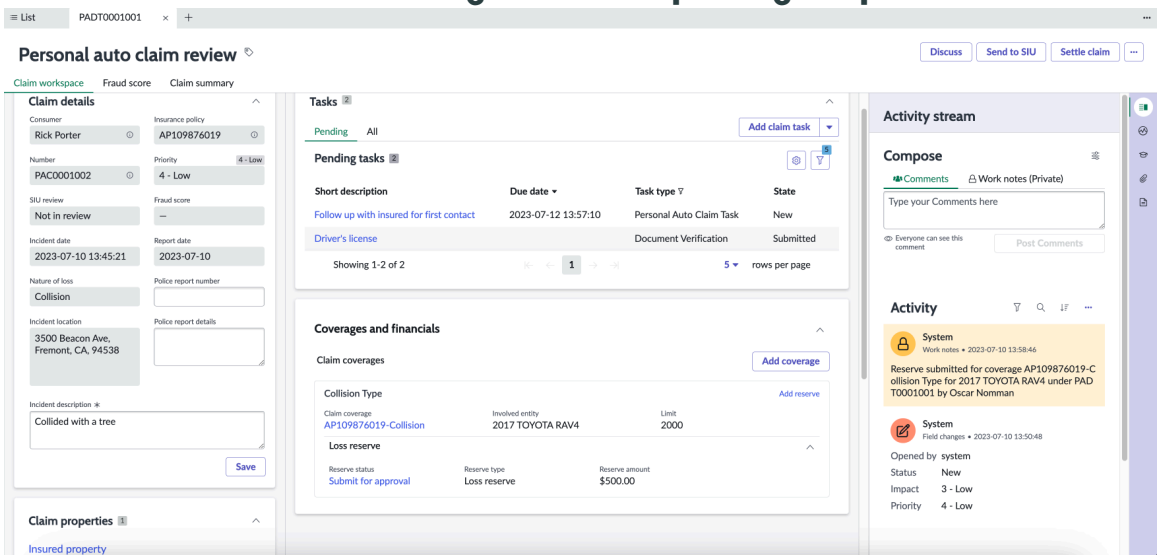
- Anspruchsdetails: Zeigen Sie die Details an, z. B. Policennummer, Anspruchsphase, Anspruchsstatus sowie Incident- und Berichtsdaten.
- Anspruchseigenschaften: Zeigen Sie die Eigenschaften an, die für den Anspruchsfall relevant sind, und bearbeiten Sie sie.

© 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.

- 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 Regulierereraufgaben für den aktuellen Anspruchsfall an, und bearbeiten Sie sie.
- Abdeckungen und Finanzen: Zeigen Sie die Anspruchsentitäten an, und ändern Sie sie, z. B. die Anspruchsabdeckungen, zugehörigen Rückstellungen, Zahlungen und Ausgabenbeträge unter einzelnen Abdeckungen.

Im Arbeitsbereich „Anspruch“ kann ein regulierender Mitarbeiter auch auf Registerkarten zugreifen, um die Seite „Betrugspunktzahl“ und die Seite „Zusammenfassung“ für einen Anspruch anzuzeigen.

Arbeitsbereich für Schadensregulierer: Überprüfung des privaten Kfz-Schadens



Arbeiten Sie an Aufgaben zur Regulierung privater Ansprüche

Ein Regulierer kann einen Anspruch überprüfen, um Dokumente zu verifizieren, Anspruchsabdeckungen zu bewerten, Details zur Anspruchszahlung zu bestimmen und die Abwicklung für einen Anspruch zu genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

Wichtig: Um auf die zugehörigen Registerkarten „Anspruchsarbeitsbereich“, „Betrugspunktzahl“ und „Zusammenfassungsregelungsarbeitsbereich“ zuzugreifen, müssen Sie die CSM-Standarddatensatzseite aktivieren. Standardmäßig ist die Seite inaktiv. Informationen zur Bestimmung der Standardseite für die Anzeige von Datensätzen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten

Aktualisieren und schließen Sie die Regulierereraufgaben des Anspruchsfalls.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Öffnen Sie die Aufgabe auf eine der folgenden Arten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Auf der Zielseite	Wählen Sie eine Aufgabe aus der Liste alle offenen Ansprüche aus.
Aus der Liste „Aufgaben für Schadenregulierer für privaten Kfz-Schaden“	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** In **Listen** Registerkarte, unter **Aufgaben des Regulierers für privaten Kfz-Schaden** , Wählen Sie aus **Alle** . **c.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

3. Schließen Sie die Arbeit ab, die erforderlich ist, um die Auswertungs- oder Abrechnungsaufgabe in Ihrem Schadenfallsystem abzuschließen.
4. Arbeiten Sie an der Regulierereraufgabe, indem Sie verschiedene Aktionen im Anspruchsarbeitsbereich ausführen.

Anspruchsaufgabe	Aktionen des Anspruchsarbeitsbereichs
Dient zum Hinzufügen einer Dokumentverifizierungsaufgabe	**a.** Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Dokument verifizierungsaufgabe hinzu** . **b.** Füllen Sie die Pflichtfelder aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Dient zum Überprüfen eines Dokuments	Wählen Sie Aus **Verifizieren** Um das Dokument oder zu verifizieren **Ablehnen** Um das übermittelte Dokument zur Verifizierung abzulehnen.
Zum Hinzufügen der Schadensabdeckung	**a.** Wählen Sie Aus **Abdeckung hinzufügen** . **b.** Wählen Sie die Anspruchsabdeckung und eine der folgenden erforderlichen Elemente aus: ▪ Anspruchsgegenstand ▪ Anspruchsbeteiligter **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Dient zum Hinzufügen einer Rückstellung oder Zahlung	**a.** Wählen Sie unter Abdeckungen und Finanzen eine aus der Liste der Schadenfallabdeckung aus: ▪ **Rückstellung hinzufügen** ▪ **Zahlung hinzufügen** **b.** Füllen Sie die Pflichtfelder aus. **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 Ad-hoc-Anspruchs-aufgabe	**a.** Wählen Sie in der Liste Aufgaben die Option aus **Fügen Sie die Anspruchsaufga be hinzu** . **b.** Füllen Sie die Pflichtfelder aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Dient zum übermitteln einer Rückstellung oder eines Zahlungsbetrags zur Genehmigung	Wählen Sie Aus **Genehmigen** Um oder zu genehmigen **Ablehnen** Zum Ablehnen der Rückstellung oder des Zahlungsbetrags. **a.** Wählen Sie unter „Abdeckungen und Finanzen“ für eine Rückstellung oder Zahlung in der Liste „Schadensabdeckung“ aus **Ausstehend** . **b.** Wählen Sie **Absenden**.
Dient zum Verweisen eines Anspruchs auf die Betrugsbewertung	Wählen Sie Aus **An SIU senden** .
Dient zum übermitteln einer Entscheidung über die Schadenregulierung	**a.** Wählen Sie Aus **Schadenregulierung** . ▪ Wählen Sie Aus **Genehmigen Sie den Anspruch** Um den Anspruch zu genehmigen und zur Erfüllung zu senden. ▪ Wählen Sie Aus **Anspruch ablehnen** Um die Abrechnung abzulehnen. **b.** Geben Sie Kommentare für die Abrechnungsentscheidung ein. **c.** Wählen Sie **Absenden**.

5. **Wahlweise:** Innerhalb einer Aufgabe in **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle 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.

Ergebnis

Abhängig von der aktuellen Phase des Falls:

- Wenn der Regulierer die Aufgabe akzeptiert, wird der Aufgabenstatus auf „in Bearbeitung“ festgelegt.
- Wenn der Regulierer eine Rückstellung oder Zahlung übermittelt und der Betrag innerhalb seines Autorisierungslimits liegt, wird er automatisch genehmigt.
- Wenn der Regulierer den Anspruch abrechnet, wird der Anspruchsfall automatisch geschlossen, wobei der Fallstatus auf „Abgeschlossen“ festgelegt ist, und die Anspruchsphase wird in „als abgelehnt geschlossen“ verschoben. Vom System generierte Arbeitsnotizen, die die Ablehnung angeben, werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall automatisch hinzugefügt.
- Wenn eine der Aufgaben im Zusammenhang mit dem Regulierer genehmigt wird, wird eine Aufgabe an den Anspruchsbearbeiter ausgelöst, um den Fall zu schließen. Vom System generierte Arbeitsnotizen, die die Genehmigung angeben, werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall automatisch 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.

Zugehörige Informationen

Generieren Sie die Betrugspunktzahl eines Anspruchs, und zeigen Sie sie an

Zeigen Sie die Zusammenfassung eines Anspruchs an

Generieren Sie die Betrugspunktzahl eines Anspruchs, und zeigen Sie sie an

Generieren Sie eine Betrugspunktzahl, und zeigen Sie die Seite „Betrugspunktzahl“ an, um detaillierte Einblicke in die Betrugspunktzahl und den Verlauf eines Anspruchs zu erhalten.

Ein Regulierer, ein Verarbeiter und ein Manager können eine Betrugspunktzahl generieren und die Seite „Betrugspunktzahl“ in einem Anspruchsfall und aus einer Reguliereraufgabe anzeigen, um das Betrugsrisiko eines Falls zu bestimmen. Administratoren können die Seite „Baseline-Betrugspunktzahl“ verwenden, um eine anwenderdefinierte Bewertungsseite zu erstellen, die speziell auf die Anforderungen für Ihren Geschäftsbereich zugeschnitten ist.

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Betrugspunktzahlbereiche mit UI Builder.

Betrugspunktzahldetails werden generiert und abgerufen

Wenn Sie Anspruchsmanager, Schadenregulierer oder Auftragsverarbeiter für ein Unternehmen sind, können Sie mithilfe von Details zu Anspruchsbetrug generieren und darauf zugreifen Integration von Financial Services Operations mit FRISS. Diese Option ist nur in Anspruchsfalldatensätzen und Datensätzen für Reguliereraufgaben verfügbar.

Aus einem Schadensfall-Datensatz oder einem Datensatz einer Reguliereraufgabe:

- Wählen Sie die Registerkarte Betrugspunktzahl aus, um die Seite „Betrugspunktzahl“ anzuzeigen.
- Wählen Sie Aus **Betrugspunktzahl erneut generieren** Dient zum Generieren oder erneuten Generieren einer Betrugspunktzahl.

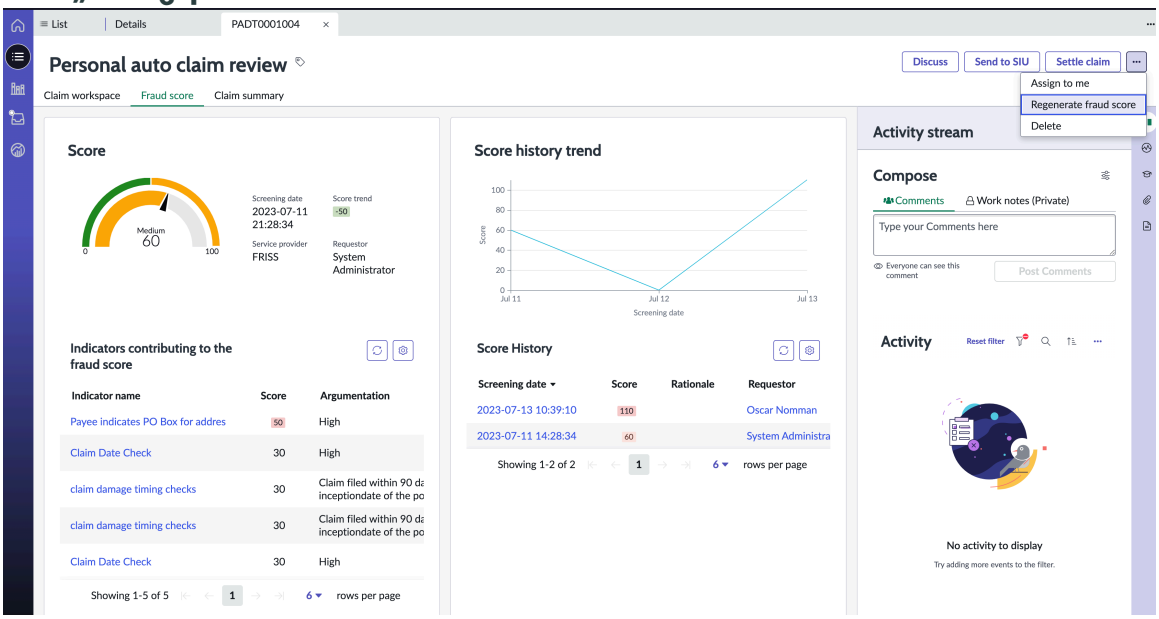
Seite „Betrugspunktzahl“

Im Schadenfall oder von einer Reguliereraufgabe aus können Sie Informationen zu Betrugspunktzahlen im anzeigen **Betrugspunktzahl** Registerkarte.

Das folgende Beispiel zeigt die Seite „Betrugspunktzahl“ für Schadensfälle bei Privatversicherungen Anwendung 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 „Betrugspunktzahl“



Details zur Betrugspunktzahl-Seite

Punktzahlanzeige

Zeigt eine hohe, durchschnittliche oder niedrige Risikopunktzahl basierend auf den übergebenen Anspruchsdaten an. Sie können die Anzeige konfigurieren, indem Sie die Bereiche für hoch, Durchschnitt , Oder niedrige Punktzahlen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Bereiche finden Sie unter Konfigurieren Sie die Betrugspunktzahlbereiche mit UI Builder.

Betrugsbewertung

Gesamtanzahl der Betrugspunktzahl.

Punktzahltrend

Zeigt die Differenz zwischen der aktuellen und der vorherigen Punktzahl an.

Serviceanbieter

Zeigt den Namen des Service Providers für die Analyse von Betrugsdaten 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, wird eine Liste von Indikatoren angezeigt, z. B. Überprüfung des Anspruchsdatums und Polizeibericht, 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 Untersuchungsdatum an.

Punktzahlverlauf

Zeigt an, wie oft die API für den Anspruchsfall ausgeführt wird. Listet Punktzahlen mit Überprüfungsdaten, Begründung für Überprüfungsanforderungen und Überprüfungsanforderer auf. Sie können auswählen, um den Verlauf bei Bedarf zu filtern und zu aktualisieren.

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.

Konfigurieren Sie die Betrugspunktzahlbereiche mit UI Builder

Konfigurieren Sie die Betrugspunktzahlbereiche mit UI Builder. Sie können bestimmte Felder konfigurieren, z. B. **Bereiche** Feld auf der Seite mit Betrugsinformationen von CSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich, damit Sie den Punktzahlbereich festlegen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Alle hier vorgenommenen Konfigurationsänderungen werden im angezeigt Financial Services Operations Core Ebene und gilt für alle FSO Core-Anwendungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder** > **Seitensammlungen**an.
2. **CSM-Standarddatensatz – Nachdetails** > **Betrugsbewertung** > **Standard**
3. **Wahlweise:** Wenn ein Anderer Anwendungsbereich Meldung wird angezeigt, wählen Sie aus **Bearbeiten Sie im ursprünglichen Umfang** .
4. Legen Sie den Mindest- und Höchstwert im Konfigurationsbereich fest **Konfiguration** Registerkarte durch Auswählen **Bereiche** .
5. Legen Sie den Wert, die Farbe und die Bezeichnung fest, indem Sie auswählen **Konfigurieren Sie Bereiche** .
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 Anzeigekonfiguration finden Sie unter ServiceNow® Entwickler-Site an.

Zugehörige Informationen

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten

Bewerten Sie einen persönlichen Anspruch auf Betrug

Ein Service Desk-Mitarbeiter für spezielle Untersuchungen 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 Geschäftsregellogik einen Anspruchsfall als Anspruch in unmittelbarer Nähe identifiziert – einen Anspruchsfall, der sehr nahe am Startdatum der Police liegt – wird eine Aufgabe an die SIU-Abteilung zur Bewertung von Betrug ausgelöst. Ein Regulierer kann einen Anspruch auch während der Schadenbewertung des Regulierers 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**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe in der Liste „spezielle Untersuchungsaufgaben“.

Option	Bezeichnung
Aus der Liste Sonderuntersuchungsaufgaben	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Spezielle Untersuchungsaufgaben** , Öffnen Sie die Aufgabenliste. ▪ Wählen Sie für Ihre zugewiesenen Auf–gaben aus **Mir zugewiesen** . ▪ Wählen Sie für alle speziellen Untersu–chungsaufgaben aus **Alle** . **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 klicken **Mir zuweisen** .

4. Schließen Sie die Arbeit ab, die erforderlich ist, um die Aufgabe in Ihrem Schadenfallsystem abzuschließen.
5. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
6. Schließen Sie die Aufgabe über das Formular „spezielle Untersuchungsaufgabe“.

Spezielle Untersuchungsaufgabe	Aktion
Dient zum übermitteln einer Betrugsbewertung	Wählen Sie Aus **Genehmigen** Um den Anspruch als nicht betrügerisch oder zu schließen **Ablehnen** Dient zur Validierung des Anspruchs als Betrug.

Ergebnis

- Wenn die Aufgabe genehmigt wird, wird die Aufgabe in „Abgeschlossen“ verschoben.
- Wenn die Aufgabe abgelehnt wird, wird die Aufgabe in „Geschlossen abgelehnt“ verschoben.

Genehmigen Sie eine Rückstellung oder einen Zahlungsbetrag

Ein Anspruchsmanager kann Anspruchsrückstellungen 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 Genehmigungsbehörde des Regulierers, erhält der Anspruchsmanager eine Anforderung zur Genehmigung der Rückstellung oder des Zahlungsbetrags vom Regulierer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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**an.
2. Öffnen Sie die Aufgabe auf eine der folgenden Arten.

Option	Bezeichnung
Auf der Zielseite	Wählen Sie die Aufgabe aus der Liste meine ausstehenden Aufgaben aus.
Aus der Liste Genehmigungen von Schadensfällen bei Privatversicherungen	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** In **Listen** Registerkarte, unter **Genehmigungen von Schadensfällen bei Privatversicherungen** , Öffnen Sie 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, in **Kommentare** Geben Sie 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 „Anspruchsrückstellung“ oder „Anspruchszahlungsaufgabe“.

Genehmigungsaufgabe	Aktion
Um eine Genehmigung zu übermitteln	Wählen Sie Aus **Genehmigen** Um die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag zu genehmigen, oder **Ablehnen** Zum Ablehnen der Rückstellung oder des Zahlungsbetrags.

Ergebnis

- Wenn der Anspruchsmanager die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag genehmigt, wird die Aufgabe „Schadensrückstellung“ an den Regulierer zurückgegeben, um mit der Bewertung oder Abwicklung der Schadenszahlung fortzufahren.
- Wenn der Anspruchsmanager den Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag ablehnt, gibt der Manager eine weitere Empfehlung. 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 Audits und Nachverfolgung.

Fügen Sie eine Ad-hoc-Aufgabe hinzu

Erstellen Sie eine Aufgabe als Verarbeiter, Regulierer oder Manager, um die Arbeit Ihres Anspruchs besser zu priorisieren und zu planen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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_adjuster oder sn_ins_claim_Pers.Manager

Hinweis: Mit können Sie bei Bedarf zusätzliche Aufgaben für einen Anspruch erstellen **Aufgabe hinzufügen** Schaltfläche im Menü Aktionen oder mit **Erstellen Sie einen neuen Datensatz** Schaltfläche im Bereich „zugehörige Datensätze“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Öffnen Sie den Anspruch auf eine der folgenden Arten.

Option	Schritte
Auf der Zielseite	Wählen Sie in einer Anspruchsliste den Anspruchsfall aus, für den Sie eine neue Aufgabe erstellen möchten.
Aus der Liste der entsprechenden Fälle/Aufgaben	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** In **Listen** Navigieren Sie zu einer der folgenden zutreffenden Listen: ▪ Wählen Sie als Prozessor aus **Fälle für privaten Kfz-Schaden** , Und wählen Sie dann aus **Alle** . ▪ Wählen Sie als Regulierer aus **Aufgaben des Regulierers für privaten Kfz-Schaden** , Und wählen Sie dann aus **Alle** . ▪ Wählen Sie als Manager aus **Genehmigungen von Schadensfällen bei Privatversicherungen** , Wählen Sie 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 Sie öffnen möchten.

3. Wählen Sie Aus **Aufgabe hinzufügen** .
4. Füllen Sie die Details im Formular „Neuen privaten Kfz-Schaden erstellen“ aus.
5. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle 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 Anwender zu.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Aufgabe wird im Status „Neu“ angezeigt. Aktive und inaktive Anspruchsaufgaben werden im Anspruchsfall und im Bewertungsschritt des Anspruchsregulierers 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 die Aufgabe je nach Anforderung für die Aufgabe in die folgenden Status wechseln.

- In Arbeit
  - Nachdem sich eine neu erstellte Aufgabe zugewiesen wurde.
  - Ein Aufgabenbeauftragter wählt aus **Akzeptieren** Um die Aufgabe zu akzeptieren.
  - Ein Aufgabenbeauftragter wählt eine Aufgabe aus, die sich derzeit im Status Warten auf Info befindet.
  - Nachdem ein Aufgabenbeauftragter die Option „Aufgabe öffnen“ ausgewählt hat, um die Arbeit an der Aufgabe fortzusetzen.
- Warten auf Informationen: Ein Aufgabenbeauftragter wählt „Warten auf Informationen“ aus.
- Abgeschlossen: Ein Aufgabenbeauftragter wählt „Schließen“ aus, um die Aufgabe zu schließen.

Zeigen Sie Ad-hoc- und vom System generierte Aufgaben für einen Anspruch an

Zeigen Sie eine ausstehende Aufgabe an, um Ihre Anspruchsarbeit zu priorisieren.

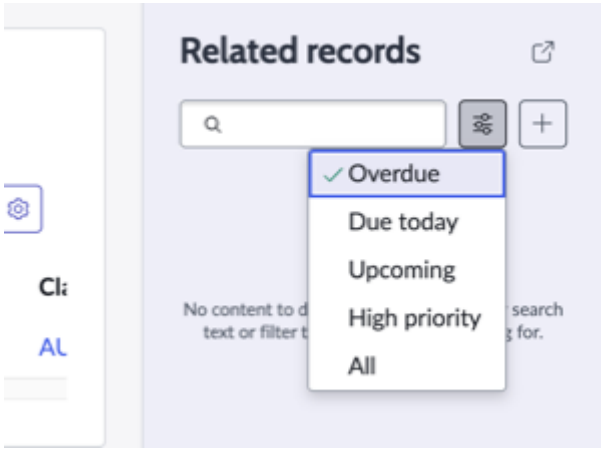
Prozessoren können zugewiesene Aufgaben aus einem Anspruchsfall oder einer Aufgabe anzeigen, und Regulierer können ihre zugewiesenen Aufgaben anzeigen, wenn sie innerhalb einer Regulierereraufgabe arbeiten. Diese Rollen können auch zugewiesene Aufgaben aus „meine ausstehenden Aufgaben“ auf der Zielseite anzeigen.

Zeigen Sie eine Aufgabe aus einem Anspruchsfall oder einer übergeordneten Regulierereraufgabe an, oder suchen Sie nach einer Aufgabe, indem Sie die Registerkarte Aufgaben oder auswählen **Zugehörige Datensätze** Symbol ( ) Aus dem Kontextmenü.

Suchen Sie auf folgende Arten nach einer Aufgabe:

- Geben Sie eine Kurzbeschreibung in die Suche ein
- Nach diesen Optionen filtern:
  - Überfällig
  - Heute fällig
  - Bevorstehend
  - Hohe Priorität
  - Alle
- Wählen Sie aus Symbol zum Öffnen von entsprechend gefilterten Aufgaben in einer Listenansicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Besprechen 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_adjuster, sn_ins_claim_Pers.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen oder zeigen Sie eine laufende Sidebar-Diskussion für Fälle an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus.
3. Öffnen Sie einen Fall aus der Liste.
4. Wählen Sie Aus **Besprechen** .
5. Geben Sie einen Betreff 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 aus **Besprechen** , Und wählen Sie dann aus **Datensatz öffnen** Für die Diskussion, die Sie anzeigen möchten.

Verwenden Sie Agent Assist, um zugehörige Ansprüche anzuzeigen

Verwenden Sie die Kontextsuche für Agent Assist, um zugehörige Ansprüche und relevante Wissensartikel anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_Pers.fnol_Representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster, sn_ins_claim_Pers.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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus.
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus dem Fall-Playbook oder der Liste Aufgaben für den Schadenregulierer für private Kfz-Ansprüche.

Option	Schritte
Aus dem Fall-Playbook	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Fälle für pri vaten Kfz-Schaden** , Öffnen Sie die Fall–liste. **b.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, der die Regulierereraufgabe enthält.
Aus der Liste „Aufgaben für Schadenregulierer für privaten Kfz-Schaden“	**a.** In **Listen** Registerkarte, unter **Aufgaben des Regulierers für privaten Kfz-Schaden** , Wählen Sie aus **Alle** . **b.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

4. Wählen Sie das Agent Assist-Symbol aus, um die Funktion zu verwenden.
   Weitere Informationen zu Agent Assist finden Sie unter Lösungen mit Agent Assist suchen .

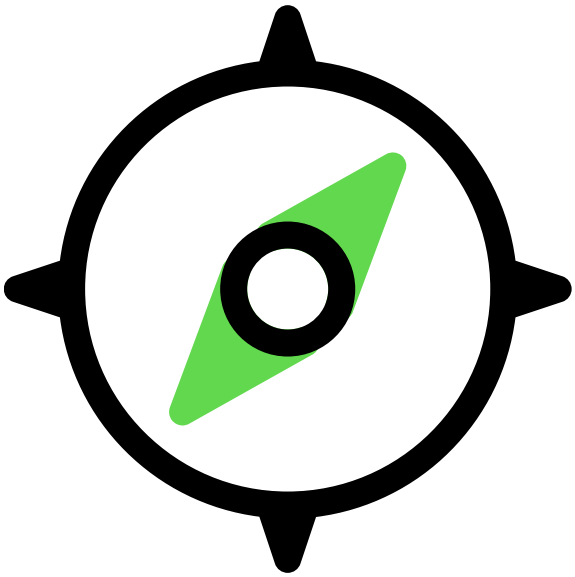
Einzelversicherungs-Fälle

Die Einzelversicherungs-Fälle Mit der Anwendung kann Ihre Organisation die verschiedenen Phasen des Prozesses für individuelle Lebensversicherungsansprüche schnell einrichten, von der ersten Schadenmeldung bis zum Abschluss des Schadens.

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

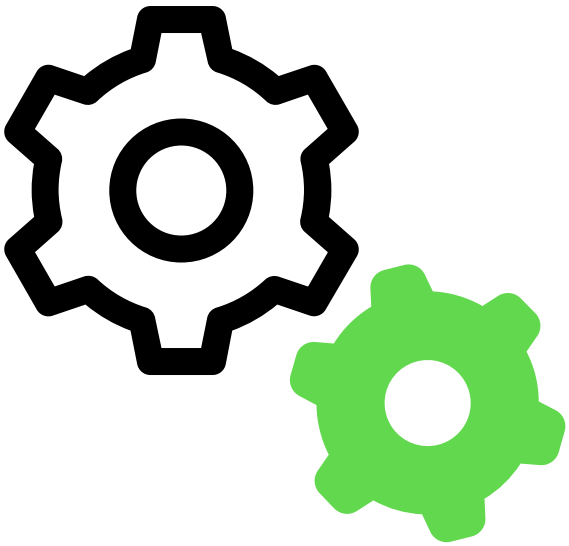
Erste Schritte

Untersuchen



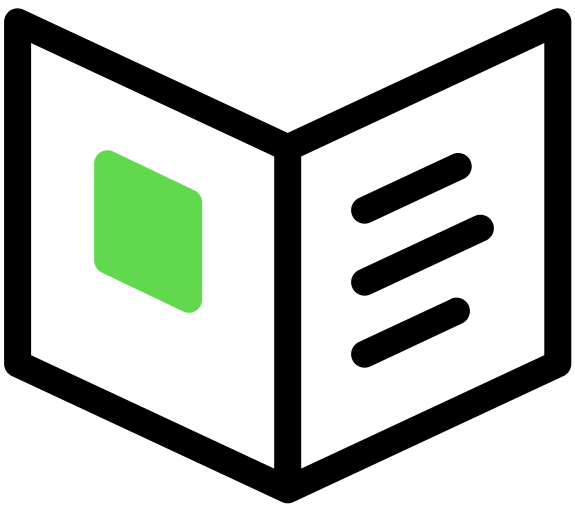
Erfahren Sie mehr darüber, wie Prozessoren und Regler verwenden Einzelversicherungs-Fälle

Einrichten



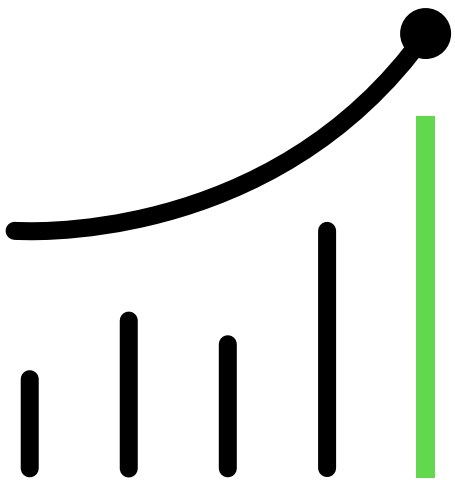
Einzelversicherungs-Fälle einrichten

Verwenden



Verwalten Sie Fälle für Versicherungsansprüche von der ersten Schadenmeldung bis zum Schadenabschluss

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen 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.

Einzelversicherungs-Fälle erkunden

Erfahren Sie, wie Ihre Vertreter der ersten Schadenmeldung, die Regulierer, Und -Manager können verwenden Einzelversicherungs-Fälle Dient zum Erstellen und Verwalten einzelner Lebensversicherungsansprüche.

Mit Einzelversicherungs-Fälle Anwendung können Sie die Initiierung, Verarbeitung und Lösung einzelner Ansprüche in der Lebensversicherung für Ihre Kunden verwalten. Mit dieser Anwendung können Sie sich mit abstimmen Andere, um die Anspruchsaufgaben für die übergeordneten und untergeordneten Ansprüche zu verwalten. Sie können auch die erforderliche Anspruchsdokumentation erfassen und validieren, den Anspruch untersuchen und den Anspruch regeln.

Schlüsselfunktionen

- Ein Schadendatenmodell, das jeden Lebensversicherungsfall berücksichtigen kann
- Ein klarer und intuitiver Prozess für Schadenaufnahmespezialisten, Schadenfallspezialisten und Schadenfallmanager
- Unterstützung für die Arbeit an mehreren Richtlinien, die von einem einzigen Anspruchsfall unterstützt werden
- Dedizierte Playbooks und Arbeitsbereiche, die für verschiedene Anspruchspersonas erstellt wurden
- Ein Baseline-Workflow, in dem Sie die Ansprüche von der FNOL bis zum Schadensabschluss für einzelne Lebensversicherungsansprüche anzeigen können

Einzelversicherungs-Fälle Personas

Die folgende Tabelle zeigt, welche Personas in Ihrer Organisation verwenden können Einzelversicherungs-Fälle Anwendung.

Einzelversicherungs-Fälle Personas

Persona	Beschreibung
Administrator	Schadenfalladministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
FNOL-Vertreter	Front-Office-Mitarbeiter, der im Namen eines Kunden einen Anspruchsfall erstellt und die relevanten Dokumente hochlädt.
Schadenregulierer	Person, die die Dokumente und Details zur Bewertung des Verlusts von Leben sammelt und überprüft, Und regelt dann einen Anspruch.
Anspruchsmanager	Manager, der die Rückstellungen und Zahlungsanforderungen genehmigt und eine Übersicht über alle Forderungen anzeigen kann, einschließlich Performance Analytics Dashboards und Berichte.

Einzelversicherungs-Fälle einrichten

Sie können installieren und konfigurieren Einzelversicherungs-Fälle Anwendung, damit die Vertreter der ersten Schadenmeldung, die Schadenregulierer und andere mit der Bearbeitung der einzelnen Lebensversicherungsansprüche beginnen 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 installieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie installieren Einzelversicherungs-Fälle Anwendung (sn_ins_claim_indl). Die Anwendung enthält Demodaten und zugehörige Installationen 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- 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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Einzelversicherungs-Fälle Anwendung (sn_ins_claim_indl) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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 „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer 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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
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 Komponenten, die mit installiert werden Einzelversicherungs-Fälle Anwendung zur Erfüllung der Anspruchsanforderungen Ihrer Organisation. Beispiele sind Langzeitpflege, Invalidität oder kritische Krankheit.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Einzelversicherungs-Fälle Anwendung ist installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Einzelversicherungs-Fälle installieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einzelversicherungs-Fälle Enthält einen Workflow für Anspruch auf Leistungen im Todesfall, der demonstriert, dass mehrere Versicherungsansprüche aus einem einzelnen Fall bearbeitet werden können. Es enthält auch ein Playbook für erste Schadenmeldung (First Alert of Loss, FNOL) und einen anpassbaren Arbeitsbereich für Schadenregulierer. Weitere Informationen finden Sie unter Einzelversicherungs-Fälle-Workflows.

Prozedur

1. Importieren Sie Ihre Versicherungspolicen, Finanzprodukte und Finanzinstitute In ServiceNow Tabellen. 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 Anwendergruppen	Bestimmen Sie die Rollen der Personen, die Sie an den Anspruchsfällen für Ihren Geschäftsbereich arbeiten müssen. Richten Sie die Rollen ein, um die Berechtigungen zu unterstützen, die zur Beurteilung eines Anspruchs erforderlich sind. Die Rollen sollten die enthaltenen Rollen von erben FSO Kern. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Rollen . Erforderliche Rollen sind: ○ Viewer: Enthalten in Einzelversicherungs-Fälle Anwendung und erbt die Viewer-Rolle sowie die Account- oder Kundendaten-Viewer-Rollen von FSO Kern. Diese Rolle kann Kunden-, Fall- und Richtlinieninformationen für Ihren Geschäftsbereich anzeigen. ○ Regulierer: Enthalten in Einzelversicherungs-Fälle Anwendung und erbt die Rolle des Core-Regulierers und die Rolle des Dokumentverarbeiters von FSO Kern. Diese Rolle wertet die Ansprüche für Ihren Geschäftsbereich aus. ○ FNOL-Agent: Enthalten in Einzelversicherungs-Fälle Anwendung und erbt die repräsentative Kernrolle „erste Schadenmeldung“. Diese FNOL-Agent-Rolle wird für alle Geschäftsbereiche freigegeben. ○ Manager: Enthalten in Einzelversicherungs-Fälle Anwendung und erbt die Rolle „Verwalter für Ansprüche im Todesfall“. Diese Rolle enthält die regulierenden Rollen für alle Ihre Geschäftsbereiche. Diese Rolle hat die Berechtigung zum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Anzeigen Performance Analytics Dashboards. Diese Rolle wird für alle Geschäftsbereiche freigegeben. ○ Administrator: Enthalten in Einzelversicherungs-Fälle Und erbt die Rolle des Administrators der Servicedefinition. Diese Rolle führt die Konfigurationen aus, die für die Anwendung erforderlich sind. Diese Rolle wird für alle Ihre Geschäfts–bereiche freigegeben. Möglicherweise müssen Sie keine Änderungen an dieser Rolle vornehmen. Konfigurieren Sie als Nächstes die Anwendergruppen für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können Gruppen auch Rollen zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Anwendergruppen .
Richten Sie Skripteinbin-dungen ein	Verwenden Sie Skripteinbindungen, um JavaScript zu speichern, das auf dem Server ausgeführt wird. Durch die Verwendung von Skripteinbindun-gen in Ihrem Schadenfall-Flow aktivieren Sie die Wiederverwendbarkeit und Vererbung von den Basisobjekten. Fügen Sie für jede Tabelle, die für Ihren Geschäftsbereich erstellt wurde, Folgendes hinzu: ○ Eine Skripteinbindung auf Aktionsebene enthält die Akti–onsfunktionen auf UI-Ebene. ○ Eine Skripteinbindung auf Serviceebene enthält die Ge–schäftslogik der mittleren Ebene. ○ Eine Skripteinbindung auf DAO-Ebene enthält die Metho–den zum Ausführen von CRUD-Vorgängen. ○ Alle anderen Skripteinbindungen basierend auf Ihren An–forderungen. Ändern Sie die Skripteinbindung ClaimConstants, um die Ob–jektnamen funktionsübergreifend wiederzuverwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Skripteinbindungen .
Konfigurieren Sie Tabellen und ACLs	Konfigurieren Sie die Tabellen, indem Sie die vorhandenen Tabellen über-prüfen, die in Insurance Claim Core bereitgestellt wurden, und die in die-ser Anwendung enthaltenen Tabellen, und nehmen Sie Änderungen ent-sprechend Ihren Anforderungen vor. Konfigurieren Sie Zugriffssteuerungslisten (ACLs) in diesen Tabellen, um den Rollen und Personas, die an den Fällen und Aufgaben arbeiten, die entsprechenden Berechtigungen zu gewähren. **Hinweis:** Das Anspruchsdatenmodell unterstützt die Arbeit an einem einzelnen Fall mit einer einzigen Richtlinie oder mehreren Richtlinien oder Begünstigten. Weitere Informationen finden Sie unter Datenmodelle und Mit Einzelversicherungs-Fälle 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.

Aufgabe	Beschreibung
Formularansichten konfigurieren.	Richten Sie alle erforderlichen Ansichten für neue Tabellen entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen ein. Sie können die in dieser Anwendung enthaltenen Fall- und Aufgabenansichten als Referenz verwenden.
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um eindeutige Flows und Ansichten für Ihre Servicefälle und -Aufgaben zu aktivieren. Beispielsweise können die Services für einen Anspruch einen neuen Anspruch melden, einen Anspruch anfechten 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 verschiedene Flows für Ihre Aufgaben zu erstellen. Beispiele sind ein Flows für die Anspruchsvalidierung oder ein Flows für die Aufgabe „Anspruchsabschluss“. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Servicedefinitionen .
Richten Sie UI-Aktionen ein	Definieren Sie die Aktionen, die der Anwender für den Tabellendatensatz in einem Formular ausführen kann. Beispiele sind „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 UI-Aktionen werden definiert und FSO Core Banking-Tabellen.
Konfigurieren Sie Arbeitsbereiche	Konfigurieren Sie die Arbeitsbereiche für Ihre definierten Personas, um mit den Kunden zu interagieren und Fälle zu erstellen und zu bearbeiten. Verwenden Sie die bereitgestellten Zielseiten und Arbeitsbereiche als Referenz, oder erstellen Sie mit eigene UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Anspruchsarbeitsbereich für Einzelversicherungs-Fälle. **Hinweis:** Der Anspruchsarbeitsbereich ist über eine Regulierereraufgabe zugänglich. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM und UI Builder .
Konfigurieren Sie Entscheidungstabellen	Richten Sie die Entscheidungstabellen ein, die für Ihre Geschäftsanforderungen spezifisch sind. Die Regeln zum Selektieren des Schweregrads eines Anspruchs finden Sie in der enthaltenen Tabelle zur Entscheidung über die Selektierung 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.

Aufgabe	Beschreibung
	Wenn sich die Eingabeparameter, Regeln und anderen Elemente unterscheiden, sind für jede Branche möglicherweise neue Tabellen erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Entscheidungstabellen .
Konfigurieren Sie die Genehmigungs-Engine	Aktualisieren Sie die Eigenschaften der Genehmigungs-Engine nach Bedarf um **Versicherungsfallvorgänge** > **Eigenschaften**an. Überprüfen und aktualisieren Sie für Rückstellungen und Zahlungen die Entscheidungstabelle für Anspruchsrückstellungen und Zahlungsregeln mit den gewünschten Parametern und Werten. Weitere Informationen finden Sie unter Versicherungsansprüche Kerneigenschaftenan.
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 Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln .
Bearbeiten oder erstellen Sie Flows	Bearbeiten oder erstellen Sie Flows mit Flow Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten oder erstellen Sie Flows .

Aktivieren Sie den Anspruchsarbeitsbereich für Einzelversicherungs-Fälle

Aktivieren Sie die Seite „Anspruchsarbeitsbereich“ im Anspruchsfall, damit ein Anspruchsmanager oder Regulierer die Seite in anzeigen kann Einzelversicherungs-Fälle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**an.
2. In **Suchen** Feld, suchen Sie nach **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** .
3. In CSM/ Konfigurierbarer Arbeitsbereich für FSM, Aktivieren Sie CSM Standarddatensatzseite. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten .
4. Legen Sie auf der CSM-Standarddatensatzseite die Seitenreihenfolge fest.
5. Legen Sie die Variantenbedingungen und die Zielgruppe auf den folgenden Datensatzseiten fest.

Variante der Anspruchsseite	Navigation zu Seitendatensätzen
Seite „Arbeitsbereich beanspruchen“	a. In **Suchen** Feld, suchen Sie nach **CSM-Standarddaten satz – Nachdetails** . b. Navigieren Sie in der Tabelle „Seiten und Varianten“ zur Seitensammlung: **Arbeitsbereich beanspruchen** > **Arbeits bereich individuelle Lebensversicherung** > **Einstellunge n**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.

Vertrauliche Daten werden in verschlüsselt Einzelversicherungs-Fälle

Ansprüche auf individuelle Lebensversicherung enthalten Felder mit personenbezogenen oder vertraulichen Daten, die möglicherweise verschlüsselt werden müssen. Als Administrator für Einzelversicherungs-Fälle, Sie sollten Vorsichtsmaßnahmen treffen, um sicherzustellen, dass diese Felder mit verschlüsselt werden Verschlüsselung auf Spaltenebene. Auf diese Weise tragen Sie dazu bei, den Datenschutz Ihrer Organisation zu schützen.

Übersicht über die Verschlüsselung von Daten in Einzelversicherungs-Fälle

Die Einzelversicherungs-Fälle Mit dem Datenmodell können Sie die Details für einzelne Leistungsansprüche aufzeichnen. Einzelversicherungs-Fälle Enthält einen Workflow für Anspruch auf Todesgeld, der den gesamten Schadenlebenszyklus von der ersten Schadenmeldung bis zum Fallabschluss abdeckt. Weitere Informationen finden Sie unter Einzelversicherungs-Fälle-Workflows.

Sie können Felder, die vertrauliche Daten enthalten, mithilfe von verschlüsseln Verschlüsselung auf Spaltenebene.

Vertrauliche Daten in Anspruch auf Leistungen im Todesfall

Bei Anspruch auf Leistungen im Todesfall können mehrere Felder vertrauliche Informationen enthalten.

In der folgenden Tabelle sind einige Felder aufgelistet, die vertrauliche Daten enthalten können.

Hinweis: Diese Liste ist nicht endgültig. Ihre Datenverschlüsselungs- und Datenschutzanforderungen können sich je nach Implementierung unterscheiden.

Felder, die vertrauliche Daten enthalten können

Feld	Beschreibung
Verstorben	Name der verstorbenen Person im Anspruch.
Incident-Beschreibung	Details des Incident für das Ereignis „Lebensverlust“.
Anhänge	Begleitdokumente und Dateien, die sich auf den Anspruch beziehen. Dieses Feld kann vertrauliche Informationen wie eine Sterbeurkunde enthalten.

Die sensiblen Daten werden verschlüsselt

Felder in Einzelversicherungs-Fälle Kann mit verschlüsselt werden Feldverschlüsselung. Weitere Informationen finden Sie unter Feldverschlüsselung .

Einzelversicherungs-Fälle verwalten

Erfahren Sie, welche Rollen verwenden Einzelversicherungs-Fälle Anwendung zum Erstellen, Untersuchen und Verwalten eines Versicherungsanspruchs von der ersten Schadenmeldung bis zum Schadenabschluss.

Die Einzelversicherungs-Fälle Die Anwendung enthält einen Workflow für Anspruch auf Leistungen im Todesfall, mit dem Ihre Regulierer mehrere Versicherungsansprüche aus einem einzigen Fall bearbeiten können. FNOL-Vertreter können Anspruchsanforderungen einreichen, während Regulierer an den Fällen für die einzelnen Lebensversicherungsansprüche arbeiten 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.

Arbeitsbereich

Verwenden Arbeitsbereich Dient zur Bearbeitung aller Aspekte eines einzelnen Lebensversicherungs-Schadensfalls. Anwender mit diesen Rollen können die folgenden Aufgaben ausführen:

- Überwachen Sie die Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Navigieren Sie durch Aufgaben
- Verwalten Sie mehrere Richtlinien in einem Anspruch

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Die folgende Tabelle zeigt, welche Arbeitsbereichsanwender verwenden können Einzelversicherungs-Fälle Anwendung in.

Arbeitsbereichsanwender für Einzelversicherungs-Fälle

Rolle	Beschreibung
Schadenfalladministrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich entsprechend den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Einzelversicherungs-Fälle konfigurieren und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Anspruchsmanager	Genehmigt die Reservierungs- und Zahlungsanforderungen und zeigt die Analytics-Dashboards an. Kann auch auf die Registerkarte „Anspruchsarbeitsbereich“ in einem Fall und das FNOL-Playbook zugreifen.
FNOL-Vertreter	Erstellt die Anspruchsfälle im Namen von Kunden und lädt die relevanten Dokumente im FNOL-Playbook hoch.
Regulierer	Bewertet einen Anspruch, indem die Anspruchsdokumente, Abdeckungen, Rückstellungen und Zahlungen auf der Registerkarte „Anspruchsarbeitsbereich“ des Falls überprüft werden. Kann auch auf das FNOL-Playbook zugreifen.
Anspruchsbetrachter	Zeigt die Anspruchsdetails, Details zum Verstorbenen und Begünstigten an.

Einzelversicherungs-Fälle-Workflows

Die Einzelversicherungs-Fälle Die Anwendung installiert automatisierte Workflows, die Sie für einzelne Aufgaben in Bezug auf Lebensversicherungsansprüche konfigurieren können. Diese Workflows erstellen Fälle und leiten alle Aufgaben an verschiedene Abteilungen in Ihrer Organisation weiter.

Übersicht Von Einzelversicherungs-Fälle Workflows

Nachdem ein Anspruchsfall in initiiert wurde Einzelversicherungs-Fälle Anwendung durchläuft der Workflow Phasen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für die Untersuchung und Verwaltung einzelner Lebensversicherungsansprüche an die Rollen in verschiedenen Abteilungen weiter. Service Desk-Mitarbeiter können sich bei anmelden Financial Services

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Der Workflow enthält eine Entscheidungstabelle zum Selektieren und Festlegen der Priorität eines Anspruchs.

Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch den Prozess zur Erfüllung von Ansprüchen:

- Erste Schadenmeldung wird übermittelt
- Anspruch Selektierung
- Bewertung des Schadensregulierungsanspruchs
- Abschluss des Schadenfalls

Erster Schadenfall (FNOL)

Einreichung eines Anspruchs als Vertreter der ersten Schadenmeldung

1. In der Phase „FNOL“ meldet ein Teilnehmer der Versicherungspolice oder ein anderer Melder ein Schadenfall 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 wurden.
2. Der Vertreter gibt Details zum verstorbenen, Incident-Details und Melderdetails ein. Ein System-Workflow ruft die Richtlinien-Snapshots für alle Richtlinien ab, die dem Anspruch zugeordnet sind, und erstellt einen Anspruch für jede Police. Der Vertreter sammelt auch die eingehenden Dokumente, z. B. die Sterbeurkunde. Der Anspruch wird initiiert, wenn der Vertreter den Fall übermittelt.
3. Nachdem der Vertreter den Fall übermittelt hat, selektieren die Geschäftsentscheidungsregeln den Anspruch, und der Fall wird priorisiert.

Regulierererauswertungen

Validieren, Bewerten und Begleichung eines Anspruchs als Regulierer

1. Der Regulierer überprüft die Abdeckungen, Begünstigten und Dokumente für die Policen, die dem Schadenfall zugeordnet sind.
2. Der Regulierer weist die Rückstellungsbeträge den Abdeckungspositionen gemäß den folgenden Bedingungen zu:
   - Wenn sich der zugewiesene Rückstellungsbetrag innerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers befindet, genehmigt der Regulierer die Ergebnisse.
   - Wenn der zugewiesene Rückstellungsbetrag außerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, weist das System die Anforderung dem Anspruchsmanager zur Genehmigung zu.

     Wenn vom Anspruchsmanager genehmigt, fährt der Regulierer mit der Bewertung der Anspruchszahlung fort.

     Wenn der Betrag nicht genehmigt wird, bewertet und überarbeitet der Regulierer den Rückstellungsbetrag gemäß den Empfehlungen des Schadenfallmanagers.
3. Der Regulierer aktualisiert den Anspruchsdatensatz entweder mit einer Verlustrückstellung, einer Ausgabenrückstellung oder beidem.
4. Der Regulierer erstellt Zahlungsbeträge für die erstellten Rückstellungen, die auf der abgeschlossenen Bewertung basieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 sich der erstellte Zahlungsbetrag innerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers befindet, genehmigt der Regulierer die Ergebnisse.
- Wenn der Betrag außerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, weist das System die Anforderung dem Anspruchsmanager zur Genehmigung zu.

  Wenn der Anspruchsmanager den Zahlungsbetrag genehmigt, fährt der Regulierer mit einer Bewertung der Anspruchszahlung fort.

  Wenn der Betrag nicht genehmigt wird, bewertet der Regulierer neu und erstellt einen Zahlungsbetrag, der auf den Empfehlungen des Anspruchsmanagers basiert.

5. Der Regulierer regelt die Ansprüche, indem er die Ansprüche genehmigt oder ablehnt. Wenn der Regulierer die Überprüfungsaufgabe zur Regelung des Anspruchs genehmigt, wird der Anspruchsfall geschlossen. Wenn der Regulierer alle zugehörigen Aufgaben ablehnt, wird der Anspruchsfall automatisch geschlossen.

Genehmigungen des Anspruchsmanagers

Genehmigen von Rückstellungs- oder Zahlungsbeträgen als Anspruchsmanager

1. Wenn ein zugewiesener Rückstellungsbetrag außerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, weist das System die Anforderung des Rückstellungsbetrags dem Anspruchsmanager zur Genehmigung zu.

   Wenn der Anspruchsmanager den Rückstellungsbetrag genehmigt, fährt der Regulierer mit der Bewertung der Anspruchszahlung fort.

   Wenn der Anspruchsmanager den Rückstellungsbetrag ablehnt und eine Empfehlung abgibt, sollte der Regulierer den Rückstellungsbetrag wie empfohlen überarbeiten.

2. Wenn ein erstellter Zahlungsbetrag außerhalb der Genehmigungsberechtigung des Regulierers liegt, weist das System die Anforderung des Zahlungsbetrags dem Anspruchsmanager zur Genehmigung zu. Der Anspruchsmanager überprüft den Zahlungsbetrag und die Anspruchsdetails und genehmigt oder lehnt die Anspruchszahlung ab.

   Wenn der Anspruchsmanager den Zahlungsbetrag genehmigt, kann der regulierende mit der Abwicklung fortfahren.

   Wenn der Manager die Anforderung ablehnt und eine Empfehlung gibt, sollte der Regulierer den Zahlungsbetrag wie empfohlen überarbeiten und übermitteln.

   Vom System generierte Arbeitsnotizen mit den Genehmigungen oder Ablehnungen werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall automatisch hinzugefügt.

Abschlüsse

Der Fall ist abgeschlossen, wenn der status und die Phase des Falls auf „Abgeschlossen“ festgelegt 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: Der Regulierer muss jeden Anspruch regeln, bevor der Fall geschlossen werden kann.

Erstellen Sie einen Einzelversicherungs-Fälle Fall

Beginnen Sie den Anspruchsprozess, indem Sie einen individuellen Lebensversicherungsanspruch-Fall im Namen des Antragstellers initiieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_indl.fnol_Representative

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie die Listen aus ( )-Symbol.
3. Erstellen Sie einen Fall aus der Liste Einzelfall Lebensversicherung.

Option	Schritte
Einzelversicherungs-Fall	**a.** Wählen Sie in der Tabelle Listen unter Ansprüche im Todesfall die Option aus **Alle** . **b.** Wählen Sie **Neu**.

4. Wählen Sie im Dialogfeld Neuen Fall erstellen die Option aus **Individuellen Anspruch im Todesfall melden** .
5. Wählen Sie **Fall erstellen**.
6. In der Aktivität „Richtlinien suchen“ in **Verstorben** Feld, suchen Sie 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 dann aus **Fahren Sie Fort** .
8. Geben Sie in der Aktivität Details zum Tod die Details des Incident ein.
9. Geben Sie in der Aktivität Melderdetails die Details der Entität ein, die den Incident meldet.

Melderstatus	Schritte
Ist ein Policenteilnehmer	**a.** Wählen Sie aus **Wählen Sie aus Policenteilnehmern aus** Kontrollkästchen. **b.** In **Typ** Feld auswählen, ob der Berichterstatter eine Person oder ein Unternehmen ist. **c.** In **Verbraucher** (Person) oder **Account** Feld (Unternehmen) verwenden Sie die Suchfunktion, um nach Policenteilnehmern zu suchen. Die Kontaktdetails werden nach der Auswahl des Teilnehmers ausgefüllt.

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

Melderstatus	Schritte
Ist kein Policenteilnehmer	**a.** In **Typ** Feld auswählen, ob der Bericht–erstatter eine Person oder ein Unterneh–men ist. **b.** Geben Sie im Formular „Details“ die De–tails 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“ alle erforderlichen Notizen zu hinzu **Kommentare** Feld.
12. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Ein Anspruchsfall wird im Status Neu erstellt, und der Workflow wird ausgelöst. Falls zutreffend, werden auch die Anspruchsfälle für zusätzliche zugehörige Richtlinien für den Fall erstellt. Die Fälle werden einer Zuweisungsgruppe zugewiesen, die auf den definierten Zuweisungsregeln basiert.

Nächste Maßnahme

Weisen Sie sich Fälle zu, und beginnen Sie mit der Bearbeitung. Weitere Informationen finden Sie unter Regulierereraktivitäten.

Regulierereraktivitäten

In Einzelversicherungs-Fälle, ich f Sie haben die Rolle sn_ins_claim_indl.dbn_Adjuster Auf der Zielseite können Sie eine Zusammenfassung Ihrer Schadenfallarbeit anzeigen. Sie können Ihre Anspruchsaufgaben über bearbeiten **Arbeitsbereich beanspruchen** .

Zielseite

Auf der Zielseite In Financial Services Arbeitsbereich , Sie können eine Statusübersicht der aktiven Fälle und eine Liste der Fälle Ihres Teams anzeigen. Sie können auch die Leistungsdiagramme anzeigen, die die Besprechung von messen Servicelevel-Vereinbarung (SLA) Und erneut geöffnete Fälle.

Arbeiten an Aufgaben in c laim w Orkspace

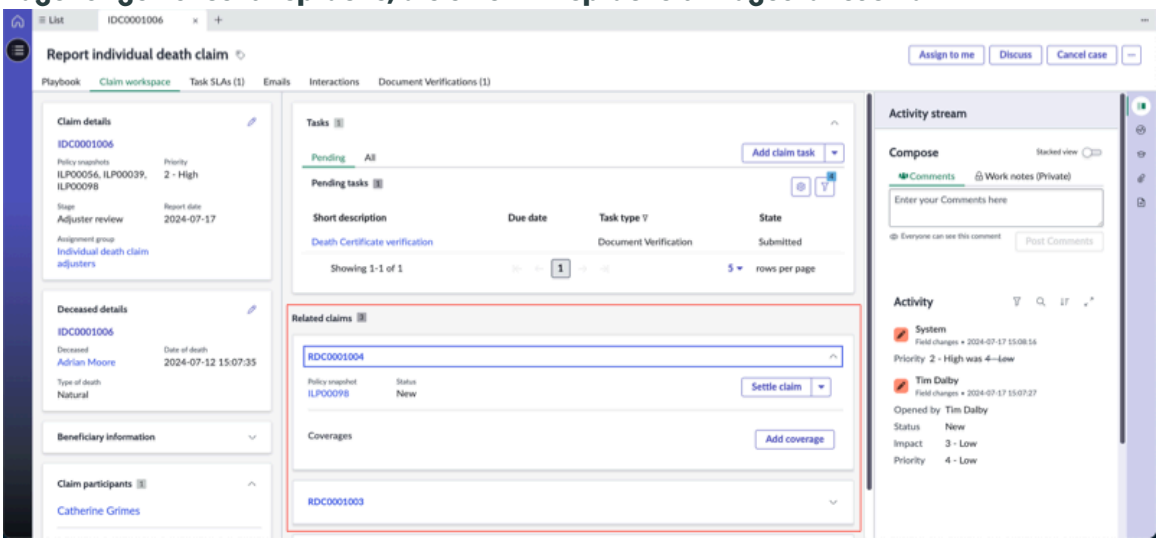
Verwenden Sie **Arbeitsbereich beanspruchen** In einem Einzelversicherungs-Fälle Fall Um eine einheitliche Ansicht aller Aktionen zu erhalten, die Sie für einen Schadenfall ausführen können (und zugehörige untergeordnete Ansprüche, falls zutreffend). Von **Arbeitsbereich beanspruchen** , Sie können einen Anspruch überprüfen, um Dokumente zu verifizieren, Anspruchsabdeckungen zu bewerten, Details zur Schadenauszahlung zu bestimmen und zu genehmigen Ausgleich für einen Anspruch.

Sie arbeiten immer vom ursprünglichen Fall aus. Für jede Police, die an den Kunden angehängt ist, wird ein Anspruch erstellt, der dann dem ursprünglichen Anspruchsfall zugeordnet wird. Das Festlegen von Rückstellungen und Zahlungen für diese zugehörigen Ansprüche im Todesfall erfolgt über den ursprünglichen Schadensfall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einen zugehörigen Policenanspruch, der einem Anspruchsfall zugeordnet ist.

Zugehörige Policenansprüche, die einem Anspruchsfall zugeordnet sind



Mit Die Arbeitsbereich Karten können Sie durch die folgenden Abschnitte navigieren:

- Anspruchsdetails: Überprüfen Sie die Details zum Policeninhaber, Policen-Snapshots, Priorität, Phase, Berichtsdatum und Zuweisungsgruppe.
- Details zum Verstorbenen: Überprüfen Sie die Details zur verstorbenen Person, einschließlich Todesdatum, Todesart, Ort des Incidents und Beschreibung des Incident.
- Informationen zum Begünstigten: Zeigen Sie die Begünstigten für jede Police an, einschließlich Name und Zuteilungsprozentsatz.
- Andere Anspruchsbeteiligte: Zeigen Sie zusätzliche Anspruchsbeteiligte und ihre Rollen an.
- Aufgaben: Regulierungsaufgaben für den aktuellen Anspruchsfall anzeigen, erstellen und bearbeiten.
- Zugehörige Ansprüche: Arbeiten Sie an den zugehörigen Datensätzen des Todesfallanspruchs, einschließlich der Schadensdeckungen, der zugehörigen Einnahmen, Zahlungen und Ausgabenbeträge.

Registerkarten des Abschnitts „andere Fälle“

Von **Arbeitsbereich beanspruchen** , Sie können auch auf die Registerkarten zugreifen, um die Aufgaben-Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) anzuzeigen, E-Mails, Interaktionen und Dokumentverifizierungen im Fall.

Verwalten Sie einen Einzelversicherungs-Fälle Fall

Überprüfen Sie in einem Fall Ansprüche, um die Dokumente zu verifizieren, die Anspruchsabdeckungen zu bewerten, die Anspruchszahlungsdetails zu bestimmen und die Abwicklung für einen Anspruch zu genehmigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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**an.
2. Öffnen Sie einen Anspruch entweder auf der Zielseite des Regulierers oder aus der Liste der Ansprüche im Todesfall.

Option	Schritte
Über die Zielseite des Regulierers	Öffnen Sie einen Ihnen zugewiesenen Anspruch, indem Sie auswählen **Nummer** Link im Abschnitt „meine aktiven Fälle“.
Aus der Liste der Ansprüche im Todesfall	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Auf der **Listen** Wählen Sie auf der Registerkarte unter Ansprüche im Todesfall die Option aus **Alle** . **c.** Wählen Sie in der Liste den Anspruch aus, den Sie öffnen möchten.

3. Führen Sie die Aktionen in aus **Arbeitsbereich beanspruchen** .

Anspruchsaufgabe	Aktionen des Anspruchsarbeitsbereichs
Dient zum Überprüfen eines Dokuments	**a.** Öffnen Sie im Abschnitt Aufgaben die Aufgabe Dokumentverifizierung. **b.** Wählen Sie Aus **Verifizieren** Um die Dokumente zu verifizieren, oder wählen Sie aus **Ablehnen** Zum Ablehnen der übermittelten Dokumente.
Zum Hinzufügen der Schadensabdeckung	**a.** Erweitern Sie einen zugehörigen Datensatz im Todesfall, indem Sie den Abwärtspfeil ( ). **b.** Wählen Sie Aus **Abdeckung hinzufügen** . **c.** In **Schadensdeckung** Feld, suchen Sie nach der Schadensabdeckung. **d.** Wählen Sie **Speichern**.
Dient zum Hinzufügen einer Rückstellung oder Zahlung	**a.** Erweitern Sie einen zugehörigen Datensatz im Todesfall, indem Sie den Abwärtspfeil ( ). **b.** Wählen Sie unter Abdeckungen eine für die jeweilige Richtlinie aus: ▪ **Rückstellung hinzufügen** ▪ **Zahlung hinzufügen** **c.** Füllen Sie die Pflichtfelder aus.

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.

Anspruchsaufgabe	Aktionen des Anspruchsarbeitsbereichs
	d. Erstellen Sie den Datensatz, indem Sie auswählen **Speichern** . **e.** Überprüfen Sie die Details, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .
Dient zum Hinzufügen einer Ad-hoc-Anspruchs-aufgabe	**a.** Wählen Sie in der Liste Aufgaben die Option aus **Fügen Sie die Anspruchsaufgabe hinzu** . **b.** Füllen Sie die Pflichtfelder aus. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Dient zum übermitteln einer Rückstellung oder eines Zahlungsbetrags zur Genehmigung	Wenn der Rückstellungs- oder Zahlungs–betrag über Ihrem Genehmigungsschwel–lenwert liegt, wird eine Genehmigungsauf–gabe erstellt und Ihrem Vorgesetzten zu–gewiesen, wenn Sie den Betrag übermit–teln.
Dient zum übermitteln einer Entscheidung über die Schadenregulierung	**a.** Erweitern Sie einen zugehörigen Daten–satz im Todesfall, indem Sie den Ab–wärtspfeil (⌄). **b.** Wählen Sie Aus **Schadenregulierung** . ▪ Genehmigen Sie den Anspruch, und senden Sie ihn zur Erfüllung, indem Sie auswählen **Genehmigen Sie den Anspruch** . ▪ Wählen Sie Aus **Anspruch ablehnen** Um die Abrechnung abzulehnen. **c.** Geben Sie Kommentare für die Abrech–nungsentscheidung ein. **d.** Wählen Sie **Absenden**.

4. **Wahlweise:** Innerhalb eines Falls in **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
   Die manuell veröffentlichten Kommentare und vom System generierten Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt.

Ergebnis

- Wenn Sie die Aufgabe akzeptieren, wird der Aufgabenstatus auf „in Bearbeitung“ festgelegt.
- Wenn Sie einen Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag innerhalb Ihres Autorisierungslimits übermitteln, wird er automatisch genehmigt.
- Wenn eine Anspruchsvalidierung für alle Richtlinien abgelehnt wird, wird der Anspruchsfall mit dem Fallstatus „als abgelehnt geschlossen“ geschlossen.

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

Systemgenerierte Arbeitsnotizen zur Ablehnung werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall automatisch hinzugefügt.

- Wenn Sie den Anspruch begleichen, wird der Anspruchsfall automatisch geschlossen, wobei der Fallstatus auf „Abgeschlossen“ festgelegt ist.

Genehmigen Sie eine Rückstellung oder einen Zahlungsbetrag

Genehmigen Sie eine zugewiesene Anspruchsrückstellung oder einen Zahlungsbetrag, der höher ist als die Genehmigungsberechtigung eines Regulierers für Einzelversicherungs-Fälle Fälle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_indl.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine zugewiesene Rückstellung oder ein von einem Regulierer erstellter Zahlungsbetrag höher ist als seine Genehmigungsberechtigung, erhält der Anspruchsmanager eine Anforderung zur Genehmigung des Betrags.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Auf der **Listen** Wählen Sie auf der Registerkarte Genehmigungen von individuellen Todesfallansprüchen das Element aus, das Sie genehmigen müssen.

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. Übermitteln Sie Ihre Entscheidung über das Formular „Anspruchsrückstellung“ oder „Anspruchszahlungsaufgabe“.

Genehmigungsaufgabe	Aktion
Um einen Betrag zu genehmigen	Genehmigen Sie den Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag, indem Sie auswählen **Genehmigen** .
Zum Ablehnen eines Betrags	**a.** In **Kommentare** Geben Sie die Kommentare mit Ihrer Empfehlung ein. **b.** Wählen Sie **Ablehnen**.

Ihre manuell veröffentlichten Kommentare und vom System generierten 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.

Ergebnis

- Wenn der Anspruchsmanager die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag genehmigt, wird die Aufgabe „Schadensrückstellung“ an den Regulierer zurückgegeben, um mit der Bewertung oder Abwicklung der Schadenszahlung fortzufahren.
- Wenn der Anspruchsmanager den Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag ablehnt, gibt der Manager eine weitere Empfehlung. Eine Benachrichtigung über den Status „abgelehnt“ wird an den Regulierer ausgelöst.
- Vom System generierte Einträge für die Genehmigung oder Ablehnung der Rückstellung oder des Zahlungsbetrags werden dem Aktivitätenstrom hinzugefügt. Diese automatisierten Einträge unterstützen Audits und Nachverfolgung.

Erstellen Sie eine Ad-hoc-Aufgabe für einen Anspruch

Erstellen Sie eine Aufgabe in einem Einzelversicherungs-Fälle Fall zur Priorisierung, Überprüfung des Fallfortschritts und Planung Ihrer Anspruchsarbeit. Ein Beispiel ist, dass Sie zusätzliche Begleitdokumentation anfordern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster, sn_ins_claim_indl.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können bei Bedarf zusätzliche Aufgaben für einen Anspruch erstellen, indem Sie verwenden **Aufgabe hinzufügen** Schaltfläche im Menü Aktionen oder mithilfe von **Erstellen Sie einen neuen Datensatz** Schaltfläche im Bereich „zugehörige Datensätze“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Arbeitsbereich**an.
2. Erstellen Sie eine Aufgabe aus dem **Arbeitsbereich beanspruchen** Registerkarte in einem Fall oder aus der Aufgabenliste.

Option	Schritte
Aus dem Anspruchsarbeitsbereich in einem Fall	Wählen Sie im Abschnitt Aufgaben die Option aus **Fügen Sie die Anspruchsaufgabe hinzu** . Für die neue Aufgabe ist der Fall als übergeordneter Datensatz festgelegt.
Aus der Aufgabenliste	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Auf der **Listen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Aufgaben für Ansprüche im Todesfall** , Und wählen Sie dann aus **Alle** . **c.** Wählen Sie **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formularfelder für Anspruchsaufgabe.
4. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle erforderlichen Kommentare ein.
   Die manuell veröffentlichten Kommentare und vom System generierten Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe hinzugefügt.
5. Weisen Sie die Aufgabe sich selbst oder einem anderen Anwender 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.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Aufgabenstatus lautet jetzt Neu. Die aktiven und inaktiven Anspruchsaufgaben werden im Anspruchsfall und im Bewertungsschritt „Schadenregulierer“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Nachdem eine Aufgabe erstellt wurde, kann die Aufgabe je nach Anforderung für die Aufgabe in die folgenden Status wechseln.

- In Arbeit: Eine Aufgabe hat diesen Status, wenn eine der folgenden Bedingungen eintritt:
  - Nachdem Ihnen eine neue Aufgabe zugewiesen wurde, wenn Sie entweder über die Rolle sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster oder sn_ins_claim_indl.Manager verfügen.
  - Ein Aufgabenbeauftragter wählt aus **Akzeptieren** Um die Aufgabe zu akzeptieren.
  - Ein Aufgabenbeauftragter wählt eine Aufgabe aus, die sich im Status Warten auf Info befindet.
  - Nachdem ein Aufgabenbeauftragter ausgewählt hat **Öffnen Sie die Aufgabe** Um die Arbeit an der Aufgabe fortzusetzen.
- Warten auf Info: Ein Aufgabenbeauftragter wählt aus **Warten auf Informationen** .
- Abgeschlossen: Ein Aufgabenbeauftragter wählt aus **Schließen** Zum Schließen der Aufgabe.

Zeigen Sie Ad-hoc- und vom System generierte Aufgaben für einen Anspruch an

Zeigen Sie eine ausstehende Aufgabe an, um Ihre Anspruchsarbeit zu priorisieren.

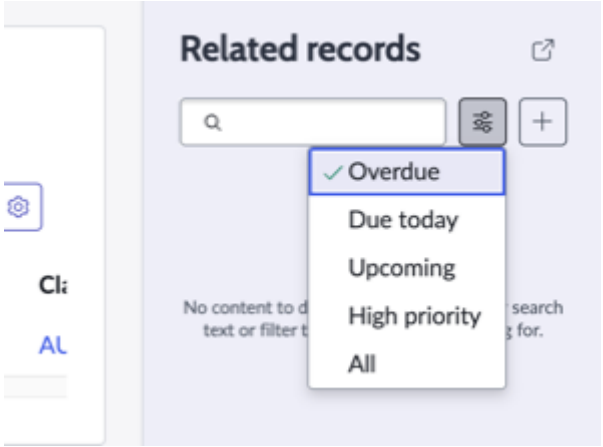
Prozessoren können zugewiesene Aufgaben aus einem Anspruchsfall oder einer Aufgabe anzeigen, und Regulierer können ihre zugewiesenen Aufgaben anzeigen, wenn sie innerhalb einer Regulierereraufgabe arbeiten. Diese Rollen können auch zugewiesene Aufgaben aus „meine ausstehenden Aufgaben“ auf der Zielseite anzeigen.

Zeigen Sie eine Aufgabe aus einem Anspruchsfall oder einer übergeordneten Regulierereraufgabe an, oder suchen Sie nach einer Aufgabe, indem Sie die Registerkarte Aufgaben oder auswählen **Zugehörige Datensätze** Symbol ( ) Aus dem Kontextmenü.

Suchen Sie auf folgende Arten nach einer Aufgabe:

- Geben Sie eine Kurzbeschreibung in die Suche ein
- Nach diesen Optionen filtern:
  - Überfällig
  - Heute fällig
  - Bevorstehend
  - Hohe Priorität
  - Alle
- Wählen Sie aus Symbol zum Öffnen von entsprechend gefilterten Aufgaben in einer Listenansicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 für Anspruchsaufgabe

In diesem Abschnitt wird das Formular „Anspruchsaufgabe“ beschrieben, 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 für Anspruchsaufgabe

Feld	Beschreibung
Anzahl	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 Anwender.
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 für Anspruchsaufgabe (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Arbeit, die ausgeführt werden muss, um die Aufgabe abzuschließen.
Arbeitsnotizen	Informationen zur Aufgabe, z. B. die Schritte, die zur Lösung unternommen wurden.

Ordnen Sie eine Diskussion einem Anspruchsdatensatz zu

Ordnen Sie eine Diskussion einem zu Einzelversicherungs-Fälle Datensatz, damit andere Anwender Zugriff auf den Anspruchsdatensatz 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_adjuster

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen oder zeigen Sie eine laufende Sidebar-Diskussion für Fälle an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie einen Fall aus der Liste der Ansprüche im Todesfall.
4. Wählen Sie Aus **Besprechen** .
5. In **Betreff** Geben Sie ein Thema für die Diskussion ein.
6. In **Fügen Sie Teilnehmer hinzu** Felder suchen und Teilnehmer zur Diskussion hinzufügen.
7. Fügen Sie eine Nachricht in hinzu **Fügen Sie eine kurze Nachricht für Teilnehmer hinzu** Feld, falls erforderlich.
8. Wählen Sie **Diskussion starten**.
   Die Diskussion ist dem Anspruchsdatensatz zugeordnet.
9. Zeigen Sie eine Diskussion an, indem Sie auswählen **Besprechen** , Und dann auswählen **Datensatz öffnen** .

Verwenden Agent Assist Zum Anzeigen zugeordneter Ansprüche

Zeigen Sie die zugehörigen Ansprüche und relevanten Wissensartikel mit an Agent Assist Kontextsuche. Zugehörige Informationen finden Sie auf Ihrem Einzelversicherungs-Fälle Fall, der das Verständnis und den Abschluss Ihres Falls unterstützt.

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_adjuster

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie die Listen aus ( )-Symbol.
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus dem Fall-Playbook oder der Liste der Aufgaben für Ansprüche im Todesfall.

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.

Option	Schritte
Aus dem Fall-Playbook	**a.** Auf der **Listen** Öffnen Sie auf der Registerkarte Einzelfälle im Todesfall die Fallliste. **b.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, der die Regulierereraufgabe enthält.
Aus der Liste der Aufgaben im Todesfall	**a.** Auf der **Listen** Wählen Sie auf der Registerkarte unter Aufgaben für Ansprüche im Todesfall die Option aus **Alle** . **b.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

4. Wählen Sie aus Agent Assist Symbol ( ), um die Funktion zu verwenden.
   Weitere Informationen zu finden Agent Assist, Siehe Lösungen mit Agent Assist suchen .

Einzelversicherungs-Fälle – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten und Eigenschaften, die mit installiert werden Einzelversicherungs-Fälle Anwendung.

Mit Einzelversicherungs-Fälle installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Einzelversicherungs-Fälle Anwendung.

Installierte Plugins

Mit installierte Plugins Einzelversicherungs-Fälle Anwendung

Plugin	Beschreibung
Customer Service [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus dem Kundenservice-Management-Anwendung in Financial Services Operations Anwendungen.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Anwendungen speichern Einzelversicherungs-Fälle Anwendung

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Policenserviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und 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.

Mit installierte Anwendungen speichern Einzelversicherungs-Fälle Anwendung (Fortsetzung)

Store-Anwendung	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Playbook-Funktionen .

Installierte Rollen

Mit installierte Rollen Einzelversicherungs-Fälle Anwendung

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für individuelle Lebensversicherungsansprüche [sn_ins_claim_indl.admin]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf alle Daten für einzelne Lebensversicherungsansprüche sowie Administratorrechte.	• sn_ins_siu.Viewer • sn_bom.service_definition_admin • decision_table_admin • sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster • sn_ins_claim_indl.Manager • sn_doc_processor.admin
Schadensregulierer im Todesfall [sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf alle Daten zum Schadensregulierer für Leistungen 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.Regulierer • sn_bom.Agent • sn_bom.indiv_life_policy_viewer
Individuelle Ansprüche im Todesfall – Leistungsbetrachter [sn_ins_claim_indl.dbn_Viewer]	Diese Rolle gewährt Lesezugriff auf alle Daten des Anspruchs 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
Einzellebensversicherungs-Schadenfall-Vertreter [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

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 installierte Rollen Einzelversicherungs-Fälle Anwendung (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_view • sn_customerservice.consumer_contributor
Manager für individuelle Lebensversicherungsansprüche [sn_ins_claim_indl.Manager]	Diese Rolle dient zum Verwalten von Berichten und Dashboards sowie zum Genehmigen von Rückstellungen und Zahlungen oberhalb des Grenzwerts des Regulierers.	sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Einzelversicherungs-Fälle installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anspruch im Todesfall [sn_ins_claim_indl_Death_Case]	Speichert Informationen zu den einzelnen 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 Todesfällen aus jeder Police, die dem Kunden angehängt ist.
Aufgabe für Anspruch im Todesfall [sn_ins_claim_indl_Death_Task]	Speichert Informationen zu allen einzelnen Aufgaben im Todesfall für alle einzelnen Ansprüche im Lebensversicherungsfall. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_Task].

Domain Separation und Einzelversicherungs-Fälle

Domänentrennung wird für unterstützt Einzelversicherungs-Fälle Anwendung. 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-Integrationen Anwendungen basieren auf und verwenden viele Kundenservice-Management (CSM) Tabellen. Die wichtigsten Referenztabellen sind die Kundentabellen wie Verbraucher, Account und Kontakt, und 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 Aufnahmemöglichkeiten für erste Schadenmeldung (First-of-Loss, FNOL) können im Namen eines Kunden Informationen für einen Lebensversicherungsanspruch (oder ein ähnliches Produkt) aufnehmen.

Wenn der Kunde anruft, um einen Anspruch einzureichen, sammelt der Aufnahmemitarbeiter wichtige Informationen, die sich auf den Schadenfall beziehen, z. B. eine Beschreibung des Incidents mit Todesfall und alle Begleitdokumentationen.

Nach dem Sammeln der ersten Details wird ein Schadensfall geöffnet, an dem ein Schadensspezialist arbeiten kann.

Anspruchsanalyse

Ein Schadensspezialist arbeitet an einem Anspruch, den er über das Arbeitsbereich-Dashboard erhält.

Der Spezialist überprüft die Richtliniendetails. Bei Bedarf können sie zusätzliche Informationen oder Dokumentation von den Begünstigten anfordern und überprüfen.

Der Spezialist legt die Rückstellungsmittel fest, ändert die Abdeckungsrisiken und reserviert Mittel im Laufe der Zeit und kann auch alle Aktivitäten anzeigen, die mit der Bearbeitung des Anspruchs verknüpft sind.

Der Spezialist kann auch basierend auf den verfügbaren Nachweisen Entscheidungen über die Genehmigung oder Ablehnung von Ansprüchen treffen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein ServiceNow® Die Plattformfunktion oder -Anwendung kann Anwendungsfälle von Service Providern effektiv unterstützen, auch wenn das Domänen-Framework nicht verwendet wird. In diesem Fall kann der Anwendung Standard*, Standard* oder Erweitert* für ihre Domänensupportstufe zugewiesen werden und detaillierte Anwendungsfälle enthalten. Beispiel: Vor dem New York-Release, Servicekatalog Hatte keine Domänenunterstützung. Der Instanzbesitzer konnte jedoch separate Kataloge und Elemente für jeden Kunden in einer domänengetrennten Instanz konfigurieren. Dadurch kann der Servicekatalog in verwendet werden **Standard** Supportstufe. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung Support-Stufen für Anwendungen .

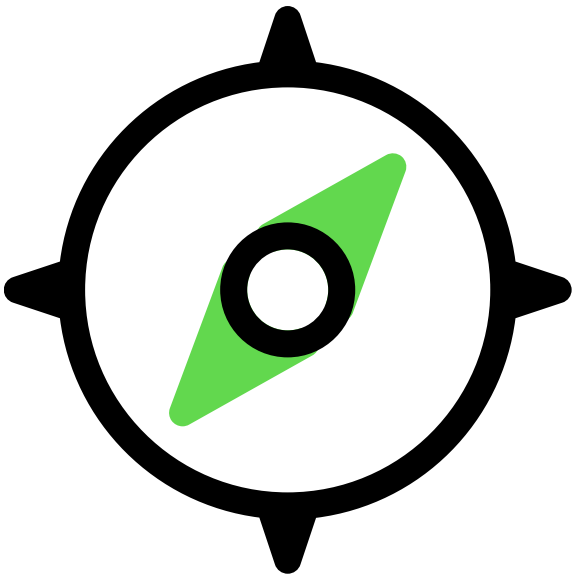
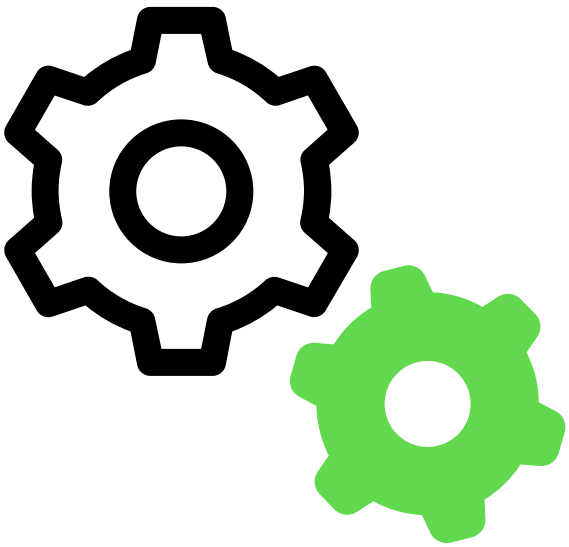
Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Versicherungsansprüche

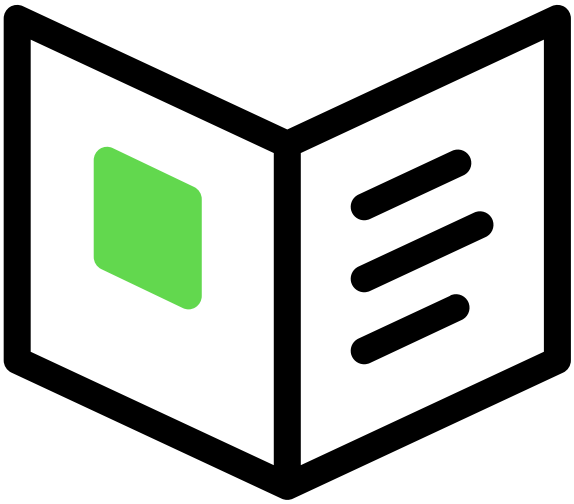
Die ServiceNow® Versicherungsansprüche Die Anwendung bietet ein flexibles Framework, mit dem Sie einfach einen umfassenden End-to-End-Schadenfall-Workflow einrichten können. Ein Flow für Reiseversicherungsansprüche ist als Beispiel in dieser Anwendung enthalten.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
	
Erfahren Sie mehr über die Verwendung Versicherungsansprüche	Versicherungsansprüche einrichten

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.

Verwalten	Referenz
	
Erfahren Sie, wie Sie Fälle in 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 einen Schadenfall-Workflow für Ihre Organisation erstellen und konfigurieren können, indem Sie verwenden Versicherungsansprüche Anwendung. Ihre First Notification of Loss-Vertreter, Regulierer, Auftragsverarbeiter und Manager können diesen Schadenfall-Workflow verwenden, um Ansprüche zu erstellen und zu verwalten.

Versicherungsansprüche – Übersicht

Mit Versicherungsansprüche Anwendung können Sie ganz einfach einen gesamten Schadenprozess für einen einzelnen Policen-Anwendungsfall unter Sachschäden (P&C) einrichten. Die Versicherungsansprüche Die Anwendung stellt ein Anspruchs-Framework bereit, das Sie für mehrere Geschäftsbereiche verwenden können.

Ein Flow für Reiseversicherungsansprüche 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

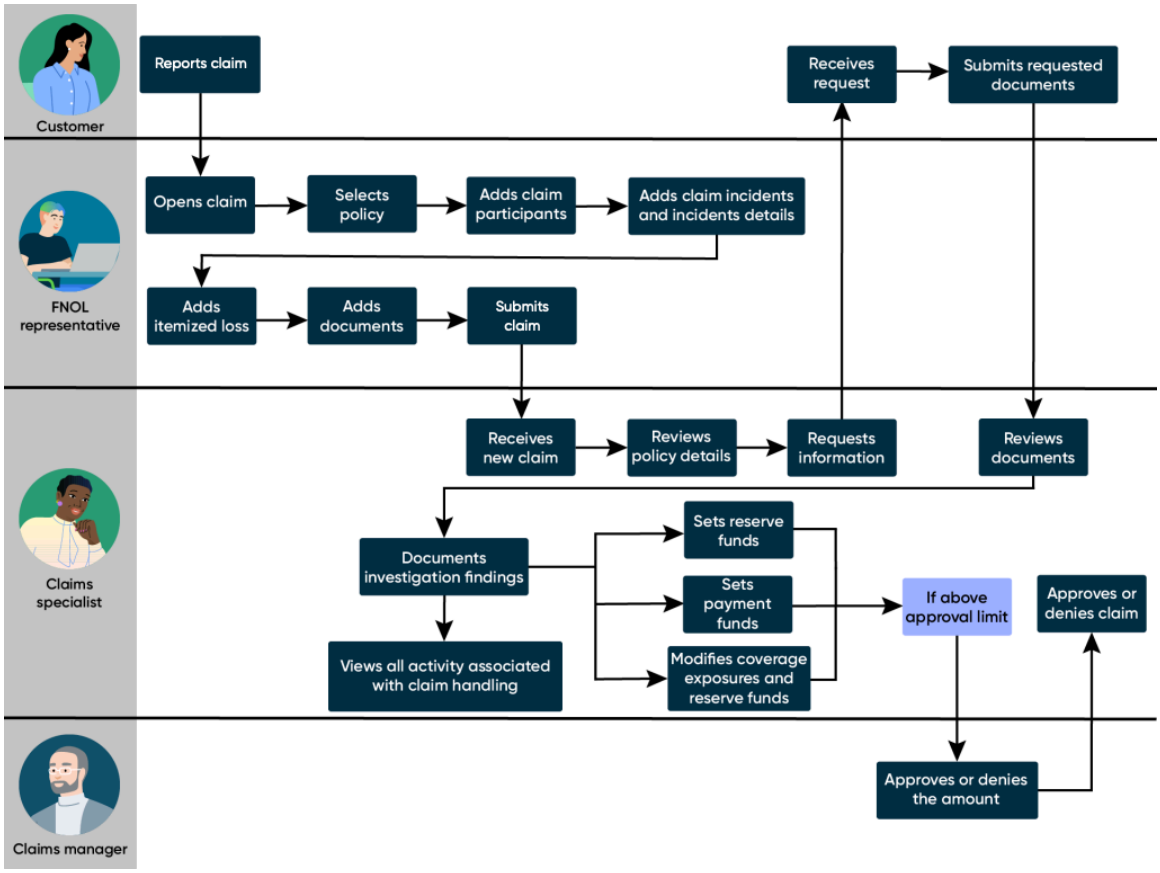
Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	Anspruchsadministratoren sind für die Konfiguration von verantwortlich Versicherungsansprüche Anwendung. Sie richten die Servicedefinitionen, Produktmodelle, Richtlinien für persönliche und gewerbliche Produkte und Tabellen ein, um Informationen zu Schadenfall-Incidents aufzuzeichnen. Sie können auch die Anspruchs-Incident-Konfiguration für einen neuen Flows für Geschäftsbereichsansprüche oder zum Aktualisieren einer vorhandenen Konfiguration einrichten.
FNOL-Vertreter	FNOL-Vertreter sind Front-Office-Mitarbeiter, die im Namen eines Kunden einen Anspruchsfall erstellen und die relevanten Dokumente hochladen.
Schadenregulierer	Schadenregulierer sind Mitarbeiter im mittleren oder im Backoffice, die an Regulierеraufgaben arbeiten, um Ansprüche zu bewerten, Rückstellungen und Zahlungsbeträge zu genehmigen und Zahlungen zu begleichen.
Schadensverarbeiter	Schadensverarbeiter sind Mitarbeiter im mittleren oder im Back-Office, die für Fälle verantwortlich sind. Sie erstellen Anspruchsaufgaben für Regulierer, verfolgen Regulierereraufgaben nach, um sicherzustellen, dass sie bis zum Abschluss gearbeitet werden, und fügen bei Bedarf zusätzliche Aufgaben hinzu.
Anspruchsmanager	Schadensmanager sind Mitarbeiter im mittleren oder im Backoffice, die die Rückstellung autorisieren, und Beträge, die eine zusätzliche Genehmigung erfordern. Sie überwachen auch die Leistung von Mitarbeitern mit Dashboards und Metriken.

Versicherungsansprüche – Workflow

Hier ist ein typischer Workflow für einen Versicherungsanspruch in Versicherungsansprüche Framework.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Anspruch.
2. Der FNOL-Vertreter wählt im Playbook für die Anspruchsaufnahme den Anspruchstyp, die Police, die Anspruchsteilnehmer und die Incident-Details aus. Falls zutreffend, fügen sie alle aufgeschlüsselten Verluste und die vom Kunden bereitgestellte Begleitdokumentation hinzu.
3. Der Anspruch wird übermittelt und einem Schadenfallspezialisten oder Regulierer zugewiesen.
4. Der Schadenfallspezialist oder der Schadenregulierer überprüft die Policendetails und fordert bei Bedarf zusätzliche Informationen vom Kunden an.
5. Der Schadenfallspezialist oder der Schadenregulierer legt die Rückstellungsmittel und Zahlungen fest, ändert die Abdeckungsrisiken und reserviert Mittel im Laufe der Zeit und überwacht die Schadenbehandlungsaktivität.
6. Wenn die Rückstellungen- oder Zahlungsbeträge über dem Genehmigungslimit des Regulierers liegen, wird für den Anspruchsmanager eine Genehmigungsaufgabe generiert, der den Betrag genehmigt oder ablehnt.
7. Der Schadensspezialist oder der Regulierer trifft die Entscheidungen über die Genehmigung oder Ablehnung des Anspruchs basierend auf den bereitgestellten Nachweisen, und der Workflow endet.

Vorteile von Versicherungsansprüche Anwendungs-Framework

Leistung	Funktion	Anwender
Vielseitiges Framework, das sich an alle P&C-Ansprüche einzelner Richtlinien anpasst, ohne Falltypen oder Flows erstellen zu müssen	Versicherungsansprüche verwenden	Schadenregulierer, FNOL-Vertreter,

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.

Leistung	Funktion	Anwender
		Schadenregulierer oder Schadenregulierer
Schnelle Konfiguration, die das schnelle und einfache Setup eines umfassenden End-to-End-Anspruchs-Workflows ermöglicht	Versicherungsansprüche einrichten	Schadenadministratoren
Unterstützung für einzelne und mehrere Regulierer	Arbeiten Sie an Versicherungsansprüche Regulierereraufgaben	Schadenregulierer oder Schadenregulierer
Anpassbare Persona-basierte Arbeitsbereiche, die an bestimmte Rollen und Verantwortlichkeiten angepasst sind	Versicherungsansprüche Zielseiten und Arbeitsbereiche	Schadenregulierer, FNOL-Vertreter, Schadenregulierer oder Schadenregulierer

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 von Versicherungsansprüche Anwendung, indem Sie den Aufgaben in der Konfigurationsübersicht folgen.

Voraussetzungen

Bevor Sie mit den Konfigurationsschritten beginnen, sollten Sie sich mit den folgenden Themen vertraut machen:

- Financial Services Operations Core
- Insurance Claims Core
- Integration mit Dokumentbearbeitung
- BEST Practices zum Einrichten einer Instanz
- Tabellenerweiterung und -Klassen

Konfiguration – Übersicht

In der folgenden Tabelle wird aufgeführt, wie die Komponenten und Beziehungen für einen eingerichtet werden Versicherungsansprüche Workflow.

Konfiguration – Übersicht

Aufgabe	Beschreibung
Anwendung Versicherungsansprüche installieren	Installieren Sie Versicherungsansprüche Anwendung (sn_ins_gen_claim) aus der ServiceNow

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Store. Weitere Informationen finden Sie unter Versicherungsansprüche installieren.
Richten Sie Kundendaten ein	Migrieren Sie die Daten für Ihre privaten und gewerblichen Kunden in Ihrer Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Kundendaten für werden eingerichtet Versicherungsansprüche.
Richten Sie Richtliniendaten ein	Überprüfen Sie die Richtliniendatenoptionen in diesem Thema (Daten oder Remote-Tabellen importieren). Weitere Informationen finden Sie unter Richtliniendaten für werden eingerichtet Versicherungsansprüche. Sie können diese Themen auch befolgen, um Versicherungsproduktmodelle und Abdeckungen einzurichten und Versicherungspolicen zu erstellen: • Versicherungsproduktmodelle Einrichten • Geben Sie Abdeckungen an • Erstellen Sie Versicherungspolicen
Überprüfen Sie Richtlinien-Snapshots	Überprüfen Sie die Skripteinbindung PolicySnapshotGenerator in Ihrer Instanz, die den Code enthält, der für das Kopieren der relevanten 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 Servicedefinition für wird 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 Tabellen für Anspruchs-Incidents 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.
Richten Sie die Konfiguration des Anspruchs-Incidents ein	Richten Sie die Konfiguration des Anspruchs-Incidents ein, um die Beziehungen zwischen den Anspruchs-Incidents, die Servicedefinition, die Erstellung von Regulierereraufgaben und die Angabe zu definieren, ob Verluste aufgeschlüsselt 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.

Konfiguration – Übersicht (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	können. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationstabelle für Anspruchs-Incident.
Richten Sie die Dokumentverarbeitung ein	Einrichten FSO Dokumentverarbeiter, um die Dokumentation zu definieren, die Sie von Kunden benötigen, um Ansprüche zu verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Dokumentbearbeitung.
Aktualisieren Sie Servicedefinitionen mit 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 die Genehmigungs-Engine für Rückstellungen und Zahlungen	Durchlaufen Sie die Regeln für den Rückstellungs- und Zahlungsgenehmigungsprozess, der in Insurance Claims Core bereitgestellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigungs-Engine für Rückstellungen und Zahlungen.
Überprüfen Sie die Anspruchsautomatisierung mithilfe von Entscheidungstabellen	Erfahren Sie mehr über die Automatisierungsregeln für Ansprüche in den Entscheidungstabellen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Entscheidungstabellen für die Anspruchsautomatisierung.
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 Regulierereraufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter SLA-Definitionen konfigurieren.
Einrichten Versicherungsansprüche Arbeitsbereiche und Dashboards	Sehen Sie sich an, was in enthalten ist Versicherungsansprüche Und überprüfen Sie die Richtlinien für die Einrichtung der Dashboards und Arbeitsbereiche für eine neue Geschäftssparte. Weitere Informationen finden Sie unter Wird eingerichtet Versicherungsansprüche Arbeitsbereiche und Dashboards.
Verwalten Sie die Regel „Anspruchsfall archivieren“	Verwalten Sie die Archivregel, 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“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 installieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie installieren Versicherungsansprüche Anwendung (sn_ins_gen_claim). Die Anwendung enthält Demodaten und zugehörige Installationen 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- 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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Versicherungsansprüche Anwendung (sn_ins_gen_claim) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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 **Installieren** Schaltfläche, werden die verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer 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.

Kundendaten für werden eingerichtet Versicherungsansprüche

Vor der Verwendung von Versicherungsansprüche Stellen Sie sicher, dass Sie die Kundendaten für Ihre Einzel- 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 Accounts. Verbraucher sind die Kunden in einem Business-to-Consumer-Geschäftsmodell, und Accounts und Kontakte sind die Kunden in einem Business-to-Business-Geschäftsmodell.

Bestandskunden können mithilfe eines geführten Setups importiert werden. Neue Kunden können manuell mit erstellt werden Kundenservice-Management Anwendung. Weitere Informationen finden Sie in diesen Themen:

- Verbraucher konfigurieren

  Erfahren Sie, wie Sie die Daten für Ihre einzelnen Verbraucher einrichten, einschließlich ihrer persönlichen Daten und anderer erforderlicher verbraucherspezifischer Informationen.

- Accounts und Kontakte konfigurieren

  Erfahren Sie, wie Sie die Daten für Ihre Geschäftskunden einrichten. Sie können Unternehmensaccounts erstellen, einrichten und mit den relevanten Kontakten verknüpfen (d. h. den Vertretern oder Stakeholdern dieser Unternehmen).

Richtliniendaten für werden eingerichtet Versicherungsansprüche

Richten Sie die Richtliniendaten für ein Versicherungsansprüche Anwendung, indem Sie die Richtliniendaten in Ihre Instanz importieren oder Remote-Tabellen verwenden, um auf die Richtliniendaten zu verweisen.

Richtliniendaten werden importiert

Wenn Sie Ihre Versicherungspolice-Daten in einem externen System speichern, sollten Sie die neuesten Versicherungspolicen für alle Ihre Kunden aus diesem System in Ihre Instanz eintragen. Synchronisieren Sie täglich die neuesten Versicherungspolicen aus dem externen System.

Das Basissystem verwendet standardmäßig die neuesten verfügbaren Versicherungspolice-Datensätze. Während des Anspruchserstellungsprozesses wird mithilfe dieser Daten ein Richtlinien-Snapshot generiert. Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinien-Snapshots in Versicherungsansprüche.

Sie können vergangene Policenabdeckungen oder andere vergangene Policendaten eintragen, wenn diese Richtlinien am Incident-Datum eines Schadens gelten. Wenn Sie einen Anspruch für diese Richtlinien erstellen möchten, müssen Sie über die grundlegenden Anspruchsdaten verfügen, um die richtige Police auszuwählen. Weitere Informationen zu den grundlegenden Anspruchsdaten finden Sie im nächsten Abschnitt.

Daten zu grundlegenden Ansprüchen

Wenn Sie Richtlinienabdeckungen oder andere Richtlinienkomponenten einbeziehen, sollten Sie die folgenden wichtigen Informationen in importieren ServiceNow Instanz, bevor Sie Ansprüche erstellen:

- Versicherungsproduktmodelle
- Verbraucher
- Accounts
- Kontakte
- Grundlegende Informationen zur Versicherungspolice, 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
- Gültigkeitstermine
- Richtlinienstatus

Diese grundlegenden Daten sind wichtig, um sicherzustellen, dass Ansprüche mit genauen und aktuellen Richtliniendetails erstellt werden. Das Versicherungsproduktmodell und grundlegende Policeninformationen dienen als Rückgrat für die Schadenbearbeitung, während Abdeckungen bei Bedarf dynamisch basierend auf dem Incident-Datum abgerufen werden können. Dieser Ansatz gewährleistet Flexibilität, ohne kritische Informationen bei der Anspruchserstellung zu opfern.

Verwenden von Remotetabellen, um nach Richtlinien zu suchen

Wenn Sie bereits ein Richtlinienverwaltungssystem haben, können Sie eine API und Remote-Tabellen verwenden, um nach Richtlinien zu suchen, wenn Sie während der Aufnahme eine Richtlinie auswählen. Wenn eine Richtlinie ausgewählt ist, können Sie einen Richtliniendatensatz erstellen, um die Police dem Anspruch zuzuordnen.

Weitere Informationen zu den Remote-Datenoptionen oder zum Einrichten einer Remote-Tabellenintegration finden Sie in den folgenden Themen im Entwicklerleitfaden:

- Remote-Datenoptionen für Remote-Tabellen
- Einrichten einer Remotetabellenintegration

Neue Richtliniendaten werden eingerichtet

Weitere Informationen zum Definieren der Produktmodelle für Ihre Versicherungsprodukte, zum Definieren der Deckungsspezifikationen und -Optionen oder zum Erstellen von Tabellen zum Speichern Ihrer Policen finden Sie in den folgenden Themen:

- Versicherungsproduktmodelle: Definieren Sie die Produktmodelle, die Ihre verfügbaren Versicherungsprodukte widerspiegeln.
- Abdeckungsspezifikation: Definieren Sie die Abdeckungsspezifikationen für Ihre Produkte, z. B. welche Abdeckung enthalten ist und alle verfügbaren Optionen.
- Eine Versicherungspolice für wird eingerichtet Versicherungsansprüche: Erstellen Sie Tabellen zum Speichern Ihrer privaten und gewerblichen Policen.

Zugehörige Informationen

Versicherungsproduktmodelle

Abdeckungsspezifikation

Eine Versicherungspolice für wird eingerichtet Versicherungsansprüche

Richtlinien-Snapshots in Versicherungsansprüche

Versicherungsproduktmodelle

Verwenden Sie ein Versicherungsproduktmodell, um die wesentlichen Funktionen, Nutzungsbedingungen und Abdeckungen anzupassen, die eine Versicherungspolice bietet, indem Sie verwenden Versicherungsansprüche Anwendung. Sie müssen zuerst ein Versicherungsproduktmodell einrichten, bevor Sie eine Versicherungspolice 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.

Ein Versicherungsproduktmodell dient als Blueprint für das Entwerfen und Verwalten von Versicherungspolicen. Dieses Modell bietet Ihnen einen strukturierten Ansatz für die Richtlinienerstellung und ermöglicht gleichzeitig Flexibilität bei der Anpassung, einschließlich der folgenden Überlegungen:

- Gibt an, ob die Richtlinie für private Kunden oder gewerbliche Kunden gilt.
- Die Produktkategorie, die dieses Produktmodell darstellt.
- Die geltenden Abdeckungsspezifikationen, die die spezifischen Schutzmaßnahmen und Risiken definieren, die von der Richtlinie abgedeckt werden.

Nachdem dieses Modell vorhanden ist, können Sie es verwenden, um tatsächliche Versicherungspolicen zu erstellen, die an Kunden verkauft werden.

Typen von Versicherungsproduktmodellen

Sie haben zwei Arten von Versicherungsproduktmodellen, die Sie verwenden können:

1. Privatversicherungsmodell, das verwendet wird, um die Versicherungsprodukte für Verbraucher darzustellen.
2. Gewerbliches Versicherungsmodell, das verwendet wird, um die Versicherungsprodukte für Konten und Kontakte darzustellen.

Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Store-Anwendung für Modell und Asset-Klassen .

Produkttypen

Um ein neues Versicherungsproduktmodell zu erstellen, müssen Sie zuerst einen Produkttyp definieren.

Die **Produkttyp** Das Feld im Versicherungsproduktmodell gibt die Kategorie oder den Typ des Produkts an, das bzw. den das Modell darstellt. Indem Sie einen Produkttyp definieren, können Sie die Richtlinie so strukturieren, dass sie den spezifischen Anforderungen und Abdeckungen entspricht, die für das Produkt relevant sind.

Beispiele für Produkttypen:

- Persönliche Reiserichtlinien
- Private Kfz-Policen
- Hausrat- und Hausrat-Policen

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Versicherungsproduktmodell.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie ein Versicherungsproduktmodell

Erstellen Sie ein Versicherungsproduktmodell

Erstellen Sie ein Versicherungsproduktmodell für eine Versicherungspolice, die an einen Kunden verkauft wird, indem Sie verwenden Versicherungsansprüche Anwendung. Das Versicherungsproduktmodell definiert den Produkttyp, für den die Police gilt, 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**an.
2. Suchen Sie in der Spalte Bezeichnung entweder nach dem Privatversicherungsmodell oder dem gewerblichen Versicherungsmodell.

Option	Bezeichnung
Privatversicherungsmodell	Suchen und wählen Sie aus **Privatversicherungen Produktmodell** .
Gewerbliches Versicherungsmodell	Suchen und wählen Sie aus **Gewerbliche Versicherung Produktmodell** .

3. Auf der **Spalten** Suchen Sie auf der Registerkarte in der Spalte Bezeichnung nach , und wählen Sie aus **Servicetyp** .
4. Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz auf fest **Erweiterte Modell- und Asset-Klassen** .
5. Auf der **Auswahlmöglichkeiten** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Auswahlformular

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle für ein Privatversicherungsmodell oder ein gewerbliches Versicherungsmodell. Sie können auswählen **Privatversicherungsmodell** Für ein Privatversicherungsprodukt oder **Gewerbliches Versicherungsmodell** Für gewerbliche Versicherungsprodukte,
Bezeichnung	Anzeigename des Produktversicherungsmodells.
Wert	Name des Produktversicherungsmodells im Schlangenfall.

7. Wählen Sie eines der folgenden Versicherungsmodelle aus, zu dem Sie navigieren möchten.

Versicherungsmodell	Navigation
Privatversicherungsmodell	Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Produkte** > **Private Versicherung Modelle**an.
Gewerbliches Versicherungsmodell	Navigieren zu **Alle** > **Financial Services Operations** > **Produkte** > **Unternehmensversicherung Modelle**an.

8. Wählen Sie **Neu**.
9. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Produktmodell für private oder gewerbliche Versicherung“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Versicherungsproduktmodells.

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
Produktcode	Eindeutiger Identifizierungscode 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 verwenden Versicherungsansprüche Anwendung.

Abdeckungsspezifikationen sind wichtig, da sie den Umfang und die Grenzen des Schutzes beschreiben, der von einer Richtlinie bereitgestellt wird.

Die Deckungsspezifikation umfasst 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 sind.

Optionen für bestimmte Abdeckungen

Jeder Verlust oder jedes Risiko kann mehrere Arten von Abdeckungsoptionen haben. Beispielsweise könnte die Abdeckung in einer Krankenversicherung Optionen für Krankenhausbesuche, Medikamente, Operationen oder vorbeugende Versorgung umfassen. Jede Richtlinie hat unterschiedliche Leistungsstufen.

Jede Abdeckungsoption ist darauf ausgelegt, bestimmte Anforderungen zu erfüllen und bietet Ihren Versicherungsnehmern Flexibilität, damit sie den Schutz auswählen können, der ihrer Situation oder ihren Präferenzen entspricht. Beispiele für Abdeckungsoptionen sind (in US-Dollar):

- Schwerwiegende Knochenfrakturen mit Abdeckungsoptionen von 000 USD, 20.000 USD und 30.000 USD.
- Reisegepäckverzögerungen mit Abdeckungsoptionen von 200 USD (24 Stunden), 300 USD (12 Stunden) oder 500 USD (12 Stunden).

Ein Administrator definiert diese Optionen im Produktmodell, um sicherzustellen, dass das Versicherungsunternehmen seinen Kunden konsistente, strukturierte Policen bereitstellen kann.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Abdeckungsspezifikation

Erstellen Sie eine Abdeckungsspezifikation

Erstellen Sie eine Abdeckungsspezifikation in Versicherungsansprüche Anwendung, mit der Sie den Umfang und die Grenzen des Schutzes beschreiben können, der von einer Versicherungspolice bereitgestellt wird.

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.

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.

Wenn die Abdeckungsspezifikation beispielsweise eine Reiseabdeckung ist, können Sie die folgenden Optionen auswählen:

- Ein Abdeckungstyp kann „Gepäckverzögerung“ sein.
- Die Abdeckungstypoptionen können (in US-Dollar) 200 USD (24 Stunden), 300 USD (12 Stunden) oder 500 USD (12 Stunden) sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Abdeckungen** > **Abdeckungsspezifikationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Abdeckungsspezifikation“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Abdeckungsspezifikation.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Abdeckungsspezifikation.

4. Speichern Sie den Datensatz.
5. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Abdeckungen** > **Abdeckungstypen**an.
6. Wählen Sie **Neu**.
7. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Wert des Abdeckungstyps

Feld	Wert
Name	<Name des Abdeckungstyps>
Eingabetyp	Auswahl
Typ	Grenzwert
Umfang	Richtlinie
Beschreibung	<kurze Beschreibung des Abdeckungstyps>

8. Wählen Sie **Speichern**.
9. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Abdeckungstyp-Optionen die Option aus **Neu** .
10. Füllen Sie im Formular die Felder 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 „Abdeckungstyp-Option“

Feld	Beschreibung
Option	Name der Abdeckungstypoption. Die Option kann beispielsweise 200 USD (24 Stunden), 300 USD (12 Stunden) oder 500 USD (12 Stunden) sein.
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 Abdeckungstyp-Option.

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 im Versicherungsansprüche Anwendung. Auf diese Weise ordnen Sie der Abdeckungsspezifikation alle verfügbaren Abdeckungstypen und -Optionen 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**an.
2. Suchen Sie nach dem Datensatz für die Abdeckungsspezifikation, und öffnen Sie ihn.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Produktabdeckungstypen die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Produktabdeckungstyp“

Feld	Beschreibung
Abdeckungstyp	Abdeckungstyp, der für diese Abdeckungsspezifikation gilt.

5. Speichern Sie den Datensatz.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Optionen für Produktabdeckungstyp die Option aus **Neu** .
7. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

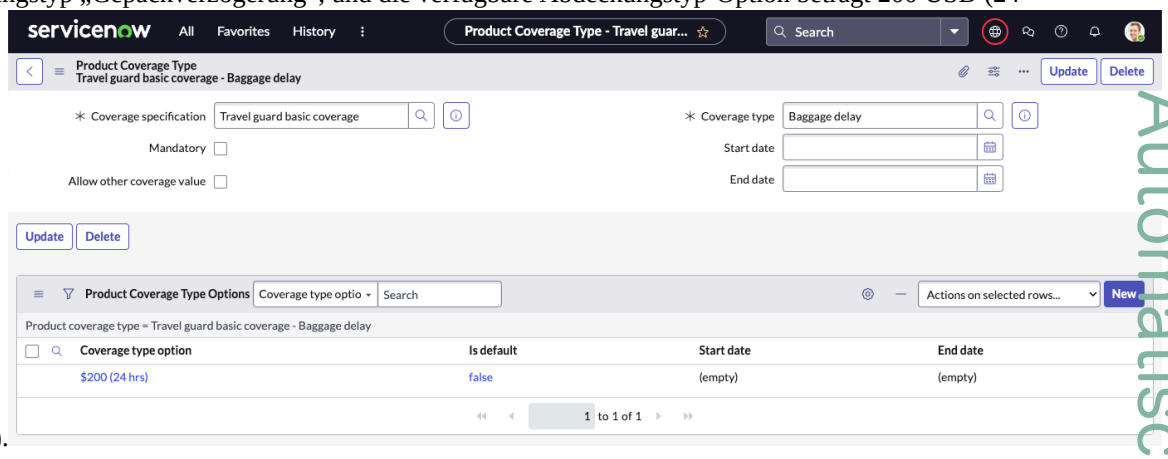
Automatische Übersetzung

© 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.

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 Abdeckungstyp-Option.
   Das folgende Beispiel zeigt, wie ein Abdeckungstyp im Reiseversicherungsbeispiel in dieser Anwendung eingerichtet wird. Die Abdeckungsspezifikation „Reiseschutz-Basisabdeckung“ hat den Abdeckungstyp „Gepäckverzögerung“, und die verfügbare Abdeckungstyp-Option beträgt 200 USD (24 Stunden).



10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Eine Versicherungspolice für wird eingerichtet Versicherungsansprüche

Erfahren Sie, wie Sie eine Versicherungspolice einrichten können, indem Sie verwenden Versicherungsansprüche Anwendung. Jeder neue Typ von Versicherungspolice erfordert, dass Sie eine dedizierte Tabelle für diesen bestimmten Versicherungspolichtyp erstellen.

Zugehörige Informationen

Versicherungspolicen in Versicherungsansprüche

Richtlinien-Snapshots in Versicherungsansprüche

Versicherungspolicen in Versicherungsansprüche

In Financial Services Operations, Die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_Policy) ist die Basistabelle für alle Versicherungspolicen. Wenn in eine neue Art von Richtlinie eingeführt wird Versicherungsansprüche, Erstellen Sie eine dedizierte Tabelle für diesen Versicherungspolichtyp.

Die Versicherungsansprüche Die Anwendung enthält eine persönliche Reiserichtlinie und eine gewerbliche Reiserichtlinie als Angebote aus dem Basissystem. Jede Richtlinie verfügt über eine separate Tabelle, die Sie zum Verwalten dieser spezifischen Richtlinien verwenden. Dieser strukturierte Ansatz trägt dazu bei, sicherzustellen, dass jeder Richtlinientyp im System ordnungsgemäß organisiert und verwaltet wird.

Sie können bestimmten Service Desk-Mitarbeitern Zugriff zum Lesen bestimmter Richtlinien gewähren. Indem Sie separate Tabellen erstellen und Lese- oder Schreibrollen für verschiedene Versicherungspolice-Typen oder -Tabellen erstellen, können Sie die Berechtigungen effektiver steuern, indem Sie sicherstellen, dass nur autorisierte Service Desk-Mitarbeiter die Richtlinien anzeigen können, die für ihre Rollen relevant 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.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Versicherungspolicentabelle

Erstellen Sie eine Rolle, um auf die Tabellen der Versicherungspolice zuzugreifen

Erstellen Sie eine Versicherungspolice

Erstellen Sie eine Versicherungspolicentabelle

Erstellen Sie eine Tabelle, die die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_Policy) in erweitert Versicherungsansprüche Anwendung. Sie verwenden diese Tabelle, um alle Informationen zu Versicherungspolicen eines bestimmten Typs zu speichern, die Sie an Ihre Kunden verkauft haben. Durch das Erstellen von Tabellen wird sichergestellt, dass jeder Richtlinientyp im System ordnungsgemäß organisiert und verwaltet wird.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz auf fest *`Financial Services Operations Core`*.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jeder Typ von Versicherungspolice erfordert eine Tabelle, die die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_Policy) erweitert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. In **Bezeichnung** Geben Sie den Namen der Versicherungspolice ein.
4. In **Erweitert die Tabelle** Feld auswählen **Versicherungspolice** .
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie haben eine Tabelle erstellt, die alle Felder aus der Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_Policy) erbt.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Rollen ein, richten Sie Lese- und Schreibzugriffssteuerungslisten (ACLs) ein, und gewähren Sie dann Zugriff auf die Tabelle. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Rolle, um auf die Tabellen der Versicherungspolice zuzugreifen.

Erstellen Sie eine Rolle, um auf die Tabellen der Versicherungspolice zuzugreifen

Erstellen Sie eine Rolle, um autorisierten Service Desk-Mitarbeitern den Zugriff auf Tabellen zu ermöglichen, die die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_Policy) erweitern, indem Sie verwenden Versicherungsansprüche Anwendung. Durch Erstellen einer Rolle stellen Sie sicher, dass nur autorisierte Service Desk-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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz auf fest *`Financial Services Operations Core`*.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Rollen**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. In **Suffix** Geben Sie den Namen der Rolle ein.
5. In **Zuweisbar von** Feld auswählen **sn_bom.admin** .
   Diese Rolle ist eine Administratorrolle von Financial Services Operations Core Anwendung.
6. In **Beschreibung** Geben Sie eine Beschreibung der Rolle ein.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Zugriffssteuerungsliste (Access Control List, ACL), um zu definieren, welche Rollen auf eine Versicherungspolicentabelle zugreifen können. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Zugriffssteuerungsliste für eine Versicherungspolice-Tabelle.

Erstellen Sie eine Zugriffssteuerungsliste für eine Versicherungspolice-Tabelle

Erstellen Sie eine Zugriffssteuerungsliste (ACL) für eine Tabelle, die die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_Policy) mit erweitert Versicherungsansprüche Anwendung. Durch die Erstellung einer ACL stellen Sie sicher, dass Anwender 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, um auf die Tabellen der Versicherungspolice zuzugreifen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Öffnen Sie die Tabellendefinition der Versicherungspolice.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Zugriffssteuerungen die Option aus **Neu** .
   Erhöhen Sie Ihre Rolle auf Security_admin, um eine ACL zu erstellen.
4. Weisen Sie der neuen ACL in der Liste erfordert Rolle die Rolle und sn_bom.admin zu.
   Wenn Sie beispielsweise eine Betrachterrolle erstellt haben, erstellen Sie eine Lesevorgang-ACL, weisen die von Ihnen erstellte Betrachterrolle zu und fügen die Rolle sn_bom.admin der Liste erfordert Rolle hinzu.

> **Hinweis:** Durch das Hinzufügen der Rolle „sn_bom.admin“ können Sie als Anwendungsadministrator den Zugriff auf die Tabelle „Versicherungspolice“ effektiver verwalten. Sie können dann Zugriff gewähren, widerrufen oder ändern, ohne Berechtigungen auf Systemebene zu benötigen. Diese Rolle bietet Ihnen größere Flexibilität und ermöglicht Ihnen gleichzeitig die Kontrolle über die Tabelle.

Ergebnis

Die Tabelle „Versicherungspolice“ enthält die ACLs für die Rollen in Ihrem Workflow und bietet ihnen die entsprechende Zugriffsstufe. Die Rolle sn_bom.admin wird der Tabelle ebenfalls hinzugefügt, damit Sie als Anwendungsadministrator den Zugriff verwalten 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.

Nächste Maßnahme

Gewähren Sie Versicherungsansprüche 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 Versicherungsansprüche Rollenzugriff auf eine Versicherungspolice-Tabelle.

Gewähren Sie Versicherungsansprüche Rollenzugriff auf eine Versicherungspolice-Tabelle

Gewähren Sie Versicherungsansprüche Rollen „Beitragender“ (sn_ins_gen_claim.fnol_Representative) und „Service Desk-Mitarbeiter“ (sn_ins_gen_claim.processor) mit Zugriff auf eine Versicherungspolicentabelle mithilfe von Versicherungsansprüche Anwendung. Auf diese Weise können Anwender mit diesen Rollen die Richtliniendetails anzeigen, wenn sie Ansprüche verarbeiten.

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, um auf die Tabellen der Versicherungspolice zuzugreifen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz auf fest *`Versicherungsansprüche`*.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Rollen**an.
3. Suchen Sie nach sn_ins_gen_claim.fnol_Representative, und öffnen Sie den Datensatz.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste enthält Rollen die Option aus **Bearbeiten** .
5. Fügen Sie die Rolle hinzu, die auf die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_Policy) zugreifen kann.
6. Wiederholen Sie diesen Vorgang für die Rolle sn_ins_gen_claim.processor.

Ergebnis

Die Versicherungsansprüche Die Rollen „Beitragender“ (sn_ins_gen_claim.fnol_Representative) und „Agent“ (sn_ins_gen_claim.processor) haben Zugriff auf die Tabelle „Versicherungspolice“. Diese Rollen können jetzt mit der Tabelle in interagieren Versicherungsansprüche Workflow.

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 einen Policendatensatz im System, der die Vereinbarung zwischen dem Versicherungsanbieter und dem Kunden darstellt, indem Sie verwenden Versicherungsansprüche Anwendung.

Vorbereitungen

Ein Versicherungsproduktmodell, eine Abdeckungsspezifikation und eine Versicherungspolice-Tabelle, die die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_Policy) erweitert, sind erforderlich. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Versicherungsproduktmodelle
- Abdeckungsspezifikation
- Erstellen Sie eine Versicherungspolicentabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Öffnen Sie die Listenansicht der Versicherungspolice-Tabelle, für die Sie eine Police erstellen möchten.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Versicherungspolice“

Feld	Beschreibung
Produkt	Versicherungsproduktmodell.
Name	Name der Versicherungspolice.
Richtliniennummer	Eindeutiger Bezeichner der Richtlinie.
Richtlinieninhaber	Kunde, der die Police besitzt.
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“ festgelegt. Richtlinien, die nicht in Kraft sind, werden beim Erstellen eines Falls ignoriert.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Abdeckung auf eine Versicherungspolice anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Abdeckungen auf eine Versicherungspolice anwenden.

Abdeckungen auf eine Versicherungspolice anwenden

Definieren Sie die Abdeckungen für eine Versicherungspolice mit Versicherungsansprüche Anwendung. 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**an.
2. Öffnen Sie die Listenansicht einer Versicherungspolice-Tabelle.
3. Öffnen Sie einen Versicherungspolice-Datensatz in der 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.

4. Wählen Sie den Header aus, halten Sie ihn gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an.
5. Bestätigen Sie, dass nur die folgenden zugehörigen Listen vorhanden sind:
   - Policenabdeckung->Versicherungspolice
   - Policenteilnehmer->Versicherungspolice
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Richtlinienabdeckungen die Option aus **Neu** .
8. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Policenabdeckung“

Feld	Beschreibung
Abdeckungstyp	Abdeckungstyp-Datensatz.
Abdeckungswert	Datensatz für Abdeckungstyp-Option.

9. Wiederholen Sie die Schritte 7 bis 8 für jede Policenabdeckung, die Sie hinzufügen möchten.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie der Police einen Policenteilnehmer als versicherte Entität hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Versicherungspolice einen Policenteilnehmer hinzu.

Fügen Sie einer Versicherungspolice einen Policenteilnehmer hinzu

Fügen Sie einer Versicherungspolice einen Kunden als versicherte Entität hinzu, indem Sie verwenden Versicherungsansprüche Anwendung.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Versicherungspolice. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Versicherungspolice.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Öffnen Sie eine Versicherungspolicentabelle.
3. Öffnen Sie einen Versicherungspolice-Datensatz in der Tabelle.
4. Wählen Sie aus **Policenteilnehmer** Registerkarte und wählen Sie aus **Neu** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Policenteilnehmer“

Feld	Beschreibung
Verbraucher (für private Versicherungspolicen)	Verbraucherdatensatz, der die versicherte Entität ist.
Konto (für gewerbliche Versicherungspolicen)	Account-Datensatz, der die versicherte Entität ist.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Policenteilnehmerrolle die Option aus **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. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Formular „Policenteilnehmerrolle“

Feld	Wert
Versicherungsnehmer	<customer record>
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 Fügen Sie einem Versicherungsproduktmodell eine zugehörige Liste hinzu.

Fügen Sie einem Versicherungsproduktmodell eine zugehörige Liste hinzu

Fügen Sie einer Versicherungsproduktmodelltabelle mithilfe von eine zugehörige Liste einer Versicherungspolicentabelle hinzu Versicherungsansprüche Anwendung. Durch das Hinzufügen einer zugehörigen Liste werden die Kundenversicherungspolicen für ein bestimmtes Versicherungsprodukt angezeigt.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz auf fest Financial Services Operations Core.

Eine Tabelle der Versicherungspolice, die die Tabelle „Versicherungspolice“ (sn_bom_ins_Policy) erweitert, ist erforderlich. 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
Privatversicherungs-Modelle	Zeigt die Produktmodelle für Privatversicherungen an.
Gewerbliche Versicherungsmodelle	Zeigt die Produktmodelle für gewerbliche Versicherungen an.

2. Wählen Sie das Produktmodell aus der Liste aus.
3. Wählen Sie den Header aus, halten Sie ihn gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und navigieren Sie dann zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an.
4. Fügen Sie die Richtlinientabelle der ausgewählten Liste hinzu.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Richtlinien-Snapshots in Versicherungsansprüche

Erfahren Sie, wie ein Anspruch in der ausgeführt wird Versicherungsansprüche Die Anwendung wird während ihres gesamten Lebenszyklus vom Richtlinien-Snapshot gesteuert. In 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.

Tabelle „Policen-Snapshot“ wird eine Kopie einer Versicherungspolice gespeichert, die in einem Schadenfall verwendet werden kann.

Wenn ein Schadenfall erstellt wird, kopiert das System standardmäßig die neueste Versicherungspolice, generiert den Policen-Snapshot und hängt ihn an den Schadenfall an. Dieser Prozess stellt eine Kopie der aktuellen Versicherungspolice-Daten bereit, die der Anspruch verwenden kann (z. B. im Arbeitsbereich „Anspruchszusammenfassung“).

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 Anspruch für einen Incident erstellt wird, der vor vier Monaten aufgetreten ist, kann die vor vier Monaten geltende Police kopiert und als Policen-Snapshot an den Anspruch angehängt werden.

Die Skripteinbindung PolicySnapshotGenerator in Ihrer Instanz enthält den Code, der für die Generierung einer Kopie der aktuellen Versicherungspolice verantwortlich ist. Sie können diesen Code unverändert verwenden, wenn Sie einen Anspruch erstellen, der auf der aktuellen Versicherungspolice basiert, vorausgesetzt, dass die neueste Versicherungspolice bereits in vorhanden ist Financial Services Operations Tabellen. Sie sollten dieses Skript ändern, um bestimmte Richtlinien abzurufen, in externe Systeme zu integrieren usw.

Beim Einrichten von VersicherungsansprücheÜberprüfen Sie die Skripteinbindung PolicySnapshotGenerator, um sicherzustellen, dass Sie die richtige Richtlinie für Ihre Ansprüche abrufen.

Zugehörige Informationen

Core-Tabellen für Versicherungsansprüche

Versicherungspolicen in Versicherungsansprüche

Servicedefinition für wird erstellt Versicherungsansprüche

Erstellen Sie mithilfe von eine Servicedefinition für jeden Anspruchstyp Versicherungsansprüche Anwendung.

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 Servicdefinitionskategorie in Versicherungsansprüche Dient zur ordnungsgemäßen Klassifizierung und Behandlung von Ansprüchen, die sich auf einen bestimmten Vorteil beziehen.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz auf fest *`Versicherungsansprüche`*.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Servicedefinitionskategorie ist eine logische Gruppierung von Servicedefinitionen. Es kann als Filtermechanismus fungieren und die Anzahl der verfügbaren Services reduzieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > *Versicherungsansprüche* > **Administration** > **Servicedefinitionskategorien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Servicekategorie“

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 Versicherungsansprüche Workflow. Sie können auch eine Servicedefinition erstellen, um Regulierereraufgaben im Workflow zu generieren.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz auf fest *Versicherungsansprüche*.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Servicedefinition beschreibt einen Service, den Ihr Workflow zur Unterstützung eines Anspruchstyps anbietet. In Versicherungsansprüche, Sie erstellen auch Servicedefinitionen für Regulierereraufgaben. Diese Definitionen helfen beim Generieren von Regulierereraufgaben, wenn ein Incident erstellt wird (z. B. eine Aufgabe zur Überprüfung durch Regulierer).

Erstellen Sie für jeden Incident-Typ eine Servicedefinition für Regulierereraufgaben, um eine klare Kategorisierung und ein effizientes Aufgabenmanagement in sicherzustellen Versicherungsansprüche.

Die Servicedefinition für den Anspruchstyp und die Definition des Regulierererservice 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 Konfigurationstabelle für Anspruchs-Incident.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Versicherungsansprüche* > **Administration** > **Servicedefinitionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. In **Tabelle** Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.
   - Wählen Sie zum Definieren eines Anspruchstyps den Anspruchsfall [sn_ins_gen_claim_Case] aus.
   - Wählen Sie für eine Regulierereraufgabe Aufgabe „Schadenregulierer“ [sn_ins_gen_claim_adj_Task] aus.

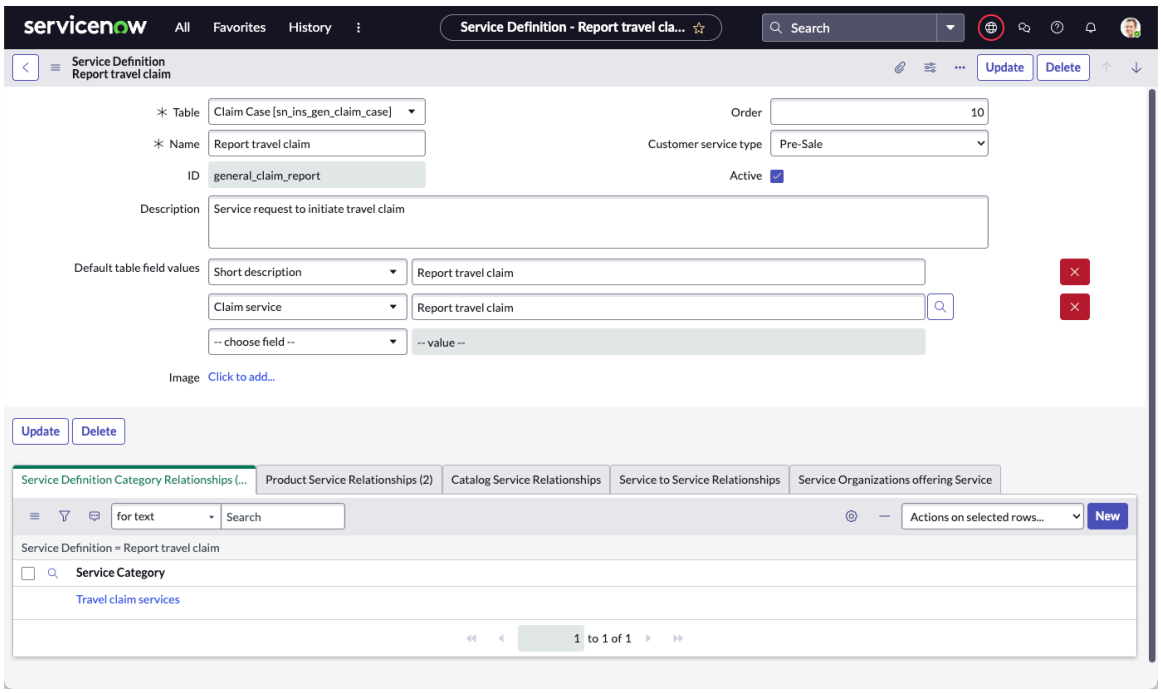
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

4. In **Name** Geben Sie den Namen ein, den Kundenvertreter im Playbook sehen.
5. In **ID** Feld den Namen in Schlangenbuchstaben eingeben (alle Wörter in Kleinbuchstaben durch Unterstriche getrennt).
6. In **Beschreibung** Feld, beschreiben Sie den Zweck der Servicedefinition.
7. In **Standardtabellenfeldwerte** Feld auswählen **Kurzbeschreibung** , Und geben Sie eine Kurzbeschreibung ein (z. B. den Wert im Namensfeld).
8. Wählen Sie **Speichern**.
9. In **Standardtabellenfeldwerte** Feld hinzufügen **Schadensservice** , Und wählen Sie die Servicedefinition aus, die Sie derzeit erstellen.
10. Speichern Sie den Datensatz.

    Wenn Sie eine Regulierereraufgabe definieren, ist das Verfahren abgeschlossen.

    Wenn Sie einen Anspruchstyp definieren, führen Sie die folgenden Schritte aus.

11. In der zugehörigen Liste **Servicedefinitionskategorie-Beziehungen** , Wählen Sie aus **Neu** .
12. In **Servicekategorie** Wählen Sie 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 Schadenfall-Service, indem Sie verwenden Versicherungsansprüche Anwendung. Ohne diesen Link weiß das System nicht, welche Richtlinien für die Fallservicedefinition relevant sind.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich Ihrer Instanz auf fest **Versicherungsansprüche** .

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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach dem Erstellen eines Versicherungsproduktmodells und einer Servicedefinition für einen Schadenfall müssen Sie eine Verknüpfung zwischen ihnen erstellen. Durch die Verknüpfung der Servicedefinition für den Schadenfall mit dem Produktmodell können Sie sicherstellen, dass die Policen, die mit dem Versicherungsproduktmodell verbunden sind, zur Auswahl stehen. Dieser Anspruchserstellungsprozess trägt dazu bei, sicherzustellen, dass alle Ansprüche genau an die entsprechenden Richtlinien und Abdeckungen gebunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Versicherungsansprüche* > **Administration** > **Servicedefinition**an.
2. Öffnen Sie die Servicedefinition, die Sie verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Produktservicebeziehungen die Option aus **Neu** .
4. In **Produkt** Feld das Versicherungsproduktmodell auswählen, das Sie verknüpfen möchten.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie können einer Fallservicedefinition mehrere Produktmodelle zuordnen. Sie können beispielsweise mehrere Produkte zuordnen, wenn Sie über ein kommerzielles Produktmodell verfügen.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie ein anderes Produktmodell zu, indem Sie die Schritte 3–5 wiederholen.

Fügen Sie einer Servicedefinition eine Dokumentlistendefinition hinzu

Fügen Sie einer Servicedefinition mithilfe von eine Dokumentlistendefinition hinzu Versicherungsansprüche Anwendung, mit der Sie die erforderlichen Dokumente definieren können, die ein Kunde für einen bestimmten Anspruch bereitstellen muss.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach dem Einrichten FSO Dokumentverarbeiter und Erstellen einer Dokumentlistendefinition, um die erforderlichen Dokumente für einen Versicherungsanspruch zu detaillieren, verknüpfen Sie sie mit der Servicedefinition des Anspruchs, indem Sie aktualisieren Versicherungsansprüche Entscheidungstabelle für Dokumentregeln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > *Workflow-Studio*an.
2. Wählen Sie Aus **Entscheidungstabellen** .
3. Öffnen **Dokumentregeln für 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**.

Ergebnis

Diese Entscheidungstabelle wird im Hintergrund ausgeführt, wenn ein Fall über das Playbook „erste Verlustmeldung“ erstellt wird. Außerdem wird eine Dokumentverifizierungsaufgabe für den Fall 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.

Zugehörige Informationen

Integration mit Dokumentbearbeitung

Anspruchs-Incidents

Sie können eine Tabelle „Anspruchs-Incident“ [sn_ins_claim_property] erstellen, die die Details eines bestimmten Anspruchs in aufzeichnet Versicherungsansprüche Anwendung.

Die Versicherungsansprüche Die Anwendung enthält vier Incident-Tabellen im Basissystem:

- Tabelle „Anspruchs-Incident“ [sn_ins_claim_property]
- Tabelle „Gepäck-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 Incident-Typen verarbeiten, z. B. Sachschäden, 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 mit der jeweiligen Servicedefinition definieren, indem Sie verwenden Konfigurationstabelle für Anspruchs-Incident.

Zugehörige Informationen

Konfigurationstabelle für Anspruchs-Incident

Mit Versicherungsansprüche installierte Komponenten

Core-Tabellen für Versicherungsansprüche

Erstellen Sie eine Anspruchs-Incident-Tabelle

Erstellen Sie eine Tabelle „Schadenfall-Incident“ [sn_ins_claim_property] für Ihre Geschäftsanforderungen und die Art der Schadenfälle, die Sie mit verarbeiten Versicherungsansprüche Anwendung.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich Ihrer Instanz auf fest **Versicherungsansprüche Core** .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Tabelle“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Anzeigenbezeichnung der 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.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Tabelle im Snake-Fall.
Erweitert Tabelle	Option zum erweitern der Tabelle. Wählen Sie in diesem Feld die Basistabelle „Schadenfall-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.

Sie können bei Bedarf auch eine Arbeitsbereichsansicht für diese neue Incident-Tabelle erstellen.

Erstellen Sie Rollen für eine Anspruchs-Incident-Tabelle

Erstellen Sie Rollen, um mithilfe von auf Anspruchs-Incident-Tabellen zuzugreifen Versicherungsansprüche Anwendung. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass nur autorisierte Anwender auf die Anspruchs-Incidents zugreifen können, die für ihre Rollen relevant sind.

Vorbereitungen
Legen Sie den Anwendungsbereich Ihrer Instanz auf fest **Versicherungsansprüche Core** .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Rollen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Rollenformular

Feld	Beschreibung
Suffix	Rolle, die Sie für die neue Anspruchs-Incident-Tabelle erstellen, d. h. eine Autor- oder Leserrolle.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Rolle.

Sehen Sie sich die Autoren- und Leserrollen im Basissystem als Beispiel an, z. B. sn_ins_claim.Trip_Writer und sn_ins_claim.Trip_Reader.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Zugriffssteuerungslisten für die Anspruchs-Incident-Tabelle, damit bestimmte Rollen mit der Anspruchs-Incident-Tabelle interagieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Zugriffssteuerungsliste für eine Anspruchs-Incident-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.

Erstellen Sie eine Zugriffssteuerungsliste für eine Anspruchs-Incident-Tabelle

Erstellen Sie mithilfe von eine Zugriffssteuerungsliste (ACL) für eine Anspruchs-Incident-Tabelle Versicherungsansprüche Anwendung. Durch die Erstellung einer ACL stellen Sie sicher, dass Anwender mit bestimmten Rollen mit Tabellen für bestimmte Anspruchs-Incidents interagieren können.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich Ihrer Instanz auf fest **Versicherungsansprüche Core** .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Suchen und öffnen Sie die Tabelle „Anspruchs-Incident“.
3. Erhöhen Sie Ihre Rolle auf Security_admin.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Zugriffssteuerungen die Option aus **Neu** .
5. Fügen Sie der Liste erfordert Rolle die Rollen Leser und Autor hinzu.
   Sehen Sie sich die vorhandenen ACLs in der Tabelle „Trip Incident“ [sn_ins_claim_Trip] als Beispiel an.

Nächste Maßnahme

Gewähren Versicherungsansprüche Rollen greifen auf die Tabelle „Anspruchs-Incident“ zu, damit sie während des Anspruchserstellungsprozesses Einträge lesen und schreiben können. Weitere Informationen finden Sie unter Gewähren Versicherungsansprüche Rollenzugriff auf eine Anspruchs-Incident-Tabelle.

Gewähren Versicherungsansprüche Rollenzugriff auf eine Anspruchs-Incident-Tabelle

Gewähren Sie den Rollen „sn_bom.fnol_Representative“ und „sn_ins_gen_claim.processor Zugriff auf eine Anspruchs-Incident-Tabelle, indem Sie verwenden Versicherungsansprüche Anwendung. Auf diese Weise können Anwender mit diesen Rollen während des Anspruchs-Erstellungsprozesses Einträge in einer Anspruchs-Incident-Tabelle lesen und schreiben.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich Ihrer Instanz auf fest *`Financial Services Operations Core`*.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Rollen**an.
2. Suchen Sie nach der Rolle sn_bom.fnol_Representative, und öffnen Sie den Datensatz.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste enthält Rollen die Option aus **Bearbeiten** .
4. Fügen Sie der Liste „enthält Rollen“ die Leser- und Autorenrollen für die Incident-Tabelle „Anspruch“ 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.

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

Konfigurationstabelle für Anspruchs-Incident

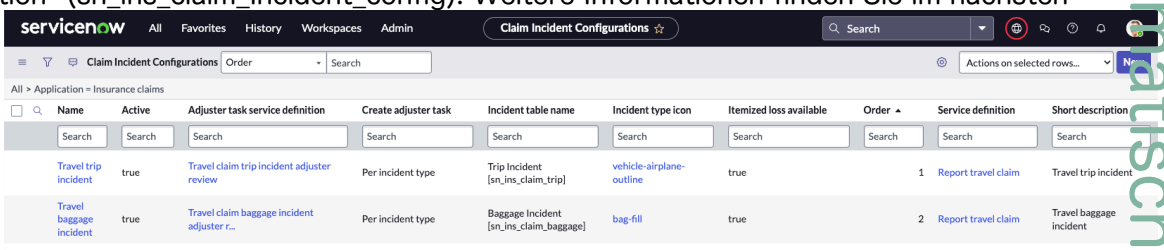
Ordnen Sie die Servicedefinition eines Falls den Servicedefinitionen für Incidents und Regulieraufgaben zu, indem Sie die Tabelle „Konfiguration des Anspruchs-Incidents“ [sn_ins_claim_Incident_config] in verwenden Versicherungsansprüche Anwendung.

Übersicht über die Konfigurationstabelle für Anspruchs-Incident

Sie können die Anspruchs-Incidents definieren, die in erstellt werden können Versicherungsansprüche Workflow durch Eingabe eines Eintrags in die Tabelle „Anspruchs-Incident-Konfiguration“ [sn_ins_claim_Incident_config]. Dieser Incident-Typ erstellt auch eine Regulierereraufgabe im System für den entsprechenden Fall, damit Sie den Regulierer 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 fest *Versicherungsansprüche*, Und navigieren Sie dann zu **Alle** > *Versicherungsansprüche* > **Administration** > **Konfigurationen von Anspruchs-Incidents**an.

Das folgende Beispiel zeigt die Tabellenfelder der Tabelle „Anspruchs-Incident-Konfiguration“ (sn_ins_claim_Incident_config). Weitere Informationen finden Sie im nächsten Abschnitt.



Felder der Konfigurationstabelle für Anspruchs-Incident

Die folgende Tabelle zeigt die Felder in der Tabelle „Anspruchs-Incident-Konfiguration“ [sn_ins_claim_Incident_config].

Felder der Konfigurationstabelle für Anspruchs-Incident

Feld	Beschreibung
Name	Name des Konfigurationseintrags des Anspruchs-Incidents.
Aktiv	Status, der angibt, ob dieser Incident aktiv oder inaktiv ist und ob der Incident im Playbook „erste Schadenmeldung“ angezeigt wird.
Servicedefinition der Regulierereraufgabe	Servicedefinition für Regulierereraufgabe (d. h. eine Servicedefinition, die eine Regulierereraufgabe in einem Anspruch erstellt). Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Servicedefinition für Versicherungsansprüche.
Regulierereraufgabe erstellen	So wird eine Regulierereraufgabe generiert: • Pro Incident: Erstellt eine Regulierereraufgabe für jeden Incident. • Pro Incident-Typ: Erstellt eine Regulierereraufgabe für jeden Incident-Typ (z. B. eine Aufgabe für alle Reise-Incidents und eine andere Aufgabe für alle Gepäckincidents).

Automatische Übersetzung

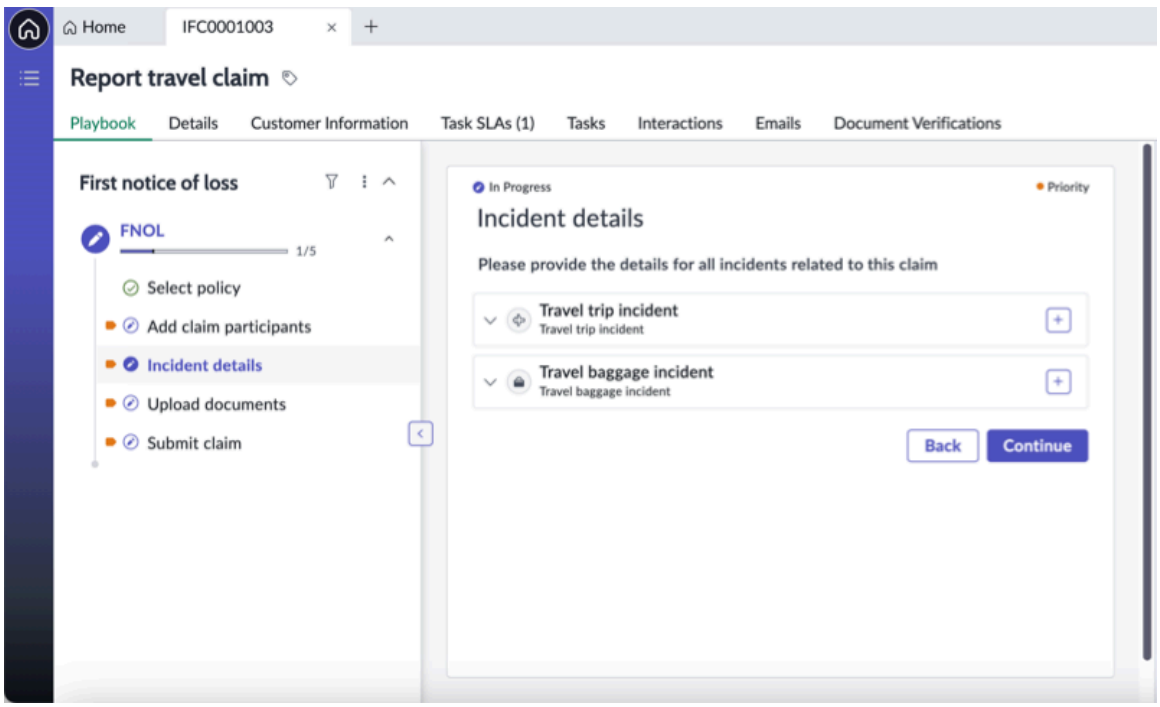
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Felder der Konfigurationstabelle für Anspruchs-Incident (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
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 Schadenfall-Incident die Aufgliederung jedes Schadens unterstützt (z. B. um jeden Artikel in einem Gepäckanspruch aufzugliedern).
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Servicedefinition im Playbook angezeigt wird.
Servicedefinition	Servicedefinition für den Fall (z. B. Reiseanspruch melden). Weitere Informationen finden Sie unter Servicedefinition für wird erstellt Versicherungsansprüche.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Anspruchs-Incidents, die auch im Playbook angezeigt wird.

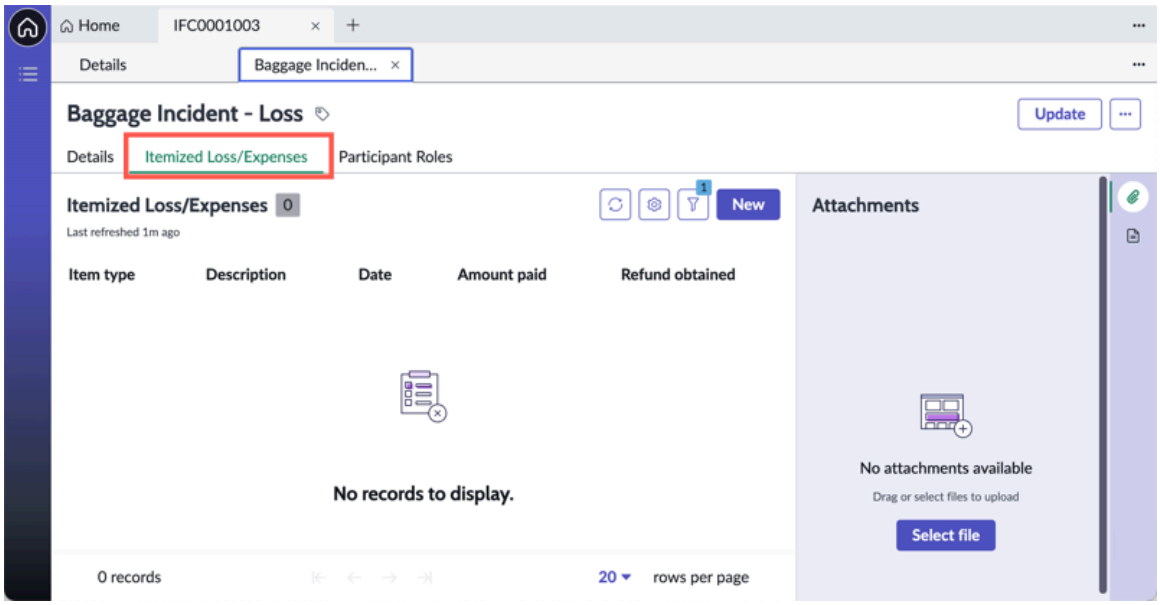
Reiseversicherungsbeispiel der Tabelle „Konfiguration von Schadenfall“

Im folgenden Beispiel für die Reiseversicherung (Travel Insurance Line of Business, LOB) wird die Konfiguration des Schadenfall-Incidents im Workflow berücksichtigt, wenn ein Reiseanspruch gemeldet wird. Die **Incident-Details** Die Aktivität im Playbook „erste Verlustmeldung“ zeigt die Einträge in der Tabelle und Informationen zu jedem Eintrag an.



Wenn der Anspruchs-Incident einen in der Tabelle definierten aufgeschlüsselten Verlust unterstützt, wird der **Aufgeschlüsselte Verluste/Ausgaben** Die Registerkarte wird auch angezeigt, wenn der Incident gespeichert wird, wie im folgenden Beispiel gezeigt.

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



Wird Automatisiert Versicherungsansprüche Verarbeitet mithilfe von Entscheidungstabellen

Sie können die Entscheidungstabellenregeln und den Subflow oder Flow anwenden, der die Entscheidungstabelle ausführt, um Anspruchsverfahren in zu automatisieren Versicherungsansprüche Anwendung.

Sie können Entscheidungsregeln konfigurieren, um Schadenprozesse zu automatisieren. Diese Entscheidungsregeln werden im Hintergrund über einen Subflow oder Flow während des Schadenfalllebenszyklus ausgeführt. Mit diesem Ansatz können Sie arbeitsintensive Aufgaben automatisieren, Entscheidungsprozesse optimieren und eine konsistente Handhabung von Schadenfällen während ihres gesamten Lebenszyklus sicherstellen.

Einige Beispiele sind:

- Einführung von Anspruchsvalidierungsregeln in einer Entscheidungstabelle mit einem Subflow, der diese Regeln ausführt. Das Ergebnis dieses Subflows bestimmt, wie der Flow verläuft, wodurch der Validierungsprozess für Ansprüche automatisiert wird.
- Einführung von Erkennungsregeln für Anspruchsbetrug in einer Entscheidungstabelle, wobei 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 hinzufügen Versicherungsansprüche Entscheidungstabellen für Automatisierungsregeln basierend auf Ihren spezifischen Geschäftsanforderungen. Auf diese Weise können Sie die Automatisierung Ihres Anspruchs-Workflows weiter anpassen, um sicherzustellen, dass die Entscheidungstabelle an den Prozessen Ihrer Organisation ausgerichtet ist. Beispiel: Die Anspruchsselektierungsregeln werden mit dieser Anwendung bereitgestellt.

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, wodurch er mit der aktualisierten Logik ordnungsgemäß funktioniert.

Sie können die enthaltene Entscheidungstabelle in ändern Versicherungsansprüche Anwendung, mit der Sie definieren können, wie Ansprüche in Ihrem Workflow selektiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Entscheidungstabellen für die Anspruchsautomatisierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Mithilfe von Entscheidungstabellen

Konfigurieren Sie Flows

Designer-Flows für Financial Services Operations Anwendungen

Verwenden Sie Entscheidungstabellen für die Anspruchsautomatisierung

Verwenden Sie Entscheidungstabellen, um die Automatisierungsregeln für Ansprüche in zu definieren Versicherungsansprüche Anwendung. Sie können diese Regeln überprüfen und aktualisieren, um sie an Ihren Schadenfall-Workflow anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Eingabeparameter erstellen und hinzufügen Versicherungsansprüche Entscheidungstabellen für Automatisierungsregeln basierend auf Ihren spezifischen Geschäftsanforderungen. Auf diese Weise können Sie die Automatisierung Ihres Anspruchs-Workflows weiter anpassen, um sicherzustellen, dass die Entscheidungstabelle an den Prozessen Ihrer Organisation ausgerichtet ist. Beispiel: Die Anspruchsselektierungsregeln werden mit dieser Anwendung bereitgestellt.

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, wodurch er mit der aktualisierten Logik ordnungsgemäß funktioniert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**an.
2. Wählen Sie Aus **Entscheidungstabellen** .
3. Öffnen Sie die Entscheidungstabelle.
   Die Entscheidungstabelle Selektierungsregeln für Versicherungsansprüche sind in dieser Anwendung enthalten.
4. Überprüfen und aktualisieren Sie die Bedingungen in der Entscheidungstabelle nach Bedarf.

Wird eingerichtet Versicherungsansprüche Arbeitsbereiche und Dashboards

Sie können den Arbeitsbereich und die Dashboards für jede Persona einrichten, indem Sie verwenden Versicherungsansprüche Anwendung.

In enthaltene Arbeitsbereiche Versicherungsansprüche

Die folgenden Arbeitsbereiche sind in enthalten Versicherungsansprüche:

- Anspruchszusammenfassung (360)
- Anspruchsarbeitsbereich

Weitere Informationen zu diesen Arbeitsbereichen finden Sie unter Versicherungsansprüche Zielseiten und Arbeitsbereiche.

Sie können diese Arbeitsbereiche in ändern UI Builder. Sie können auch die Unterseiten in diesen Arbeitsbereichen anpassen, indem Sie eine Variante erstellen. Weitere Informationen zu dieser Anpassung finden Sie unter Seitenvariante erstellen .

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

Arbeitsbereiche nach Persona einrichten

Die folgende Tabelle enthält einige Richtlinien zum Einrichten eines Arbeitsbereichs für jede Persona.

Persona-Arbeitsbereiche

Element	Persona	Leitlinien
Zielseite	FNOL-Vertreter	Diese allgemeine Zielseite ist in definiert FSO Kern und kann unverändert mit wenig Änderungen verwendet werden. Um zusätzliche UI-Änderungen vorzunehmen, verwenden Sie UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .
	Prozessor	Erstellen Sie eine Zielseite für den Geschäftsbereich, indem Sie sie auf einer vorhandenen Zielseite basieren. Sehen Sie sich als Beispiel die enthaltene Zielseite „Schadenregulierer“ an, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Platform Analytics** > **Dashboards**, Und dann auswählen **Zielseite „Schadenbearbeiter“** .
	Regulierer	Erstellen Sie eine Zielseite für Ihren Geschäftsbereich, indem Sie sie auf einer vorhandenen Zielseite basieren. Sehen Sie sich als Beispiel die enthaltene Zielseite für Schadenregulierer an, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Platform Analytics** > **Dashboards**, Und dann auswählen **Zielseite „Schadenregulierer“** .
Module und Listen	FNOL-Vertreter	Dieses Modul oder diese Liste wird vom Basissystem für definiert Versicherungsansprüche. 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 definiert Versicherungsansprüche. Erstellen Sie für einen neuen Geschäftsbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
		Listenkategorien und Listen für die Prozessorrolle.
	Regulierer	Dieses Modul oder diese Liste wird vom Basissystem für definiert Versicherungsansprüche. Erstellen Sie für einen neuen Geschäftsbereich Listenkategorien und Listen für die regulierende Rolle.
Datensatz	Alle	Andere arbeitsbereichsbezogene Konfigurationen, z. B. die Changes, die sich auf einen Datensatz beziehen, können über vorgenommen werden UI Builder. Standardmäßig Versicherungsansprüche Verwendet die Standardkonfiguration „Datensatz“ aus dem Kundenservice-Management (CSM) Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Arbeitsbereich beanspruchen	Regulierer	Dieser Arbeitsbereich des Regulierers UI Builder Seite wurde in eingerichtet Versicherungsansprüche. Bei Bedarf können Sie diesen Arbeitsbereich klonen und so ändern, dass er für Ihren bestimmten Geschäftsbereich spezifischer ist. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche und Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren.
Seite „Anspruchszusammenfassung“ (360)	Prozessor, Regulierer, Manager	Der Anspruch 360 UI Builder Seite ist in eingerichtet FSO Core und ist in Anspruchsanwendungen verfügbar. Sie kann geklont und geändert werden, um eine bestimmte Anspruchszusammenfassungsseite

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
		für eine bestimmte Geschäftssparte zu erstellen. Um eine Anspruchszusammenfassung für einen Fall zu aktivieren, aktivieren Sie CSM Standarddatensatzseite und definieren Sie die richtige Reihenfolge. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .

In enthaltene Dashboards Versicherungsansprüche

Um die Bedingungen auf den Zielseiten zu ändern, navigieren Sie zu **Alle** > **Platform Analytics** > **Dashboards**an. Wählen Sie die Dashboards aus, und bearbeiten Sie sie mit UI Builder.

Weitere Informationen zu den enthaltenen Dashboards und ihren Layouts finden Sie unter Versicherungsansprüche Zielseiten und Arbeitsbereiche.

Hinweis: Die FNOL-Zielseite ist in integriert Financial Services Operations Core. 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 Archivregel, die in der Tabelle „Anspruchsfall“ [sn_ins_gen_claim_Case] von bereitgestellt wird Versicherungsansprüche Anwendung, damit Ihre Organisation die Archivierungsanforderungen für Anspruchsfälle erfüllen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Regel „Anspruchsfall archivieren“ besagt, dass ein Fall, der inaktiv ist und älter als sieben Jahre ist, automatisch archiviert wird. Diese Regel ist die Basissystemarchivierungsregel 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 Archivierungsdatensätzen finden Sie unter Datensätze werden archiviert .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**an.
   Die Systemarchivierungsregeln im Basissystem werden 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.

2. Zeigen Sie die Regel Anspruchsfall archivieren an.
3. Aktualisieren Sie die Regel und ihre Parameter bei Bedarf.

Zugehörige Informationen

Datensätze werden archiviert

Versicherungsansprüche verwenden

Erfahren Sie, welche Rollen verwenden Versicherungsansprüche Anwendung zum Erstellen, Untersuchen und Verwalten eines Versicherungsanspruchs von der ersten Schadenmeldung bis zum Abschluss des Anspruchs.

Übersicht über einen Versicherungsansprüche Workflow

Hinweis: Die Themen in diesem Abschnitt beschreiben einen Workflow, der auf die enthaltenen persönlichen und gewerblichen Reiserichtlinienprodukte verweist. Ihr Arbeitsbereich kann je nach Konfiguration und Implementierung unterschiedlich angezeigt werden.

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. Verarbeiten Sie einen Versicherungsansprüche Fall.

   Die Verarbeiter (sn_ins_gen_claim.processor) initiieren einen Anspruch, überprüfen einen Anspruch, um ihn zu verifizieren, und führen die Erfüllungsaufgaben aus, nachdem ein Regulierer den Anspruch bewertet hat. Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeiten Sie einen Versicherungsansprüche Fall.

3. Arbeiten Sie an Versicherungsansprüche Regulierereraufgaben.

   Regulierer (sn_ins_gen_claim.Adjuster) überprüfen einen Anspruch, um Dokumente zu verifizieren, Anspruchsabdeckungen zu bewerten, Details zur Anspruchszahlung zu bestimmen und einen Ausgleich zu genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie an Versicherungsansprüche Regulierereraufgaben.

4. Genehmigen Sie eine Rückstellung oder einen Zahlungsbetrag für einen Versicherungsansprüche Fall.

   Wenn Regulierer Anspruchsrückstellungen oder Zahlungsbeträge übermitteln, die höher sind als ihre Genehmigungsbehörde, erhält ein Manager (sn_ins_gen_claim.Manager) eine Anforderung zur Genehmigung des Betrags. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigen Sie eine Rückstellung oder einen Zahlungsbetrag für einen Versicherungsansprüche Fall.

Versicherungsansprüche Zielseiten und Arbeitsbereiche

In Versicherungsansprüche Anwendung können Sie auf der Zielseite Zusammenfassungen Ihrer Schadenfallarbeit anzeigen. Sie können Ihre Anspruchsaufgaben auch über den Anspruchsarbeitsbereich bearbeiten.

Zielseiten

Die folgenden Dashboards sind Teil von enthalten Versicherungsansprüche Anwendung:

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

- Zielseite des Anspruchsbearbeiters
- Zielseite für Schadenregulierer
- Zielseite des Anspruchsmanagers
- FNOL-Zielseite (als Teil von Financial Services Operations Core)

Jeweils Versicherungsansprüche Die Rolle kann eine andere Zielseite haben.

Beispielsweise zeigt die folgende Tabelle im Modell „Included Travel Insurance Claim Line of Business“ (LOB) das Layout der einzelnen Rollen.

Zielseiten für Rollen in Versicherungsansprüche

Rolle	Zielseitenelemente
Vertreter der ersten Schadenmeldung	• Liste der Anspruchsentwürfe • Liste aller offenen Ansprüche
Schadensverarbeiter	• Anspruchsübersicht (z. B. Anzahl der neuen Ansprüche, Ansprüche mit hoher Priorität, Ansprüche, die in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden, überfällige Ansprüche und Ansprüche, für die eine Zuweisung des Regulierers aussteht) • Liste der ausstehenden Aufgaben des Anwenders • Liste der offenen Ansprüche des Anwenders
Schadenregulierer	• Anspruchsübersicht (z. B. Anzahl der neuen Ansprüche, abgelehnten Rückstellungen, abgelehnten Zahlungen, überfälligen Forderungen, Forderungen mit hoher Priorität, Ansprüche mit ausstehender Dokumentverifizierung und Ansprüche, die in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden) • Liste der ausstehenden Aufgaben des Anwenders • Liste der offenen Ansprüche des Anwenders
Anspruchsmanager	• Anspruchsübersicht (z. B. Anzahl der neuen Ansprüche, Ansprüche mit hoher Priorität, überfällige Ansprüche, Ansprüche, die in den letzten 7 Tagen nicht aktualisiert wurden, Ansprüche mit ausstehender Dokumentverifizierung, ausstehende Aufgaben aus den Teams des Anwenders und Ansprüche mit ausstehender Zuweisung eines Regulierers) • Liste der ausstehenden Aufgaben des Anwenders • Liste der ausstehenden Rückstellungen und Zahlungsgenehmigungen des Anwenders • Alle offenen 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.

Registerkarten des Fallabschnitts

In Versicherungsansprüche Anwendung können Sie Abschnittsregisterkarten verwenden, um Informationen zum Anspruchsfall hinzuzufügen. Beispielsweise zeigt die folgende Tabelle im Geschäftsbereichsmodell für Reiseversicherung auf Basisebene die verfügbaren Abschnittsregisterkarten.

Registerkarten des Fallabschnitts für Fälle in Versicherungsansprüche

Registerkarte „Abschnitt“	Beschreibung
Playbook	Zeigt die Antworten auf das Playbook „FNOL-Aufnahme“ an.
Anspruchszusammenfassung	Zeigt eine Zusammenfassung des Anspruchs an. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen von Ansprüchen in der Anspruchszusammenfassung.
Details	Enthält die Details zum Schadensfall-Datensatz, z. B. Fallnummer, Verbraucher oder Account, Versicherungspolice, Fallstatus oder Fallarbeitsnotizen.
Kundeninformationen	Enthält die Arbeitsbereichskarten, die die Kundendatensatzdetails, die Policenübersicht, die Anspruchsübersicht, die Details zur Versicherungspolice, den Fallverlauf anzeigen oder letzte Telefon- und Chat-Interaktionen.
Aufgaben-SLAs	Zeigt die zugehörigen Aufgaben-Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) an.
Aufgaben	Listet die Regulieraufgaben für diesen Anspruch auf.
Interaktionen	Listet die Interaktionen mit dem Antragsteller auf.
E-Mails	Listet die E-Mails für diesen Anspruch auf.
Dokumentverifizierungen	Listet die Dokumentverifizierungsaufgaben für diesen Anspruch auf.

Überprüfen von Ansprüchen in der Anspruchszusammenfassung

Die Anspruchszusammenfassung enthält eine Übersicht über den Status des Anspruchs, seine Teilnehmer und Daten zu den Abdeckungen und Finanzdaten.

Hinweis: FNOL-Vertreter haben keinen Zugriff auf diesen Arbeitsbereich.

Beispiel: In Versicherungsansprüche Das Geschäftsbereichsmodell der Reiseversicherung der Anwendung können Sie durch die Abschnitte in der folgenden Tabelle navigieren.

Forderungszusammenfassungscontainer in Versicherungsansprüche

Behälter	Beschreibung
Anspruchsdetails	Zeigt die Details zu Anspruchsnummer, Policeninhaber, Policen-Snapshots, Priorität, Phase an Berichtsdatum und Incident-Datum.
SLAs beanspruchen	Zeigt die Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) für diesen Anspruch und die verbleibende Geschäftszeit des SLA 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.

Forderungszusammenfassungscontainer in Versicherungsansprüche (Fortsetzung)

Behälter	Beschreibung
Regulierungsaufgaben	Listet die mit dem Anspruch verknüpften Regulierereraufgaben auf, einschließlich Status und zugewiesener Regulierer.
Incident-Details	Zeigt die Incident-Details für den Anspruch an.
Anspruchsbeteiligte	Listet die Anspruchsbeteiligten auf.
Anspruchsstatus	Zeigt den Statusfortschritt des Anspruchs an.
Abdeckungen und Finanzen	Zeigt die Abdeckungen, Rückstellungen und Zahlungsinformationen für diesen Anspruch an.
Notizen und Aktivitäten	Zeigt die Arbeitsaktivität und Arbeitsnotizen für diesen Anspruch an.

Arbeiten an Regulierereraufgaben im Anspruchsarbeitsbereich

Verwenden Sie den Anspruchsarbeitsbereich, um eine einheitliche Ansicht aller Aktionen zu erhalten, die Sie als Regulierer für ausführen können Versicherungsansprüche Anspruch. Im Anspruchsarbeitsbereich können Sie an einem Anspruch arbeiten, um Dokumente zu verifizieren, Anspruchsabdeckungen zu bewerten, Details zur Anspruchsauszahlung zu bestimmen und eine Abwicklung für einen Anspruch zu genehmigen.

Beispielsweise können Sie im Geschäftsbereichsmodell „enthaltene Reiseversicherung“ durch die Abschnitte navigieren, die in der folgenden Tabelle angezeigt werden.

Container des beanspruchten Arbeitsbereichs in Versicherungsansprüche

Behälter	Beschreibung
Anspruchsdetails	Überprüft die Details zu Anspruchsnummer, Policeninhaber, Policen-Snapshots, Priorität, Phase Berichtsdatum und Incident-Datum.
Incident-Details	Überprüft die Details zu den Incident-Datensätzen.
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 Regulierereraufgaben für den aktuellen Anspruchsfall an, erstellt sie und arbeitet daran.
Abdeckungen und Finanzen	Arbeitet an den Anspruchsabdeckungen, Rückstellungen und Zahlungen.

Initiieren Sie einen Versicherungsansprüche Fall

Initiieren Sie einen Versicherungsansprüche Fall im Namen eines Antragstellers durch Verwendung von Versicherungsansprüche Anwendung. Wenn ein Kunde anruft, um einen Schadenfall zu melden, befolgt ein Spezialist für die Schadenaufnahme dieses Verfahren, 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 verweist auf Servicedefinitionen und Produkte, die in der enthaltenen Reiseversicherungsanspruch-Branche verwendet werden. Ihr Workflow kann je nach Konfiguration variieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*an.
2. Wählen Sie Aus **Melden Sie einen Schadenfall** .
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Neuen Fall erstellen“ die Servicedefinition aus (z. B. **Reiseanspruch melden**) In der Liste Services.
4. Wählen Sie **Fall erstellen**.
5. Suchen Sie in der Aktivität Richtlinie auswählen nach der Richtlinie des Clients in **Account** Oder **Verbraucher** Felder und **Versicherungspolice** Feld.
6. In **Incident-Datum** Feld das Datum des Incident eingeben.
7. In **Berichtsdatum** Und **Incident-Beschreibung** Felder, fügen Sie alle erforderlichen Informationen hinzu.
8. Bestätigen Sie, dass die Richtliniendetails korrekt sind, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
9. Fügen Sie in der Aktivität „Anspruchsbeteiligte hinzufügen“ einen Anspruchsbeteiligten hinzu, indem Sie auswählen **Fügen Sie Anspruchsbeteiligten hinzu** .
10. Geben Sie im Formular „Anspruchsteilnehmer hinzufügen“ die Details des Teilnehmers ein, und wählen Sie dann aus **Speichern** .

Melderstatus	Schritte
Ist ein Policenteilnehmer	○ Wählen Sie aus **Wählen Sie aus Policenteilnehmern aus** Kontrollkästchen. ○ In **Typ** Feld auswählen, ob der Berichterstatter eine Person oder ein Unternehmen ist. ○ In **Verbraucher** (Person) oder **Account** Feld (Unternehmen) verwenden Sie die Suchfunktion, um nach Policenteilnehmern zu suchen. Die Kontaktdetails werden nach der Auswahl des Teilnehmers ausgefüllt. ○ Geben Sie in die Beziehung des Teilnehmers zur Versicherten ein **Beziehung zur Versicherten** Feld.
Ist kein Policenteilnehmer	○ In **Typ** Feld auswählen, ob der Berichterstatter eine Person oder ein Unternehmen ist. ○ Geben Sie im Formular „Details“ die Details des Berichterstatters ein.

11. Bestätigen Sie, dass alle Anspruchsbeteiligten hinzugefügt wurden, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
12. Fügen Sie in der Aktivität „Incident-Details“ einen Incident hinzu, der sich auf den Schadenfall bezieht, indem Sie hinzufügen (+)-Symbol.
13. Füllen Sie für jeden Incident das Incident-Formular mit den Details zum Incident 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.

Neue Incidents werden für jeden Incident-Typ in der Incident-Liste angezeigt.

14. Wenn der Incident die Aufgliederung von Verlusten und Ausgaben unterstützt, wählen Sie aus **Verlust/ Ausgabe aufgeschlüsselt** Registerkarte und erstellen Sie einen Eintrag für jeden, indem Sie auswählen **Neu** .
15. Bestätigen Sie, dass alle Incident-Details aufgezeichnet wurden, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
16. Laden Sie in der Aktivität „Dokumente hochladen“ alle vom Antragsteller bereitgestellten Begleitdokumente hoch.
17. Bestätigen Sie, dass alle erforderlichen Dokumente hochgeladen wurden, und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
18. Geben Sie in der Aktivität „Anspruch übermitteln“ zusätzliche Kommentare ein, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .

Ergebnis

Ein Anspruchsfall wird im Status Neu erstellt, und der Workflow wird ausgelöst. Die Fälle werden einer Zuweisungsgruppe zugewiesen, die auf den definierten Zuweisungsregeln basiert.

Nächste Maßnahme

Prozessoren und Regulierer weisen sich Fälle zu und beginnen mit der Bearbeitung. Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeiten Sie einen Versicherungsansprüche Fall und Arbeiten Sie an Versicherungsansprüche Reguliereraufgaben.

Verarbeiten Sie einen Versicherungsansprüche Fall

Schadensfälle in verarbeiten Versicherungsansprüche Anwendung. Als Schadenbearbeiter können Sie Versicherungsansprüche überprüfen und verifizieren, die Erfüllungsaufgaben nach der Bewertung eines Regulierers abschließen und einen Anspruch schließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_gen_claim.processor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren verweist auf Servicedefinitionen und Produkte, die in der enthaltenen Reiseversicherungsanspruch-Branche verwendet werden. Ihr Workflow kann je nach Konfiguration variieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*an.
2. Öffnen Sie den Anspruchsfall und die Aufgabe auf eine der folgenden Arten.

Option	Schritte
Auf der 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 ( ). ○ Auf der **Listen** Registerkarte, unter **Versicherungsan spruchsfälle** (Oder die Listenkategorie, die für Ihren anwenderdefinierten Workflow spezifisch ist) öffnen Sie 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 der Anspruchsfall den Status „Neu“ aufweist oder Ihnen nicht zugewiesen ist, wählen Sie aus **Akzeptieren** Um daran arbeiten zu können. ○ Wählen Sie die Registerkarte **Playbook** aus. ○ Wählen Sie unter einer der folgenden Phasen die Aufgabenaktivität aus, an der gearbeitet werden soll.
Aus einem Versicherungsanspruchsfall	○ Wählen Sie das Listensymbol ( ). ○ Auf der **Listen** Registerkarte, unter **Versicherungsanspruchsfälle** (Oder die Listenkategorie, die für Ihren anwenderdefinierten Workflow spezifisch ist), wählen Sie aus **Mir zugewiesen** . ○ Wählen Sie in der Liste den Fall aus, den Sie öffnen möchten. ○ Wenn sich der Anspruchsfall im Status Neu befindet, wählen Sie aus **Akzeptieren** Um daran arbeiten zu können. ○ Wählen Sie im Fall die aus **Aufgaben** Registerkarte und wählen Sie die Anspruchsaufgabe aus.
Aus der Liste „Versicherungsanspruch-Fallaufgaben“	○ Wählen Sie das Listensymbol ( ). ○ Auf der **Listen** Registerkarte, unter **Aufgaben für Versicherungsanspruch** (Oder die Listenkategorie, die für Ihren anwenderdefinierten Workflow spezifisch ist), wählen Sie aus **Alle** . ○ Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

Möglicherweise müssen Sie auswählen **Akzeptieren** Um die Zuweisung der Aufgabe zu akzeptieren, damit Sie an der Aufgabe arbeiten können.

3. Schließen Sie die Arbeit ab, die erforderlich ist, um die Aufgaben in Ihrem Schadenfall-Workflow abzuschließen.
   Diese Arbeit kann Folgendes umfassen:
   - Abschluss der ersten Benachrichtigung über die Aufgaben der Verlustphase zum Initiieren des Anspruchs.
   - Verifiziert die Gültigkeit des vom Kunden gemeldeten Anspruchs.
   - Abschließen und Schließen des Anspruchs.
4. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Versicherungsansprüche Regulierereraufgaben

Überprüfen Sie einen Anspruch, um die Dokumente zu verifizieren, die Anspruchsabdeckungen zu bewerten, die Details der Anspruchszahlung zu bestimmen und die Abwicklung für einen Anspruch zu genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_gen_claim.Adjuster

Wichtig: So greifen Sie auf den Anspruchsarbeitsbereich zu: Und Zusammenfassungsregisterkarten für den Arbeitsbereich des Regulierers müssen Sie die CSM-Standarddatensatzseite aktivieren. Standardmäßig ist die Seite inaktiv. Informationen zur Bestimmung der Standardseite für die Anzeige von Datensätzen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich finden Sie unter Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Datensatzseiten .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren verweist auf Servicedefinitionen und Produkte, die in der enthaltenen Reiseversicherungsanspruch-Branche verwendet werden. Ihr Workflow kann je nach Konfiguration variieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*an.
2. Öffnen Sie die Aufgabe auf eine der folgenden Arten.

Option	Schritte
Auf der Zielseite	Wählen Sie in der Liste alle offenen Ansprüche eine Aufgabe aus.
Aus der Aufgabenliste „Schadenregulierer für Versicherungsansprüche“	○ Wählen Sie das Listensymbol ( ). ○ Auf der **Listen** Registerkarte, unter **Aufgaben des Regulierers für Versicherungsansprüche** (Oder die Listenkategorie, die für Ihren anwenderdefinierten Workflow spezifisch ist), wählen Sie aus **Alle** . ○ Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

3. Arbeiten Sie an der Regulierereraufgabe, indem Sie Aktionen im Anspruchsarbeitsbereich abschließen.

Anspruchsaufgabe	Aktionen des Anspruchsarbeitsbereichs
Fügen Sie eine Dokumentverifizierungsaufgabe hinzu	○ Öffnen Sie unter Aufgaben die Drop–down-Liste Aufgaben, und wählen Sie aus **Fügen Sie eine Dokumentverifizierungsaufgabe hinzu** . ○ Füllen Sie im Formular die Felder aus. ○ Wählen Sie **Speichern**.
Verifiziert ein Dokument	Wählen Sie in einer Aufgabe für übermittelte Dokumente die Option aus **Verifizieren** Dient zum Überprüfen des übermittelten Dokuments.

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.

Anspruchsaufgabe	Aktionen des Anspruchsarbeitsbereichs
Lehnen Sie ein Dokument ab	Wählen Sie in einer Aufgabe für übermittelte Dokumente die Option aus **Ablehnen** Zum Ablehnen des übermittelten Dokuments.
Schadensabdeckung hinzufügen	○ Wählen Sie unter Abdeckungen und Finanzen die Option aus **Abdeckung hinzufügen** . ○ Füllen Sie im Formular die Felder aus. ○ Wählen Sie **Speichern**.
Fügen Sie eine Rückstellung oder Zahlung hinzu	○ Wählen Sie unter „Abdeckungen und Finanzen“ eine aus der Liste „Schadensdeckungen“ aus: ▪ **Rückstellung hinzufügen** ▪ **Zahlung hinzufügen** ○ Füllen Sie im Formular die Felder aus. ○ Wählen Sie **Speichern**.
Fügen Sie eine Ad-hoc-Anspruchsaufgabe hinzu	○ Wählen Sie unter Aufgaben die Option aus **Fügen Sie die Anspruchsaufgabe hinzu** . ○ Füllen Sie im Formular die Felder aus. ○ Wählen Sie **Speichern**.
Übermitteln Sie eine Rückstellung oder einen Zahlungsbetrag zur Genehmigung	Wenn der Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag über Ihrem Genehmigungsschwellenwert liegt, wird eine Genehmigungsaufgabe erstellt und Ihrem Vorgesetzten zugewiesen, wenn Sie den Betrag übermitteln.
Übermitteln Sie eine Entscheidung über die Schadensregulierung	○ Wählen Sie Aus **Abrechnen** . ○ ▪ Wählen Sie Aus **Genehmigen Sie den Anspruch** Um den Anspruch zu genehmigen und zur Erfüllung zu senden. ▪ Wählen Sie Aus **Anspruch ablehnen** Um die Abrechnung abzulehnen. ○ Geben Sie Kommentare für die Abrechnungsentscheidung ein. ○ Wählen Sie **Absenden**.

4. **Wahlweise:** Innerhalb einer Aufgabe in **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle 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.

Ergebnis

- Wenn Sie die Aufgabe akzeptieren, wird der Aufgabenstatus auf „in Bearbeitung“ festgelegt.
- Wenn Sie einen Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag innerhalb Ihres Autorisierungslimits übermitteln, wird er automatisch genehmigt.
- Wenn eine Anspruchsvalidierung abgelehnt wird, wird der Anspruchsfall mit dem Fallstatus „als abgelehnt geschlossen“ geschlossen. Systemgenerierte Arbeitsnotizen zur Ablehnung werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall automatisch hinzugefügt.
- Wenn Sie den Anspruch begleichen, wird der Anspruchsfall automatisch geschlossen, wobei der Fallstatus auf „Abgeschlossen“ festgelegt ist.

Genehmigen Sie eine Rückstellung oder einen Zahlungsbetrag für einen Versicherungsansprüche Fall

Genehmigen Sie eine zugewiesene Anspruchsrückstellung oder einen Zahlungsbetrag, der höher ist als die Genehmigungsberechtigung eines Regulierers für Versicherungsansprüche Fälle. Eine Rückstellung oder Zahlung kann abgelehnt werden, wenn der angeforderte Betrag die Ergebnisse aus der Schadenuntersuchung nicht unterstützt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_gen_claim.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Regulierer eine Rückstellung zuweist oder einen Zahlungsbetrag erstellt, der höher ist als seine Genehmigungsberechtigung, erhält der Anspruchsmanager eine Anforderung zur Genehmigung des Betrags.

Dieses Verfahren verweist auf Servicedefinitionen und Produkte, die in der enthaltenen Reiseversicherungsanspruch-Branche verwendet werden. Ihr Workflow kann je nach Konfiguration variieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*an.
2. Öffnen Sie die Aufgabe auf eine der folgenden Arten.

Option	Beschreibung
Auf der Zielseite	Wählen Sie die Aufgabe aus der Liste meine ausstehenden Aufgaben aus.
Aus der Liste Genehmigungen von Versicherungsansprüchen	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Auf der **Listen** Registerkarte, unter **Flow-Genehmigungen für Versicherungsansprüche** (Oder die Listenkategorie, die für Ihren anwenderdefinierten Workflow spezifisch ist) wählen Sie eine der folgenden Optionen 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	Beschreibung
	▪ **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 „Anspruchsrückstellung“ oder „Anspruchszahlungsaufgabe“.

Genehmigungsaufgabe	Aktion
Senden Sie eine Genehmigung	Genehmigen Sie den Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag, indem Sie auswählen **Genehmigen** .
Senden Sie eine Ablehnung	**a.** In **Kommentare** Geben Sie Kommentare mit Ihrer Empfehlung ein. **b.** Lehnen Sie die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag ab, indem Sie auswählen **Ablehnen** .

Ihre manuell veröffentlichten Kommentare und vom System generierten Arbeitsnotizen werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe und den Anspruchsfall hinzugefügt.

Ergebnis

- Wenn der Anspruchsmanager die Rückstellung oder den Zahlungsbetrag genehmigt, wird die Aufgabe „Schadensrückstellung“ an den Regulierer zurückgegeben, um mit der Bewertung oder Abwicklung der Schadenszahlung fortzufahren.
- Wenn der Anspruchsmanager den Rückstellungs- oder Zahlungsbetrag ablehnt, gibt der Manager eine weitere Empfehlung. Eine Benachrichtigung über den Status „abgelehnt“ wird an den Regulierer ausgelöst.
- Vom System generierte Einträge für die Genehmigung oder Ablehnung der Rückstellung oder des Zahlungsbetrags werden dem Aktivitätenstrom hinzugefügt. Diese automatisierten Einträge unterstützen Audits und Nachverfolgung.

Fügen Sie eine Ad-hoc-Aufgabe für hinzu Versicherungsansprüche Fall

Erstellen Sie eine Aufgabe für Versicherungsansprüche Fall, der hilft, Ihre Schadenfallarbeit besser zu priorisieren und zu planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.Adjuster oder sn_ins_gen_claim.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren verweist auf Servicedefinitionen und Produkte, die in der enthaltenen Reiseversicherungsanspruch-Branche verwendet werden. Ihr Workflow kann je nach Konfiguration variieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*an.
2. Öffnen Sie den Anspruch auf eine der folgenden Arten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Auf der Zielseite	Wählen Sie in einer Anspruchsliste den Anspruchsfall aus, für den Sie eine Aufgabe erstellen möchten.
Aus der Liste der entsprechenden Fälle/Aufgaben	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ). **b.** Auf der **Listen** Navigieren Sie zu einer der folgenden zutreffenden Listen (oder der Listenkategorie, die für Ihren anwender–definierten Workflow spezifisch ist): ▪ Wählen Sie als Prozessor aus **Versicherungsanspruchsfälle** , Und wählen Sie dann aus **Alle** . ▪ Wählen Sie als Regulierer aus **Aufgaben des Regulierers für Versicherungsansprüche** , Und wählen Sie dann aus **Alle** . ▪ Wählen Sie als Manager aus **Flow-Genehmigungen für Versicherungsansprüche** , Und wählen Sie 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 Sie öffnen möchten.

3. Fügen Sie eine Aufgabe auf eine der folgenden Arten hinzu.

- Wenn Sie sich in einem Schadenfall befinden, wählen Sie aus **Aufgabe hinzufügen** .
- Wenn Sie sich in einer Regulierereraufgabe befinden, wählen Sie aus **Fügen Sie die Anspruchsaufgabe hinzu** .

4. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Formular „neue Anspruchsaufgabe erstellen“

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 im Zusammenhang mit Ihren Ergebnissen. Manuell veröffentlichte Kommentare und vom System generierte Arbeitsnotizen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	werden dem Aktivitätenstrom für die Aufgabe hinzugefügt.

5. Weisen Sie die Aufgabe sich selbst oder einem anderen Anwender zu.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Aufgabe zeigt an, dass sie sich im Status „Neu“ befindet. Aktive und inaktive Anspruchsaufgaben werden im Anspruchsfall und bei der Überprüfung durch den Schadensregulierer angezeigt.

Nächste Maßnahme

Nachdem eine Aufgabe erstellt wurde, kann die Aufgabe je nach Anforderung für die Aufgabe in die folgenden Status wechseln.

- In Arbeit
  - Nachdem sich eine neue Aufgabe zugewiesen wurde.
  - Ein Aufgabenbeauftragter wählt aus **Akzeptieren** Um die Aufgabe zu akzeptieren.
  - Ein Aufgabenbeauftragter wählt eine Aufgabe aus, die sich derzeit im Status Warten auf Info befindet.
  - Nachdem ein Aufgabenbeauftragter ausgewählt hat **Öffnen Sie die Aufgabe** Um die Arbeit an der Aufgabe fortzusetzen.
- Warten auf Info: Ein Aufgabenbeauftragter wählt aus **Warten auf Informationen** .
- Abgeschlossen: Ein Aufgabenbeauftragter wählt aus **Schließen** Zum Schließen der Aufgabe.

Besprechen Sie einen Versicherungsansprüche Anspruch

Besprechen Sie Details von Versicherungsansprüche Fall mit zusätzlichen Anwendern, die Zugriff auf den Anspruchsdatensatz haben. Verwenden Sie diese Funktion, um mit anderen zusammenzuarbeiten Versicherungsansprüche Benutzer und erstellen oder zeigen Sie eine laufende Sidebar-Diskussion für einen Fall an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_gen_claim.fnol_Representative, sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.Adjuster, sn_ins_gen_claim.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren verweist auf Servicedefinitionen und Produkte, die in der enthaltenen Reiseversicherungsanspruch-Branche verwendet werden. Ihr Workflow kann je nach Konfiguration variieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie eine Versicherungsansprüche Fall.
4. Wählen Sie Aus **Besprechen** .
5. In **Betreff** Feld einen Betreff für die Diskussion eingeben.
6. In **Fügen Sie Teilnehmer hinzu** Feld Teilnehmer zur Diskussion hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Start discussion (Diskussion starten)**.
   Die Diskussion ist dem Anspruchsdatensatz zugeordnet.

Nächste Maßnahme

Um eine Diskussion anzuzeigen, wählen Sie aus **Besprechen** , Und wählen Sie dann aus **Datensatz öffnen** Für die Diskussion, die Sie anzeigen möchten.

Zeigen Sie die zugeordnete an Versicherungsansprüche Fälle mit Agent Assist

Zeigen Sie die zugehörigen Ansprüche und relevanten Wissensartikel mit an Agent Assist Kontextsuche.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ins_gen_claim.fnol_Representative, sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.Adjuster oder sn_ins_gen_claim.Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren verweist auf Servicedefinitionen und Produkte, die in der enthaltenen Reiseversicherungsanspruch-Branche verwendet werden. Ihr Workflow kann je nach Konfiguration variieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Aufgabe aus dem Fall-Playbook oder der Liste der Aufgaben für den Versicherungsanspruch.

Option	Schritte
Aus dem Fall-Playbook	**a.** Auf der **Listen** Registerkarte, unter **Versicherungsanspruchsfälle** (Oder die Listenkategorie, die für Ihren anwenderdefinierten Workflow spezifisch ist) öffnen Sie die Fallliste. **b.** Wählen Sie in der Liste den Fall aus, der die Regulierereraufgabe enthält.
Aus der Liste „Aufgaben für den Versicherungsanspruch“	**a.** Auf der **Listen** Registerkarte, unter **Aufgaben des Regulierers für Versicherungsansprüche** (Oder die Listenkategorie, die für Ihren anwenderdefinierten Workflow spezifisch ist), wählen Sie aus **Alle** . **b.** Wählen Sie in der Liste die Aufgabe aus, die Sie öffnen möchten.

4. Wählen Sie aus Agent Assist Symbol ( ), um die Funktion zu verwenden.
   Weitere Informationen zu finden Agent Assist, Siehe Lösungen mit Agent Assist suchen .

Versicherungsansprüche – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten und Eigenschaften, die mit installiert werden Versicherungsansprüche Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Versicherungsansprüche installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Versicherungsansprüche Anwendung.

Installierte Plugins

Mit installierte Plugins Versicherungsansprüche Anwendung

Plugin	Beschreibung
CSM-Beitragender-Anwender [com.snc.csm_Contributor_user]	Aktiviert die Rolle „Beitragender“ für den Vertreter der ersten Schadenmeldung, der den Fall im Namen des Kunden erstellt.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Anwendungen speichern Versicherungsansprüche Anwendung

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Policenserviceanforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.
Playbooks im Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und 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 allen Zugriff Versicherungsansprüche Vorgangsdaten plus Administratorrechte.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_gen_claim.processor • decision_table_admin • sn_ins_gen_claim.Adjuster • sn_ins_gen_claim.Manager • sn_doc_processor.admin
FNOL-Vertreter [sn_ins_gen_claim.fnol_Representative]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf die Anforderung Versicherungsansprüche Für Kunden, mit denen eine Beziehung besteht.	• sn_customerservice.case_contributor_view • sn_sla_definition_read • sn_bom.ct_ins_Policy_Viewer • sn_customerservice.Customer_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 der Anwendung Versicherungsansprüche installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_bom.fnol_Representative • sn_bom.Customer_Data_Viewer • sn_customerservice.account_contributor
Regulierer [sn_ins_gen_claim.Adjuster]	Diese Rolle gewährt allen Zugriff Versicherungsansprüche Daten zum Regulierer-Vorgang.	• sn_bom.Viewer • sn_bom.ct_ins_Policy_Viewer • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_bom.Regulierer • 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 Grenzwerts des Regulierers.	• sn_ins_gen_claim.processor • sn_ins_gen_claim.Adjuster
Betrachter [sn_ins_gen_claim.Viewer]	Diese Rolle gewährt allen Lesezugriff Versicherungsansprüche Daten zu Anspruchsvorgängen.	• 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 allen Zugriff Versicherungsansprüche Vorgangsdaten.	• 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

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.property_writer • sn_bom.ct_ins_Policy_Viewer • sn_ins_claim.profile_reader • 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-Executor [sn_ins_gen_claim.Flow_Executor]	Diese Rolle gewährt Zugriff zum Ausführen aller Flows und Subflows für Versicherungsansprüche .	sn_ins_gen_claim.Manager

Installierte Tabellen

Mit der Anwendung Versicherungsansprüche installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anspruchsfall [sn_ins_gen_claim_Case]	Speichern Sie Informationen zum Anspruchsfall. 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].
Aufgabe des Schadensregulierers [sn_ins_gen_claim_adj_Task]	Speichert Informationen zu einer Regulierereraufgabe für einen Anspruch. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_Task].

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.

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.

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 Domain Separation in Versicherungsansprüche

Alle FSO-Integrationen Anwendungen basieren auf und verwenden viele CSM-Tabellen (Customer Service Management). Die wichtigsten Referenztabellen sind die Kundentabellen wie Verbraucher, Account und Kontakt, und diese Tabellen sind domänengetrennt.

Tabellen

Die folgenden Tabellen in Versicherungsansprüche Sind domänengetrennt:

- Anspruchsfall [sn_ins_gen_claim_Case]
- Anspruchsaufgabe [sn_ins_gen_claim_Task]
- Aufgabe des Schadensregulierers [sn_ins_gen_claim_adj_Task]
- Anspruchs-Incident-Konfiguration [sn_ins_claim_Incident_config]
- Aufgeschlüsselter Verlust/Aufwand [sn_ins_claim_Incident_item]
- Gepäckvorfall [sn_ins_claim_baggage]
- Reiseincident [sn_ins_claim_Trip]
- Persönliche Reiserichtlinie [sn_bom_pt_ins_Policy]
- Gewerbliche Reiserichtlinie [sn_bom_ct_ins_Policy]

Anwendungsfälle

Fallaufnahme

Die Aufnahme von First Notification of Loss (FNOL) durch Service Desk-Mitarbeiter kann im Namen eines Kunden Informationen für einen Versicherungsanspruch aufnehmen.

Wenn der Kunde anruft, um einen Schadenfall einzureichen, sammelt der Aufnahmemitarbeiter wichtige Informationen, die sich auf den Schadenfall beziehen. Dies kann eine Beschreibung des Incident, aufgeschlüsselte Verluste und alle Begleitdokumentationen 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.

Nach dem Sammeln der ersten Details wird ein Schadensfall geöffnet, an dem ein Schadensspezialist arbeiten kann.

Anspruchsanalyse

Ein Schadensspezialist arbeitet an einem Anspruch, den er über das Arbeitsbereich-Dashboard erhält.

Der Spezialist überprüft die Richtliniendetails. Bei Bedarf können sie zusätzliche Informationen oder Dokumentation vom Antragsteller anfordern und überprüfen.

Der Spezialist legt die Rückstellungsmittel fest, ändert die Abdeckungsrisiken und reserviert Mittel im Laufe der Zeit und kann auch alle Aktivitäten anzeigen, die mit der Bearbeitung des Anspruchs verknüpft sind.

Der Spezialist kann auch basierend auf den verfügbaren Nachweisen Entscheidungen über die Genehmigung oder Ablehnung von Ansprüchen treffen.

Hinweis: Manchmal ein ServiceNow® Die Plattformfunktion oder -Anwendung kann Anwendungsfälle von Service Providern effektiv unterstützen, auch wenn das Domänen-Framework nicht verwendet wird. In diesem Fall kann der Anwendung Standard*, Standard* oder Erweitert* für ihre Domänensupportstufe zugewiesen werden und detaillierte Anwendungsfälle enthalten. Beispiel: Vor dem New York-Release, Servicekatalog Hatte keine Domänenunterstützung. Der Instanzbesitzer konnte jedoch separate Kataloge und Elemente für jeden Kunden in einer domänengetrennten Instanz konfigurieren. Dadurch kann der Servicekatalog in verwendet werden **Standard** Supportstufe. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung Support-Stufen für Anwendungen .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Häufig genutzte Anwendungen

Financial Services Operations(FSO) Erstellt Effizienzen durch gemeinsam genutzte Services, die von mehreren Anwendungen und Workflows verwendet werden.

Financial Services Operations Enthält die folgenden allgemeinen Anwendungen in allen Subbranchen – Banken, Versicherungen sowie Vermögens- und Asset-Management.

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, Mitarbeiter in Zweigstellen und Service Desk-Mitarbeiter das Beschwerdemanagement verwenden.

Einrichten



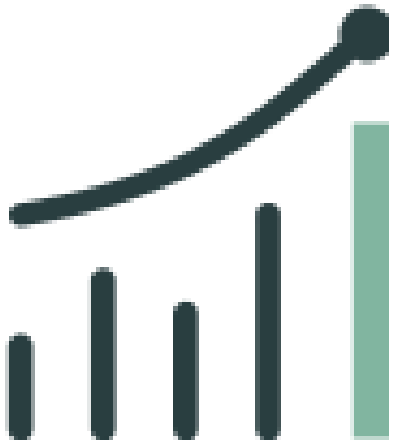
Setup von Financial Services Complaint Management.

Verwenden



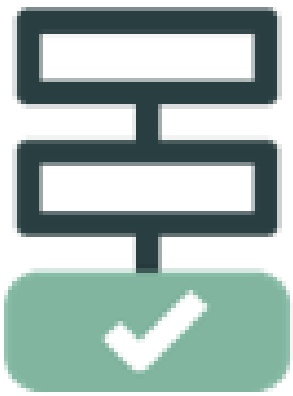
Übermitteln und verwalten Sie Beschwerdeservice-Anforderungen.

Analytics und Reporting



Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit dem vorkonfigurierten Dashboard.

Process Optimization



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 verwenden ServiceNow® Financial Services Complaint Management Dient zur Verwaltung einer optimierten Lösung von Beschwerden innerhalb des Beschwerdeserviceteams oder zur Weiterleitung an Geschäftsbereiche (Bus) zur Entscheidungsfindung und Reaktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 über verschiedene Abteilungen und Funktionen hinweg
- Unterstützung für Eingaben aus verschiedenen Geschäftsbereichen (Bus)
- 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 zur Lösung von Fällen
- Performance Analytics Dashboard mit vorkonfigurierten Berichten, um Risiken und Themen hervorzuheben und regulatorische Berichte zu erleichtern
- Process Optimization Um den Prozess zu visualisieren und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren

Personas für Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement richtet sich an die folgenden Personas:

Personas für Financial Services Complaint Management Anwendung

Persona	Beschreibung
Administrator	Beschwerdeadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Endanwender (anfordernde Personen)	Kunden und Mitarbeiter in Zweigstellen, die Anforderungen übermitteln und den Status von Fällen überprüfen. Die folgenden Anwender können Beschwerden einreichen: • Verbraucher (Einzelhandelskunden) • Accounts und Kontakte (Geschäftskunden) • Zweigstellenmitarbeiter im Front Office eines Finanzinstituts • Beschwerdemitarbeiter (kann direkt einen Beschwerdefall erstellen)
Erfüller	Service Desk-Mitarbeiter im Middle Office oder Back Office von Finanzinstituten, die mit dem Beschwerdeserviceteam arbeiten. Sie sind für die Arbeit an Beschwerdefällen und Aufgaben verantwortlich, die in Beschwerdeservices eingehen. Die folgenden Service Desk-Mitarbeiter arbeiten an 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 Financial Services Complaint Management Anwendung (Fortsetzung)

Persona	Beschreibung
	• Beschwerdemitarbeiter • Quality Agent

Financial Services Complaint Management-Datenmodell

Die Financial Services Complaint Management Das Datenmodell stellt ein Framework bereit, das im Beschwerdemanagement-Workflow verwendet wird.

Dieses Datenmodell ist an ausgerichtet Financial Services Operations Core Datenmodell. Siehe Financial Services Operations Core Um mehr über zu erfahren Financial Services Operations Core Datenmodell.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen, aus denen das Datenmodell für das Beschwerdemanagement besteht.

Dieses Datenmodell verwendet eine Kombination von Tabellen, um Daten zu speichern:

- Tabellen, die in der Anwendung „Beschwerdemanagement“ enthalten sind.

  Weitere Informationen zu Tabellen, die mit installiert werden Financial Services Complaint Management, Siehe Mit Financial Services Complaint Management installierte Komponenten.

- Tabellen, die aus der Anwendung Kundenservice-Management (CSM) stammen.
  - Erweitert die Tabelle „verkauftes Produkt“ [sn_install_Base_sold_Product] für Finanzkonto- und Finanztransaktionstabellen.
  - Verwendet diese CSM-Tabellen zur Unterstützung von Kunden: Verbraucher [csm_Consumer], Account [Customer_Account] und Kontakt [Customer_contact]

    Weitere Informationen zu diesen CSM-Tabellen, in denen Kundendatensätze gespeichert werden, finden Sie unter Accounts und Kontakte Und Verbraucher .

- ServiceNow AI Platform-Tabellen

  Erweitert die Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model], um Finanzprodukte in zu unterstützen Financial Services Operations.

Das Datenmodell enthält auch Zugriffssteuerungslisten (ACLs) und die folgenden Anwenderrollen, um den Zugriff auf verschiedene Tabellen zu beschränken:

- Interne Rollen für Service Desk-Mitarbeiter, Anwender, die vor, in der Mitte und im Back-Office von Finanzinstituten arbeiten
- Externe Rollen für Accounts, Kontakte und Verbraucher

Financial Services Complaint Management installieren

Sie können installieren Financial Services Complaint Management Anwendung (sn_bom_compl), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

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**an.
2. Suchen Sie nach Financial Services Complaint Management Anwendung (sn_bom_compl) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Financial Services Complaint Management konfigurieren

Überprüfen Sie die Komponenten, die mit installiert werden Financial Services Complaint Management Anwendung und ändern Sie sie nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Financial Services Complaint Management Anwendung ist installiert. 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 ServiceNow Tabellen.
   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 neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen Zum Aktivieren eindeutiger Flows und Ansichten für Beschwerdeservice-Fälle und -Aufgaben.
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller Zum Definieren von Anforderungsformularen.
Ändern Sie Interceptors und Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs	Ändern Sie Interceptors und Datensatztypauswahl des Arbeitsbereichs Dient zum Konfigurieren von Beschwerdeanforderungstypen.
Bearbeiten oder erstellen Sie Flows	Bearbeiten oder erstellen Sie Flows Verwenden Flow Designer.
Playbook konfigurieren	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook Verwenden Process Automation 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 Beschwerdeservicefall für eine schnelle und konsistente Kommunikation mit Kunden.
Konfigurieren Sie Vorschriftenkategorien und Unterkategorien	Konfigurieren Sie Vorschriftenkategorien und Unterkategorien Zur Verwendung in Beschwerdefällen mit regulatorischen Auswirkungen.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs Dient zum Konfigurieren von SLA-Zeitplänen für Beschwerdeservicefälle und -Aufgaben.
Konfigurieren Sie Anwendergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen Für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können auch Gruppen und Anwendern Rollen zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln Um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und diese Fälle 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.

Definieren Sie Antwortvorlagen für Financial Services Complaint Management

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage, um eine wiederverwendbare Nachricht zu definieren, die in Beschwerdefall- oder Aufgabenformulare kopiert werden kann, um Kunden schnelle und konsistente Nachrichten bereitzustellen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Bereich für ausgewählt ist Financial Services Complaint Management Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_bom_Compl.admin und sn_templates_snip.template_snippet_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Vorlage ist der Tabelle „Beschwerdefall“ [sn_bom_Compl_Service] von zugeordnet Financial Services Complaint Management. Die Vorlage kann so konfiguriert werden, dass sie aus dieser Tabelle abgerufene Variablen enthält. Verwenden Sie auch den Bedingungsgenerator, 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**an.
2. Erstellen Sie eine Antwortvorlage.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage .
   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 Formulare. Eine Antwortvorlage ohne Kanal kann nicht verwendet werden.
   - Klicken Sie Auf **Neu** Dient zum Erstellen eines neuen Kanals, der der Antwortvorlage hinzugefügt wird.

     Hinweis: Informationen zu Formularfeldern für Antwortvorlagenkanal finden Sie unter Erstellen Sie einen Antwortvorlagenkanal .

   - Klicken Sie Auf **Bearbeiten** Um auf einen vorhandenen Kanal zuzugreifen und der Antwortvorlage hinzuzufügen.

   Das Formular Antwortvorlage wird zurückgegeben.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Vorschriftenkategorien und Unterkategorien

Konfigurieren Sie Vorschriftenkategorien und Unterkategorien, die in Beschwerdeservice-Fällen verwendet werden sollen, die regulatorische Auswirkungen haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_compl.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beschwerdemanagement** > **Administration** > **Vorschriftenkategorie**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. In **Kategoriename** Geben Sie einen geeigneten Namen für die Kategorie ein, und klicken Sie auf **Übermitteln** .
4. Ordnen Sie der Vorschriftenkategorie eine Unterkategorie 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.

a. Navigieren zu **Beschwerdemanagement** > **Administration** > **Vorschriftenunterkategorie**an.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder für Vorschriftenunterkategorie

Feld	Beschreibung
Code	Produktcode, falls vorhanden, der der Verordnung zugeordnet ist.
Vorschriftenkategorie	Kategorie der Verordnung, die verletzt oder betroffen ist. Die Unterkategorie ist dieser Kategorie zugeordnet.
Beschreibung	Beschreibung des Produkts. Beispiel: Gegenseitige Fonds.
Problem	Beschreibung des Problems. Beispiel: Offenlegung von Gebühren.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Financial Services Complaint Management verwenden

Erfahren Sie, wie Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter der Zweigstelle verwenden Financial Services Complaint Management Anwendung zum Initiieren, Nachforschen und Lösen der Beschwerdefälle.

Arbeitsbereich

Filialmitarbeiter und Back-Office-Mitarbeiter verwenden personalisiert Arbeitsbereich Dient zur Bearbeitung aller Aspekte von Beschwerdefälle. Mit dem Arbeitsbereich können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

- Überwachen Sie Arbeitsauslastung und Leistung
- Konzentrieren Sie sich auf Elemente mit hoher Priorität
- Einfache Navigation zwischen Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Arbeitsbereich Anwender für das Beschwerdemanagement

Anwender	Beschreibung
Filialmitarbeiter (anfordernde Person oder Beitragender)	Übermittelt Anforderungen und überprüft den Status von Beschwerdefällen.
Beschwerdemitarbeiter	Arbeitet an Beschwerdefällen und Beschwerdeaufgaben.
Quality Agent	Arbeitet an Qualitätsaufgaben für Beschwerdefälle.
Beschwerdeadministrator	Konfiguriert den Beschwerdearbeitsbereich gemäß den Geschäftsanforderungen.

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.

Arbeitsbereich Anwender für das Beschwerdemanagement (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
	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 Beschwerdeservice-Fall erstellt und einem Beschwerdeservice-Mitarbeiter zugewiesen. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Falldetails mithilfe des Fall-Playbooks 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-Mitarbeiter wie Beschwerde und Qualität weiter.

Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Complaint Management Workflow-Beispiel.

Fall-Playbook

Mit dem Fall-Playbook überprüfen und bearbeiten Mitarbeiter ihre Fälle und Aufgaben. Das Playbook bietet einen End-to-End-Lebenszyklus für die Aufgaben, die während des Beschwerdebehandlungsprozesses ausgeführt werden, vom Zeitpunkt der Protokollierung einer Beschwerde bis zur endgültigen Lösung und Kommunikation mit dem Kunden.

Dashboard

Performance Analytics Geben Sie Geschäftsinhabern einen Einblick 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 „Beschwerdemanagement“.

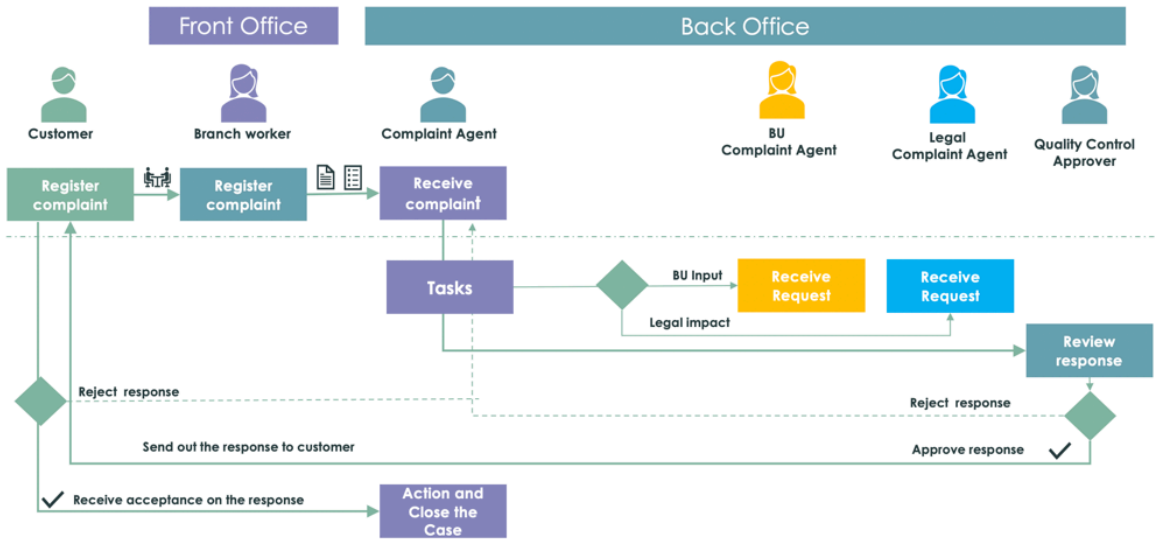
Financial Services Complaint Management Workflow-Beispiel

Die Financial Services Complaint Management Die Anwendung installiert einen automatisierten Workflow für den Beschwerdeservice. Dieser Workflow ermöglicht die Aufnahme von Beschwerden und die Weiterleitung von Fällen und Aufgaben an verschiedene Abteilungen, einschließlich Beschwerde, Qualitätskontrolle und geschäftsbereichsspezifische Service Desk-Mitarbeiter. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch für private Beschwerdeservice-Anforderungen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankdienstleistern hilft, eine Beschwerdeanforderung 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.

Beschwerdemanagement-Workflow



Hinweis: Dieser Workflow wird mit erstellt Prozessautomatisierungs-Designer Und Flow Designer . Der Beschwerdeadministrator kann diesen vordefinierten Flow basierend auf den Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation überprüfen und anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für eine Beschwerdeanforderung an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Um an dem Fall und den Aufgaben in der Warteschlange zu arbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Lösung von Kundenbeschwerden erforderlich sind.

Als Kunde oder Mitarbeiter der Zweigstelle

Ein Kunde (Verbraucher oder Kontakt) oder ein Mitarbeiter der Zweigstelle übermittelt eine Beschwerdeservice-Anforderung im Namen eines Kunden.

Hinweis: Verbraucher können eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal übermitteln. Sie müssen das Plugin „Verbraucherserviceportal“ (com.glide.service-portal.consumer-portal) aktiviert haben, bevor Ihre Verbraucher eine Anforderung übermitteln können.

Ein Fall wird basierend auf der Anforderung initiiert.

Als Back-Office-Mitarbeiter

Nachdem der Fall initiiert wurde und ein Beschwerdemitarbeiter mit der Aktualisierung der Falldetails mithilfe des Fall-Playbooks 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 Beschwerdemitarbeiter die Falldetails und fügt zusätzliche Details hinzu.
2. Wenn der Beschwerdemitarbeiter Informationen von einem Geschäftsbereich (BU) benötigt, um den Fall zu lösen, kann er sie beim Beschwerdemitarbeiter des BU anfordern.

   Der Workflow generiert eine BU-Beschwerdeaufgabe, und ein BU-Beschwerdemitarbeiter arbeitet daran, um eine Antwort bereitzustellen.
3. Wenn der Beschwerdemitarbeiter den Fall als rechtlich relevant identifiziert, generiert der Workflow eine Beschwerdeaufgabe für die Rechtsabteilung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Mitarbeiter der Rechtsabteilung arbeitet an dieser Aufgabe, um eine Antwort für den Fall bereitzustellen.

4. Wenn der Fall potenzielle regulatorische Auswirkungen hat, ist eine Qualitätskontrollgenehmigung erforderlich.

   Der Workflow generiert eine Qualitätskontrollaufgabe, und ein Qualitätskontrollmitarbeiter arbeitet daran, um die Beschwerdedetails und die Antwort des Service Desk-Mitarbeiters für den Fall zu überprüfen und zu genehmigen.

5. Der Beschwerdemitarbeiter sendet die Antwort an den Kunden und erhält eine Akzeptanz.

   Hinweis: Wenn es ein Kunden- oder Verbraucherserviceportal für Kunden gibt, erhalten sie eine Benachrichtigung für die Antwort im Portal, von dem aus sie die Antwort akzeptieren oder ablehnen können.

6. Der Beschwerdemitarbeiter zeichnet die Ergebnisse und Erkenntnisse aus dem Fall auf und schließt den Beschwerdefall.

Der Status des Falls wird auf „Abgeschlossen“ festgelegt. Der Kunde kann den Status des Falls auch über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal anzeigen.

Bearbeiten Sie einen Beschwerdefall

Arbeiten Sie an einem Beschwerdefall, um zusätzliche Informationen bereitzustellen, sicherzustellen, dass alle ausstehenden Aufgaben abgeschlossen sind, 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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kunde oder Mitarbeiter einer Zweigstelle eine Beschwerde einreicht, wird ein Beschwerdeservice-Fall erstellt und einem Beschwerdeservice-Mitarbeiter zugewiesen. Wenn der Beschwerdemitarbeiter mit der Bearbeitung dieses Falls mithilfe des Fall-Playbooks 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 in angezeigt **Aufgaben** Registerkarte und manchmal innerhalb des Playbooks selbst.

Verwenden Sie das Fall-Playbook, das die Aktivitäten und Aufgaben zur Recherche und Lösung der Beschwerde enthält. Sie können auch Aufgaben nach Bedarf erstellen und zuweisen und das Playbook verwenden, um mit dem Kunden zu kommunizieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
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. In **Listen** Registerkarte, unter **Beschwerdeservicefälle** , Öffnen Sie 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 gearbeitet werden soll.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich selbst zu, indem Sie auf klicken **Mir zuweisen** .
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-Spuren und -Aktivitäten, um die Beschwerde zu lösen.
   Alle während Playbook-Aktivitäten generierten Aufgaben werden in angezeigt **Aufgaben** Registerkarte des Falls.

Hinweis: Informationen zu Beschreibungen der Beschwerdefälle finden Sie unter Feldbeschreibungen für einen Beschwerdefall.

Nächste Maßnahme

Informieren Sie den Kunden über den Fallabschluss.

Feldbeschreibungen für einen Beschwerdefall

Beschwerdefälle helfen den Beschwerdefeldern, Beschwerdeservice-Anforderungen zu lösen, die sie von den Kunden erhalten.

Wenn eine Beschwerdeservice-Anforderung übermittelt wird, wird ein Beschwerdefall erstellt. Einige der Felder im Fallformular werden aus der Anforderung ausgefüllt, aus der sie erstellt wird.

Nachdem der Fall zugewiesen wurde, füllt ein Beschwerdemitarbeiter die Felder des Falls aus, wenn er an den Playbook-Aktivitäten im Fall arbeitet.

Beschwerdefall-Felder

Die Playbook-Aktivitäten in **Playbook** Registerkarte des Beschwerdefalls Geben Sie fallbezogene Informationen an.

Felder, die in ausgefüllt werden sollen Financial Services Complaint Management Fall-Playbook

Feld	Beschreibung
Beschwerdedetails	
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Fall.
Kunde	Verbraucher, der die Beschwerde eingereicht hat. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn ein Geschäftskunde in ausgewählt ist **Account** Feld.
Account	Geschäftskunde, der die Beschwerde eingereicht hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, die in ausgefüllt werden sollen Financial Services Complaint Management Fall-Playbook (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Das Feld wird nicht angezeigt, wenn ein Verbraucher in ausgewählt ist **Kunde** Feld.
Kontakt	Kontakt des Geschäftskunden, der die Beschwerde eingereicht hat. Das Feld wird nicht angezeigt, wenn ein Verbraucher in ausgewählt ist **Kunde** Feld.
Kanal	Kanal, über den die Beschwerde empfangen wurde.
Finanzkonto	Finanzkonto des Kunden.
Typ	Typ der Beschwerde, z. B. produktbezogen oder Sonstiges.
Kategorie	Kategorie für die Beschwerde. Diese Liste enthält die Industriestandardkategorien, die auf dem ausgewählten Beschwerdetyp basieren.
Unterkategorie	Unterkategorie für die Beschwerde. Diese Liste enthält die Industriestandard-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 rechtliche Auswirkungen hat. Wenn Sie auswählen **Ja** In diesem Feld generiert der Workflow automatisch eine Aufgabe zur Erfüllung der Rechtsbeschwerde für eine rechtliche Überprüfung. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie eine Beschwerdeaufgabe .
Regulatorische Auswirkung	Option, um anzugeben, ob die Beschwerde potenzielle regulatorische Auswirkungen hat. Wenn Sie auswählen **Ja** In diesem Feld generiert der Workflow eine Qualitätskontrollaufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie an einer Qualitätskontrollaufgabe für einen Beschwerdefall.
Regulatorische Kategorie	Vorschriftenkategorie für die Beschwerde. Die Liste zeigt die von Ihrem Beschwerdeadministrator konfigurierten Vorschriftenkategorien. Weitere

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.

Felder, die in ausgefüllt werden sollen Financial Services Complaint Management Fall-Playbook (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Vorschriftenkategorien und Unterkategorien. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Ja** In **Regulatorische Auswirkung** Feld.
Regulatorische Unterkategorie	Vorschriftenunterkategorie für die Beschwerde. In der Liste werden die Vorschriftenunterkategorien angezeigt, die von Ihrem Beschwerdeadministrator konfiguriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Vorschriftenkategorien und Unterkategorien. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie auswählen **Ja** In **Regulatorische Auswirkung** Feld.
Antwortvorlage	Typ der Antwortvorlage, die im Fall verwendet werden soll.
Erwartetes Ergebnis	Vom Kunden erwartete Lösung.
Antwort	Antwort, die vom Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung des Falls entworfen wurde. Um Inhalte aus einer Antwortvorlage zu kopieren und diesem Feld hinzuzufügen, wählen Sie das Antwortvorlagensymbol ( ). Weitere Informationen zur Verwendung einer Antwortvorlage finden Sie unter Verwenden Sie Antwortvorlagen, um Informationen zu Fällen hinzuzufügen . **Hinweis:** Antwortvorlagen sind nur verfügbar, wenn sie von Ihrem Beschwerdeadministrator konfiguriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie Antwortvorlagen .
Qualitätskontrolle	
Qualitätskontrollaufgaben	Liste der Qualitätskontrollaufgaben, falls vorhanden, für den Fall. **Hinweis:** Eine Qualitätskontrollaufgabe wird generiert, wenn für den Fall eine potenzielle regulatorische Auswirkung identifiziert wird.
Kundenergebnis	

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.

Felder, die in ausgefüllt werden sollen Financial Services Complaint Management Fall-Playbook (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kundengenehmigung	Feld, um die Statusänderungen für die Kundengenehmigung anzugeben.
Ergebnisse und Erkenntnisse	
Ergebnisse und Erkenntnisse	Ergebnisse und Erkenntnisse aus der Falllösung.

Arbeiten Sie an einer Beschwerdeaufgabe für einen Beschwerdefall

Arbeiten Sie an einer Beschwerdeaufgabe, um eine rechtliche Überprüfung durchzuführen oder Geschäftsbereichseingaben für den zugehörigen Beschwerdeservice-Fall bereitzustellen.

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 CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Wenn ein Beschwerdefall als Rechtsauswirkung identifiziert wird, generiert der Workflow automatisch eine Aufgabe zur Erfüllung der Rechtsbeschwerde.
- Wenn ein Beschwerdemitarbeiter auf klickt **Geschäftseingabe anfordern** In der Phase „Überprüfen und Antworten“ eines Beschwerdefalls generiert der Workflow automatisch eine Beschwerdefunktion für eine Geschäftsbereichseingabe.

Wenn Zuweisungsregeln konfiguriert sind, wird die Aufgabe automatisch einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Beschwerdeservice-Aufgaben** , Öffnen Sie die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Aufgaben auf **Mir zugewiesen** .
   - Klicken Sie für alle Beschwerdeservice-Aufgaben 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 klicken **Mir zuweisen** .
5. Geben Sie die angeforderten Informationen in ein **Abschlusskommentare** Feld
6. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie Kommentare ein.
7. Klicken Sie Auf **Schließen** Zum Schließen der Aufgabe.

Ergebnis

Die Beschwerdeaufgabe wechselt in den Status „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.

Arbeiten Sie an einer Qualitätskontrollaufgabe für einen Beschwerdefall

Arbeiten Sie an einer Qualitätskontrollaufgabe, um die Beschwerdedetails und die Antwort des Beschwerdefängers 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 Qualitätskontrollgenehmigung erforderlich. Der Workflow generiert eine Qualitätskontrollaufgabe für denselben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Listen** Registerkarte, unter **Qualitätskontrollaufgaben** , Öffnen Sie die Aufgabenliste.
   - Klicken Sie für Ihre zugewiesenen Aufgaben auf **Mir zugewiesen** .
   - Klicken Sie für alle 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 klicken **Mir zuweisen** .
5. Überprüfen Sie die Antwort des Beschwerdefällen für den Beschwerdefall.
6. **Wahlweise:** In **Arbeitsnotizen** Geben Sie alle Kommentare ein, die sich auf Ihre Ergebnisse beziehen.
7. Klicken Sie Auf **Genehmigen** Um oder zu genehmigen **Ablehnen** Um die Antwort abzulehnen.

Ergebnis

- Bei Genehmigung wird die Aufgabe in den Status „Abgeschlossen“ versetzt.
- Bei Ablehnung wird die Aufgabe in den Status „abgelehnt“ verschoben, und der Beschwerdemitarbeiter 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 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 Dashboard „Beschwerdemanagement“ Ist verfügbar für Financial Services Complaint Management.

Financial Services Complaint Management – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die bei der Installation von installiert werden Financial Services Complaint Management Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Complaint Management installierte Komponenten

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Financial Services Complaint Management Anwendung, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, wenn 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 installierte Plugins Financial Services Complaint Management Anwendung

Plugin	Beschreibung
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus dem Kundenservice-Management-Anwendung in Financial Services Operations Anwendungen.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Anwendungen speichern Financial Services Complaint Management Anwendung

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Kundendaten, die zum Stellen von Beschwerdeservice-Anforderungen erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.
Playbooks für Kundenservice-Management	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks für Kundenservice-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, die:	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_Compl.Agent • sn_bom_Compl.Quality_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.

Mit der Anwendung Financial Services Complaint Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Gewähren Sie Beschwerdemanagement-Rollen • Löschen Sie Beschwerdeservice-Fälle und -Aufgaben • Konfigurieren Sie die Anwendung „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 der verwendet wird Financial Services Complaint Management Anwendung ist installiert.	
Beschwerdemitarbeiter [sn_bom_Compl.Agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Beschwerdeservice-Fällen an • Arbeiten Sie an Beschwerdeservice-Fällen und -Aufgaben	• sn_bom_Compl.Viewer • sn_bom.b2b_Agent • sn_bom.b2c_Agent
Beitragender der Beschwerde [sn_bom_Compl.Contributor]	• Senden Sie Beschwerdeservice-Anforderungen • Bearbeiten Sie Beschwerdefälle und -Aufgaben für von ihnen verwaltete Accounts bis zur Phase „Initiieren“ und „Überprüfen“	• sn_bom_Compl.Viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_Contributor • sn_customerservice.csm_workspa • 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 der Anwendung Financial Services Complaint Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Wichtig: Damit die Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	
Connector für Beschwerdemitarbeiter [sn_bom_Compl.Agent_Connector]	• Senden Sie Beschwerdeservice-Anforderungen • Arbeiten Sie an Beschwerdefällen und -Aufgaben, um Beschwerden für von ihnen verwaltete Accounts zu lösen. **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom_Compl.Viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.Viewer • sn_bom.Agent
Quality Agent [sn_bom_Compl.Quality_Agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Qualitätskontrollaufgaben für Beschwerdeservicefälle an • Arbeiten Sie an Qualitätskontrollaufgaben für Beschwerdeservicefälle	• sn_bom_Compl.Viewer • sn_bom.b2b_Agent • sn_bom.b2c_Agent
Beschwerdebetrachter [sn_bom_Compl.Viewer]	Zeigen Sie Beschwerdeservice-Fälle und zugehörige Daten an	• sn_bom.Darlehen_Account_Viewe • sn_bom.ref_Data_Viewer • sn_bom.Account_Data_Viewer • sn_bom.Customer_Data_Viewer • sn_bom.Credit_Card_Account_Vie • sn_bom.ins_policy_viewer • sn_bom.line_of_Credit_Viewer • sn_bom.deposit_account_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 Financial Services Complaint Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Beschwerdemanager [sn_bom_Compl.Manager]	• Zeigen Sie das Beschwerde-Dashboard an • Verwenden Process Optimization 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 Beschwerdefalltabelle erweitert die Tabelle „Beschwerdefläche“. 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].
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.

Automatische Übersetzung

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.

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

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter und andere Teammitglieder verwenden Customer Lifecycle Operations.

Einrichten



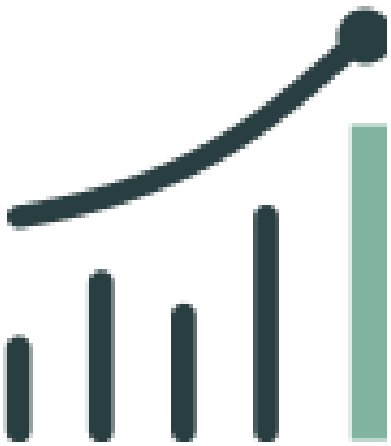
Einrichten Financial Services Business Lifecycle Und Financial Services Client Lifecycle.

Verwenden



Erstellen, verwalten und Abschließen Customer Lifecycle Operations Fälle.

Analytics und Reporting



Bewerten Sie die Effizienz, und verfolgen Sie abgeschlossene Fälle mit vorkonfigurierten Dashboards.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und installierten Store-Anwendungen 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 Customer Lifecycle Operations erkunden

Sie können verwenden Financial Services Customer Lifecycle Operations Vereinfacht und optimiert die Verwaltung von Geschäfts- und Verbraucherkonten während des gesamten Kundenlebenszyklus.

Schlüsselfunktionen

- Reduzieren Sie die Komplexität der Account-Anwendung und -Services mit einer einheitlichen Playbook-Experience.
- Erstellen und verwalten Sie mehrere Fälle in einem einzigen Onboarding-Workflow.
- Sammeln und organisieren Sie wichtige Dokumentation mit ServiceNow® Financial Services Document Management Anwendung.
- Verwalten und verifizieren Sie potenzielle Kunden mit Know Your Customer (KYC) Und kennen Sie Ihre Geschäftsprozesse (KYB).
- Konzentrieren Sie sich auf bestimmte Aufgaben, und führen Sie sie in der richtigen Reihenfolge durch, indem Sie anwenderdefinierte Arbeitsbereiche und Rollen verwenden.

Financial Services Customer Lifecycle Operations-Anwendungen

Die Serviceanfragen im Geschäfts- und Kundenlebenszyklus werden über die folgenden Anwendungen unterstützt:

Financial Services Business Lifecycle

Mit dieser Anwendung können Sie die Erstellung, Wartung und Lösung von Geschäftsaccount-Anwendungen verwalten. Validieren Sie die erforderliche Dokumentation, führen Sie die Verifizierung „Know Your Business“ durch, und schließen Sie den Genehmigungsprozess ab – alles über einen zentralen Workflow.

Sie können aktivieren Financial Services Business Lifecycle Durch die Installation der Anwendung (sn_bom_clo_b2b) aus dem ServiceNow Store an.

Financial Services Customer Lifecycle Operations

Mit dieser Anwendung können Sie die Erstellung, Wartung und Lösung von Anwendungen für private Kundenkonten verwalten. Validieren Sie die erforderliche Dokumentation, führen Sie die Verifizierung „Know Your Customer“ durch, und schließen Sie den Genehmigungsprozess ab – alles über einen zentralen Workflow.

Sie können aktivieren Financial Services Client Lifecycle Durch die Installation der Anwendung (sn_bom_clo_b2c) aus dem ServiceNow Store an.

Financial Services Customer Lifecycle Operations Personas

Financial Services Customer Lifecycle Operations Ist für die folgenden Personas konzipiert:

Personas für Financial Services Customer Lifecycle Operations

Persona	Beschreibung
Administratoren	Ein Account-Administrator ist für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Customer Lifecycle Operations (Fortsetzung)

Persona	Beschreibung
Manager	Ein Account Manager überprüft Berichte, Dashboards und SLAs.
Service Desk-Mitarbeiter	Zu den Service Desk-Mitarbeitern gehören Mitarbeiter in Zweigstellen und Back-Office-Mitarbeiter, die verschiedene Aufgaben innerhalb des Account-Erstellungsprozesses bearbeiten. Zu diesen Rollen gehören: • Account-Lebenszyklus-Service Desk-Mitarbeiter • Wenden Sie Sich An Service Desk-Mitarbeiter Im Lebenszyklus • Service Desk-Mitarbeiter Des Client-Lebenszyklus • Kreditdienstleister • Dokumentations-Service Desk-Mitarbeiter • KYC Service Desk-Mitarbeiter • Beziehungsmanager

Financial Services Customer Lifecycle Operations installieren

Starten Festlegen ting Richten Sie Ihre Implementierung für ein Financial Services Customer Lifecycle Operations Durch Installation der Anwendung Für Business Lifecycle Oder Client Lifecycle.

Financial Services Business Lifecycle installieren

Sie können installieren Financial Services Business Lifecycle Anwendung (sn_bom_clo_b2b), 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Business Lifecycle installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Financial Services Business Lifecycle Anwendung (sn_bom_clo_b2b) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Financial Services Client Lifecycle installieren

Sie können installieren Financial Services Client Lifecycle Anwendung (sn_bom_clo_b2c), 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 Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Client Lifecycle installierte Komponenten .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Financial Services Client Lifecycle Anwendung (sn_bom_clo_b2c) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   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 die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
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 Financial Services Customer Lifecycle Operations Anwendung ist installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Business Lifecycle installieren und Financial Services Client Lifecycle installieren.

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 neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren	Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM konfigurieren Um Ihren Arbeitsbereich an Ihre Geschäftsanforderungen anzupassen.
Playbooks konfigurieren	Bearbeiten oder erstellen Sie ein neues Playbook Verwenden Process Automation Designer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen Zum Aktivieren eindeutiger Flows und Ansichten für Customer Lifecycle Operations Servicefälle und Aufgaben. Sie können neue Falltypen hinzufügen und Servicedefinitionen für jeden Typ konfigurieren.
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) konfigurieren	Konfigurieren Sie die installierten SLAs Dient zum Konfigurieren von SLA-Zeiten für Customer Lifecycle Operations Servicefälle und Aufgaben.
Konfigurieren Sie Anwendergruppen	Konfigurieren Sie Anwendergruppen Für die Zuweisung von Fällen und Aufgaben. Sie können auch Gruppen und Anwendern Rollen zuweisen.
Zuweisungsregeln konfigurieren	Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln Um Fälle zu identifizieren, die bestimmte Bedingungen erfüllen, und diese Fälle dann an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.
Dokumentbearbeitung konfigurieren	Konfigurieren Dokumentbearbeitung Für Dokumentkategorien, Dokumenttypen, Regeln für eingehende und ausgehende Dokumente und Genehmigungsregeln für Dokumentaufschübe und -Ausnahmen.

Financial Services Customer Lifecycle Operations verwenden

Erfahren Sie, wie Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter der Zweigstelle verwenden Financial Services Customer Lifecycle Operations Anwendung zum Erstellen, Dokumentieren und Lösen des Prozesses zur Erstellung eines neuen Accounts.

Arbeitsbereiche

Beziehungsmanager, Administratoren und Service Desk-Mitarbeiter verwenden Arbeitsbereiche und Zielseiten, um Workflows zu visualisieren und mit ihnen zu interagieren. Beide können geändert werden, um die spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation zu erfüllen. Arbeitsbereiche und Zielseiten können Ihnen bei den folgenden Aufgaben helfen:

- Sicherstellung einer konsistenten Überprüfung, Genehmigung und Erfüllung neuer Account-Anwendungen.
- Überwachung des Workflow-Fortschritts und Konzentration auf Elemente mit hoher Priorität.
- Einfache Navigation zwischen Aufgaben.
- Anpassen Ihres Workflows.
- Überwachung von Arbeitsauslastung und Leistung.

Weitere Informationen zu Arbeitsbereichen und Playbooks finden Sie unter Arbeitsbereiche.

Workflows

Für sind mehrere vordefinierte Workflows vorhanden Financial Services Business Lifecycle Und Financial Services Client Lifecycle 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.

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 Sie Geschäftsinhabern Einblicke in die Leistung des Teams und des Unternehmens. Für sind Dashboards mit anpassbaren Ansichten verfügbar Business Lifecycle Und Client Lifecycle Innerhalb ihrer jeweiligen Anwendungen.

Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Geschäftslebenszyklus-Vorgänge“ und Dashboard „Client-Lebenszyklus“.

Customer Lifecycle Operations-Workflows

Financial Services Customer Lifecycle Operations(CLO) Installiert automatisierte Workflows zur Überprüfung und Genehmigung von Kundenaccount-Anwendungen. Diese Workflows erstellen Fälle und leiten Aufgaben an verschiedene Service Desk-Mitarbeiter weiter, einschließlich KYC, Dokument, Steuer und Kreditmitarbeiter.

Mit dieser Anwendung verfügbare Workflows

Die folgenden vordefinierten Workflows für Geschäfts- und Client-Lebenszyklusservices sind mit der Anwendung verfügbar:

Vordefinierte Workflows, die für Geschäfts- und Client-Lebenszyklusservices verfügbar sind

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 erstellt Prozessautomatisierungs-Designer Und Flow Designer . Die CLO der administrator kann diese Workflows überprüfen und an die Anforderungen seiner Organisation anpassen.

Allgemeiner Workflow für Financial Services Customer Lifecycle Operations

Wenn ein Kunde einen Service benötigt, ist CLO Der Beitragende initiiert einen Fall und aktualisiert seine Details, wodurch der Workflow ausgelöst wird. Der Flow löst verschiedene Aufgaben aus dem Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten diese Aufgaben an die Service Desk-Mitarbeiter in entsprechenden Back-Office-Teams wie Einzahlungs- und Dokumentenservice weiter. Während des gesamten Workflows schließen Service Desk-Mitarbeiter ihre zugewiesenen Aufgaben ab und aktualisieren den Status des Falls. Das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Lösung des Falls erforderlich sind.

Hinweis: Abhängig von CLO Servicetyp, ein Workflow kann 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 verarbeiten.

Workflows für neue Accounts, Kontakte und Verbraucher

Service Desk-Mitarbeiter können den Onboarding-Prozess für neue Accounts, Kontakte und Verbraucher mithilfe der verfügbaren Onboarding-Workflows verwenden. Diese Workflows können von angepasst werden CLO administrator, um die spezifischen Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation zu erfüllen.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)

Allgemeiner Onboarding-Workflow

In der Anwendung Financial Services Customer Lifecycle Operations befolgen Service Desk-Mitarbeiter einen allgemeinen Onboarding-Workflow, um neue Kunden effizient zu onboarding. Es werden folgende Schritte ausgeführt:

Hinweis: Financial Services Client Lifecycle Enthält weniger Aufgaben als Financial Services Business Lifecycle. Beispiel: Financial Services Client Lifecycle Unterstützt das Hinzufügen oder Verwalten von Geschäftskontakten nicht.

1. Account-Erstellung:
   - Ein potenzieller Kunde kontaktiert das Finanzinstitut, um die Erstellung eines Accounts anzufordern.
   - Ein Beziehungsmanager oder Account-Mitarbeiter erstellt einen Fall und fügt alle erforderlichen Daten hinzu, einschließlich aller erforderlichen Geschäftskontakte.
2. Dokumentationssammlung:
   - Der Service Desk-Mitarbeiter fordert die erforderliche Dokumentation vom Antragsteller an.
   - Sobald die Dokumente empfangen wurden, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aktivität als abgeschlossen.
3. Dokumentüberprüfung:
   - Der Document Agent überprüft die gesammelte Dokumentation.
   - Wenn die Dokumente gültig sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.
4. Bewertung:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 KYC, Kredit- und Steuermitarbeiter bewerten den Antragsteller auf unerwünschte Datensätze oder negativen Verlauf.
- 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 Erfüllungsmitarbeiter den Account und schließt die Erfüllung-CLO-Aufgabe.
6. Fallabschluss: Der Fall gilt als abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

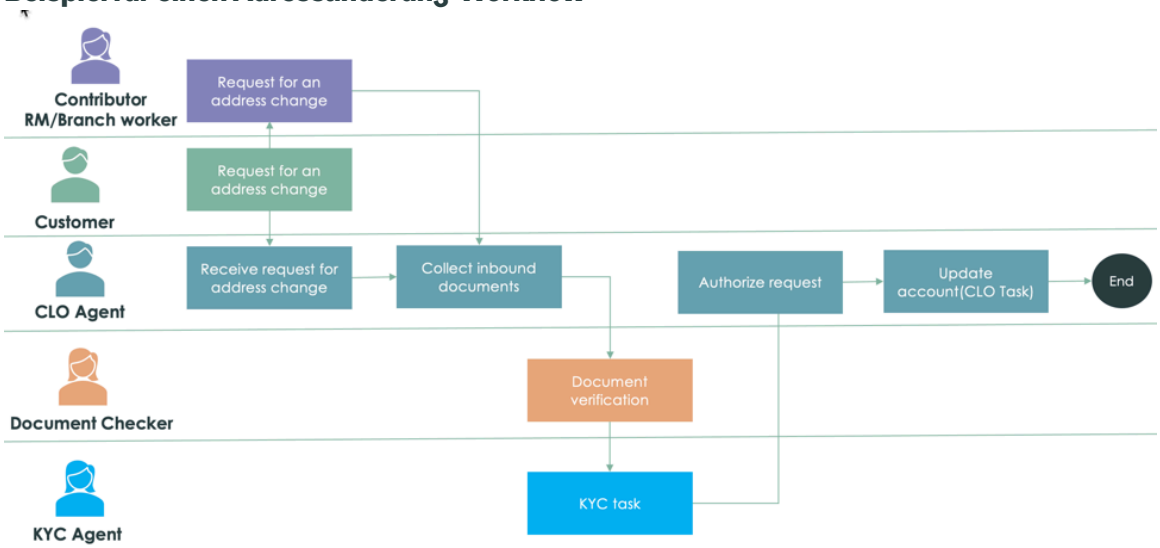
Durch die Befolgung dieses allgemeinen Onboarding-Workflows stellen Service Desk-Mitarbeiter einen reibungslosen und effizienten Onboarding-Prozess für neue Accounts, Kontakte und Verbraucher in sicher Financial Services Customer Lifecycle Operations Anwendung.

Adressänderungs-Workflow

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mithilfe des Workflows zur Adressänderung Serviceanfragen für eine Änderung der Adresse des Kunden lösen. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch für private CLO Serviceanfragen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankdienstleistern hilft, eine Adressänderungsanforderung zu lösen.

Beispiel für einen Adressänderung-Workflow



Die CLO der administrator kann diesen vordefinierten Flow basierend auf den Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation überprüfen und anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Ändern der Adresse eines Kunden an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Als CLO Beitragender oder Kunde

A CLO Beitragender, z. B. ein Beziehungsmanager, übermittelt eine Anforderung für eine Adressänderung im Namen eines 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 Kunde (Verbraucher oder Kontakt) kann eine Anforderung auch direkt über das Kundenserviceportal, das Verbraucherserviceportal oder ein anderes Selfserviceportal übermitteln.

> **Hinweis:** Damit Verbraucher eine Anforderung über das Verbraucherserviceportal übermitteln 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 Details zur Adressänderung wie vom Kunden bereitgestellt ein.
2. Der Beitragende sammelt die erforderliche Dokumentation vom Kunden und übermittelt die Anwendung 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 legitim sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.
2. Die KYC Service Desk-Mitarbeiter führt die Sorgfaltspflicht durch. Wenn der Kunde die KYC-Standards des Finanzinstituts erfüllt, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die KYC Aufgabe als abgeschlossen.
3. A CLO Autorisierer (CLO Service Desk-Mitarbeiter) überprüft die Falldetails und genehmigt CLO Aufgabe zum Autorisieren der Anforderung.
4. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, wird A CLO Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert die Adresse des Kunden im Core-Banksystem und schließt die Erfüllung CLO Aufgabe.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

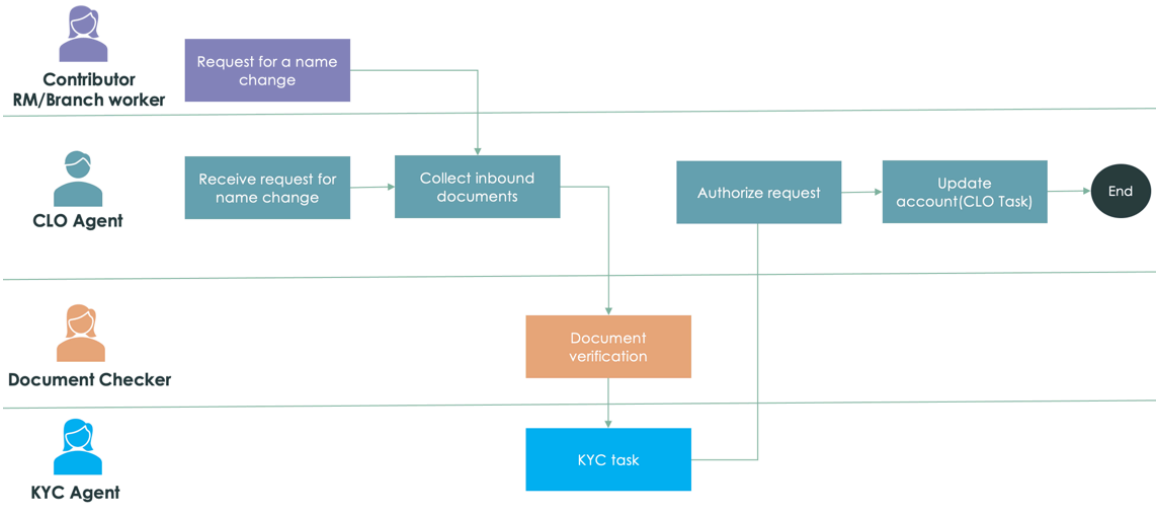
Namensänderung des Kunden-Workflows

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mithilfe des Namenänderungs-Workflows Serviceanfragen für eine Änderung des Kundennamens lösen. Der Workflow gilt für Client Lifecycle Serviceanfragen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankdienstleistern hilft, eine Namensänderungsanforderung 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 Namensänderung-Workflow



Die CLO der administrator kann diesen vordefinierten Flow basierend auf den Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation überprüfen und anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Ändern des Namens eines Kunden an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. 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 in seinem Finanzkonto an.

Als CLO Beitragender

1. A CLO Beitragender, z. B. ein Beziehungsmanager, sendet eine Anforderung für eine Namensänderung im Namen eines Kunden.

   Ein Fall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt.

2. In der Phase „Initiieren“ des Fall-Playbooks gibt der Beitragende die vom Kunden bereitgestellten Namensänderungsdetails ein, sammelt die erforderliche Dokumentation vom Kunden und übermittelt die Anwendung 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 legitim sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.
2. Die KYC Service Desk-Mitarbeiter führt die Sorgfaltspflicht durch. Wenn der Kunde die KYC-Standards des Finanzinstituts erfüllt, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die KYC 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.

3. A CLO Autorisierer (CLO Service Desk-Mitarbeiter) überprüft die Falldetails und genehmigt CLO Aufgabe zum Autorisieren der Anforderung.
4. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, wird A CLO Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert den Namen des Kunden im Core-Banking-System und schließt die Erfüllung CLO Aufgabe.

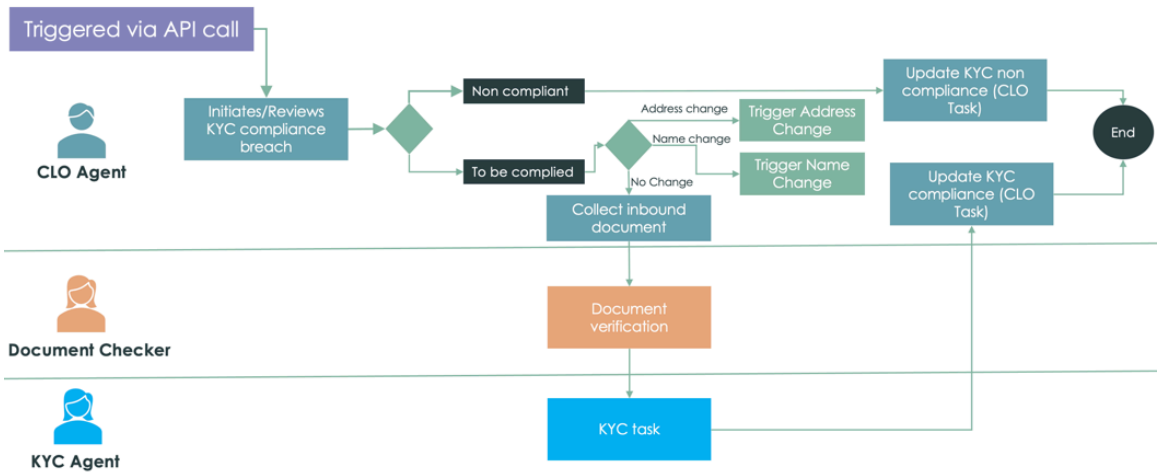
Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

Aktualisieren Sie den KYC-Workflow

Erfahren Sie, wie Bankmitarbeiter mithilfe des Workflows „KYC aktualisieren“ proaktiv einen Kunden kontaktieren, um den KYC zu aktualisieren. Der Workflow gilt sowohl für geschäftliche als auch für private CLO Serviceanfragen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankdienstleistern hilft, eine persönliche KYC-Nichteinhaltungsanforderung zu analysieren, aktualisierte Informationen zu verifizieren und erforderliche Aktualisierungen von Kundeninformationen zu verarbeiten.

Beispiel für persönlichen KYC-Workflow aktualisieren



Die CLO der administrator kann diesen vordefinierten Flow basierend auf den Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation überprüfen und anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben zum Aktualisieren des KYC eines Kunden an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Dedizierte Phasen in der Playbook-Experience führen Service Desk-Mitarbeiter durch die 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 des KYC eines Kunden erforderlich ist, löst eine API im Back-End ein Update-KYC aus CLO Servicefall. A CLO Service Desk-Mitarbeiter können diesen Fall auch erstellen.

Als Back-Office-Mitarbeiter

Im Fall-Playbook CLO Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert den Compliance-Status in der Phase „Initiieren“ und „Überprüfen“ und übermittelt die Anwendung zur Erfüllung.

Der Workflow löst basierend auf dem ausgewählten Compliance-Status nächste Aufgaben oder einen Fall aus, und die Zuweisungsregeln leiten 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.

zugeordneten Fall oder Aufgaben an die entsprechenden Back-Office-Teams weiter.

KYC, die ohne Änderung der Adresse oder des Namens erfüllt werden soll

Wenn der KYC-Compliance-Status auf „erfüllt“ festgelegt ist, ohne dass eine Adressänderung erforderlich ist, löst der Workflow diese Aufgaben für die Back-Office-Teams aus.

1. Die CLO Service Desk-Mitarbeiter fordert die erforderliche Dokumentation vom Kunden an. Sobald die Dokumente empfangen wurden, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aktivität als abgeschlossen.
2. Der Dokumentagent überprüft die gesammelte Dokumentation. Wenn die Dokumente legitim sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.
3. Die KYC Der Service Desk-Mitarbeiter führt die Sorgfaltspflicht durch und wertet den Kundenaccount auf unerwünschte Datensätze oder negativen Verlauf aus. 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, eine Erfüllung CLO Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert den Account mit KYC-Details im Core-Banksystem und schließt die Erfüllung CLO Aufgabe.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

KYC, die der Adressenänderung oder Namensänderung entspricht

Wenn der KYC-Compliance-Status auf erfüllt mit einer Adress- oder Namensänderung festgelegt ist, erstellt der Workflow automatisch **Adressänderung** Und **Namensänderung** Untergeordnete Fälle zur Lösung des Falls.

Hinweis: Die Option für die Namensänderung ist nur im Workflow „Persönliches KYC aktualisieren“ verfügbar. Daher wird ein untergeordneter Fall für eine Namensänderung nur für den Workflow „Persönliches KYC aktualisieren“ generiert.

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 einen CLO Erfüllungsaufgabe. A CLO Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert den Account mit KYC-Nichteinhaltung im Core Banking-System und schließt die Aufgabe im Playbook.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

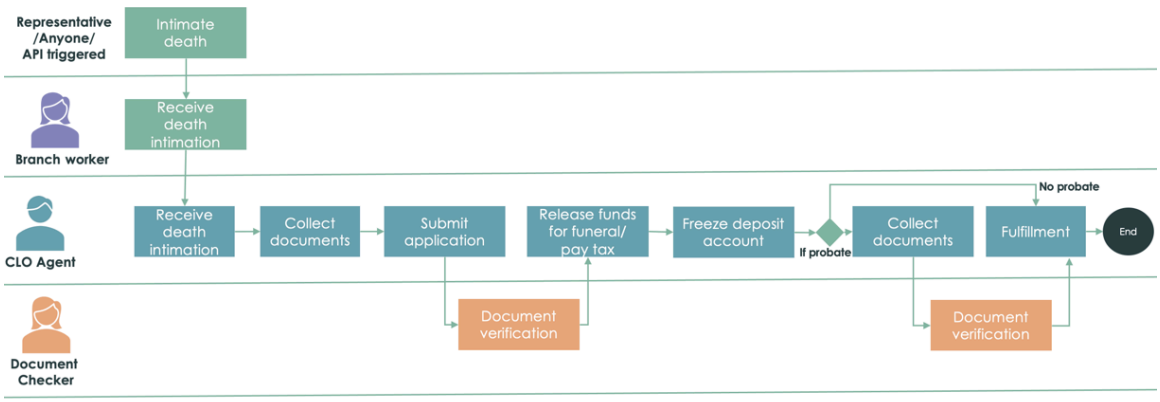
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Workflow für Todesanzeige

Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter mit dem Workflow „Todesanzeige“ die Finanzkonten eines verstorbenen Kunden verwalten. Der Workflow gilt für Client Lifecycle Serviceanfragen.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Anwendung Bankdienstleistern hilft, einen Fall für die Benachrichtigung über den Tod eines Kunden zu lösen. Service Desk-Mitarbeiter können die Konten eines verstorbenen Kunden mithilfe dedizierter Flows verwalten, um Bestattungsgelder freizugeben, Einzahlungen einzufrieren und andere zugehörige Konten zu schließen. All dies erfolgt über einen effizienten, Playbook-geführten Workflow.

Beispiel für den Todesfall-Workflow



Die CLO der administrator kann diesen vordefinierten Flow basierend auf den Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation überprüfen und anpassen.

Der folgende Workflow leitet den Fall und die Aufgaben für den Abgang eines Kunden an Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Abteilungen weiter. Die Service Desk-Mitarbeiter melden sich bei an Arbeitsbereich Um die Aufgaben in ihrer Warteschlange zu bearbeiten. Das Fall-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.

Als CLO Beitragender oder über eine API

A CLO Beitragender, z. B. ein Beziehungsmanager, wird über den Tod eines Kunden benachrichtigt und übermittelt eine Serviceanfrage zur Benachrichtigung über Tod und zur Bearbeitung der Finanzkonten des Kunden.

Ein Fall wird basierend auf dem Anforderungstyp erstellt.

Eine API im Back-End kann auch eine Todesanzeige auslösen CLO Servicefall, wenn der Abgang eines Kunden benachrichtigt wird.

Als CLO Beitragender

1. In der Phase Todesanzeige des Fall-Playbooks gibt der Beitragende die Details der Todesbenachrichtigung wie erhalten ein.
2. Der Beitragende sammelt die erforderliche Dokumentation und übermittelt die Anwendung 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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Dokument-Agent arbeitet an der Dokumentaufgabe, um die gesammelte Dokumentation zu überprüfen und zu verifizieren. Wenn die Dokumente legitim sind, markiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe als abgeschlossen.
2. A CLO Service Desk-Mitarbeiter gibt die angeforderten Mittel für Bestattungsausgaben und Steuerzahlungen des Kunden frei und schließt die Freigabe der Mittel CLO Aufgabe.

   Hinweis: Die Aufgabe „Mittel freigeben“ wird nur angezeigt, wenn **Geben Sie Mittel für die Beerdigung frei** Oder **Geben Sie Mittel für die Steuer frei** Optionen werden in der Phase „Details zur Todesbenachrichtigung“ ausgewählt.

3. A CLO Der Service Desk-Mitarbeiter sperrt alle Einlagenkonten, die dem verstorbenen Kunden zugeordnet sind, und schließt die Einlagenkonten CLO Aufgabe.
4. Wenn der Asset-Wert für den verstorbenen Kunden den von der Bank festgelegten Schwellenwert für den Nachlassbetrag überschreitet, muss die Bank die Nachlassdokumente einholen. In diesem Fall werden zusätzliche Aufgaben zum Sammeln und Überprüfen dieser Dokumente im Playbook angezeigt.
   a. Die CLO Der Beitragende sammelt die Nachlassdokumentation und schließt die Aufgabe.
   b. Der Dokument-Agent überprüft die gesammelte Dokumentation und markiert die Dokumentaufgabe als abgeschlossen.
5. A CLO Der Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert das Einlagenkonto des Kunden für alle erforderlichen Aktualisierungen im Core-Banksystem und schließt die Erfüllung „Einlagenkonto aktualisieren“ CLO Aufgabe.
6. Die CLO Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert alle Kreditkonten (z. B. Darlehen oder Kreditkarte), die der verstorbene Kunde bei der Bank hat. Der Service Desk-Mitarbeiter markiert dann die Erfüllung des Kreditkontos aktualisieren CLO Aufgabe als abgeschlossen.
7. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, wird CLO Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert die Kundeninformationen im Core Banking-System und schließt die Erfüllung CLO Aufgabe.

Der Fall ist abgeschlossen, und der Status und die Phase des Falls werden auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

Erstellen Sie einen CLO Fall

Beginnen Sie mit Customer Lifecycle Operations Anwendungsprozess durch Erstellen von CLO Fall zur Überprüfung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- Für einen Geschäftskunden: sn_bom_clo_b2b.Manager oder sn_bom_clo_b2b.Relationship_Manager
- Für einen privaten Client: sn_bom_clo_b2c.Manager oder sn_bom_clo_b2c.Relationship_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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Finanzdienstleistungsvorgänge** > **Arbeitsbereich**an.
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 aus **Mir zuweisen** . Wenn nicht, wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus, der den Fall bearbeiten wird.
8. Klicken Sie auf **Playbook** Registerkarte.
9. Füllen Sie alle zutreffenden Felder aus, und klicken Sie dann auf **Account Erstellen** .

Ergebnis

A Customer Lifecycle Operations Fall wird erstellt und einem verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit fort Fügen Sie Kontakte hinzu .

Erstellen Sie einen Kontakt für einen Fall

Fügen Sie der Anwendung eines Clients wichtige Kontakte hinzu. Mit dieser Aktivität wird ein untergeordneter Fall erstellt, 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**an.
2. Wählen Sie ein aus Customer Lifecycle Operations Fall, an dem gearbeitet werden soll.
3. Klicken Sie im Playbook auf **Fügen Sie Kontakte Hinzu** , Und klicken Sie dann auf **Fügen Sie Neu Hinzu** .
   Ein neuer untergeordneter Fall wird in der Zeile unter der Registerkarte „übergeordneter Fall“ angezeigt.
4. Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms auf **Speichern** .
   Unter **Playbook** Registerkarte für den untergeordneten Fall werden drei Phasen angezeigt:
   - Initiiert
   - Dokumentverifizierung
   - Sorgfaltspflicht
5. Sobald Sie die Phase „Initiieren“ abgeschlossen haben, klicken Sie auf **Übermitteln** .
6. Wiederholen Sie den Vorgang nach Bedarf, um Fälle für alle erforderlichen Mitarbeiter des Unternehmens zu erstellen.

Ergebnis

Ein neuer Kontaktfall wird erstellt und mit dem übergeordneten Fall verknüpft. Das zugewiesene Dokument und die KYC-Service Desk-Mitarbeiter schließen die verbleibenden zwei Phasen 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.

Nächste Maßnahme
Kehren Sie zum übergeordneten Fall zurück, und fahren Sie mit fort Customer Lifecycle Operations Workflow.

Reichen Sie eine Anwendung ein

Sammeln Sie alle erforderlichen Bewerberinformationen, und übermitteln Sie einen Antrag für einen neuen Account.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- Für einen Geschäftskunden: sn_bom_clo_b2b.Manager oder sn_bom_clo_b2b.Relationship_Manager
- Für einen privaten Client: sn_bom_clo_b2c.Manager oder sn_bom_clo_b2c.Relationship_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Finanzdienstleistungsvorgänge** > **Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Auf der **Details** Klicken Sie auf die Registerkarte **Playbook** Und wählen Sie aus **Account-Informationen** .
4. Unter **Account-Informationen** , Füllen Sie alle zutreffenden Felder aus, und klicken Sie auf **Account Erstellen** .
5. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Kontakte Hinzu** Und schließen Sie die zugehörigen untergeordneten Fälle ab. Weitere Informationen zum Erstellen eines Kontakts finden Sie unter Erstellen Sie einen Kontakt für einen Fall.
6. Wählen Sie Aus **Accountdokumente Erfassen** .
7. Erfassen Sie die Accountdokumentation, einschließlich aller Pflichtfelder, und klicken Sie auf **Dokument Übermitteln** .
8. Wählen Sie Aus **Sammeln Sie Kontaktdokumente** (Geschäftskunden) oder **Sammeln Sie Kundendokumente** (Privatkunden).
9. Erfassen Sie die Clientdokumentation, einschließlich aller Pflichtfelder, und klicken Sie auf **Dokument Übermitteln** .
10. Wählen Sie Aus **Anwendung Übermitteln** .
11. Geben Sie Kommentare in ein **Übermittlungskommentar** Feld, klicken Sie dann auf **Übermitteln** Um die Anwendung abzuschließen.

Ergebnis
Die Account-Anwendung wird übermittelt, und der Fall geht automatisch in die Phase „Dokumentverifizierung“ über.

Nächste Maßnahme
Fahren Sie mit fort Dokumentverifizierung Phase.

Überprüfen Sie die Clientdokumentation

Arbeiten Sie an einer Dokumentaufgabe, um erforderliche Dokumente für zu verwalten und nachzuverfolgen Customer Lifecycle Operations Servicefall.

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 Geschäftskunden: sn_bom_clo_b2b.Manager, sn_bom_clo_b2b.Account_Lifecycle_Agent oder sn_bom_clo_b2b.contact_Lifecycle_Agent
- Für einen privaten 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. Auf der **Eingehende Dokumente** Wählen Sie ein Dokument aus.
3. Sobald das Dokument überprüft wurde, klicken Sie auf **Verifizieren** .
4. Klicken Sie Auf **Schließen** Um die Phase abzuschließen.
   Im übergeordneten Element CLO Fall wird die Verifizierungsphase des zugehörigen Dokuments als abgeschlossen angezeigt.

Ergebnis

Die Phase „Dokumentverifizierung“ wird als abgeschlossen angezeigt, und der Fall geht automatisch in die Phase „Sorgfaltspflicht“ über.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit fort Sorgfaltspflicht Phase.

Führen Sie Eine Sorgfaltspflicht Durch

Führen Sie Sorgfaltspflicht-Aufgaben aus, um die Berechtigung neuer Account-Anwendungen zu bewerten. Mehrere Service Desk-Mitarbeiter können separate Aufgaben gleichzeitig ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

Diese Phase erfordert den Abschluss mehrerer Service Desk-Mitarbeiter. KYC-, Kredit-, Steuer- und Rechtsbedienstete arbeiten asynchron, um alle Aufgaben in dieser Phase abzuschließen.

- 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 privaten 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**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Auf der **Listen** Wählen Sie auf der Registerkarte einen Fall aus.
4. Auf der **Details** Klicken Sie auf die Registerkarte **Mir zuweisen** Dient zum Anfordern der Aufgabe, wenn sie noch keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist.
5. Füllen Sie alle zutreffenden Felder aus, und klicken Sie dann auf **Schließen** Um die Aufgabe abzuschließen.

Ergebnis

Sobald alle Service Desk-Mitarbeiter ihre zugewiesenen Aufgaben abgeschlossen haben, wird die Phase „Sorgfaltspflicht“ als abgeschlossen angezeigt, und der Fall geht automatisch in die Erfüllungsphase über.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Fahren Sie mit fort Erfüllung Phase.

Aktivieren Sie einen Account

Schließen Sie den neuen Kontoantragsprozess ab, und senden Sie die erforderliche Dokumentation 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 privaten 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 neuen Kundenfall Onboarding aus.
2. In **Playbook** Registerkarte unter **Erfüllen und schließen** Schritt, wählen Sie aus **Aktivieren Sie den Kunden** .
3. Wählen Sie aus **Nummer** Der Aufgabe „Kundenservice aktivieren“ in der Liste, um die Aufgabe zu öffnen.
4. Wählen Sie Aus **Mir zuweisen** Dient zum Anfordern der Aufgabe, wenn sie noch keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist.
5. Füllen Sie alle zutreffenden Felder aus, und wählen Sie dann aus **Schließen** Um die Aufgabe abzuschließen.
6. Als Nächstes unter **Erfüllen und schließen** , Wählen Sie aus **Willkommenskit senden** .
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 aus **Als abgeschlossen markieren** Um die Aufgabe abzuschließen.

Ergebnis
Die Erfüllungsphase und Customer Lifecycle Operations Fall wird automatisch aktualisiert, um „Abgeschlossen“ anzuzeigen.

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 des Selfservice quantifizieren kann.

Verwenden Sie ServiceNow® 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 verfügbar Financial Services Customer Lifecycle Operations:

- Dashboard „Geschäftslebenszyklus-Vorgänge“
- Dashboard „Client-Lebenszyklus“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Customer Lifecycle Operations – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen, die bei der Installation von installiert werden Financial Services Business Lifecycle Anwendung und Financial Services Client Lifecycle Anwendung.

Mit Financial Services Business Lifecycle installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Financial Services Business Lifecycle Plugin (sn_bom_clo_b2b), einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, wenn 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

Plugins, die mit der Aktivierung von installiert wurden Financial Services Business Lifecycle Anwendung

Plugin	Beschreibung
Kundenservice (com.sn_customerservice)	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus dem Kundenservice-Management-Anwendung in Financial Services Operations Anwendungen.

Installierte Rollen

Mit der Aktivierung von installierte Rollen Financial Services Business Lifecycle Anwendung

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Account-Administrator [sn_bom_clo_b2b.admin]	Zusätzlich zu den Administratorrechten gewährt diese Rolle allen Zugriff Financial Services Business Lifecycle Vorgangsdaten. • Erstellen Sie Anwender • Erteilen Sie Rollen, und weisen Sie Anwender Gruppen zu • Konfigurieren Sie CLO Anwendung • Feldoptionen hinzufügen, ändern und löschen	• sn_bom.service_definition_adm • sn_bom_clo_b2b.Account_Lifec

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 von installierte Rollen Financial Services Business Lifecycle Anwendung (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Account Manager [sn_bom_clo_b2b.Manager]	Diese Rolle stellt alle bereit Financial Services Business Lifecycle Agent-Fähigkeiten, zusammen mit Performance Analytics Berichte und Leistungsoptimierungsprojekte.	• pa_viewer • sn_bom_clo_b2b.Account_Lifec
CLO Beitragender [sn_bom_clo_b2b.Beitragender]	• Erstellen CLO Servicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • Arbeiten Sie an CLO Servicefälle und -Aufgaben bis zur Phase „Initiieren“ und „Überprüfen“ **Wichtig:** Damit die Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.Account_Viewer • sn_bom_Credit_asmt.b2b_View • sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_Account_View • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_Viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_View • sn_bom.Account_Data_Viewer • sn_customerservice.csm_works • sn_bom.b2b_Contributor • sn_bom_document.b2b_Collect
CLO Agent-Connector [sn_bom_clo_b2b.Agent_Connector]	• Erstellen CLO Servicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • Arbeiten Sie an CLO Servicefälle und Aufgaben zur Erfüllung von Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts	• sn_bom_Credit_asmt.b2b_View • sn_bom_kyc.b2b_Account_View • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.Account_Lifec • sn_bom_document.b2b_Viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_View • sn_bom.Viewer • sn_bom.Account_Data_Viewer • sn_bom.Agent • sn_bom_document.b2b_Collect

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 von installierte Rollen Financial Services Business Lifecycle Anwendung (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	
Account-Lebenszyklus-Agent [sn_bom_clo_b2b.Account_Lifecycle_Agent]	Diese Rolle gewährt allen Zugriff Financial Services Business 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 Bewerber ein, und aktualisieren Sie sie • Führen Sie verschiedene Verifizierungsaufgaben aus • Genehmigen Sie Accounts • Schließen Sie Fälle	• sn_bom.Account_Viewer • sn_bom_Credit_asmt.b2b_View • sn_bom_kyc.b2b_Account_View • sn_bom_clo_b2b.contact_Lifecy • sn_bom_document.b2b_Viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_View • sn_bom.b2b_Agent • sn_bom_document.b2b_Collect
Wenden Sie Sich An Den Lebenszyklus-Agent [sn_bom_clo_b2b.contact_Lifecycle_Agent]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf Daten des Kontaktlebenszyklus-Vorgangs. • Erstellen Sie Kontaktfälle, und geben Sie Daten ein • Weisen Sie sich selbst oder anderen Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zu • Geben Sie Kontaktinformationen	• sn_bom_Credit_asmt.b2b_View • sn_bom_kyc.b2b_Account_View • sn_bom_clo_b2b.Account_Lifec • sn_bom_document.b2b_Viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_View • sn_bom.b2b_Agent • sn_bom_document.b2b_Collect

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 von installierte Rollen Financial Services Business Lifecycle Anwendung (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	ein, und aktualisieren Sie sie • Führen Sie verschiedene Verifizierungsaufgaben aus • Schließen Sie Kontaktfälle	
Account-Lebenszyklus-Viewer [sn_bom_clo_b2b.Account_Lifecycle_Viewer]	Diese Rolle gewährt schreibgeschützten Zugriff auf alle Daten des Account-Lebenszyklusvorgangs.	• sn_bom_clo_b2b.contact_Lifecy • sn_bom.service_definition_read
Kontaktlebenszyklus-Viewer [sn_bom_clo_b2b.contact_livecycle_Viewer]	Diese Rolle gewährt allen schreibgeschützten Zugriff Financial Services Business Lifecycle Daten.	sn_bom.service_definition_read
Informieren Sie Sich Über Ihren Kundenadministrator [sn_bom_kyc.admin]	Diese Rolle gewährt allen Zugriff KYC Vorgangsdaten und gewährt Administratorrechte.	• sn_bom.service_definition_adm • sn_bom_kyc.b2c_Customer_Ag • sn_bom_kyc.b2b_Account_Age • sn_bom_kyc.b2b_contact_Agen
Informieren Sie Sich Über Ihren Kundenkontakt-Mitarbeiter [sn_bom_kyc.b2b_contact_Agent]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf alle Geschäftsbereiche KYC Kontaktdaten für Vorgänge.	• sn_bom_clo_b2b.contact_Lifecy • sn_bom_clo_b2b.Account_Lifec • sn_bom_Credit_asmt_b2b_View • sn_bom_kyc.b2b_Account_View • sn_bom_document.b2b_Viewer • sn_bom.b2b_Agent
KYC Account-Agent [sn_bom_kyc.b2b_Account_Agent]	Diese Rolle gewährt allen Zugriff Financial Services Know Your Customer Vorgänge, Account- und Kontaktdaten auf Geschäftsebene.	• sn_bom_Credit_asmt.b2b_View • sn_bom_clo_b2b.Account_Lifec • sn_bom_document.b2b_Viewer • sn_bom.b2b_Agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_Agen
KYC Kontakt-Viewer [sn_bom_kyc.b2b_contact_Viewer]	Diese Rolle gewährt schreibgeschützte Ansichten von Financial Services Know	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 Aktivierung von installierte Rollen Financial Services Business Lifecycle Anwendung (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Your Customer Account-Kontaktinformationen.	
KYC Account-Viewer [sn_bom_kyc.b2b_Account_Viewer]	Diese Rolle gewährt schreibgeschützte Ansichten von Financial Services Know Your Customer Account-Informationen.	• sn_bom.service_definition_reac • sn_bom_kyc.b2b_contact-View

Installierte Store-Anwendungen

Store-Anwendungen, die mit der Aktivierung von installiert wurden Financial Services Business Lifecycle Anwendung

Store-Anwendung	Beschreibung
Financial Services Operations Core	Speichert die Daten, die zum Erstellen erforderlich sind Customer Lifecycle Operations Fälle. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations Core.
Financial Services Credit Operations	Ermöglicht die Verwaltung von Kreditservicefällen und -Aufgaben, die in verwendet werden Customer Lifecycle Operations Workflows. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Credit Operations installierte Komponenten.
Financial Services Know Your Customer (KYC)	Aktiviert KYC Service Desk-Mitarbeiter zur Überprüfung und Bewertung der Berechtigung neuer Account-Antragsteller.
CSM-Playbook	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicherzustellen.
CSM-Beitragender-Anwender	Ermöglicht Teams im Middle Office, sich an der Lösung von Kundenproblemen und -Anforderungen zu beteiligen.

Installierte Tabellen

Tabellen, die mit der Aktivierung von installiert wurden Financial Services Business Lifecycle Anwendung

Tabelle	Beschreibung
Kundenlebenszyklusbasis [sn_bom_clo_b2b_Base]	Die Tabelle „Kundenlebenszyklusbasis“ erweitert die Tabelle „Finanzdienstleistungsbasis“ [sn_bom_Case].
Konto-Lebenszyklus-Servicefall	Account-Lebenszyklus-Servicefall erweitert die Tabelle „Kundenlebenszyklusbasis“ [sn_bom_clo_b2b_Base].

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.

Tabellen, die mit der Aktivierung von installiert wurden Financial Services Business Lifecycle Anwendung (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_bom_clo_b2b_Account_Service]	
Konto-Lebenszyklusaufgabe [sn_bom_clo_b2b_Account_Task]	Account-Lebenszyklus-Aufgabenfall erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_Task].
Kontakt-Lebenszyklus-Servicefall [sn_bom_clo_b2b_contact_Service]	Der Kontakt-Lebenszyklus-Servicefall erweitert die Tabelle „Kundenlebenszyklusbasis“ [sn_bom_clo_b2b_Base].
Kontaktlebenszyklus-Aufgabe [sn_bom_clo_b2b_contact_Task]	Kontakt-Lebenszyklusaufgabe erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_Task].

Mit Financial Services Client Lifecycle installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Financial Services Client Lifecycle Plugin (sn_bom_clo_b2c), einschließlich Tabellen und Anwenderrollen. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, wenn 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

Mit installierte Plugins Financial Services Client Lifecycle

Plugin	Beschreibung
Kundenservice (com.sn_customerservice)	Aktiviert die Erweiterung von Tabellen aus dem Kundenservice-Management-Anwendung in Financial Services Operations Anwendungen.

Installierte Rollen

Mit Financial Services Client Lifecycle installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Account-Administrator [sn_bom_clo_b2c.admin]	Diese Rolle gewährt allen Zugriff Client Lifecycle Daten- und Administratorrechte. • Erstellen Sie Anwender • Erteilen Sie Rollen, und weisen Sie Anwender Gruppen zu	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2c.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.

Mit Financial Services Client Lifecycle installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Konfigurieren Sie die CLO-Anwendung • Feldoptionen hinzufügen, ändern und löschen	
Account Manager [sn_bom_clo_b2c.Manager]	Diese Rolle stellt alle bereit Client Lifecycle Agent-Fähigkeiten, zusammen mit Performance Analytics Berichte und Leistungsoptimierungsprojekte.	• sn_bom_clo_b2c.Agent • pa_viewer
CLO Beitragender [sn_bom_clo_b2c.Beitragender]	• Erstellen CLO Servicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • Arbeiten Sie an CLO Servicefälle und -Aufgaben bis zur Phase „Initiieren“ und „Überprüfen“ **Wichtig:** Damit die Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.Account_Viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_Customer_Viewer • sn_bom.Customer_Data_Viewer • sn_bom.b2c_Contributor • sn_bom_document.b2c_Viewer • sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom_document.b2c_Collector
CLO Agent-Connector [sn_bom_clo_b2c.Agent_Connector]	• Erstellen CLO Servicefälle, und geben Sie Falldaten ein • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Fällen an • Arbeiten Sie an CLO Servicefälle und Aufgaben zur Erfüllung	• 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

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
	von Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom_document.b2c_Viewer • sn_bom_document.b2c_Collector
Client-Lebenszyklus-Agent [sn_bom_clo_b2c.Agent]	Diese Rolle gewährt allen Zugriff 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 Bewerber ein, und aktualisieren Sie sie • Führen Sie verschiedene Verifizierungsaufgaben aus • Genehmigen Sie Accounts • Schließen Sie Fälle	• sn_bom_kyc.b2c_Customer_Viewer • sn_bom_document.b2c_Viewer • sn_bom.b2c_Agent • sn_bom_document.b2c_Collector
Client-Lebenszyklus-Viewer [sn_bom_clo_b2c.Viewer]	Diese Rolle gewährt allen schreibgeschützten Zugriff Financial Services Client Lifecycle Daten.	sn_bom.service_definition_read
KYC-Administrator [sn_bom_kyc.admin]	Diese Rolle gewährt allen Zugriff 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

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
KYC Kundenmitarbeiter [sn_bom_kyc.b2c_Customer_Agent]	Diese Rolle gewährt allen Zugriff 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 gewährt schreibgeschützte Ansichten von Account-Kontaktinformationen.	sn_bom.service_definition_read

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Store-Anwendungen 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 Operations Core.
Financial Services Credit Operations	Ermöglicht die Verwaltung von Kreditservicefällen und -Aufgaben, die in verwendet werden Financial Services Customer Lifecycle Operations Workflows. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Financial Services Credit Operations installierte Komponenten.
Financial Services Know Your Customer (KYC)	Aktiviert KYC Service Desk-Mitarbeiter zur Überprüfung und Bewertung der Berechtigung neuer Account-Antragsteller.
CSM-Playbook	Bietet eine Möglichkeit, Geschäftsprozess-Workflows in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht zu visualisieren und konsistente Antworten auf häufig auftretende Situationen sicherzustellen.
CSM-Beitragender-Anwender	Ermöglicht Teams im Middle Office, sich an der Lösung von Kundenproblemen und -Anforderungen zu beteiligen.

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].

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 Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
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]	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

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Fähigkeiten von Financial Services Know Your Customer.

Konfigurieren



Setup von Financial Services Know Your 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.

Verwenden



Erstellen, verwalten und schließen Sie KYC-Aufgaben ab, um Bewerberinformationen zu bewerten.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten ab, z. B. Rollen und Tabellen.

Financial Services Know Your Customer erkunden

Verwenden Financial Services Know Your Customer Um die Identität des Antragstellers zu verifizieren und das Risiko für Ihre Organisation zu minimieren.

Für Informationen zu Komponenten, die mit installiert werden Financial Services Know Your Customer, Siehe Mit Financial Services Know Your Customer installierte Komponenten.

Schlüsselfunktionen

- Erleichtert das Sammeln und Überprüfen von Bewerberinformationen, um die Berechtigung für Bankkonten und -Produkte zu bestimmen.
- Hilft Service Desk-Mitarbeitern, den richtigen Prozess bei der Überprüfung von Anwendungsübermittlungen zu befolgen.
- Koordiniert Verifizierungsmaßnahmen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern im Front-, Middle- und Back-Office.
- Verhindern Sie betrügerische Aktivitäten, indem Sie die Identität eines Antragstellers überprüfen, bevor Sie Accounts eröffnen oder Services bereitstellen.

Financial Services Know Your Customer konfigurieren

Überprüfen Sie die Komponenten, die mit installiert werden Financial Services Know Your Customer(KYC)-Anwendung. Sie können die Komponenten nach Bedarf für die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Financial Services Know Your Customer Wird automatisch installiert, wenn Sie bestimmte installieren Financial Services Operations Anwendungen. 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 neue hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Servicedefinitionen	Konfigurieren Sie Servicedefinitionen Zum Aktivieren bestimmter Ansichten für KYC-Servicefälle und -Aufgaben.
Konfigurieren Sie Datensatzersteller	Erstellen oder ändern Sie Datensatzersteller Zum Definieren von Anforderungsformularen.
Bearbeiten oder erstellen Sie neue Flows	Bearbeiten oder erstellen Sie neue Flows Verwenden ServiceNow® Flow Designer.

Mit Financial Services Know Your Customer installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Financial Services Know Your Customer Plugin (com.sn_bom_kyc), 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 Elemente installieren Financial Services Operations(KYC)-Anwendungen. Financial Services Know Your Customer Verwaltet die KYC-Aufgaben, die in Workflows von verwendet werden Financial Services Operations Anwendungen.

- 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 installierte Rollen Financial Services Know Your Customer Anwendung

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Informieren Sie Sich Über Ihren Kundenadministrator [sn_bom_kyc.admin]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf alle KYC-Vorgangsdaten	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_Customer_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.

Mit installierte Rollen Financial Services Know Your Customer Anwendung (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	und gewährt Administratorrechte.	• sn_bom_kyc.b2b_Account_Agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_Agent
Informieren Sie Sich Über Ihren Kundenkontakt-Mitarbeiter [sn_bom_kyc.b2b_contact_Agent]	Diese Rolle gewährt Zugriff auf alle Kontaktdaten für Business-KYC-Vorgänge.	• 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 allen Zugriff Financial Services Know Your Customer Vorgänge, Account- und Kontaktdaten auf Geschäftsebene.	• 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-Kontakt-Viewer [sn_bom_kyc.b2b_contact_Viewer]	Diese Rolle gewährt schreibgeschützte Ansichten von Financial Services Know Your Customer Account-Kontaktinformationen.	sn_bom.service_definition_read
KYC-Account-Viewer [sn_bom_kyc.b2b_Account_Viewer]	Diese Rolle gewährt schreibgeschützte Ansichten von Financial Services Know Your Customer Account-Informationen.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_contact-Viewer

Automatische Übersetzung

Installierte Tabellen

Mit installierte Tabellen Financial Services Know Your Customer Anwendung

Tabelle	Beschreibung
KYC-Aufgabe Account [sn_bom_kyc_Account_Task]	Speichert Financial Services Know Your Customer Account-Aufgaben mit ausstehendem Abschluss. Diese Tabelle erweitert die Tabelle [Finanzaufgabe].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 installierte Tabellen Financial Services Know Your Customer Anwendung (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
KYC Kontaktaufgabe [sn_bom_kyc_contact_Task]	Speichert Financial Services Know Your Customer Kontaktaufgaben mit ausstehendem Abschluss. Diese Tabelle erweitert die Tabelle [Finanzaufgabe].
KYC Kundenaufgabe [sn_bom_kyc_Customer_Task]	Speichert Financial Services Know Your Customer Kundenaufgaben mit ausstehendem Abschluss. 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 .

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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Credit Operations installierte Komponenten

Mit der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Financial Services Credit Operations Anwendung, 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 Elemente installieren Financial Services Operations Anwendungen. Financial Services Credit Operations Verwaltet die Kreditaufgaben, die in Workflows von verwendet werden Financial Services Operations Anwendungen.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Mit installierte Rollen Financial Services Credit Operations Anwendung

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kreditadministrator [sn_bom_credit_asmt.admin]	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle, die Zugriff auf alle Kreditdaten gewähren kann. Anwender mit dieser Rolle haben Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Financial Services Credit Operations Tabellen.	• sn_bom.service_definition_ • sn_bom_Credit_asmt.b2b_ • sn_bom_Credit_asmt.b2c_
Kreditagent: Geschäft [sn_bom_Credit_asmt.b2b_Agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Kreditaufgaben für Business-Services an • Arbeiten Sie an Kreditaufgaben	• sn_bom.Darlehen_Account • sn_bom.ref_Data_Viewer • sn_bom.service_definition_ • sn_bom.Account_Data_Vie • sn_bom_loan_b2b.Viewer • sn_bom.b2b_Agent • sn_esm_agent
Kreditbeitragender: Geschäft [sn_bom_Credit_asmt.b2b_Contributor]	• Senden Sie Kreditserviceanforderungen • Zeigen Sie den Status von Kreditbewertungsfällen und -Aufgaben an	• sn_bom.Darlehen_Account • sn_bom_clo_b2b.contact_l • sn_bom_kyc.b2b_Account_ • sn_sla_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 installierte Rollen Financial Services Credit Operations Anwendung (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Bearbeiten Sie den Kreditfall für von ihnen verwaltete Accounts bis zur Phase „Initiieren“ **Wichtig:** Damit die Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom_clo_b2b.Account_ • sn_bom_kyc.b2b_contact_ • sn_bom.Account_Data_Vie • sn_bom_loan_b2b.Viewer • sn_customerservice.csm_v • sn_bom.b2b_Contributor • sn_bom.deposit_account_v
Kreditbeitragender: Persönlich [sn_bom_Credit_asmt.b2c_Contributor]	• Senden Sie Kreditserviceanforderungen • Zeigen Sie den Status von Kreditbewertungsfällen und -Aufgaben an • Bearbeiten Sie einen Kreditfall für Verbraucherkonten, die bis zur Phase „Initiieren“ von ihnen verwaltet werden **Wichtig:** Damit die Beitragende-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Beitragenden-Anwenderrollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.Darlehen_Account • sn_bom_loan.b2c_Viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_Custome • sn_bom.Customer_Data_V • sn_bom.b2c_Contributor • sn_customerservice.csm_v • sn_bom.deposit_account_v
Connector für Kreditmitarbeiter: Geschäft [sn_bom_Credit_asmt.b2b_Agent_Connector]	• Senden Sie Kreditserviceanforderungen • Arbeiten Sie an Kreditfällen und Aufgaben, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Accounts zu erfüllen	• sn_bom.Darlehen_Account • 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

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 installierte Rollen Financial Services Credit Operations Anwendung (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Wichtig: Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.Account_Data_Vie • sn_bom_loan_b2b.Viewer • sn_bom.Agent • sn_bom.deposit_account_v
Connector für Kreditmitarbeiter: Persönlich [sn_bom_Credit_asmt.b2c_Agent_Connector]	• Senden Sie Kreditserviceanforderungen • Arbeiten Sie an Kreditfällen und -Aufgaben, um Anforderungen für von ihnen verwaltete Verbraucherkonten zu erfüllen **Wichtig:** Damit die Agent-Connector-Rolle funktioniert, muss sie mit einer der CSM-Branchendatenmodell-Rollen kombiniert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen und Personas.	• sn_bom.Darlehen_Account • sn_bom_loan.b2c_Viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_Custome • sn_bom.Customer_Data_V • sn_bom.Viewer • sn_bom.Agent • sn_bom.deposit_account_v
Kreditbetrachter: Geschäft [sn_bom_Credit_asmt.b2b_Viewer]	Zeigen Sie Kreditaufgaben und zugehörige Daten für Business-Services an	Keine
Kreditmitarbeiter: Persönlich [sn_bom_Credit_asmt.b2c_Agent]	• Zeigen Sie den Gesamtstatus von Kreditaufgaben für Verbraucherservices an • Arbeiten Sie an Kreditaufgaben	• sn_bom.Darlehen_Account • sn_bom.ref_Data_Viewer • sn_bom_loan.b2c_Viewer • sn_bom.service_definition_ • sn_bom.Customer_Data_V • sn_bom.b2c_Agent • sn_esm_agent
Kreditbetrachter: Persönlich [sn_bom_Credit_asmt.b2c_Viewer]	Zeigen Sie Kreditaufgaben und zugehörige Daten für Verbraucherservices an	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.

Installierte Tabellen

Mit installierte Tabellen Financial Services Credit Operations Anwendung

Tabelle	Beschreibung
Kreditbasis [sn_bom_Credit_asmt_Base]	Tabellen für Kreditservicefälle 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 [sn_bom_Credit_asmt_loan_b2b_Service]	Speichert alle Kreditservicefälle für Geschäftsdarlehen-Services für Financial Services Business Loan Operations Anwendung. 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 den Financial Services Business Loan Operations Anwendung. 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 persönliche Services für alle Financial Services Operations Anwendungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Finanzaufgabe“ [sn_bom_Task].

Entwicklerleitfaden

ServiceNow® Financial Services Operations(FSO) Ermöglicht Finanzdienstleistungsinstituten (FSIs) die sichere Automatisierung von zentralen operativen Prozessen durch vorgefertigte digitale Anwendungen und Workflows. FSO Verbindet den Betrieb von Finanzinstituten über alle Abteilungen hinweg – Front, Middle und Back Office – mit einer einzigen Plattform.

Dieser Entwicklerleitfaden enthält Informationen dazu, wie Sie die FSO-Basisfähigkeiten erweitern und Ihre vorhandenen Anwendungen mit integrieren ServiceNow FSO.

Bevor Sie eine der in diesem Dokument beschriebenen Integrationsaufgaben ausführen, müssen Sie zuerst installieren FSO Anwendung und führen Sie alle erforderlichen Konfigurationen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Financial Services Operations-Anwendungen konfigurieren .

Verwenden Sie Falltypen und Servicedefinitionen in FSO

Sie können Falltypen und Servicedefinitionen verwenden, um die Prozesse und Daten zu definieren, die zur Lösung von Kundenproblemen in erforderlich sind Financial Services

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.

Operations(FSO). Die Themen in diesem Abschnitt bieten einen Überblick und besprechen die Auswahl der Implementierung, die in verschiedenen Situationen verwendet werden soll.

Falltypen in FSO

Erfahren Sie mehr über Falltypen, ihre Struktur und ihre Verwendung in Financial Services Operations(FSO).

Ein Falltyp stellt die Prozesse und Daten dar, die zur Lösung eines bestimmten Kundenproblems erforderlich sind. Verwenden Sie Falltypen, um die verschiedenen Arten von Kundenservicefällen für Ihre Organisation zu erstellen und zu konfigurieren.

Beispielsweise können Kundenservice-Mitarbeiter in der Bankenbranche Falltypen verwenden, um verschiedene Serviceanforderungen zu erfassen, z. B. Darlehen, Kreditkarten oder die Verwaltung von Beschwerden.

In Darlehensvorgänge 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 verschiedenen Domänen befinden und keine vorhandene Anwendung zur Nutzung vorhanden ist. Die B2C-Fälle werden aufgrund der Service Desk-Mitarbeiter, die an den verschiedenen Anforderungen arbeiten, auch von den B2B-Fällen getrennt. Banken benötigen auch eine klare Trennung dieser Falltypen für regulatorische Anforderungen.

Hinweis: FSO Implementierungen sollten Falltypen verwenden, auch wenn keine Basissystemanwendung verwendet wird. Auch wenn nicht mehrere Falltypen erforderlich sind, sollten Sie dennoch mit einem Falltyp beginnen. Diese Art der Implementierung ermöglicht eine einfache Einführung zukünftiger Falltypen aus beiden FSO Anwendungen oder anwenderdefinierte Anwendungen.

Falltyphierarchie

FSO Implementiert hierarchische Falltypen, um das Datenmodell, die Rollen, die Geschäftsregeln und die zugehörigen Workflows bereitzustellen, die eng an verschiedenen Domänen von Finanzinstituten (FIs) ausgerichtet sind. Die FSO Basisfalltyp, der erweitert wird CSM Fall: Stellt Funktionalitäten wie das Datenmodell, Rollen und Geschäftsregeln bereit, 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 entsprechen 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. #Standardkomponenten sind für jede Domäne vordefiniert, die logische Gruppierungen nach Kernbanken- und Versicherungsdomänen mit vorkonfigurierten Personas, Rollen und ACLs bereitstellen. Diese Struktur erleichtert es FIs, domänenspezifische Regeln zu implementieren.

FSO domänenspezifische Falltypen werden weiter auf die Produkte/Geschäftsbereiche erweitert. Domänenspezifische Falltypen ermöglichen die Trennung von Services und verschiedenen Erfügern (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 es auch eine einfachere Möglichkeit, den Zugriff und die Transparenz auf die Daten zu trennen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Falltypen werden erweitert

Sie können aus vorhandenen Falltypen erweitern, die in bereitgestellt werden Financial Services Operations(FSO) Anwendungen, mit denen Sie vorgefertigte Rollen, Geschäftsregeln und andere Geschäftslogik nutzen können.

Alle FSO Anwendungen haben eine Basistabelle für den Falltyp. Verwenden Sie die Basis-Falltyptabelle, wenn Sie einen neuen Falltyp für diese Anwendung hinzufügen. Beispiel: Wenn Sie einen neuen Falltyp in benötigen Financial Services Treasury Operations, Erweitern Sie den Treasury-Basisfall.

Weitere Informationen zu den verfügbaren Anwendungsfalltypen finden Sie unter:

- Bankanwendungen verwenden
- Mit Versicherungsanwendungen

Bei der Implementierung FSO, Beginnen Sie mit der Zuordnung Ihrer Anwendungsfälle zu FSO Falltypen auf Domänenebene. Auf diese Weise können Sie die vorgefertigte erweitern FSO-Anwendungen und verwenden die bereitgestellten Rollen und Geschäftslogik.

Wenn eine übereinstimmende Domänenebene vorhanden ist, können Sie einen Produktebene-Falltyp erstellen, indem Sie die Falltypen auf Domänenebene erweitern.

Vorteile der Erweiterung FSO Falltypen

Die Erweiterung eines FSO-Falltyps bietet mehrere Vorteile:

- Zugriff auf Referenzfelder für Finanzkonto des Basissystems
- 360-Grad-Ansicht des Kunden mit Finanzkonten, Versicherungspolicen, Transaktionen usw.
- Fähigkeit, Playbooks und allgemeine Dienstprogramme zu erstellen, die für viele geeignet sind FSO Falltypen
- Zielseiten des Beitragenden mit Quick-Links und konsolidierten Fall-/Aufgabenübersichten
- Übernehmen von Basisrollen und -Skripts: Enthaltene Skripts stellen Geschäftsregeln, Clientskripts und Skripteinbindungen bereit
- Sicherheitsvererbung innerhalb der bereichsbezogenen, administratorfähigen Anwendung: Rollen wie fs_Agent und Viewer-Rollen in FSO Core vereinfacht die Fallerweiterung, indem alle grundlegenden Zugriffsberechtigungen/ACLs für Falltypen bereitgestellt werden
- Geben Sie An Financial Services Zugehörige UI-Aktionen für alle Erweiterungen anstelle von generischen CSM UI-Aktionen
- Servicedefinition-Interceptor zum Anzeigen der angebotenen Services
  - Zeigt nur die berechtigten Services an, die Kunden und 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 zur Implementierung von Falltypen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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-Falltypen werden erstellt

Wenn Sie einen neuen Falltyp benötigen, der nicht aus einer vorhandenen Anwendung erweitert werden kann, können Sie einen erstellen, indem Sie die Tabelle FSO-Basisfall (sn_bom_Case) erweitern.

Das Erstellen eines Falltyps umfasst die Erstellung von Rollen, Modulen, Arbeitsbereichen und anderen erforderlichen Entitäten. Weitere Informationen zu Falltypen finden Sie unter Kundenservicefalltypen .

Hier ist eine Liste von Fragen, die Sie bei der Bewertung berücksichtigen können, ob Sie einen Falltyp in FSO erstellen müssen. Dies ist keine erschöpfende Liste, und Sie sollten weitere Analysen basierend auf Ihren individuellen Anforderungen und Anwendungsfällen durchführen.

- Sollten Sie eine Servicedefinition anstelle eines neuen Falltyps verwenden?
- Ist eine Anwendung vorhanden, die Sie für Ihren Anwendungsfall verwenden können?
- Welchen Basis-FSO-Falltyp sollten Sie beim Erstellen des Falltyps erweitern?
- Verfügt die Serviceanfrage über unterschiedliche Prozesse in Abteilungen, Geschäftsbereichen oder Produkten?
- Unterscheiden sich die neuen Prozesse vom Statusmodell des vorhandenen Prozesses?
- Gibt es einen erkennbaren Attributunterschied zwischen verschiedenen Services, die erfasst werden müssen?
- 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 langfristig durch Prozessoptimierung verbessert werden?
- Bestehen zukünftige Skalierbarkeitsanforderungen?
- Überlegungen zum Change-Management – erhöht die Freigabe von Aufnahmeformularen und Workflows die Komplexität des Change-Management-Prozesses, wenn mehrere Teams beteiligt sind?

Beispielszenario

Wenn Sie beispielsweise Ach-Zahlungskonflikte implementieren, möchten Sie möglicherweise einen neuen Falltyp erstellen, da dies sich auf einen oder mehrere der folgenden Auswirkungen auswirken kann:

- Der Prozess und die Aufgaben, die zur Lösung eines Ach-Konflikts erforderlich sind, können sich von Kartenkonflikten unterscheiden
- Die Attribute, die zum Erfassen der Ach-Konflikte erforderlich sind
- Verschiedene Teams, die Konflikte verarbeiten, die unterschiedliche Zugriffs- und Schulungsanforderungen haben

Servicedefinitionen in FSO

Eine Servicedefinition beschreibt einen Service, den ein Finanzinstitut zur Unterstützung eines von ihm verkauften Produkts anbietet. Servicedefinitionen arbeiten mit Falltypen zusammen, um verschiedene Arten von Supportanfragen und eindeutige Anforderungs- und Erfüllungsprozesse bereitzustellen. In FSO ist für jedes Produkt und jeden Geschäftsbereich eine Beispielliste von Servicedefinitionen vorkonfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Services, die ein Finanzinstitut anbietet, wird eine Servicedefinition erstellt. Service Desk-Mitarbeiter können die vordefinierten Services schnell verwenden, um Fälle und Fallaufgaben des richtigen Typs für Kundenprobleme und -Anforderungen zu erstellen.

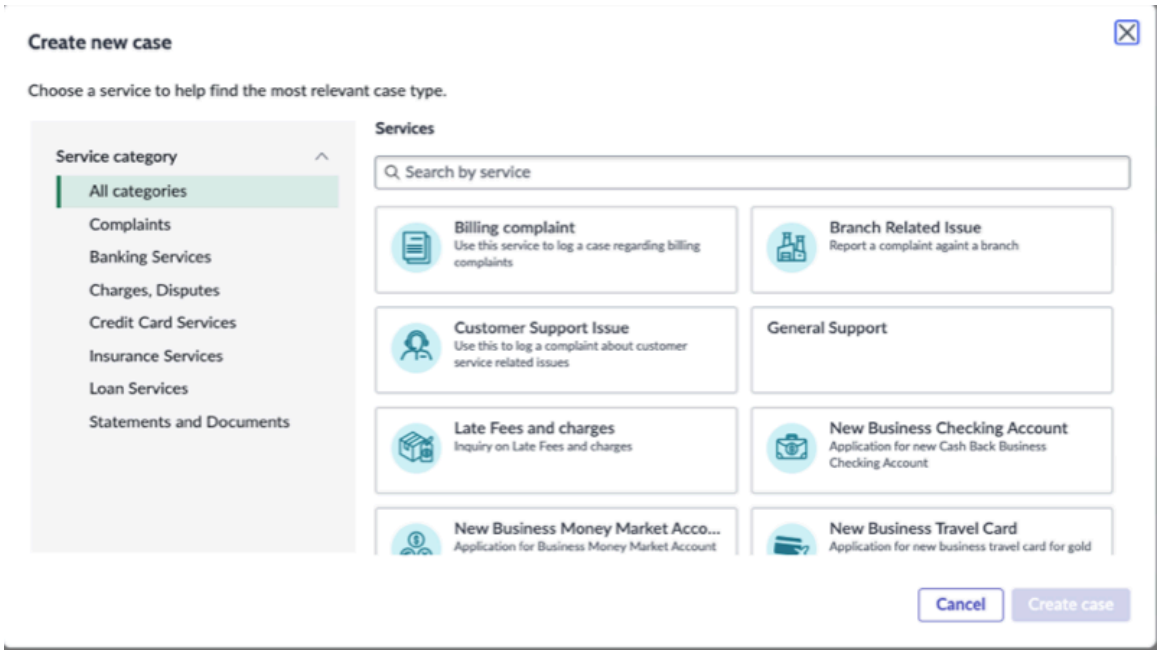
Verwenden Sie Servicedefinitionen, wenn Sie einen neuen Anwendungsfall innerhalb einer Domäne hinzufügen, die bereits einen Falltyp hat und für eine vorhandene Persona gilt. In diesem Fall ermöglichen Servicedefinitionen eine schnellere Entwicklung neuer Anwendungsfälle.

Eine Gruppe von Servicedefinitionen definiert den Satz von Services für einen bestimmten Produkt-/Falltyp. Wenn die Erfüller identisch sind, können viele verschiedene Services demselben Fall zugeordnet werden.

Vordefinierte Servicedefinitionen in FSO haben zugeordnete Workflows, die über jedem Falltyp liegen.

Jede Servicedefinition verfügt über einen eindeutigen Workflow/Playbook, Attribute und Formulare. Sie können angefordert (über einen Service Desk-Mitarbeiter oder Kunden) oder von einem Back-End-System ausgelöst werden. Servicedefinitionen ermöglichen die einfache Konfiguration von Workflows und die Erweiterung auf zusätzliche Services mit Ansichten, Katalogelementen, Datenattributen, Flows, SLAs, und UI-Richtlinien.

Servicedefinitionen können auch in Servicekategorien gruppiert werden. Servicekategorien ermöglichen eine einfachere Navigation und steuern den Zugriff für autorisierte Anwender.



Im Folgenden sind die Hauptkomponenten aufgeführt, die zum Erstellen einer Servicedefinition erforderlich sind:

- Ein Servicedefinitionsdatensatz für den neuen Service.
- Eine neue Ansicht und 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.

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

- Flows werden nur für komplexere Anwendungsfälle benötigt, z. B. solche mit mehreren Aufgaben oder Teilaufgaben.
- Ein neuer Datensatzersteller, den der Kunde/die anfordernde Person über den Servicekatalog erstellen kann. Verwenden Sie Datensatzersteller nur, wenn ein Endanwender die Anforderung erstellen soll.

Zugehörige Informationen

Servicedefinitionen

Konfigurieren Sie Servicedefinitionen

Remote-Datenoptionen für Remote-Tabellen

Verstehen Sie die verschiedenen Ansätze der Implementierung von Remote-Tabellen sowie die vor- und Nachteile der einzelnen Tabellen.

Vollständig Remote

In einem vollständigen Remote-System werden alle Kontoinformationen (Konten, Versicherungspolicen und Transaktionen) in einem externen System gespeichert.

Diese Konfiguration stellt Echtzeitinformationen für Kunden bereit, die möchten, dass Finanzkonten/Policen direkt aus dem Quellsystem stammen, wenn:

- Kundendatensatz wird angezeigt
- Informationen zu einem Fall verknüpfen
- Abrufen einer 360-Ansicht eines Kunden, z. B. auf der Registerkarte Kundeninformationen

Vor- und Nachteile von Full Remote

Vorteile	Nachteile
• Bietet eine aggregierte Echtzeitansicht von Account- und Transaktionsinformationen (Kunde 360) für einen einzelnen Kunden über mehrere Anforderungstypen hinweg (z. B. Einzahlungs-/Darlehenskonten) • Die neuesten Informationen werden für Erfüller im Arbeitsbereich immer angezeigt • Auf der Plattform werden keine vertraulichen Daten oder personenbezogenen Daten gespeichert	• In übergeordneten lokalen Tabellen sind keine Remotetabellendaten verfügbar, was zu Funktionsverlusten bei verkauftem Produkt/Verbraucher/Account führt • Aktualisierungen sind für Kundeninformationen (C360), Datensatzersteller, Formulare, Playbooks, Referenzfelder erforderlich. referenzieren Sie Qualifizierer, UI-Aktionen, Skripts und andere Bereiche, um von FSO-Tabellen des Basissystems auf Remotetabellen zu verweisen

Hybrid

In einem Hybridsystem verwendet das System Suchfunktionen und Speicherfunktionen, um Informationen aus externen Systemen abzufragen und Informationen auf Headerebene in lokalen Tabellen 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.

Diese Funktionalität kann zusammen mit Batches/Echtzeit-API-Aufrufen verwendet werden, um bestimmte Daten lokal zu speichern.

Kunde 360 ist in dieser Ansicht möglich, erfordert jedoch möglicherweise zusätzliche Strategien für Batch-Uploads und API-Aufrufe, um die Daten auszufüllen. Sie müssen bereit sein, bestimmte Informationen zu externen Daten in lokalen Tabellen in dieser Konfiguration zu speichern.

Vor- und Nachteile von Hybrid

Vorteile	Nachteile
• Speichern Sie nur nicht vertrauliche Informationen im System, die erforderlich sind und sich nicht häufig ändern • Verwenden Sie das Basissystem FSO Decorator für Feldsuche zum Suchen und Beibehalten von Daten • Die FSO Das Plugin „Remote-Tabelle“ kann die Entwicklungszeit reduzieren, wenn es mit der Funktion „Suchen und Speichern“ verwendet wird • Vollständig Remote-Daten, die im Datensatz angezeigt werden, sind aktuell	• Daten, die in lokalen Tabellen beibehalten werden, werden veraltet, wenn sie nicht aktualisiert werden. Sie müssen über eine Strategie zum Aktualisieren von Daten aus dem externen System verfügen • Eine zusammengefasste Ansicht von Finanzkonten/Transaktionen für ein Konto oder einen Verbraucher wird erst angezeigt, wenn die Informationen beibehalten wurden (bei Verwendung der Such- und Speicherfunktion) oder eine Batch-/Echtzeit-API-Synchronisierung zur Laufzeit durchgeführt wurde

Vollständig lokal

Bei einem vollständigen Ansatz für die lokale Datenspeicherarchitektur werden alle Kunden- und Kontoinformationen (Kunden, Accounts, Versicherungspolicen) in gespeichert FSO. Diese Konfiguration bietet Kunden schnelleren Zugriff auf Informationen, die möchten, dass Finanzkonten/Richtlinien regelmäßig aus dem Quellsystem aktualisiert werden (täglich oder in regelmäßigen Abständen den ganzen Tag über).

Dieser Ansatz kann nützlich sein, wenn der Anwendungsfall nicht auf den neuesten Daten basiert und Reporting-Anforderungen priorisiert.

Dieser Ansatz hilft bei den folgenden Anwenderaktionen:

- Kundendatensatz wird angezeigt
- Informationen zu einem Fall verknüpfen
- Abrufen einer 360-Ansicht eines Kunden, z. B. auf der Registerkarte Kundeninformationen

Vor- und Nachteile von vollständig lokal

Vorteile	Nachteile
• Am besten geeignet für Anwendungsfälle, in denen die Aggregatansicht der Informationen seltener geändert werden muss	• Daten, die in lokalen Tabellen beibehalten werden, werden veraltet, wenn sie nicht aktualisiert werden. Sie müssen über eine Strategie zum Aktualisieren von Daten aus dem externen System verfügen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 vollständig lokal (Fortsetzung)

Vorteile	Nachteile
• Informationen wurden in geladen FSO Ist für Reporting- und Dashboarding-Zwecke erforderlich • Einfach zu erstellender Kunde 360 für einen einzelnen Kunden für verschiedene Personas	• Anwender müssen manuell zwischen Tools („Drehstuhl“) wechseln, um die aktuellsten Informationen zu erhalten • Möglicherweise sind zusätzliche Lösungen erforderlich, um personenbezogene Daten zu sichern

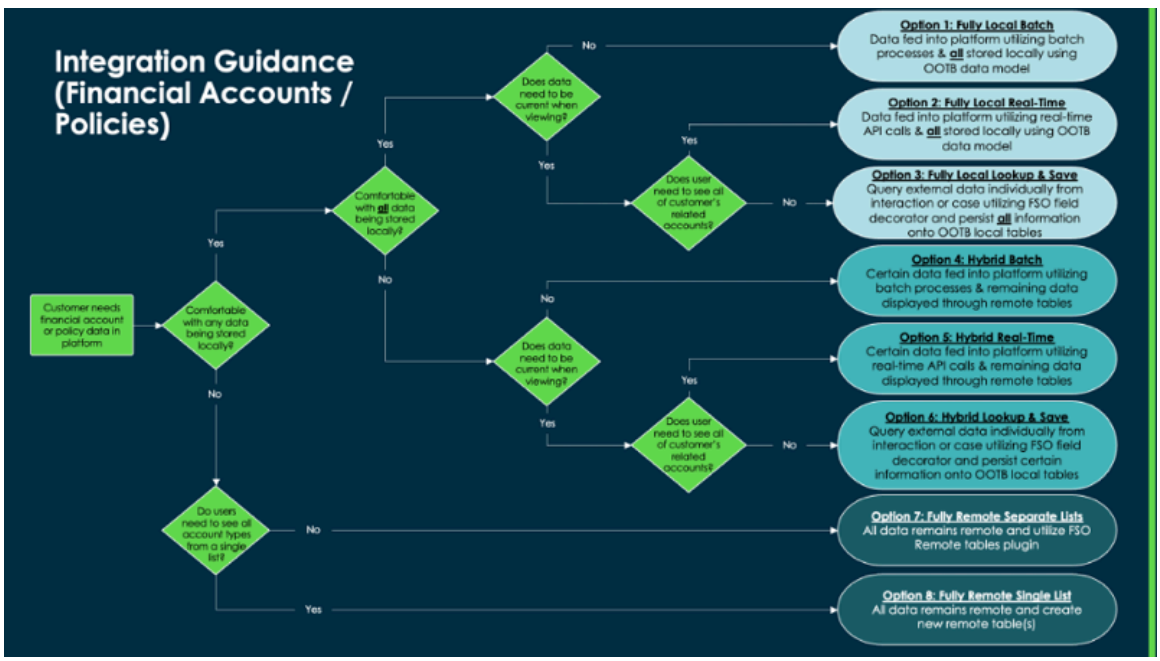
Auswahl eines Integrationsansatzes

Sie haben mehrere Optionen, um Ihre Daten in Ihre Plattform zu integrieren. Überprüfen Sie die Entscheidungsmatrix des Integrationsleitfadens, um zu bestimmen, welcher Ansatz für Ihre Anforderungen am besten geeignet ist.

Einige Optionen können zusammen mit anderen verwendet werden. Beispielsweise könnte eine Hybrid Batch-Lösung verwendet werden, um bestimmte Account-/Richtliniendaten in das System zu laden. Wenn ein Support-Mitarbeiter aktualisierte Informationen zu 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 damit einverstanden, dass Daten lokal gespeichert werden? Was ist mit der lokalen Speicherung aller Daten?
- Müssen Sie alle Account-Typen aus einer einzigen Liste anzeigen?
- Müssen die Daten beim Anzeigen aktuell sein?
- Muss der Anwender alle zugehörigen Accounts des Kunden 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.

Mit dem FSO Remote Table-Plugin

Wenn Sie Ihren Integrationsansatz auswählen, sollten Sie auch die Verwendung von in Betracht ziehen FSO Plugin „Remote-Tabelle“ im Vergleich zum Erstellen eigener anwenderdefinierter Remote-Tabellen.

Das FSO Remote Table-Plugin bietet Erweiterungen außerhalb der niedrigsten Ebene FSO Tabellen, die verkauftes Produkt erweitern. Diese Daten werden jedoch nicht in übergeordneten Tabellen angezeigt, da sie im Arbeitsspeicher zwischengespeichert sind.

Die FSO Das Plugin „Remote-Tabelle“ ist eine gute Option, wenn Ihre Service Desk-Mitarbeiter nur über eine Interaktion oder einen Fall auf einzelne Accounts/Richtlinien zugreifen müssen.

Wenn Service Desk-Mitarbeiter mehrere Arten von Accounts in einer einzigen Liste sehen müssen oder sie alle Account-Informationen sehen müssen, wenn sie sich einen Kundendatensatz ansehen, können Sie eine anwenderdefinierte Remote-Tabelle erstellen und ggf. Verweise auf Tabellen wie Kunden und Fall vornehmen.

Arbeiten mit ServiceNow REST-APIs

Financial Services Operations(FSO) nutzt den REST `Tabelle` API zum Aktivieren externer Quellen, z. B. Bankanwendungen, die Interaktion mit den auf einem gespeicherten FSO-Daten ServiceNow Instanz. Die `Tabelle` Die API stellt Endpunkte bereit, mit denen Sie alle CRUD-Vorgänge (Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen) für Ihre FSO-zentrischen Tabellen aus einer externen Quelle ausführen können.

Sie verwenden diese API beispielsweise, um Kundendatensätze zu suchen und bestimmte FSO-Informationen abzufragen, z. B. Kundenkreditkarten, Zahlungen und Darlehen. Weitere Informationen zu den verfügbaren Tabellen in FSO finden Sie unter Financial Services Operations Core Und FSO-Tabellendefinitionen .

Sie müssen sicherstellen, dass dem Anwender, den Sie beim Aufrufen dieser REST-Endpunkte verwenden, die erforderlichen Rollen zugewiesen sind. Die folgenden Rollen sind basierend auf der Tabelle erforderlich, auf die Sie zugreifen möchten:

- 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 Anwenderrollen und FSO Business-Regeln.

Probefahrt ServiceNow® REST-APIs

Die ServiceNow-Plattform stellt bereit REST API-Explorer , 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.

Integrationsanwendungsfälle

Je nach den Anforderungen Ihres Unternehmens gibt es zahlreiche Möglichkeiten zur Integration mit FSO. In diesem Abschnitt werden einige der häufigsten dieser

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

Integrationsanwendungsfälle beschrieben. Sie können jeden dieser Anwendungsfälle einzeln bereitstellen oder kombinieren, um Ihre spezifischen Anforderungen zu erfüllen.

Hinweis: Die Umgebung jedes Kunden ist anders. Diese Anwendungsfallszenarien zeigen nur generische Implementierungen für die angegebenen Anwendungsfälle an. Ihre tatsächliche Implementierung kann sich ganz unterscheiden.

- Suchen Sie im Datensatzsystem nach Remote-Informationen
- Service Desk-Mitarbeiter, der einen Fall übermittelt
- Externe Systeme, die eine Fallanforderung übermitteln
- Aktualisieren Sie Remote-Informationen im Datensatzsystem
- Einrichten einer Remotetabellenintegration

Suchen Sie im Datensatzsystem nach Remote-Informationen

Dieser Anwendungsfall veranschaulicht, wie Sie einen REST-API-Aufruf verwenden, um Finanztransaktionsdetails für das Hypothekenkonto eines Kunden in einem Remote-Banksystem (Datensatzsystem) zu suchen.

Ein Callcenter-Mitarbeiter antwortet auf eine Kundenanfrage und erstellt mithilfe von einen neuen FSO-Fall ServiceNow Formular. In diesem Formular geben sie die Informationen zu Verbraucher, Finanzkonto, Kategorie und Kurzbeschreibung sowie alle zugehörigen Notizen manuell ein.

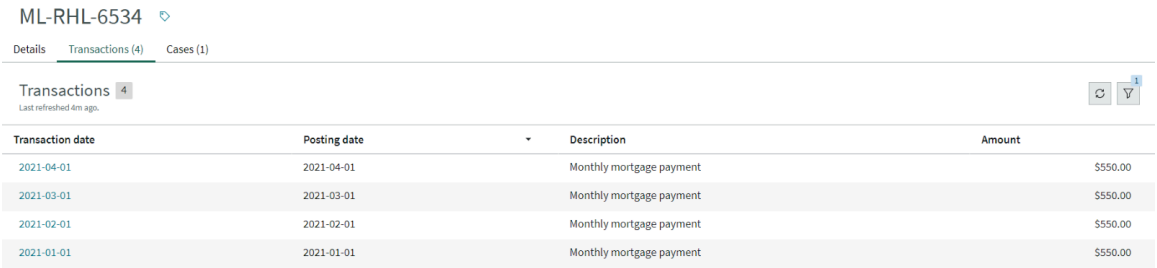
Unter Verwendung der Verbraucher- und Finanzkontoinformationen ein Skript in der ServiceNow Das Formular ruft einen Remote-REST-Endpunkt im Remote-Banksystem (Bankanwendung) auf, um die Details der Finanztransaktion abzurufen. Dann werden diese Details in angezeigt ServiceNow Formular, damit der Service Desk-Mitarbeiter die Informationen überprüfen kann, bevor er die restlichen erforderlichen Fallinformationen manuell eingibt. Nach Abschluss wird der FSO-Fall im zwischengespeichert ServiceNow Instanz.

Hinweis: In diesem Anwendungsfall wird davon ausgegangen, dass die Bankanwendung den REST-Endpunkt verfügbar macht `RUFEN SIE /api/getTransactions AB` Gibt die angeforderten Verbraucherdetails und das zugehörige Finanzkonto zurück.

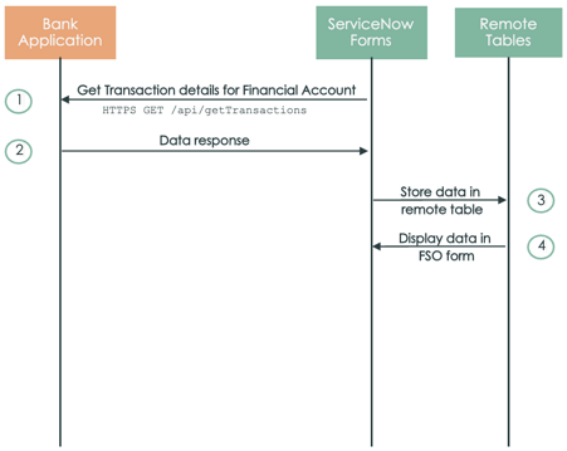


Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dafür, wie die Finanztransaktionsdetails, die von der Remote-Bank-Anwendung empfangen wurden, aussehen könnten, wenn sie im FSO-Fallformular angezeigt werden:

© 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 zur erforderlichen Verarbeitung. In dieser Implementierung werden die von der Remote-Bank-Anwendung abgerufenen Daten in Remote-Tabellen gespeichert. Remotetabellen Werden nur im Arbeitsspeicher zwischengespeichert, sie werden nie in gespeichert ServiceNow Datenbanktabellen. Sie können dieses Szenario auch implementieren, indem Sie die Remote-Daten in die entsprechende schreiben ServiceNow Datenbanktabellen. Die S Das Szenario veranschaulicht, wie Daten in gespeichert werden ServiceNow Datenbanktabellen mit GlideRecord API.



1. Der Service Desk-Mitarbeiter gibt die erforderlichen Informationen in das FSO-Formular ein. Formulieren Sie anhand dieser Informationen den REST-Aufruf `/api/getTransactions` Mit RESTMessageV2 API und senden Sie sie an die Remote-Bank-Anwendung, um die Finanztransaktionsdetails des Kunden zu erhalten.
2. Die Remote-Bank-Anwendung verarbeitet die Anforderung und gibt die Details der Finanztransaktion des angegebenen Kunden zurück.
3. Die Details der Finanztransaktion werden in zwischengespeichert ServiceNow Instanz in Remotetabellen mit v_table API.
4. Die Transaktionsdetails werden dann im FSO-Formular angezeigt.

Beispielcode

Das Beispiel für den Folgecode zeigt, wie Sie verwenden RESTMessageV2 API zum Erstellen und Ausführen des REST-Aufrufs für die externe Bankanwendung. Anschließend werden die Rückgabeergebnisse in einem gespeichert Remotetabelle Mit v_table API. Bevor Sie verwenden können `v_table` API Sie müssen das Plugin „Remote-Tabellen“ (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 Remote-Tabelle 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 ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall für einen bekannten Kunden übermitteln kann.

In diesem Szenario sucht ein Service Desk-Mitarbeiter innerhalb eines FSO-Beschwerdeformulars nach den Kontoinformationen eines Kunden, die sich in einer Remote-Bankanwendung befinden. Sobald sie gefunden wurde, wird sie im Beschwerdeformular angezeigt, und der Service Desk-Mitarbeiter füllt dann die Falldetails im Zusammenhang mit dem Hypothekenkonto des Kunden manuell aus und speichert den Beschwerdefall. Im Hintergrund speichert das Formularskript die Kundendetails und Finanzkontoinformationen lokal auf der ServiceNow Instanz.

Hinweis: In diesem Szenario wird davon ausgegangen, dass die Bankanwendung zwei REST-Endpunkte verfügbar macht `RUFEN SIE /api/getConsumerDetails AB` Und `RUFEN SIE /api/getFinancialAccounts AB` Die die angeforderten Verbraucherdetails und die zugehörigen Finanzkontoinformationen zurückgeben.



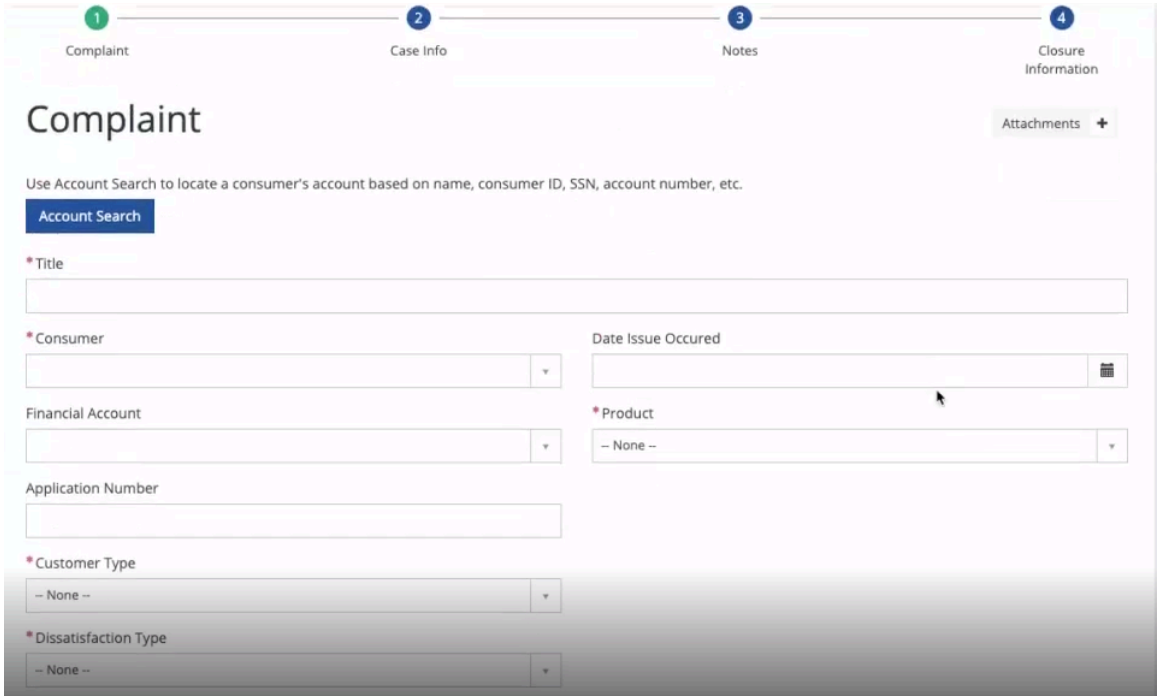
Die ServiceNow Tabellen, auf die in diesem Szenario zugegriffen wird, sind die folgenden:

- Verbraucher [csm_Consumer]: Enthält Kundendatensatz.
- Darlehenskonto [sn_bom_loan_Account]: Enthält Darlehenskontoinformationen für jeden Kunden.

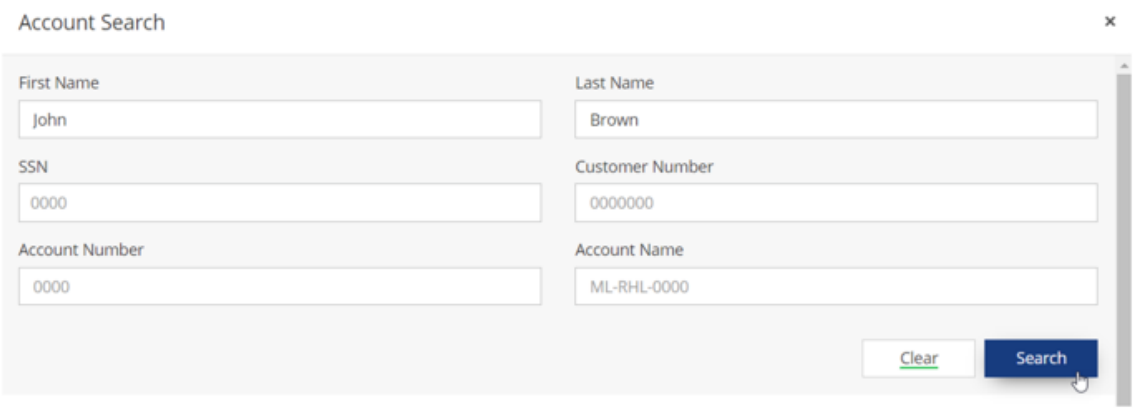
Hinweis: Darlehenskonto ist eine Art Finanzkonto.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für 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 im Formular auf die Schaltfläche „Account-Suche“, um die Account-Informationen des Kunden zu finden.

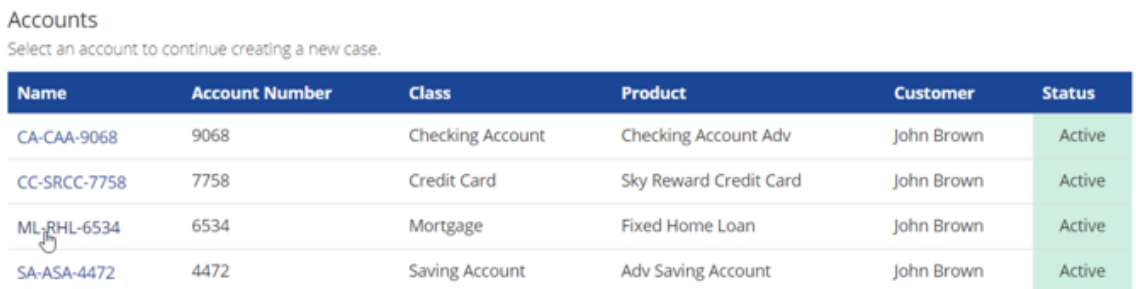
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auf klickt **Account-Suche** Ein Popup-Fenster ähnlich dem folgenden wird angezeigt. Im Popup-Fenster kann der Service Desk-Mitarbeiter den Account des Kunden mithilfe eines der angezeigten Suchparameter suchen. Sie können Ihre eigenen Suchkriterien basierend auf Ihrem spezifischen Webservice erstellen. Diese Webservices stammen im Allgemeinen von Kunden-Master- und Account-Master-Systemen, CRMs, Core-Banking-Mainframes und APIs von Core-Banking-Softwareanbietern wie Fiserv, FIS, Jack Henry, Finastra und anderen.



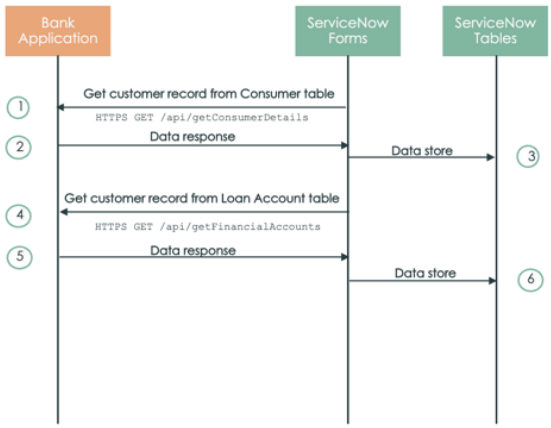
Die Suche gibt die folgenden Accounts für diesen Kunden zurück.



© 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 **Übermitteln** Schaltfläche zum Speichern der Beschwerde in ServiceNow Instanz.

Das folgende Diagramm zeigt den Flow der REST API-Aufrufe für diesen Anwendungsfall und enthält kurze Anmerkungen zu erforderlicher Verarbeitung.



1. Der Service Desk-Mitarbeiter gibt die Kundensuchinformationen in das Beschwerdeformular ein. Formulieren Sie anhand dieser Informationen den REST-Aufruf `/api/getConsumerDetails` Mit RESTMessageV2 API und senden Sie sie an die Remote-Bank-Anwendung, um die Account-Details des Kunden zu erhalten.
2. Die `/GetConsumerDetails` Endpunkt gibt die Verbraucherdetails oder einen Fehler zurück, wenn der Kunde nicht gefunden wird.
3. Mit GlideRecord API, erstellen/aktualisieren Sie den zugehörigen Kundendatensatz in ServiceNow Tabelle „Verbraucher“ [csm_Consumer] mit den Verbraucherinformationen.
4. Verwenden der von zurückgegebenen Accountinformationen `/api/getConsumerDetails` REST-Anruf, suchen Sie den Kundenhypothekendatensatz in der Remote-Bankanwendung. Verwenden Sie erneut `RESTMessageV2` API zum Formulieren und Senden des Aufrufs an `/GetFinancialAccounts` Endpunkt in der Bankanwendung zum Abrufen des Hypothekendatensatzes des Kunden.
5. Die `/GetFinancialAccounts` Endpunkt gibt die Finanzkonten zurück, die dem angegebenen Kunden zugeordnet sind.
6. Mit GlideRecord API, erstellt/aktualisiert die Finanzkontoinformationen des zugehörigen Verbrauchers in ServiceNow Financial_Account Tabelle.

Beispielcode

Im Folgenden finden Sie ein JavaScript-Beispiel, das die oben beschriebenen 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=consumer_lna
me');

 var response = request.execute();
 var responseBody = response.getBody();
 var responseObj = JSON.parse(responseBody);
 var consumers = responseObj.consumers;

 // Create a record in the ServiceNow Consumer [csm_consumer] table for the specified
 consumer
 var consumerDetails = [];
 consumers.foreach(function(consumer){
   var consumerGR = new GlideRecord('csm_consumer');
   consumerGR.initialize();
   consumerGR.setValue('uid', consumer.uid);
   consumerGR.setValue('name', consumer.name);
   consumerGR.setValue('email', consumer.email);
   consumerGR.setValue('mobile', consumer.mobile);
   consumerGR.setValue('address', consumer.address);
   if(consumerGR.update()){
     consumer.sysId = consumerGR.getValue('sys_id');
     consumer.financialAccount = fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer);
   }
 });
}
// Fetch financial accounts for the specified consumer
function fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer) {

 var financialAccounts = [];
 var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
 request.setHttpMethod('get');
 request.setEndpoint('api/getFinancialAccounts/' + consumer);
 var response = request.execute();
 var responseBody = response.getBody();
 var responseObj = JSON.parse(responseBody);
 var financialAccounts = responseObj.financialAccounts;

// Create a record in the ServiceNow financial_account table for each of the customer's
 financial accounts
 financialAccounts.foreach(function(finAccount){
   var finAccountGR = new GlideRecord('financial_account');
   finAccountGR.initialize();
   finAccountGR.setValue('uid', finAccount.uid);
   finAccountGR.setValue('type', finAccount.type);
   finAccountGR.setValue('number', finAccount.ac_number);
   finAccountGR.setValue('balance', finAccount.balance);

   if(finAccountGR.update()){
     finAccount.sysId = finAccountGR.getValue('balance');
```


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

```
    financialAccounts.push(finAccount);
   }
  });

  return financialAccounts;
}


// The following retrieves an object to display in UI page

fnmae = 'john';
lname = 'brown';

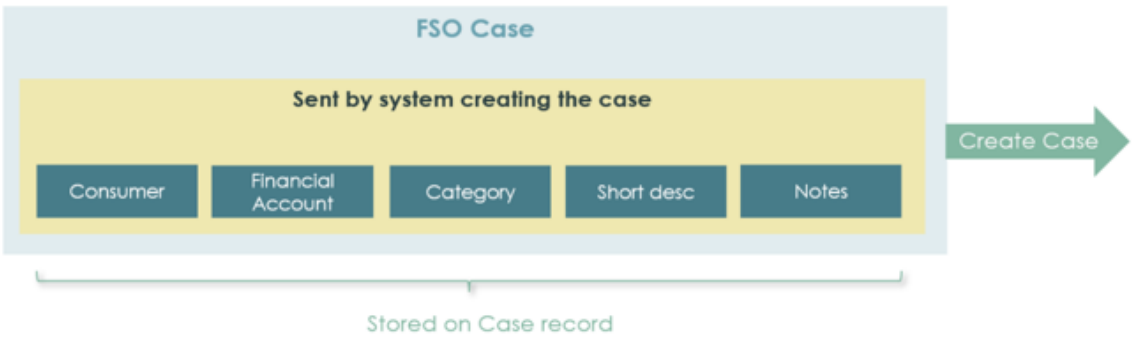
var consumerObj = fetchConsumers(fname, lname);

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 ServiceNow Financial Services Operations(FSO)-Produkt kann Fallanforderungen von einem externen System empfangen, z. B. Online- oder Mobile-Banking-Anwendung, Core-Banking-Systeme oder andere CRM-Tools.

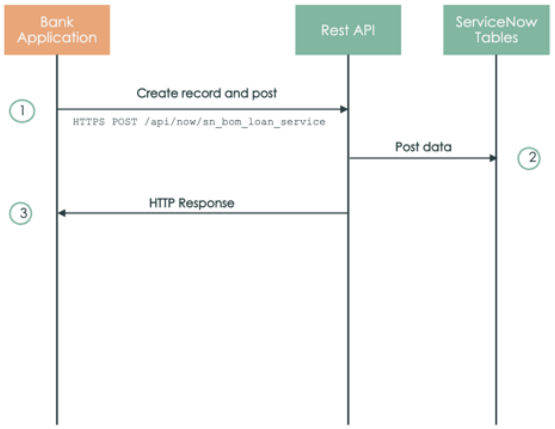
Jedes System, das REST-API-Aufrufe verarbeiten kann, kann dieses Szenario implementieren, um Kundenfälle in FSO zu erstellen. In diesem Szenario werden die Felder Verbraucher, Finanzkonto, Kategorie, Kurzbeschreibung, und -Notizen werden vom externen System gesendet.



Die Tabelle, auf die in diesem Szenario zugegriffen wird, ist der 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 auf VERÖFFENTLICHEN SIE /now/table/{table_Name} REST-Endpunkt auf Ihrem ServiceNow Instanz.
2. Die `Tabelle` Die API versucht, die veröffentlichten Informationen in die Tabelle „Darlehensservicefall“ [sn_bom_loan_Service] zu schreiben.
3. Die `Tabelle` 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 Ihren sendet ServiceNow Instanz.

```
// Construct the REST call to POST the creation of the loan service case on the ServiceNow
 instance
//
function createRecord(tableName, requestBody) {

 var client = new XMLHttpRequest();
 client.open('post', 'http://<instance.servicenow.com>/api/now/tableName);
 client.setRequestHeader('Accept', 'application/json');
 client.setRequestHeader('Content-Type', 'application/json');

 client.onreadystatechange = function() {
  if (this.readyState == this.DONE) {
   console.log(this.status + this.response);
  }
 };

 client.send(JSON.stringify(requestBody)); // Send the POST request to the ServiceNow
 instance
}

// Create the requestBody object to send to the Table API to create the loan service case.
// This is the typical minimum data that should be passed. You can write to any of the record
 fields except those
// starting with 'sys_' - these are system generated read-only fields.

var tableName = ‘sn_bom_loan_service’;
var requestBody = {
 'consumer': '8938984kljhkhg34j5689903498u5',  // Sys_id of the associated consumer
 'sold_product': '9590349760hkjhi3450983405033', // Sys_id of the customer loan account.
 'assignment_group': '5469813sae32135s5d55d5d6s6sdd',  // Sys_id of the group to assign the
 case to
 'contact_type': 'web',  // Communication method used by customer to contact agent
```


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

```
 '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 Datensatzsystem

Dieses Integrationsszenario veranschaulicht, wie ein Datensatzsystem in der Bankanwendung aktualisiert wird.

In diesem Szenario ein Skript in einem ServiceNow Der Workflow stellt eine Anforderung an die Remote-Bank-Anwendung, um das Kreditkartenlimit eines Kunden zu aktualisieren. Wenn das neue Limit genehmigt wird, wird das Kundenlimit in der Bankanwendung (Datensatzsystem) aktualisiert.

Hinweis: Es gibt Fälle, in denen sich dieselben Informationen, z. B. das Kreditkartenlimit eines Kunden, sowohl im Datensatzsystem auf einem Remote-System als auch im befinden ServiceNow Datenbank. Wenn Sie diese Art von Informationen abfragen, stellen Sie sicher, dass Sie die Informationen im Datensatzsystem immer als Informationen im verwenden ServiceNow Datenbank ist möglicherweise nicht aktuell. Verwenden Sie Ihren Ermessen, ob Sie diese Informationen in beiden Datenspeichern aktualisieren. Dieser Anwendungsfall aktualisiert die Informationen in der Tabelle „Kreditkartenkonto“ [sn_bom_cred_Card] nicht.

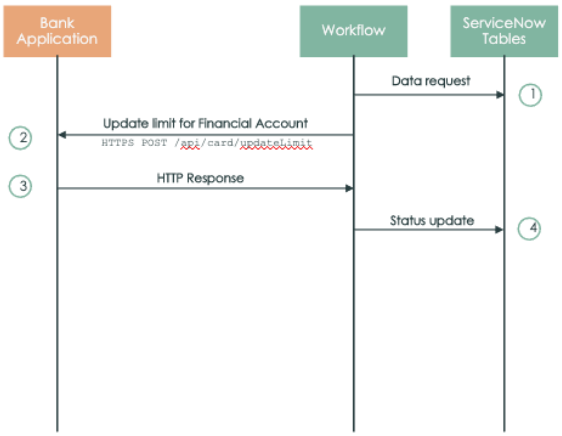
Hinweis: In diesem Szenario wird davon ausgegangen, dass die Bankanwendung den REST-Endpunkt verfügbar macht `VERÖFFENTLICHEN SIE /api/Card/updateLimit` Die die Aktualisierungsanforderung von verarbeitet ServiceNow Workflow.



Die Tabelle, auf die in diesem Szenario zugegriffen wird, ist die Verbraucher [csm_Consumer] Tabelle, 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 erforderlicher Verarbeitung. Es wird davon ausgegangen, dass Sie die in beschriebenen Schritte ausgeführt haben Suchen Sie im Datensatzsystem nach Remote-Informationen Um die Kundenaccount-Informationen 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.



1. Das Skript im Workflow fordert den zugehörigen Verbraucherdatensatz an und verwendet diese Informationen, um die Informationen zu erhalten, die zum anfordern des zugehörigen Kreditkartenkontos-Datensatzes erforderlich sind.
2. Das Skript im Workflow ruft den auf `VERÖFFENTLICHEN SIE /api/Card/updateLimit` Endpunkt in der Bankanwendung, um anzufordern, dass das Kreditlimit des zugehörigen Kunden erhöht wird.
3. Bankanwendung gibt den Status der Anforderung zurück.
4. S Tatus-Update

Beispielcode

Im Folgenden finden Sie ein JavaScript-Beispiel, das die oben beschriebenen 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',
};
```


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

```
updateCreditLimit (requestBody);
```

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 System einer Drittpartei befinden. Diese Integrationsmethode kann branchenübergreifend angewendet werden, z. B. die Integration in ein Policenverwaltungssystem in der Versicherung.

Szenario

Ein Verbraucher des Finanzinstituts ruft an, um weitere Informationen zu einer aktuellen Transaktion auf seinem Sparkonto zu erhalten. Der Service Desk-Mitarbeiter des Finanzinstituts erstellt einen Interaktionsdatensatz, während er mit dem Verbraucher telefoniert. Der Service Desk-Mitarbeiter möchte die letzte Transaktionsaktivität überprüfen, damit er die Details des Verbrauchers im Feld Verbraucher ausfüllt und speichert.

Das Feld Verbraucher verweist auf eine Remote-Tabelle, was bedeutet, dass der Datensatz des Verbrauchers aus dem CRM-Tool des Finanzinstituts abgerufen wird, ohne in gespeichert zu werden ServiceNow.

Sobald der Service Desk-Mitarbeiter den Verbraucher im Feld Verbraucher ausgewählt hat, kann er alle zugehörigen Sparkonten in einem separaten Feld mit der Bezeichnung Einlagenkonto anzeigen. Dieses Feld verweist auf Account-Informationen 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, die der Verbraucher anruft, leicht finden und den Lösungsprozess fortsetzen.

Der Service Desk-Mitarbeiter erstellt einen Fall aus dem Interaktionsdatensatz über eine UI-Aktion. Die Remote-Daten aus der Interaktion werden abgerufen und im Fallformular vorab ausgefüllt.

Ziele

Mit diesem Anwendungsfall wird Folgendes erreicht:

- Sucht einen 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 Verbraucherdetailseite eine zugehörige Liste mit dem Titel „Bankkonten“ an, in der alle Bankkonten abgerufen werden, die in einem externen System für diesen Verbraucherdatensatz gespeichert sind
- Nachdem Sie einen „Bankkonto“-Datensatz ausgewählt haben, geben Sie eine zugehörige Liste mit dem Titel „Transaktionen“ an, in der alle Transaktionen abgerufen werden, die in einem externen System für dieses Bankkonto gespeichert 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.

- Nutzen Sie eine UI-Richtlinie, um einen Finanzdienstleistungsfall aus dem Interaktionsdatensatz zu erstellen und die Verbraucher- und Bankkontoinformationen, die vom Service Desk-Mitarbeiter im Interaktionsdatensatz ausgefüllt wurden, vorab auszufüllen

Allgemeines Setup-Verfahren

Die folgende Tabelle zeigt die Schritte zum Einrichten einer Remote-Tabellenintegration und zum Anzeigen der Daten in der Anwenderoberfläche.

Allgemeines Setup-Verfahren

Schritt	Beschreibung
Aktivieren Sie das Plugin „Remote-Tabellen“	Das Plugin „Remote-Tabellen“ muss für aktiviert sein ServiceNow Instanz zur Unterstützung von Remote-Tabellen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Plugin „Remote-Tabellen“ .
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 Remote-Tabellen	Erstellen Sie die erforderlichen Remote-Tabellen, damit Sie die richtigen Daten sehen können, die aus der externen Quelle abgerufen wurden. Eine Remotetabelle benötigt einen externen primären Schlüssel, 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 primären Schlüssel den vollständigen Namen, den Ländercode, die Stadt usw. angeben.
Erstellen Sie ausgehende REST-Nachrichten	Richten Sie die Anforderungen ausgehender REST-Nachrichten ein, um ordnungsgemäße GET-Aufrufe an das externe System durchzuführen, 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 Tell durchführen ServiceNow Welche Aktionen beim Aufrufen der einzelnen REST-API-Aufrufe ausgeführt werden sollen. In diesem Schritt richten Sie die Werte aus, die Sie in Ihrer Remote-Tabelle anzeigen

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.

Allgemeines Setup-Verfahren (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	möchten, an den Werten aus, die in Ihrem externen System angegeben sind. Sie müssen das Feld sys_ID auch dem festgelegten externen primären Schlüssel im externen System zuordnen.
Erstellen Sie Entitätsbeziehungen über Remote-Tabellen	Wenn Sie andere Remote-Tabellen erstellen, erstellen Sie Beziehungen zwischen ihnen, indem Sie den eindeutigen externen Primärschlüssel dem Feld „sys_ID“ Ihrer Remote-Tabelle zuordnen. Um beispielsweise ein Bankkonto oder eine Versicherungspolice mit seinem Verbraucher zu verknüpfen, muss der externe primäre Schlüssel dem Feld sys_ID in der Remote-Tabellendefinition Verbraucher zugeordnet werden. Konfigurieren Sie die zugehörigen Listen für den Verbraucher, um die zugehörigen Datensätze anzuzeigen. Dies kann geschehen, indem Sie das Kontextmenü des Verbraucherdatensatzes öffnen und dann zu navigieren **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an.
Aktualisieren Sie Felder im Interaktionsdatensatz, um auf Remote-Tabellen zu verweisen	Dieser Schritt gibt Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, bei Bedarf nach Remote-Daten zu suchen. Erstellen Sie anwenderdefinierte Felder, die in einer Interaktion auf Ihre Remote-Tabellen verweisen. Dies kann geschehen, indem Sie das Kontextmenü des Interaktionsdatensatzes öffnen und dann zu navigieren **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
Fügen Sie Referenzqualifizierer zu Feldern hinzu	Dieser Schritt ermöglicht das Filtern der Liste, sodass z. B. nur Accounts oder Richtlinien innerhalb des externen Systems 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 Remote-Daten aus der Interaktion in den Fall oder die entsprechenden Objekte in Ihrem Workflow auszufüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine UI Action .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Verwenden Sie die FSO-Suche-Clientaktion	Die Aktion „UXF-Client suchen“, die im Plugin „Financial Services Remote Tables“ enthalten ist, ist für die Einrichtung der FSO-Suchclient-Aktion wichtig. Diese Aktion integriert die Aktionsnutzlastdefinition und wird in einem Feld-Decorator als UXF-Clientaktion verwendet. Sie ist als Teil der Remote-Tabellensuche-Anwendung verfügbar, erfordert jedoch die Integration mit einem Feld-Decorator oder einer deklarativen Aktion. Weitere Informationen zur FSO Clientsuche-Aktion finden Sie unter FSO Clientaktion suchen.
Zeigen Sie Remote-Transaktionen für lokal gespeichertes Finanzkonto an	Sie können Informationen, die sich häufig in Remotetabellen ändern (z. B. Transaktionen), beibehalten, während Sie andere Daten speichern, die sich nicht in lokalen Tabellen ändern. Sie können beispielsweise Transaktionen für ein beibehaltenes 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 Remote-Tabelle als an **Abfragen aus Tabelle** Wert. Verwenden Sie eine Funktion in **Abfrage mit** Feld zum Definieren der Beziehung zwischen den Transaktionen und dem Account.

Weitere Informationen zur Implementierungs-Walkthrough finden Sie im Setup-Handbuch für FSO Remote-Tabelle.

FSO-Tabellendefinitionen

Die Financial Services Operations Das Produkt (FSO) bietet mehrere Tabellen, die Sie in Ihren anwenderdefinierten FSO-Anwendungen nutzen können. Dieser Abschnitt identifiziert die am häufigsten verwendeten dieser Tabellen und definiert die darin enthaltenen Felder.

- Verbrauchertabelle [csm_Consumer]
- Tabelle „Kreditkarte“ [sn_bom_credit_Card]
- Tabelle „Kreditkartenservice“ [sn_bom_credit_Card_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.

- Tabelle „eingehendes Dokument“ [sn_bom_document_inbound_document]
- Tabelle „Darlehensservicefall“ [sn_bom_loan_Service]
- Tabelle „Hypothek“ [sn_bom_Mortgage]
- Tabelle „Zahlungsanfragefall“ [sn_bom_payment_quiry]
- Tabelle „privates Girokonto“ [sn_bom_Check_Account]
- Tabelle „privates Darlehen“ [sn_bom_Personal_loan]

Verbrauchertabelle [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 wohnt. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 100
country	Land, in dem der Verbraucher wohnt. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
date_format	Format, in dem Daten 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 Haushaltsmerkmale beschreibt. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Haushalt [csm_Household]
last_name	Nachname des Verbrauchers. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 50
Zweiter_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 Verbrauchername; First_Name +Middle_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
Foto	Foto des Verbrauchers. Datentyp: Bild
preferred_language	Primäre Sprache des Verbrauchers. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 3
Präfix	Präfix für Verbrauchernamen, z. B. 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
	• Wahr: Primärer Verbraucher • Falsch: Kein primärer Verbraucher Datentyp: Boolesch Standardwert: false
Status	Bundesland, in dem der Verbraucher wohnt. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 100
Straße	Straße und Hausnummer des Verbrauchers. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Suffix	Verbrauchernamenssuffix, z. B. Jr., SR. Oder II Datentyp: Zeichenfolge
sys_created_by	Anwender, 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	Gibt an, wie oft die zugehörigen Verbraucherinformationen geändert wurden. Datentyp: Zahl (Ganzzahl)
sys_updated_by	Anwender, der die Verbraucherinformationen zuletzt aktualisiert hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_updated_on	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Verbraucherinformationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
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	Verbraucherzeitzone, 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
Anwender	SYS_ID des Verbraucheranwenders. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Verbraucheranwender [csm_Consumer_user]
Postleitzahl	Postleitzahl des Verbrauchers. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
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 die 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 der Anwendung, die bei der Beantragung der Kreditkarte übermittelt wurde. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
apr_Card	Jährlicher Prozentsatz für die Kreditkartentransaktionen. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
apr_Cash	Jährlicher Prozentsatz für Barvorschüsse. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Saldo	Gesamtbetrag, der auf der Kreditkarte belastet wird. 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
Base_currency	SYS_ID der Basiswährung, die von der Kreditkarte verwendet wird. Befindet sich in der Tabelle „Währung“ [fx_currency]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Abrechnungszyklus	Abrechnungszyklus, für den Anweisungen 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 Barvorschuss für die Kreditkarte. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
Closure_date	Datum, an dem das Kreditkartenkonto geschlossen wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Verbraucher	SYS_ID des zugehörigen Verbraucherdatensatzes. Befindet sich in der Tabelle Verbraucher [csm_Consumer]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Credit_Facility_ID	Eindeutiger Bezeichner der Kreditfazilität, die für dieses Kreditkartenkonto verantwortlich ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Customer_class	Freiformklassifizierung von Kunden, z. B. Premier, Standard oder VIP. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
document_id	Eindeutiger Bezeichner der Dokumente, die diesem Kreditkartenkonto in einem externen Dokumentverwaltungssystem zugeordnet sind. 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
Embossed_Name_primary_applicant	Name des primären Antragstellers, der auf der Kreditkarte geprägt ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Embossed_Name_sekundär_Antragsteller	Name des sekundären Antragstellers, der auf der Kreditkarte geprägt ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
end_date	Datum, an dem das Kreditkartenkonto endet Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Ablaufdatum	Datum, an dem die zugehörige Kreditkarte abläuft. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
external_id	Eindeutiger Bezeichner, der zum Querverweis dieses Kreditkartenkontos auf einen Datensatz in einem externen System verwendet wird, z. B. eine Kreditkartenversicherungs-ID. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
nachfrist_Zeitraum	Anzahl der Tage, die ein Kunde nach dem hat `bill_due_date`Zum Senden einer Zahlung ohne Strafen. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Issue_date	Datum, an dem die Kreditkarte ausgestellt wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Is_lending_versichert	Kennzeichnung, die angibt, ob der Account versichert ist. Mögliche Werte: • Wahr: Account ist versichert. • Falsch: 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
max_Credit_limit	Höchstbetrag, den der Kunde berechnen darf. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
name	Vollständiger Name des primären Besitzers des Kreditkartenkontos. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Nummer	Fallnummer. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Open_date	Datum, an dem das Kreditkartenkonto erstmals 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 „verkauftes Produkt“ [sn_install_Base_sold_Product]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Produkt	SYS_ID des Kreditkartenkontos für den Kunden. Befindet sich in der Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Request_Credit_limit	Vom Kunden angefordertes Kreditlimit. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
Request_Channel	Typ des Kommunikationskanals (digital oder vom Banker unterstützt), den der Kunde für die Anforderung eines 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
Secondary_Consumer	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 Kreditkarte. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Statement_frequency	Häufigkeit der an den Kunden gesendeten Auszüge, z. B. monatlich, vierteljährlich, zweijährlich oder jährlich. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Statement_Generation_date	Datum, an dem die letzte Anweisung generiert wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Statement_Generation_day	Tag des Monats, an dem die Anweisung generiert werden soll, z. B. 10 für den 10. Des Monats. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Statement_Mode	Methode, mit der die Anweisung an den Kunden geliefert wird, z. B. physisch oder online. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
status	Aktueller Status des Accounts, z. B. ausgestellt, aktiv, gesperrt, Geschlossen, abgebrochen usw. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_class_name	Tabelle, die den Falldatensatz enthält. 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: 80
sys_created_by	Person, die den Fall ursprünglich geöffnet hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_created_on	Datum und Uhrzeit der anfänglichen 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 des Kreditkartendatensatzes. Datentyp: Zeichenfolge
sys_mod_count	Anzahl der Updates für den Fall seit der ersten 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Fall ist aktiv • Falsch: Fall ist geschlossen Datentyp: Boolesch Standardwert: wahr
Active_Account_Eskalation	SYS_ID des aktiven Account-Eskalationsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Eskalation [sn_customerservice_Eskalation]
Active_Eskalation	SYS_ID des aktiven Eskalationsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Eskalation [sn_customerservice_Eskalation]
Activity_due	Datum, für das der zugehörige Fall voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Zusätzliche_Beauftragte_Liste	Liste der sys_IDs der zusätzlichen Personen (mit Ausnahme des 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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Nicht angefordert
Approval_history	Liste aller Genehmigungen, die dem Fall zugeordnet sind. Datentyp: Zeichenfolge (Journal) Maximale Länge: 4.000
Approval_Set	Datum und Uhrzeit der Genehmigung der zugehörigen Aktion. 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, zu der der Fall der in identifizierten Person zugewiesen wurde `assigned_to`Parameter. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
assigned_to	SYS_ID der Person, die dem Fall zugewiesen ist. Tabelle: Benutzer [sys_user] 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	Dauer in Kalenderarbeitsstunden, Arbeitstagen und Arbeitswochen, die zum Abschließen des Falls benötigt wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Dauer) Maximale Länge: 40
business_service	SYS_ID des Servicedatensatzes, 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: Service [cmdb_ci_Service]
Calendar_duration	Dauer in Kalenderstunden, Tagen und Wochen, die zum Abschluss des Falls benötigt wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Dauer) Maximale Länge: 40
Fall	Kurzbeschreibung des Falls und Fallnummer. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 300
Fall_Bericht	SYS_ID des zugehörigen 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_von	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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
closed_by	SYS_ID des Anwenders, der den Fall geschlossen hat. Befindet sich in der Anwendertabelle [sys_user]. Datentyp: Zeichenfolge
close_notes	Notizen, die beim Schließen des Falls gemacht wurden. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000
cmdb_ci	SYS_ID des Konfigurationselements, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Konfigurationselement [cmdb_ci]
Kommentare	Zusätzliche Kommentare zum Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Journaleingabe) Maximale Länge: 4.000
comments_and_work_notes	Kommentare und Arbeitsnotizen, die für den Fall eingegeben wurden. 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 bezüglich dieses Falls kontaktiert werden soll. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Kontakt [Customer_contact]
Contact_LOCAL_Time	Ortszeit des Kontakts. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 70

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Contact_time_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 Media • 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: Ausführungsplanaufgabe [sc_Cat_item_Delivery_Task]
Beschreibung	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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 (Datum) Maximale Länge: 40
Dauer	Dauer des Kreditkartenkontos. Wird als numerischer Wert zurückgegeben. Datentyp: Zeichenfolge 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 des Supports, 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, zu der die Arbeit am Fall beginnen soll. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
first_response_time	Datum und Uhrzeit, zu der die erste Aktion für den Fall ausgeführt wurde. 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 einem Fall mit Priorität 2 – hoch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	eingibt oder der Fall eskaliert wird, wird die Kennzeichnung automatisch auf „wahr“ festgelegt. 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 den 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 als Anforderung vom Kunden initiiert wurde. Mögliche Werte: • Wahr: Anfrage vom Kunden initiiert. • Falsch: 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Knowledge Base-artikel ist für dieses Problem verfügbar • Falsch: 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]
Made_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 den Kommentaren die Lösungshinweise hinzugefügt werden sollen. Mögliche Werte: • Wahr: Lösungsnotizen werden den Kommentaren ebenfalls hinzugefügt, wenn sie hinzugefügt werden • Falsch: Lösungshinweise in Kommentaren sind nicht erforderlich Datentyp: Boolesch
Benachrichtigen	Methode zur Benachrichtigung des Kontakts/Verbrauchers. Mögliche Werte: • 1: Nicht benachrichtigen • 2: E-Mail senden • 3: Telefon Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Standard: 1
Nummer	Fallnummer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Geöffnet_um	Datum und Uhrzeit der Öffnung des Falls. 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 Sortierungs-/Sequenzierungen, 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 Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe]. 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 Standard: 4
Proaktiv	Kennzeichnung, die angibt, ob die Anfrage proaktiv überwacht 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
	Mögliche Werte: • Wahr: Wird proaktiv überwacht. • Falsch: Wird nicht überwacht. Datentyp: Boolesch Standard: Falsch
Problem	SYS_ID des Problems, auf das der Kunde stößt. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Problem [problem]
Produkt	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 die Weiterleitung des Falls verantwortlich ist. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 0
Rejection_Goto	SYS_ID der auszuführenden Aufgabe, wenn der Fall abgelehnt wird. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Aufgabe [Aufgabe]
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
Gelöst_um	Datum und Uhrzeit der Lösung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge
Gelöst_von	SYS_ID der Person, die den Fall gelöst 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
	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 Service, der diesem Account zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Servicedefinition“ [sn_bom_Service_Definition]. Datentyp: Zeichenfolge
Service.Offering	SYS_ID des Serviceangebots, das der Zahlungsanfrage zugeordnet ist. Serviceangebote definieren das Servicelevel in Bezug auf Verfügbarkeit, Umfang, Preise und Verpackungsoptionen eindeutig. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Serviceangebot [service_offering]
short_description	Kurze Beschreibung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 160
Kompetenzen	SYS_IDs der Kompetenzen, die zum Abschließen des Falls erforderlich sind. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000 Tabelle: Kompetenz [cmn_Skill]
sla_due	Datum/Uhrzeit, zu der der Fall basierend auf der zugehörigen Servicelevel-Vereinbarung geschlossen werden muss. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sn_App_cs_Social_Profile	SYS_ID des Social-Media-Profils, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Social Profile [sn_App_cs_Social_Profile]
Sold_Product	SYS_ID des Kreditkartenkontos des Kunden. Befindet sich in der Tabelle „verkauftes Produkt“ [sn_install_Base_sold_Product]. Datentyp: Zeichenfolge
stage	Phase des Falls, z. B. „Abgeschlossen“, „als abgelehnt geschlossen“, „Dokumentprüfung“, „Autorisierung“ usw. 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
start_date	Startdatum der Kreditkarte. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Status	Der aktuelle Status des Falls Mögliche Werte: • 1: Neu • 2: Offen • 3: Warten Auf Informationen • 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 vorhanden ist. Mögliche Werte: • Wahr: Treiber ist synchronisiert • Falsch: 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.

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.

Element	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sys_created_on	Datum und Uhrzeit der anfänglichen 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 ersten 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_Effective_number	Identifizierungsnummer. Wenn der Aufgabe eine Universal-Anforderung zugeordnet ist, ist dies die Ur-Nummer. Andernfalls ist es die aktuelle Aufgabennummer. 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
Time_worked	Gesamtzeit, die für den Fall gearbeitet wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Timer) Maximale Länge: 40
universal_request	SYS_ID einer Universal-Aufgabe, zu der diese Anfrage gehört. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Aufgabe [Aufgabe]
On_Approval	Aktion, die ausgeführt werden soll, wenn der Fall genehmigt wird. Mögliche Werte: • Do_no • Fahren Sie fort Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40 Standard: Fortfahren
Bei_ablehnen	Aktion, die ausgeführt werden soll, 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 (Anwendereingabe) Maximale Länge: 4.000
Variablen	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 Anwendertabelle [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 Beendens der Arbeit am 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 Anwendertabelle [sys_user]. Datentyp: Array (Liste) Maximale Länge: 4.000
Work_Start	Datum und Uhrzeit des Beginns der Arbeit am 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.

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 Falltabelle [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 wird. Befindet sich in der Tabelle „Kundendokument“ [sn_bom_document_Customer_document]. Datentyp: Zeichenfolge
DEFEDED_to	Datum, bis die Dokumentübermittlung zurückgestellt werden kann. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Definition_category	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, wird die verwendet `doc_type`Kann eine Versorgungsrechnung oder ein Führerschein sein. Befindet sich in der Tabelle „Typ“ [sn_bom_document_type].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Obligatorisch	Kennzeichnung, die angibt, ob das zugehörige Dokument zum übermitteln der Darlehensanforderung obligatorisch ist. Mögliche Werte: • Wahr: Obligatorisch • Falsch: Optional Datentyp: Boolesch
name	Name des Dokuments, z. B. „paystub“ oder „Reisepass“. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 120
status	Aktueller Status des Dokuments. Mögliche Werte: • Abgebrochen • Aufschub angefordert • Aufschub genehmigt • Aufschub abgelehnt • Ausnahme angefordert • Ausnahme genehmigt • Nicht übermittelt • Ausnahme abgelehnt • eingereicht • überprüft 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 anfänglichen Erstellung des Falls. 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.

Element	Beschreibung
	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 ersten 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

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Boolesch Standardwert: wahr
Active_Account_Eskalation	SYS_ID des aktiven Account-Eskalationsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Eskalation [sn_customerservice_Eskalation]
Active_Eskalation	SYS_ID des aktiven Eskalationsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Eskalation [sn_customerservice_Eskalation]
Activity_due	Datum, für das der zugehörige Fall voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Zusätzliche_Beauftragte_Liste	Liste der sys_IDs der zusätzlichen Personen (mit Ausnahme des primären Beauftragten), die dem Account zugewiesen wurden. Datentyp: Array Maximale Länge: 4.000 Tabelle: Benutzer [sys_user]
Amount_paid	Gesamtbetrag, der für das Darlehen gezahlt wurde. 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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Nicht angefordert
Approval_history	Liste aller Genehmigungen, die dem Fall zugeordnet sind. Datentyp: Zeichenfolge (Journal) Maximale Länge: 4.000
Approval_Set	Datum und Uhrzeit der Genehmigung der zugehörigen Aktion. 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, zu der der Fall der in identifizierten Person zugewiesen wurde `assigned_to`Parameter. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
assigned_to	SYS_ID der Person, die dem Fall zugewiesen ist. Tabelle: Benutzer [sys_user] 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
Bankruptcy_date	Datum, an dem der zugeordnete Kunde Insolvenz erklärt hat. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Business_duration	Dauer in Kalenderarbeitsstunden, Arbeitstagen und Arbeitswochen, die zum Abschließen des Falls benötigt 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 (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 Abschluss des Falls benötigt wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Dauer) Maximale Länge: 40
Fall	Kurzbeschreibung des Falls und Fallnummer. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 300
Fall_Bericht	SYS_ID des zugehörigen 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_von	SYS_ID der Change-Anforderung, die die Erstellung des Falls verursacht hat. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Change Request [change_request]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
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 zur Darlehenszahlung verwendet wird. 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 Anwendertabelle [sys_user]. Datentyp: Zeichenfolge
close_notes	Notizen, die beim Schließen des Falls gemacht wurden. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000
cmdb_ci	SYS_ID des Konfigurationselements, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Konfigurationselement [cmdb_ci]
Kommentare	Zusätzliche Kommentare zum Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Journaleingabe) Maximale Länge: 4.000
comments_and_work_notes	Kommentare und Arbeitsnotizen, die für den Fall eingegeben wurden. 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].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Kontakt	Nur Business-to-Business-basierte Fälle. SYS_ID der Person, die bezüglich dieses Falls kontaktiert werden soll. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Kontakt [Customer_contact]
Contact_LOCAL_Time	Ortszeit des Kontakts. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 70
Contact_time_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 Media • Web Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
contract	SYS_ID des Vertrags, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Vertrag [ast_contract]
Corrective_action	Aktion, die der Kunde ausführt, um den aktuellen Darlehensverstoß zu korrigieren, z. B. Zahlung oder Nachbesserungspaket. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Correlation_Display	Anzeigewert für die Korrelations-ID. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 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.

Element	Beschreibung
correlation_id	Eindeutiger Bezeichner für Inhalte, die aus einem externen System abgerufen werden. Wird verwendet, um fortlaufende Updates für den Inhalt im Rahmen der Integration nachzuverfolgen. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 100
Credit_Service	SYS_ID des zugehörigen 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 der Zahlungsmodus entweder „Bargeld“ oder „Scheck“ ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Deferment_Option	Zahlungsaufschuboption, z. B. Rückzahlungen stoppen, nur Zinszahlungen und kleinere Rückzahlungen. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Deferment_period	Dauer für die ausgewählte Aufschuboption, z. B. 30 Tage, 60 Tage, 90 Tage, und so weiter. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Deferment_reason	Grund, aus dem die Aufschubfrist eingeführt wird, z. B. finanzielle Schwierigkeiten, Beschäftigungsänderung, 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Ausführungsplanaufgabe [sc_Cat_item_Delivery_Task]
Beschreibung	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, z. B. einer Aufschubfrist. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Berechtigung	SYS_ID des Berechtigungsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Berechtigungen definieren die Art des Supports, 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, zu der die Arbeit am Fall beginnen soll. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Fee_amount	Betrag der Gebühr, die auf das zugehörige Konto angewendet 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
Fee_Treatment	Behandlung der in angegebenen Gebühr *fee_amount*, Z. B. Verzicht oder Sammeln. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Fee_write_off_amount	Betrag der Gebühren, die für diesen Account abgeschrieben wurden. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
first_response_time	Datum und Uhrzeit, zu der die erste Aktion für den Fall ausgeführt wurde. 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 einem Fall mit Priorität 2 – hoch eingibt oder der Fall eskaliert wird, wird die Kennzeichnung automatisch auf „wahr“ festgelegt. 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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Gruppe [sys_user_group]
impact	Auswirkung auf den 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 als Anforderung vom Kunden initiiert wurde. Mögliche Werte: • Wahr: Anfrage vom Kunden initiiert. • Falsch: Anfrage wurde nicht vom Kunden initiiert. Datentyp: Boolesch Standardwert: false
Interest_Outstanding	Zinsbetrag, der für dieses Darlehen noch gezahlt werden muss. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
Interest_write_off_amount	Zinsbetrag, der für dieses Darlehen abgeschrieben wurde Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
Urteilsdatum	Datum, an dem das rechtliche Urteil über dieses Darlehen 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: Knowledge Base-artikel ist für dieses Problem verfügbar • Falsch: Knowledge Base-artikel ist für dieses Problem nicht 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.

Element	Beschreibung
	Datentyp: Boolesch Standardwert: false
Last_repayment_amount	Betrag der letzten Zahlung für dieses Darlehen. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
Last_repayment_date	Datum der letzten Zahlung für dieses Darlehen. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Darlehensbetrag	Betrag des Darlehens, für das der Kunde einen Erlass beantragt. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
Darlehen_Erlass_Grund	Grund für den Verzug des Darlehens, z. B. finanzielle Schwierigkeiten, Änderung der Beschäftigung, medizinischer Zustand oder andere. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Darlehenstransaktion	SYS_ID der Darlehenserlasstransaktion, die diesem Darlehen zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Transaktion“ [sn_bom_loan_transaction]. Datentyp: Zeichenfolge
location	SYS_ID des Datensatzes, der den Unternehmensstandort beschreibt. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Standort [cmn_location]
Made_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	Methode, die für die letzte Zahlung verwendet wird, z. B. Bargeld, Scheck, Debit, eigenes Bankkonto des Kunden oder Debitkonto, das von einer anderen Bank geführt 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: 40
Notes_to_comments	Kennzeichnung, die angibt, ob den Kommentaren die Lösungshinweise hinzugefügt werden sollen. Mögliche Werte: • Wahr: Lösungsnotizen werden den Kommentaren ebenfalls hinzugefügt, wenn sie hinzugefügt werden • Falsch: Lösungshinweise in Kommentaren sind nicht erforderlich Datentyp: Boolesch
Benachrichtigen	Methode zur Benachrichtigung des Kontakts/Verbrauchers. Mögliche Werte: • 1: Nicht benachrichtigen • 2: E-Mail senden • 3: Telefon Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Standard: 1
Nummer	Fallnummer. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Geöffnet_um	Datum und Uhrzeit der Öffnung des Falls. 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 Sortierungs-/Sequenzierungen, deren Verwendung von den spezifischen Anwendungsfällen abhängt. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
other_charges	Betrag aller anderen Gebühren, die auf das Darlehen angewendet werden. 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
Other_Charges_write_off_amount	Betrag der sonstigen Gebühren, die für dieses Darlehen abgeschrieben wurden. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
Outstanding_Fee	Betrag aller ausstehenden Gebühren, die für dieses Darlehen in Rechnung gestellt werden. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
übergeordnet	SYS_ID des übergeordneten Falls, dem dieser Fall (untergeordnetes Element) zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe]. 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 Tabelle „Transaktion“ [sn_bom_loan_transaction]. Datentyp: Zeichenfolge
Payment_Status	Status der derzeit fälligen Zahlung, z. B. bezahlt oder unbezahlt. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Vorauszahlung_Betrag	Betrag, der für dieses Darlehen vorausbezahlt werden soll. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
Principal_Outstanding	Gesamtbetrag des derzeit ausstehenden Kapitalbetrags für das Darlehen. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
Principal_write_off_amount	Gesamtbetrag des Kapitalbetrags, der für dieses Darlehen abgeschrieben wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Währung)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: 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: • Wahr: Wird proaktiv überwacht. • Falsch: Wird nicht überwacht. Datentyp: Boolesch Standard: Falsch
Problem	SYS_ID des Problems, auf das der Kunde stößt. Befindet sich in der Tabelle „Problem“ [Problem]. Datentyp: Zeichenfolge
Produkt	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 die Weiterleitung des Falls verantwortlich ist. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 0
Rejection_Goto	SYS_ID der auszuführenden Aufgabe, wenn der Fall abgelehnt wird. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Aufgabe [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.

Element	Beschreibung
Rest_Darlehen_Behandlung	Wie Sie den ausstehenden Darlehenssaldo behandeln, nachdem ein Vorauszahlungsbetrag angewendet wurde, z. B. Ratenänderung, Änderung der Darlehenslaufzeit oder keine Änderung. Datentyp: Zeichenfolge
Anmerkungen	Kundenanmerkungen basierend auf Account-Aktivität. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 2.000
Remedial_Service	SYS_ID des Unternehmens, das für Nachbesserungsservices für dieses Darlehen verwendet wird. Befindet sich in der Tabelle „Service“ [cmdb_ci_Service]. Datentyp: Zeichenfolge
Repayment_amount	Gesamtbetrag, der für das Darlehen zurückgezahlt wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
Repayment_amount_due	Ausstehender Gesamtdarlehensbetrag. 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_bureau	Kennzeichnung, die angibt, ob der Darlehensstatus den Kreditämtern gemeldet werden muss. Mögliche Werte: • Wahr: Muss gemeldet werden. • Falsch: Muss nicht gemeldet werden. Datentyp: Boolesch
resolution_code	Lösungsstatus für den Fall, z. B. „gelöst – behoben durch Support/ Anleitung bereitgestellt“. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Gelöst_um	Datum und Uhrzeit der Lösung 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
Gelöst_von	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
Routing_number	Weiterleitungsnummer des Schecks, der zur Zahlung des Darlehens verwendet wird. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Service_Definition	SYS_ID der Definition des Service, der diesem Account zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Servicedefinition“ [sn_bom_Service_Definition]. Datentyp: Zeichenfolge
Service.Offering	SYS_ID des Serviceangebots, das der Zahlungsanfrage zugeordnet ist. Serviceangebote definieren das Servicelevel in Bezug auf Verfügbarkeit, Umfang, Preise und Verpackungsoptionen eindeutig. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Serviceangebot [service_offering]
short_description	Kurze Beschreibung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 160
Kompetenzen	SYS_IDs der Kompetenzen, die zum Abschließen des Falls erforderlich sind. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000 Tabelle: Kompetenz [cmn_Skill]
sla_due	Datum/Uhrzeit, zu der der Fall basierend auf der zugehörigen Servicelevel-Vereinbarung geschlossen werden muss. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sn_App_cs_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 Profile [sn_App_cs_Social_Profile]
Sold_Product	SYS_ID des Kundendarlehenskontos. Befindet sich in der Tabelle „verkauftes Produkt“ [sn_install_Base_sold_Product]. Datentyp: Zeichenfolge
stage	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
Status	Der aktuelle Status des Falls Mögliche Werte: • 1: Neu • 2: Offen • 3: Warten Auf Informationen • 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 vorhanden 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: Treiber ist synchronisiert • Falsch: 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 anfänglichen 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 ersten 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 (Datum) Maximale Länge: 40
Task_Effective_number	Identifizierungsnummer. Wenn der Aufgabe eine Universal-Anforderung zugeordnet ist, ist dies die Ur-Nummer. Andernfalls ist es die aktuelle Aufgabennummer. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Time_worked	Gesamtzeit, die für den Fall gearbeitet wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Timer) Maximale Länge: 40
Total_Outstanding_amount	Gesamtbetrag des Darlehens, einschließlich Kapitalsumme, Zinsen, Gebühren oder fälligen Forderungen 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 Universal-Aufgabe, zu der diese Anfrage gehört. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Aufgabe [Aufgabe]
On_Approval	Aktion, die ausgeführt werden soll, wenn der Fall genehmigt wird. Mögliche Werte: • Do_no • Fahren Sie fort Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40 Standard: Fortfahren
Bei_ablehnen	Aktion, die ausgeführt werden soll, wenn der Fall abgelehnt 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
	• 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 (Anwendereingabe) Maximale Länge: 4.000
Variablen	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 Anwendertabelle [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 Beendens der Arbeit am 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.

Element	Beschreibung
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 Anwendertabelle [sys_user]. Datentyp: Array (Liste) Maximale Länge: 4.000
Work_Start	Datum und Uhrzeit des Beginns der Arbeit am Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Write_off_Option	Typ der Abschreibung des Darlehens, z. B. vollständige Abschreibung oder teilweise Abschreibung. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40

Tabelle „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. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
accrued_interest	Betrag der aufgelaufenen Zinsen der Hypothek 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:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Sanktionierter Hypothekenbetrag. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
application_id	Eindeutiger Bezeichner des bei der Beantragung der Hypothek übermittelten Antrags. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
apr	Jährlicher Prozentsatz für die Hypothek. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Saldo	Ausstehender Saldo für die Hypothek. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
Base_currency	SYS_ID der Basiswährung, die von der Kreditkarte verwendet wird. Befindet sich in der Tabelle „Währung“ [fx_currency]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Closure_date	Datum, an dem das Hypothekenkonto geschlossen wurde. 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 Verbraucherdatensatzes des Mitunterzeichners, der der Hypothek zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle Verbraucher [csm_Consumer].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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)
Credit_Facility_ID	Eindeutiger Bezeichner der Fazilität, die mit der Hypothek verknüpft ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Customer_class	Freiformklassifizierung des Kunden, z. B. Premier, Standard oder VIP. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Days_past_due	Anzahl der Tage, die 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 des Gelds, der vom zugehörigen Kunden geliehen wurde. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
document_id	Eindeutiger Bezeichner der Dokumente, die dieser Hypothek in einem externen Dokumentverwaltungssystem zugeordnet sind. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
end_date	Datum oder Ende der Hypothek 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
external_id	Eindeutiger Bezeichner, der verwendet wird, um dieses Hypothekenkonto auf einen Datensatz in einem externen System zu verweisen, z. B. eine Hypothekenversicherungs-ID. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
federal_Backed_load	Kennzeichnung, die angibt, ob die zugehörige Hypothek bundesstaatlich gesichert ist. Mögliche Werte: • Ja: Föderal unterstützt • Nein: Nicht föderal unterstützt Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
nachfrist_Zeitraum_für_Rückzahlung	Anzahl der Tage, die ein Kunde nach dem Fälligkeitsdatum hat, um eine Zahlung ohne Strafen zu senden. 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)
Zinssatz	Aktueller Zinssatz der Hypothek. Datentyp: Zahl (Gleitkomma) Maximale Länge: 40
Interest_type	Typ der Zinsen, die der Hypothek zugeordnet sind, z. B. fest oder Floating. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Is_lending_versichert	Kennzeichnung, die angibt, ob der Account versichert ist. Mögliche Werte: • Wahr: Account ist versichert. • Falsch: Account ist nicht versichert. 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.

Parameter	Beschreibung
Last_payment_amount	Betrag der letzten vom Kunden geleisteten Zahlung. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
Last_payment_date	Datum der letzten Zahlung des Kunden. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Last_reviewed_on	Datum, an dem die Hypothek zuletzt überprüft wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Darlehensklassifizierung	Klassifizierung der Hypothek, z. B. Standard-, Substandard-, zweifelhafte oder Verlustwerte. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Reife_Datum	Datum, an dem die Hypothek fällig wird. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Moratorium_end_date	Enddatum eines auferlegten Moratoriums (Zahlungsaussetzung.) Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Moratorium_period	Zeitraum, für den der Kunde die Hypothekenrückzahlung ausgesetzt hat, z. B. 6 Monate, 1 Jahr, 2 Jahre usw. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Moratorium_Start_date	Datum, an dem der Kunde 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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Next_Review_on	Datum, an dem die Hypothek überprüft werden soll. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
No_of_installments	Anzahl der fälligen Zahlungen für die Hypothek. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
No_of_installment_Deferrals_made	Gibt an, wie oft der Kunde seine 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 erstmals 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 „verkauftes Produkt“ [sn_install_Base_sold_Product]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Pending_installments	Anzahl der verbleibenden Zahlungen für die Hypothek. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Vorauszahlung_allowed	Kennzeichnung, die angibt, ob die Hypothek Vorauszahlungen zulässt. Mögliche Werte: • Ja: Vorauszahlungen zulässig • Nein: Vorauszahlungen nicht zulässig 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
principal_balance	Betrag des verbleibenden Hypothekenkredits. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
Produkt	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. Betriebskapital oder Ausrüstungskauf. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Request_Channel	Typ des Kommunikationskanals (digital oder vom Banker unterstützt), den der Kunde für die Anforderung eines Kreditlimits verwendet hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Risk_Rating	Risiko, das dem Kreditkartenkonto zugeordnet ist. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) 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 übertragen werden kann. Mögliche Werte: • Ja: Rollover möglich • Nein: Nicht berechtigt für Rollover Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Secondary_Consumer	SYS_ID des Accounts des sekundären Kunden. Befindet sich in der Tabelle Verbraucher [csm_Consumer]. 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
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, zweijährlich oder jährlich. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Statement_Mode	Methode, mit der die Anweisung an den Kunden geliefert wird, z. B. physisch oder online. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
status	Aktueller Status des Accounts, z. B. ausgestellt, aktiv, gesperrt, Geschlossen, abgebrochen 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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: 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. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
term	Anzahl der Bedingungen, die der Hypothek zugeordnet sind. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40

Zahlungsanfragefall [sn_bom_payment_query]

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Active_Account_Eskalation	SYS_ID des aktiven Account-Eskalationsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Eskalation [sn_customerservice_Eskalation]
Active_Eskalation	SYS_ID des aktiven Eskalationsdatensatzes, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Eskalation [sn_customerservice_Eskalation]
Activity_due	Datum, für das der zugehörige Fall voraussichtlich abgeschlossen sein wird. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Zusätzliche_Beauftragte_Liste	Liste der sys_IDs der zusätzlichen Personen (mit Ausnahme des 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 der Genehmigung der zugehörigen Aktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 (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, zu der der Fall der in identifizierten Person zugewiesen wurde `assigned_to`Parameter. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
assigned_to	SYS_ID der Person, die dem Fall zugewiesen ist. Tabelle: Benutzer [sys_user] 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	Dauer in Kalenderarbeitsstunden, Arbeitstagen und Arbeitswochen, die zum Abschließen des Falls benötigt wurde. 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 Abschluss des Falls benötigt wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Dauer)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Fall	Kurzbeschreibung des Falls und Fallnummer. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 300
Fall_Bericht	SYS_ID des zugehörigen Fallberichts. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Fallbericht [sn_customerservice_Case_Report]
Kategorie	Fallkategorie. Mögliche Werte: • 0: Frage • 1: Problem • 2: Funktion Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Standard: 1
Ursache	Details zur Ursache des Problems. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000
Verursacht_von	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 Anwendertabelle [sys_user]. Datentyp: Zeichenfolge
close_notes	Notizen, die beim Schließen des Falls gemacht 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 Maximale Länge: 4.000
cmdb_ci	SYS_ID des Konfigurationselements, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Konfigurationselement [cmdb_ci]
Kommentare	Zusätzliche Kommentare zum Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Journaleingabe) Maximale Länge: 4.000
comments_and_work_notes	Kommentare und Arbeitsnotizen, die für den Fall eingegeben wurden. 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 bezüglich dieses Falls kontaktiert werden soll. Befindet sich in der Tabelle „Kontakt“ [Customer_contact]. Datentyp: Zeichenfolge
Contact_LOCAL_Time	Ortszeit des Kontakts. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 70
Contact_time_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 Media • Web Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
contract	SYS_ID des Vertrags, der dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Vertrag [ast_contract]
Correct_Account	Kontonummer, an die die Zahlung hätte gesendet werden sollen. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 250
Richtig_Begünstigter	Korrigierter Name des Begünstigten, an den die Zahlung hätte gesendet werden sollen. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 250
Correct_Routing	Korrigierte Weiterleitungsnummer 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 werden. Wird verwendet, um fortlaufende Updates für den Inhalt im Rahmen der Integration nachzuverfolgen. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 100
Customer_reason	Grund, warum der Kunde die Zahlungsanfrage stellt, z. B. falsche Kontonummer, falsche Sortiercode, falscher Betrag, wiederkehrende Zahlung nicht storniert usw. 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.

Element	Beschreibung
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: Ausführungsplanaufgabe [sc_Cat_item_Delivery_Task]
Beschreibung	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 des Supports, 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 Fehlers, der aufgetreten ist, 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, zu der die Arbeit am Fall beginnen soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 (Datum) Maximale Länge: 40
external_id	Eindeutiger Bezeichner, der zum Querverweis dieser Zahlungsanfrage auf einen Datensatz in einem externen System verwendet wird. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
first_response_time	Datum und Uhrzeit, zu der die erste Aktion für den Fall ausgeführt wurde. 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 einem Fall mit Priorität 2 – hoch eingibt oder der Fall eskaliert wird, wird die Kennzeichnung automatisch auf „wahr“ festgelegt. 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 den Kunden. 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
	• 1: Hoch • 2: Mittel • 3: Niedrig Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 3
Initiated_as_Request	Kennzeichnung, die angibt, ob diese Anfrage als Anforderung vom Kunden initiiert wurde. Mögliche Werte: • Wahr: Anfrage vom Kunden initiiert. • Falsch: Anfrage wurde nicht vom Kunden initiiert. Datentyp: Boolesch Standardwert: false
Ist_versuchte_Wiederherstellung	Kennzeichnung, die angibt, ob der Kunde versucht hat, veruntretetes Geld zurückzuerhalten, indem er sich an den Begünstigten wendet, dem die Mittel falsch gutgeschrieben wurden. Mögliche Werte: • Wahr: Wiederherstellungsversuch • Falsch: Kein Wiederherstellungsversuch Datentyp: Boolesch
Is_international	Kennzeichnung, die angibt, ob diese Anfrage für eine internationale Zahlungstransaktion durchgeführt wurde. Mögliche Werte: • Wahr: Internationaler Account • Falsch: Inlandskonto Datentyp: Boolesch
is_recurring	Kennzeichnung, die angibt, ob diese Anfrage für eine wiederkehrende Zahlung war. Mögliche Werte: • Wahr: Wiederkehrende Zahlung • Falsch: Manuelle Zahlung 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
Is_valid_claim	Kennzeichnung, die angibt, ob dies ein gültiger Anfrageanspruch ist. Mögliche Werte: • Wahr: Gültiger Anspruch • Falsch: Ungültiger Anspruch Datentyp: Boolesch
Wissen	Kennzeichnung, die angibt, ob für das angegebene Problem ein Knowledge Base-artikel verfügbar ist. Mögliche Werte: • Wahr: Knowledge Base-artikel ist für dieses Problem verfügbar • Falsch: 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]
Made_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 den Kommentaren die Lösungshinweise hinzugefügt werden sollen. Mögliche Werte: • Wahr: Lösungsnotizen werden den Kommentaren ebenfalls hinzugefügt, wenn sie hinzugefügt werden • Falsch: Lösungshinweise in Kommentaren sind nicht erforderlich Datentyp: Boolesch
Benachrichtigen	Methode zur Benachrichtigung des Kontakts/Verbrauchers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Nicht benachrichtigen • 2: E-Mail senden • 3: Telefon Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Standard: 1
Nummer	Fallnummer. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Geöffnet_um	Datum und Uhrzeit der Öffnung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
opened_by	SYS_ID der Person, die den Fall ursprünglich geöffnet hat. Befindet sich in der Anwendertabelle [sys_user]. Datentyp: Zeichenfolge
Bestellen	Definiert einige Sortierungs-/Sequenzierungen, deren Verwendung von den spezifischen Anwendungsfällen abhängt. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Other_reason	Informationen, die in eingegeben wurden **Anderer Grund** Textfeld. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000
übergeordnet	SYS_ID des übergeordneten Falls, dem dieser Fall (untergeordnetes Element) zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe]. 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]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Payment_processor	Prozessor, der zur Verarbeitung der zugehörigen Zahlung verwendet wird, z. B. BACS, CHAP, Wire und SWIFT. Datentyp: Zeichenfolge 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: • Wahr: Wird proaktiv überwacht. • Falsch: Wird nicht überwacht. Datentyp: Boolesch Standard: Falsch
Problem	SYS_ID des Problems, auf das der Kunde stößt. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Problem [problem]
Produkt	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 die Weiterleitung des Falls verantwortlich ist. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40 Standard: 0

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Receiving_Account	SYS_ID des Kontodatensatzes, dem Mittel fälschlicherweise gutgeschrieben wurden. Befindet sich in der Tabelle „Account“ [Customer_Account]. Datentyp: Zeichenfolge
Receiving_contact	Nur Business-to-Business-basierte Fälle. SYS_ID des Kontakts, der dem Account-Empfang zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Kontakt“ [Customer_contact]. Datentyp: Zeichenfolge
Receiving_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
Receiving_Financial_Account	SYS_ID des Finanzkontos, an das die Mittel fälschlicherweise gesendet wurden. Befindet sich in der Tabelle „Finanzkonto“ [sn_bom_Financial_Account]. Datentyp: Zeichenfolge
Receiving_Transactions	Liste der sys_IDs der Transaktionen im Finanzkonto, an die die Mittel fälschlicherweise gesendet wurden. Befindet sich in der Tabelle „Finanztransaktion“ [sn_bom_transaction]. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40.000
Recipient_Bank	SYS_ID der Bank, die fälschlicherweise Mittel erhalten hat. Befindet sich in der Tabelle „Finanzinstitut“ [sn_bom_Financial_Institution]. Datentyp: Zeichenfolge
Empfänger_Typ	Typ des Empfängers, z. B. intern (Bankkunde) oder extern (kein Bankkunde), der fälschlicherweise Mittel erhalten hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Rejection_Goto	SYS_ID der auszuführenden Aufgabe, wenn der Fall abgelehnt wird. Befindet sich in der Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe]. Datentyp: Zeichenfolge
Remitter_Bank	SYS_ID der Bank, die die Mittel falsch 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
Gelöst_um	Datum und Uhrzeit der Lösung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Gelöst_von	SYS_ID der Person, die den Fall gelöst hat. Befindet sich in der Anwendertabelle [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
Sent_to_Account	Kontonummer, an die die Mittel fälschlicherweise gesendet wurden. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 250
Gesendet_an_Begünstigter	Name des Begünstigten, an den die Mittel fälschlicherweise gesendet wurden. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 250
Sent_to_Routing	Routingnummer oder Sortiercode der Bank, an die die Mittel fälschlicherweise gesendet wurden. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 250
Service_Definition	SYS_ID der Definition des Service, der diesem Account zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „Servicedefinition“ [sn_bom_Service_Definition]. Datentyp: Zeichenfolge
Service.Offering	SYS_ID des Serviceangebots, das der Zahlungsanfrage zugeordnet ist. Serviceangebote definieren das Servicelevel in Bezug auf Verfügbarkeit, Umfang, Preise und Verpackungsoptionen eindeutig. 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: Serviceangebot [service_offering]
short_description	Kurze Beschreibung des Falls. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 160
Kompetenzen	SYS_IDs der Kompetenzen, die zum Abschließen des Falls erforderlich sind. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 4.000 Tabelle: Kompetenz [cmn_Skill]
sla_due	Datum/Uhrzeit, zu der der Fall basierend auf der zugehörigen Servicelevel-Vereinbarung geschlossen werden muss. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
sn_App_cs_Social_Profile	SYS_ID des Social-Media-Profils, das dem Fall zugeordnet ist. Datentyp: Zeichenfolge Tabelle: Social Profile [sn_App_cs_Social_Profile]
Sold_Product	SYS_ID des Finanzkontos des Kunden, von dem die Zahlung fehlerhaft gesendet wurde. Befindet sich in der Tabelle „verkauftes Produkt“ [sn_install_Base_sold_Product]. Datentyp: Zeichenfolge
stage	Phase der Anfrage, z. B. „Abgeschlossen“, „als abgelehnt geschlossen“, „Dokumentprüfung“, „Autorisierung“ usw. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Status	Der aktuelle Status des Falls Mögliche Werte: • 1: Neu • 2: Offen • 3: Warten Auf Informationen • 4: Gelöst • 5: Geschlossen 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: 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 vorhanden ist. Mögliche Werte: • Wahr: Treiber ist synchronisiert • Falsch: 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 anfänglichen 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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: /
sys_id	Eindeutiger Bezeichner für den Fall. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 32
sys_mod_count	Anzahl der Updates für den Fall seit der ersten 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_Effective_number	Identifizierungsnummer. Wenn der Aufgabe eine Universal-Anforderung zugeordnet ist, ist dies die Ur-Nummer. Andernfalls ist es die aktuelle Aufgabennummer. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Time_worked	Gesamtzeit, die für den Fall gearbeitet wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Timer) Maximale Länge: 40
Total_amount	Gesamtwährungsbetrag der Zahlungen, die in diesem Anfragefall fehlerhaft geleistet wurden. Datentyp: Zeichenfolge (Währung) Maximale Länge: 20
transaction_id	Eindeutiger Transaktionsbezeichner für diese Zahlungsanfrage. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 150
universal_request	SYS_ID einer Universal-Aufgabe, zu der diese Anfrage gehört. 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: Aufgabe [Aufgabe]
On_Approval	Aktion, die ausgeführt werden soll, wenn der Fall genehmigt wird. Mögliche Werte: • Do_no • Fahren Sie fort Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40 Standard: Fortfahren
Bei_ablehnen	Aktion, die ausgeführt werden soll, 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 (Anwendereingabe) Maximale Länge: 4.000
Variablen	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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Status eines Falls in „gelöst“ oder „Geschlossen“ geändert wird. Befindet sich in der Anwendertabelle [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 Beendens der Arbeit am 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 Anwendertabelle [sys_user]. Datentyp: Array (Liste) Maximale Länge: 4.000
Work_Start	Datum und Uhrzeit des Beginns der Arbeit am Fall. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40

Tabelle „privates Girokonto“ [sn_bom_Check_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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
accrued_interest	Betrag der aufgelaufenen Zinsen ab dem Datum, an dem sie angezeigt werden. 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 bei der Beantragung des Girokontos übermittelten Antrags. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Saldo	Betrag, der sich derzeit im Girokonto befindet. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
Base_currency	SYS_ID der Basiswährung, die von der Kreditkarte verwendet wird. Befindet sich in der Tabelle „Währung“ [fx_currency]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Closure_date	Datum, an dem das Girokonto geschlossen wurde. 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	Freiformklassifizierung des Kunden, z. B. Premier, Standard oder VIP. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
end_date	Datum, an dem das Girokonto endet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
external_id	Eindeutiger Bezeichner, der zum Querverweis dieses Kreditkartenkontos auf einen Datensatz in einem externen System verwendet wird, z. B. eine Kreditkartenversicherungs-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	Jährlicher prozentualer Ertrag für das Girokonto. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Zins_Rate_end_date	Enddatum des aktuellen Zinssatzes. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Zins_Rate_Start_date	Startdatum des aktuellen Zinssatzes. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) 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 erstmals eröffnet wurde. 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
Other_margin	Bevorzugte Rabatte, die für eine Kategorie von Kunden gelten, z. B. Minderjährige oder Senioren. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Parent_sold_Product	SYS_ID des übergeordneten Produkts, das dieser Entität zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „verkauftes Produkt“ [sn_install_Base_sold_Product]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Produkt	SYS_ID des Kunden-Girokontos. Befindet sich in der Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Request_Channel	Typ des Kommunikationskanals (digital oder vom Banker unterstützt), den der Kunde für die Anforderung eines Kreditlimits verwendet hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Secondary_Consumer	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 das Girokonto eröffnet wurde. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Statement_frequency	Häufigkeit der an den Kunden gesendeten Auszüge, z. B. monatlich, vierteljährlich, zweijährlich oder jährlich. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Statement_Mode	Methode, mit der die Anweisung an den Kunden geliefert wird, z. B. physisch oder online. 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
status	Aktueller Status des Accounts, z. B. aktiv, gesperrt, Geschlossen, abgebrochen, und so weiter. 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 anfänglichen 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 des Kreditkartendatensatzes. Datentyp: Zeichenfolge
sys_mod_count	Anzahl der Updates für den Fall seit der ersten 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)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

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 ab dem Datum, an dem sie angezeigt werden. 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	Sanktionierter Darlehensbetrag. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
application_id	Eindeutiger Bezeichner des bei der Beantragung des privaten Darlehens übermittelten Antrags. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
apr	Jährlicher Prozentsatz für das private Darlehen. 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.

Parameter	Beschreibung
Saldo	Ausstehender Saldo für das Darlehen. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
Base_currency	SYS_ID der Basiswährung, die vom Darlehen verwendet wird. Befindet sich in der Tabelle „Währung“ [fx_currency]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Closure_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 Verbraucherdatensatzes des Mitunterzeichners, der dem Darlehen zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle Verbraucher [csm_Consumer]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Credit_Facility_ID	Eindeutiger Bezeichner der Kreditfazilität, die mit dem Darlehen verknüpft ist. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
Customer_class	Freiformklassifizierung von Kunden, z. B. Premier, Standard oder VIP. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Days_past_due	Anzahl der Tage, die die aktuelle Darlehenszahlung überfällig ist. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Delinquency_Status	Kennzeichnung, die angibt, ob der Account derzeit überfällig 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
	• Ja: Account ist überfällig • Nein: Account ist nicht überfällig Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Disbursed_amout	Gesamtbetrag des Gelds, der vom zugehörigen Kunden geliehen wurde. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
document_id	Eindeutiger Bezeichner der Dokumente, die dieser Hypothek in einem externen Dokumentverwaltungssystem zugeordnet sind. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 255
end_date	Enddatum des privaten Darlehens. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
external_id	Eindeutiger Bezeichner, der zum 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 bundesstaatlich unterstützt ist. Mögliche Werte: • Ja: Staatlich besichertes Darlehen • Nein: Kein staatlich besichertes Darlehen Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
nachfrist_Zeitraum_für Rückzahlung	Anzahl der Tage, die ein Kunde nach dem Fälligkeitsdatum hat, um eine Zahlung ohne Strafen zu senden. 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.

Parameter	Beschreibung
Bürge	SYS_ID der Person, die das Darlehen bürgt. Befindet sich in der Tabelle Verbraucher [csm_Consumer]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Zinssatz	Aktueller Zinssatz des Darlehens. Datentyp: Zahl (Gleitkomma) Maximale Länge: 40
Interest_type	Typ der Zinsen, die dem Darlehen zugeordnet sind, z. B. fest oder Floating. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Is_lending_versichert	Kennzeichnung, die angibt, ob der Account versichert ist. Mögliche Werte: • Wahr: Account ist versichert. • Falsch: Account ist nicht versichert. Datentyp: Boolesch
Last_payment_amount	Betrag der letzten Zahlung für das Darlehen. 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
Darlehensklassifizierung	Klassifizierung des Darlehens, z. B. Standard-, Substandard-, zweifelhafte oder Verlustwerte. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Reife_Datum	Datum, an dem das Darlehen fällig 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.

Parameter	Beschreibung
Moratorium_end_date	Enddatum eines auferlegten Moratoriums (Zahlungsaussetzung.) Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
Moratorium_period	Zeitraum, für den der Kunde die Darlehensrückzahlung ausgesetzt hat, z. B. 6 Monate, 1 Jahr, 2 Jahre usw. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Moratorium_Start_date	Datum, an dem der Kunde Zahlungen für das Darlehen ausgesetzt hat. Datentyp: Zeichenfolge (Datum) Maximale Länge: 40
name	Vollständiger Name der primären Person, die für das Darlehen verantwortlich ist. 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 fälligen Zahlungen für das Darlehen. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
No_of_installment_Deferrals_made	Gibt an, wie oft der Kunde seine 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 erstmals eröffnet wurde. 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
Parent_sold_Product	SYS_ID des übergeordneten Produkts, das dieser Entität zugeordnet ist. Befindet sich in der Tabelle „verkauftes Produkt“ [sn_install_Base_sold_Product]. Datentyp: Zeichenfolge (Referenz)
Pending_installments	Anzahl der verbleibenden Zahlungen für das Darlehen. Datentyp: Zahl (Ganzzahl) Maximale Länge: 40
Vorauszahlung_allowed	Kennzeichnung, die angibt, ob das Darlehen Vorauszahlungen zulässt. Mögliche Werte: • Ja: Vorauszahlungen zulässig • Nein: Vorauszahlungen nicht zulässig Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
principal_balance	Betrag des verbleibenden Darlehenskapitals. Datentyp: Zahl (Währung) Maximale Länge: 20
Produkt	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. Betriebskapital oder Ausrüstungskauf. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Request_Channel	Typ des Kommunikationskanals (digital oder vom Banker unterstützt), den der Kunde für die Anforderung eines Kreditlimits verwendet hat. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Risk_Rating	Risiko, das diesem Darlehenskonto 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 das Darlehen verlängern kann, z. B. automatischer Rollover oder manueller Rollover. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Rollover_possible	Kennzeichnung, die angibt, ob der fällige Saldo für das Darlehen in der Zukunft übertragen werden kann. Mögliche Werte: • Ja: Rollover ist verfügbar • Nein: Rollover ist nicht verfügbar Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Secondary_Consumer	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, zweijährlich oder jährlich. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
Statement_Mode	Methode, mit der die Anweisung an den Kunden geliefert wird, z. B. physisch oder online. Datentyp: Zeichenfolge Maximale Länge: 40
status	Aktueller Status des Accounts, z. B. ausgestellt, aktiv, gesperrt, Geschlossen, abgebrochen usw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
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 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 dem Darlehen zugeordneten Bedingungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Implementierung Platform Analytics Lösungen

Die Platform Analytics Lösung enthält vorab verpackt Performance Analytics Inhalt, den Sie mit anderen verwenden können ServiceNow AI Platform Produkte. Die Lösung bietet Datenvisualisierungen, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse verbessern und den Wert Ihrer Selfservices quantifizieren können.

Erforderliche Rollen und Aufgaben

Die folgenden Rollen und Aufgaben sind damit verknüpft Platform Analytics Lösung:

- ServiceNow AI Platform Administrator (Administrator): Installieren und aktivieren Sie dies Platform Analytics Lösung 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): Performance Analytics-Dashboards anzeigen.

Aktivieren Sie die vollständige Abonnementversion von Performance Analytics auf der Instanz, auf der Sie diese Lösung für Performance Analytics and Reporting aktivieren. Sie können Performance Analytics in einer Instanz außerhalb der Produktion aktivieren, ohne ein Abonnement zu erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .

Aktivieren Sie Platform Analytics Lösung Für Financial Services Operations

Aktivieren Sie das Inhaltspaket ServiceNow Store Anwendung für Platform Analytics.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Performance Analytics-Inhaltspaket für FSO Und überprüfen Sie, ob 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 Performance Analytics-Inhaltspaket für FSO .
4. Installieren Sie die Anwendung.

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

Dashboard „Geschäftseinzahlungsvorgänge“

Mit Financial Services Business Deposit Operations Dashboard können Sie einen Einblick in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei Einzahlungsserviceanforderungen erhalten, die für Ihre Finanzservices empfangen wurden. Sie können den Status von Einzahlungsservicefällen überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen in einer zentralen Ansicht anzeigen.

Wichtig: Die Financial Services Business Deposit Operations Das Dashboard wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Für jeden von Ihnen angegebenen Zeitraum können Sie die Details für die geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Einzahlungsfälle anzeigen.

Erforderliche ServiceNow AI 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 zuzugreifen Financial Services Business Deposit Operations Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Finanzservices-Arbeitsbereich** > **Analytics-Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Einzahlungsvorgänge** > **Analytics**an.

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen Platform Analytics Arbeitsbereich. Weitere Informationen zu finden Platform Analytics Arbeitsbereich, Siehe 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**an.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie die verschiedenen Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Financial Services Business Deposit Operations Dashboard-Anwendungsfälle

Anwender	Dashboard-Verwendung
Einzahlungsmanager	Muss Einblick in den Status der Einzahlungsfälle erhalten und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachen Sie die offenen Einzahlungsfälle, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verstoßen haben oder kurz davor stehen, ein SLA zu verletzen und Aufmerksamkeit erfordern • Überwachen Sie die täglichen, wöchentlichen und monatlichen Trends des Volumens der Einzahlungsfälle

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 Business Deposit Operations Dashboard-Anwendungsfälle (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
	• Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen • Detailinformationen in einem Einzahlungsservicefall anzeigen
Einzahlungsadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

B2B Einzahlung.Erstellte Fälle für Auftraggeber-Einlagenkonten

Anzahl der Einzahlungsfälle, die heute erstellt wurden, in denen der Einzahlungsservice ein Urheber-Einlagenkonto ist.

B2B Einzahlung.Erstellte Fälle für Finanzbeziehung hinzufügen

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice „Finanzbeziehung hinzufügen“ lautet.

B2B Einzahlung.Erstellte Fälle für Dauerauftrag hinzufügen

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice Dauerauftrag hinzufügen lautet.

B2B Einzahlung.Erstellte Fälle für Dauerauftrag stornieren

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice Daueraufträge stornieren lautet.

B2B Einzahlung.Erstellte Fälle für Dauerauftrag modifizieren

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice „Dauerauftrag ändern“ lautet.

B2B Einzahlung.Erstellte Fälle für Dauerauftrag fehlgeschlagen

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice „Dauerauftrag fehlgeschlagen“ ist.

B2B Einzahlung.Erstellte Fälle für Einlagenkonto schließen

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice das Schließen eines Einlagenkontos ist.

B2B Einzahlung.Offene Fälle für Dauerauftrag modifizieren

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, an dem der Einzahlungsservice Dauerauftrag ändern lautet.

B2B Einzahlung.Offene Fälle für Auftraggeber-Einlagenkonten

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, an dem der Einzahlungsservice das ursprüngliche Einlagenkonto ist.

B2B Einzahlung.Offene Fälle für Dauerauftrag hinzufügen

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, an denen der Einzahlungsservice Dauerauftrag hinzufügen lautet.

B2B Einzahlung.Offene Fälle für Dauerauftrag fehlgeschlagen

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, an denen der Einzahlungsservice „Dauerauftrag fehlgeschlagen“ 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.

B2B Einzahlung.Offene Fälle für Dauerauftrag stornieren

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, bei denen der Einzahlungsservice Daueraufträge stornieren lautet.

B2B Einzahlung.Offene Fälle für Finanzbeziehung hinzufügen

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, an denen der Einzahlungsservice „Finanzbeziehung hinzufügen“ lautet.

B2B Einzahlung.Offene Fälle für Einlagenkonto schließen

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, an dem der Einzahlungsservice das Einzahlungskonto schließt.

B2B Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle für Girokontoschließungen

Anzahl der heute geschlossenen Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice das Schließen eines Einlagenkontos und das Einlagenkonto das geschäftliche Girokonto ist.

B2B Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle für Sparkontoschließungen

Anzahl der heute geschlossenen Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice das Schließen eines Einlagenkontos und das Einlagenkonto das Geschäftssparkonto ist.

B2B Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle für Auftraggeber-Girokonten

Anzahl der heute geschlossenen Einzahlungsfälle, bei denen das Einlagenkonto geschäftliches Girokonto ist.

B2B Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle für Auftraggeber-Sparkonten

Anzahl der heute geschlossenen Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice das Ursprungs-Einlagenkonto 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 kein Urheber-Einlagenkonto ist oder ein Einlagenkonto schließen.

B2B Einzahlung.Anzahl der erstellten Fälle für Girokonten

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen das Einlagenkonto ein geschäftliches Girokonto ist und der Einzahlungsservice kein Urheber-Einlagenkonto ist oder ein Einlagenkonto schließen.

B2B Einzahlung.Anzahl der offenen Fälle

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, bei denen die Aufgliederung das Alter ist.

B2B Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der heute geschlossenen Einzahlungsfälle mit den Aufgliederungen „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 zu vergleichen, die ein SLA verletzt haben.

B2B Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der Einzahlungsfälle, die an diesem Tag geschlossen wurden und gegen ein SLA verstoßen haben.

B2B Einzahlung.Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, die gegen ein SLA verstoßen haben.

B2B Einzahlung.Offene Fälle mit SLA-Verstoß über 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.

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, bei denen ein SLA-verstrichener Prozentsatz 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 „Alter“ und „Service“.

B2B Einzahlung. Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Falls

Durchschnittliche Anzahl von Stunden zum Schließen der Einzahlungsfälle, bei denen die Aufgliederung „Service“ ist. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet:

```
[B2B Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2B Deposit.Number of closed cases]
```

Aufgliederungen

- Alter
- Service

Dashboard „Geschäftsdarlehen – Vorgänge“

Mit Financial Services Business Loan Operations Dashboard können Sie einen Einblick in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens in Geschäftsdarlehensfällen erhalten. Sie können den Status von Darlehensfällen überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen über eine zentrale Ansicht anzeigen.

Wichtig: Die Financial Services Business Loan Operations Das Dashboard wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Dieses Dashboard wird automatisch aktiviert, wenn Sie installieren Financial Services Business Loan Operations Anwendung.

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 ServiceNow AI 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 zuzugreifen Financial Services Business Loan Operations Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Finanzservices-Arbeitsbereich** > **Analytics-Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Darlehensvorgänge** > **Analytics**an.

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen Platform Analytics Arbeitsbereich. Weitere Informationen zu finden Platform Analytics Arbeitsbereich, Siehe 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**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.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie die verschiedenen Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwender	Dashboard-Verwendung
Darlehensmanager	Muss Einblick in den Echtzeitstatus der Geschäftsdarlehensfälle erhalten und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Fälle überwachen, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstoßen haben • Überwachen Sie alle offenen Fälle nach Service Desk-Mitarbeiter und Alter der Fälle • Überprüfen Sie alle neuen Fälle für einen Service, einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Führen Sie einen Drilldown zu den Details in einer Kategorie durch
Darlehensadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

% der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Prozentsatz der offenen Fälle, die an einem bestimmten Tag gegen ein SLA verstoßen haben. Die Punktzahl wird mit dieser 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 angegebenen Tag. Die Punktzahl wird mit dieser 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 dieser 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 aus der Tabelle [sn_bom_loan_b2b_Service] erfasst.

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 Abschlusszeit von Fällen

Aufgliederung der durchschnittlichen Abschlusszeit der Fälle in Tagen nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe in den letzten sieben Tagen. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet:

```
[[Summed duration of closed cases] / [Number of closed cases]] / 24
```

Aufgliederungen

- Agent
- Agent-Gruppe
- Alter
- Service

Dashboard „Geschäftslebenszyklus-Vorgänge“

Mit dem Dashboard „Geschäftslebenszyklus-Vorgänge“ erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens für die Geschäftslebenszyklus-Fälle.

Wichtig: Die Financial Services Business Lifecycle Das Dashboard wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Sie können den Status der Lebenszyklusfälle überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen über eine zentrale Ansicht anzeigen. Sie können jederzeit die Details für die offenen Fälle, die neuen Fälle und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Lebenszyklusfälle anzeigen.

Erforderliche ServiceNow AI 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 zuzugreifen Financial Services Business Lifecycle Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Finanzservices-Arbeitsbereich** > **Analytics-Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren *`Business Lifecycle`* > **Analytics**an.

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen Platform Analytics Arbeitsbereich. Weitere Informationen zu finden Platform Analytics Arbeitsbereich, Siehe 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**an.

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 von Financial Services Business Lifecycle Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Account Manager	Muss Einblick in den Echtzeitstatus der Geschäftslebenszyklusfälle erhalten und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Fälle überwachen, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstoßen haben • Überwachen Sie alle offenen Fälle nach Service Desk-Mitarbeiter und Alter • Überprüfen Sie alle neuen Fälle für einen Service, einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe innerhalb von 30 Tagen • Führen Sie einen Drilldown zu den Details in einer Kategorie durch
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 mit dieser 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 einem SLA-Verstoß stehen. Die Daten für diesen Indikator werden aus der Tabelle [Task_sla] erfasst.

Offene Fälle nach Alter

Aufgliederungspunktzahl und Trend der offenen Fälle nach Alter in Tagen. Die Daten werden mit dieser Formel berechnet:

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen in den letzten 30 Tagen

Aufgliederung der durchschnittlichen Abschlusszeit der Fälle in Tagen nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Zuweisungsgruppe in den letzten sieben Tagen. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet:

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of closed cases]]
```

Neue Fälle vs.. Geschlossene 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.

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 aus der Tabelle [sn_bom_clo_Service] erfasst.

Geschlossene Fälle – SLA erfüllt vs. SLA nicht eingehalten

Anzahl der Fälle, in denen die SLAs erfüllt wurden, im Vergleich zu den Fällen, in denen die SLAs verletzt wurden. Die Daten für die Fälle werden aus der Tabelle [sn_bom_clo_Service] erfasst.

Aufgliederungen

- Alter
- Service

Filter

Die folgende Tabelle zeigt die verfügbaren Filter im Dashboard „Business Lifecycle Operations“.

Filter, die im Dashboard „Geschäftslebenszyklusvorgänge“ verfügbar sind

Name	Typ	Beschreibung
Alter	Bucket	Zeigt die Altersbereiche in Tagen für an Business Lifecycle Fälle.
Service	Liste	Ruft die Datensätze für alle ab Business Lifecycle Fälle.

Dashboard „Beschwerdemanagement“

Mit Financial Services Complaint Management Dashboard können Sie einen Einblick in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens für die Beschwerden erhalten, die für Ihre Finanzservices eingegangen sind. Sie können den Status der Beschwerdeservicefälle überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen in einer zentralen Ansicht anzeigen.

Wichtig: Die Financial Services Complaint Management Das Dashboard wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Sie können jederzeit die Details für die geschlossenen Fälle anzeigen, die gegen ein SLA verstoßen, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Beschwerdefälle.

Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

- sn_bom_Compl.Manager, erforderlich, um die Dashboard-Widgets und -Daten anzuzeigen.
- sn_bom_Compl.admin, erforderlich zum Bearbeiten des Dashboards.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Complaint Management

Um auf zuzugreifen Financial Services Complaint Management Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Finanzservices-Arbeitsbereich** > **Analytics-Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Beschwerdemanagement** > **Analytics**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.

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen Platform Analytics Arbeitsbereich. Weitere Informationen zu finden Platform Analytics Arbeitsbereich, Siehe 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**an.

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 von Financial Services Complaint Management Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Beschwerdemanager	Muss Einblick in den Status der Beschwerdefälle erhalten und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachen Sie die offenen Beschwerdefälle, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verstoßen haben oder kurz davor stehen, ein SLA zu verletzen und Handlungsbedarf haben • Überwachen Sie das Volumen der Beschwerdefälle für jede Beschwerdekategorie und ihren Trend • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle für jede Kategorie • Detailinformationen in einer Beschwerdekategorie anzeigen
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 von mehr als 80 %

Anzahl der offenen Beschwerdefälle, bei denen der in den letzten sechs Tagen verstrichene SLA-Prozentsatz mehr als 80 Prozent beträgt.

Anzahl der offenen Fälle

Aufgliederung der offenen Beschwerdefälle in den letzten sieben Tagen mit den Aufgliederungen 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 im Vergleich zur Anzahl der Fälle, die in den letzten sieben Tagen geschlossen wurden, zu vergleichen und anzuzeigen.

Durchschnittliche Zeit bis 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 zum Schließen von Beschwerdefällen nach Beschwerdetyp. Die Punktzahl wird mit dieser 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 Fälle zu vergleichen, die geschlossen wurden, die ein SLA erfüllten, 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 den Aufgliederungen „Typ“ und „Kategorie“.

Aufgliederungen

- Alter
- Kategorie
- Typ

Datenvisualisierungen

Die folgende Tabelle zeigt die verfügbaren Datenvisualisierungen in Financial Services Complaint Management Anwendung.

Datenvisualisierungen, die in verfügbar sind Financial Services Complaint Management Anwendung

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Geschlossene Fälle: Top-10-Beschwerdekategorien	Horizontaler Balken	Beschwerdefall [sn_bom_Compl_Service]	Aufgliederung der Top-10-Beschwerdekategorien mit maximaler Anzahl geschlossener Fälle (in absteigender Reihenfolge) in den letzten sechs Monaten.

Filter

Die folgende Tabelle zeigt die verfügbaren Filter in Financial Services Complaint Management Anwendung.

Filter, die in verfügbar sind Financial Services Complaint Management Anwendung

Name	Typ	Beschreibung
Alter	Bucket	Zeigt die Altersbereiche in Tagen für Beschwerdefälle an.
Beschwerdekategorie	Auswahl	Zeigt alle aktiven Beschwerdekategorien für die 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.

Filter, die in verfügbar sind Financial Services Complaint Management Anwendung (Fortsetzung)

Name	Typ	Beschreibung
		„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 Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Dashboard können Sie einen Einblick in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens für die Serviceanfragen für Privatversicherungen erhalten, die für Ihre Versicherungsservices eingegangen sind.

Die Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Mit dem Dashboard können Sie den Status der Anspruchsfälle überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen aus einer zentralen Ansicht anzeigen. Sie können jederzeit die Details für die geschlossenen Fälle anzeigen, die gegen ein SLA verstoßen, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Anspruchsfälle.

Um auf zuzugreifen Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Dashboard, navigieren Sie zu **Alle** > **Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen** > **Dashboard**an.

Erforderliche ServiceNow AI 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 von Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Manager für Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen	Muss Einblick in den Echtzeitstatus der Anspruchsfälle erhalten und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Anspruchsfälle überwachen, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstoßen haben • Überwachen Sie das Volumen jedes Anspruchsfalltyps und seinen Trend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 von Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen Dashboard (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
	• Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle für einen Vertreter, einen Prozessverarbeiter oder eine Gruppe
Administrator für Schadensfälle 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 Fälle für gewerbliche Ansprüche.

Gewerblicher Anspruch.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden zum Schließen der Fälle für gewerbliche Ansprüche an diesem Tag mit Phasen- und Serviceaufgliederungen.

Gewerblicher Anspruch.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der Fälle für gewerbliche Ansprüche, die heute mit Phasen- und Serviceaufgliederungen geschlossen wurden.

Gewerblicher Anspruch.Offene Fälle mit SLA-Verstoß von mehr als 80 %

Anzahl der offenen Fälle für gewerbliche Ansprüche an diesem Tag, bei denen ein SLA-verstrichener Prozentsatz größer als 80 Prozent ist.

Gewerblicher Anspruch.Anzahl geschlossener SIU-Fälle

Tägliche Anzahl der Fälle für gewerbliche Ansprüche, die von der Einheit für spezielle Untersuchungen (Special Investigations Unit, SIU) geschlossen wurden.

Gewerblicher Anspruch.Summe der gesamten Anspruchsauszahlung

Tägliche Nummer der Anspruchsauszahlung für die geschlossenen Fälle.

Gewerblicher Anspruch.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der Fälle für gewerbliche Ansprüche, die an diesem Tag geschlossen wurden und gegen ein SLA verstoßen haben.

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, an denen der gewerbliche Service ein Bop Change-Abdeckungskonto ist.

Gewerblicher Anspruch.Anzahl der geschlossenen Fälle innerhalb SLA

Anzahl der Fälle für gewerbliche Ansprüche, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der Fälle zu vergleichen, die geschlossen wurden, die ein SLA erfüllten, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA nicht eingehalten 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.

Aufgliederungen

- SLA-Prozentsatz
- Gewerblicher Anspruch.Age
- Gewerblicher Anspruch.Account
- Gewerblicher Anspruch.Product
- Gewerblicher Anspruch.Service
- Gewerblicher Anspruch.Stage

Services bei gewerblichen Versicherungen-Dashboard

Mit Services bei gewerblichen Versicherungen Dashboard können Sie einen Einblick in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens für die Serviceanfragen für Privatversicherungen erhalten, die für Ihre Versicherungsservices eingegangen sind.

Wichtig: Die Services bei gewerblichen Versicherungen Das Dashboard wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Die Services bei gewerblichen Versicherungen Mit dem Dashboard können Sie den Status der Richtlinien-Servicefälle überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen aus einer zentralen Ansicht anzeigen. Sie können jederzeit die Details für die geschlossenen Fälle anzeigen, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung verstoßen, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Policen-Servicefälle.

Erforderliche ServiceNow AI 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 zuzugreifen Services bei gewerblichen Versicherungen Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Finanzservices-Arbeitsbereich** > **Analytics-Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Services bei gewerblichen Versicherungen** > **Analytics**an.

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen Platform Analytics Arbeitsbereich. Weitere Informationen zu finden Platform Analytics Arbeitsbereich, Siehe 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**an.

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 von Services bei gewerblichen Versicherungen Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Servicemanager bei gewerblichen Versicherungen	Muss Einblick in den Echtzeitstatus der Versicherungsfälle erhalten und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Versicherungsfälle überwachen, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstoßen haben • Überwachen Sie das Volumen jedes Versicherungsfalltyps und seinen Trend • Überprüfen Sie die Mitarbeiterproduktivität • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Überwachen Sie die Details der Anforderungen nach Richtlinientyp • Führen Sie einen Drilldown zu den Details in einer Fehlerkategorie durch
Servicemitarbeiter für gewerbliche Versicherungen	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Services bei gewerblichen Versicherungen.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden, die an diesem Tag für den Abschluss der Fälle von gewerblichen Versicherungen mit dem verwendet werden sollen Phase Und Serviceaufgliederungen.

Services bei gewerblichen Versicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der Fälle von gewerblichen Versicherungen, die heute mit geschlossen wurden Phase Und Serviceaufgliederungen.

Commercial Lines.Offene Fälle mit SLA-Verstoß über 80 %

Anzahl der offenen Geschäftsversicherungs-Fälle an diesem Tag, bei denen der verstrichene SLA-Prozentsatz mehr als 80 Prozent beträgt.

Gewerbliche Versicherungen: Anzahl der erstellten BOP-Change-Abdeckungsfälle

Anzahl der Fälle bei gewerblichen Versicherungen, die heute erstellt wurden, bei denen der Service bei gewerblichen Versicherungen ein Bop-Change-Abdeckungskonto ist.

Services bei gewerblichen Versicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der Fälle von gewerblichen Versicherungen, die an diesem Tag geschlossen wurden und gegen ein SLA verstoßen haben.

Gewerbliche Versicherungen: Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Fälle im gewerblichen Bereich, die an diesem Tag ein SLA verletzt haben.

Commercial Lines.Anzahl der offenen BOP-Change-Abdeckungsfälle

Anzahl der offenen Fälle bei gewerblichen Versicherungen an diesem Tag, bei denen der Service bei gewerblichen Versicherungen ein Bop-Change-Abdeckungskonto 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.

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 Fälle von gewerblichen Versicherungen, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der Fälle zu vergleichen, die geschlossen wurden, die ein SLA erfüllten, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA nicht eingehalten haben.

Services bei gewerblichen Versicherungen.Anzahl der vom Erfüller abgelehnten Fälle

Anzahl der Fälle, die vom Versicherer oder Verarbeiter abgelehnt wurden.

Aufgliederungen

- Phase des Policefalls
- Police Ablehnungsgrund
- Policeservice

Dashboard „Client-Lebenszyklus“

Mit Financial Services Client Lifecycle Dashboard können Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens für die Kundenlebenszyklus-Fälle erhalten.

Wichtig: Die Financial Services Client Lifecycle Das Dashboard wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Sie können den Status der Client-Lebenszyklusfälle überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen über eine zentrale Ansicht anzeigen. Sie können jederzeit die Details für die offenen Fälle, die neuen Fälle und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Client-Lebenszyklusfälle anzeigen.

Erforderliche ServiceNow AI 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 zuzugreifen Financial Services Client Lifecycle Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Finanzservices-Arbeitsbereich** > **Analytics-Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren `Client Lifecycle` > **Analytics**an.

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen Platform Analytics Arbeitsbereich. Weitere Informationen zu finden Platform Analytics Arbeitsbereich, Siehe 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**an.

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 von Financial Services Client Lifecycle Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Accountmanager	Muss Einblick in den Echtzeitstatus von erhalten Client Lifecycle Fälle und führen Sie die folgenden Aufgaben aus: • Überwachen Sie alle offenen Fälle, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstoßen haben) • Überwachen Sie alle offenen Fälle nach Service Desk-Mitarbeiter und Alter • Überprüfen Sie alle neuen Fälle für einen Service, einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle für einen Service, Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe innerhalb von 30 Tagen • Führen Sie einen Drilldown zu den Details in einer Kategorie durch
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 dieser 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 aus der Tabelle [Task_sla] erfasst.

Offene Fälle nach Alter

Aufgliederungspunktzahl und Trend der offenen Fälle nach Alter in Tagen. Die Daten werden anhand dieser Formel berechnet:

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen in den letzten 30 Tagen

Aufgliederung der durchschnittlichen Abschlusszeit der Fälle in Tagen nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Zuweisungsgruppe in den letzten sieben Tagen. Die Daten werden anhand dieser Formel berechnet:

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of closed cases]]
```

Neue Fälle vs.. Geschlossene 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.

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 aus der Tabelle [sn_bom_clo_Service] erfasst.

Geschlossene Fälle – SLA erfüllt vs. SLA nicht eingehalten

Fälle, in denen die SLAs erfüllt wurden, vs. Fälle, in denen die SLAs verletzt wurden. Die Daten für die Fälle werden aus der Tabelle [sn_bom_clo_Service] erfasst.

Aufgliederungen

Alter.

Filter

Die folgende Tabelle zeigt die verfügbaren Filter in Client Lifecycle Dashboard.

Filter, die in verfügbar sind Client Lifecycle Dashboard

Name	Typ	Beschreibung
Alter	Bucket	Zeigt die Altersbereiche in Tagen für an Client Lifecycle Fälle.

Konfliktmanagement-Dashboard

Mit Konfliktmanagement Dashboard können Sie einen Einblick in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens für die Kartenserviceanforderungen erhalten, die für Ihre Finanzservices empfangen wurden.

Wichtig: Die Konfliktmanagement Das Dashboard wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Sie können den Status von Kartenservicefällen aus einer zentralen Ansicht überwachen. Sie können jederzeit die Details für die geschlossenen Fälle anzeigen, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstoßen, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Kartenfälle.

Erforderliche ServiceNow AI 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 zuzugreifen Konfliktmanagement Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Finanzservices-Arbeitsbereich** > **Analytics-Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Bankkartenverwaltung** > **Analytics**an.

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen Platform Analytics Arbeitsbereich. Weitere Informationen zu finden Platform Analytics Arbeitsbereich, Siehe 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** > **Bankkartenverwaltung** > **Dashboard**an.

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
Kartenkonfliktmanager	Muss Einblick in den Status der Konfliktfälle erhalten und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachen Sie die offenen Konfliktfälle, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verstoßen haben oder kurz davor stehen, ein SLA zu verletzen und Handlungsbedarf haben • Überwachen Sie die täglichen, wöchentlichen und monatlichen Trends des Volumens der Konfliktfälle • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen • Führen Sie einen Drilldown zu den Details in einem Konflikt-Servicefall durch
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, die das SLA erfüllten, mit der Anzahl der Fälle zu vergleichen, die ein SLA verletzt haben.

Kartenkonflikt.Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Konfliktfälle an diesem Tag, die gegen ein SLA verstoßen 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 das 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 geschlossenen Fälle

Anzahl der heute geschlossenen Konfliktfälle mit Aufgliederungen nach Alter und Service.

Kartenkonflikt.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der geschlossenen Konfliktfälle An diesem Tag Die gegen ein SLA verstoßen haben.

Kartenkonflikt.Offene Fälle mit SLA-Verstoß von mehr als 80 %

Anzahl der offenen Konfliktfälle an diesem Tag, bei denen der verstrichene SLA-Prozentsatz mehr als 80 Prozent beträgt.

Kartenkonflikt.Anzahl der erstellten Fälle

Anzahl der heute erstellten Konfliktfälle.

Aufgliederungen

- Alter
- Kartennetzwerk
- Ausgleichscode
- Konfliktgrund
- Service

Services bei Gruppenlebensversicherungen-Dashboard

Mit Services bei Gruppenlebensversicherungen Dashboard können Sie einen Einblick in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens für die GruppenPolice-Serviceanfragen erhalten, die für Ihre Versicherungsservices empfangen wurden.

Wichtig: Die Services bei Gruppenlebensversicherungen Das Dashboard wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Die Services bei Gruppenlebensversicherungen Mit dem Dashboard können Sie den Status der Richtlinien-Servicefälle überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen aus einer zentralen Ansicht anzeigen. Sie können jederzeit die Details für die geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Policen-Servicefälle anzeigen.

Erforderliche ServiceNow AI 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, die zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich sind.

Zugriff auf das Dashboard von Services bei Gruppenlebensversicherungen

Um auf zuzugreifen Services bei Gruppenlebensversicherungen Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Finanzservices-Arbeitsbereich** > **Analytics-Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Services bei Gruppenlebensversicherungen** > **Analytics**an.

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen Platform Analytics Arbeitsbereich. Weitere Informationen zu finden Platform Analytics Arbeitsbereich, Siehe 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** > **Services bei Gruppenlebensversicherungen** > **Dashboard**an.

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 von Services bei Gruppenlebensversicherungen Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Gruppenlebensversicherungspolice-Manager	Muss Einblick in den Echtzeitstatus der Versicherungsfälle erhalten und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Versicherungsfälle überwachen, die gegen ein SLA (Servicelevel-Vereinbarung) verstoßen haben • Überwachen Sie das Volumen jedes Versicherungsfalltyps und seinen Trend • Überprüfen Sie die Mitarbeiterproduktivität • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Überwachen Sie die Details von Anforderungen nach Richtlinientyp • Führen Sie einen Drilldown zu den Details in einer Fehlerkategorie durch
Gruppenlebensversicherungspolice-Administrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

Group Life and Disability Servicing.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden, die an diesem Tag für die Schließung der Fälle von Privatversicherungen mit dem verwendet werden sollen Phase Und Serviceaufgliederungen.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl geschlossener Fälle

Anzahl der Gruppenlebensversicherungs-Fälle, die heute mit geschlossen wurden Phase Und Serviceaufgliederungen.

Group Life and Disability Services.offene Fälle mit SLA-Verstoß von mehr als 80 %

Anzahl der offenen Gruppenlebensversicherungs-Fälle an diesem Tag, bei denen der verstrichene SLA-Prozentsatz mehr als 80 Prozent beträgt.

Group Life and Disability Servicing.Group Life Mitgliedsinformationen ändern

Anzahl der Gruppenlebensversicherungs-Fälle, in denen der Policenservice die Mitgliederinformationen ändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 geschlossener Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der Gruppenlebensversicherungs-Fälle, die an diesem Tag geschlossen wurden und gegen ein SLA verstoßen haben.

Group Life and Disability Services.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, wobei die vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung abgelehnt wurde.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl geschlossener Fälle mit SLA

Anzahl der Gruppenlebensversicherungs-Fälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der Fälle zu vergleichen, die geschlossen wurden, die ein SLA erfüllten, und die Fälle, die ein SLA nicht eingehalten haben.

Group Life and Disability Servicing.Anzahl der vom Erfüller abgelehnten Fälle

Anzahl der in den letzten 30 Tagen geschlossenen Fälle, die von einem Verarbeiter oder Versicherer abgelehnt wurden.

Group Life and Disability Servicing.Gruppenlebensversicherungsdokumente senden

Anzahl der Gruppenlebensversicherungs-Fälle, in 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

Services für Einzellebensversicherungen-Dashboard

Mit Services für Einzellebensversicherungen Dashboard können Sie einen Einblick in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens für die einzelnen Policenserviceanforderungen erhalten, die für Ihre Versicherungsservices eingegangen sind.

Wichtig: Die Services für Einzellebensversicherungen Das Dashboard wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Die Services für Einzellebensversicherungen Mit dem Dashboard können Sie den Status der Richtlinien-Servicefälle überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen aus einer zentralen Ansicht anzeigen. Sie können jederzeit die Details für die geschlossenen Fälle anzeigen, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verstoßen, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Policen-Servicefälle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ServiceNow AI 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, die zum Bearbeiten des Dashboards erforderlich sind.

Zugriff auf das Dashboard von Services für Einzellebensversicherungen

Um auf zuzugreifen Services für Einzellebensversicherungen Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Finanzservices-Arbeitsbereich** > **Analytics-Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Services für Einzellebensversicherungen** > **Analytics**an.

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen Platform Analytics Arbeitsbereich. Weitere Informationen zu finden Platform Analytics Arbeitsbereich, Siehe 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**an.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie die verschiedenen Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für die Verwendung von Services für Einzellebensversicherungen Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Manager für Einzelversicherungspolice	Muss Einblick in den Echtzeitstatus von Versicherungsfällen erhalten und Folgendes tun: • Alle offenen Versicherungsfälle überwachen, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstoßen haben • Überwachen Sie das Volumen jedes Versicherungsfalltyps und seinen Trend • Überprüfen Sie die Mitarbeiterproduktivität • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Person • Überwachen Sie die Details von Anforderungen nach Richtlinientyp • Führen Sie einen Drilldown zu den Details in einer Fehlerkategorie durch
Administrator für Einzellebensversicherungspolice	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

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.

Indikatoren

Servicing für Einzellebensversicherungen und Invalidität.summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden, die an diesem Tag für die Schließung der Fälle von Privatversicherungen mit dem verwendet werden sollen Phase Und Serviceaufgliederungen.

Servicing für Einzellebensversicherungen und Invalidität.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der einzelnen Lebensversicherungsfälle, die heute mit geschlossen wurden Phase Und Serviceaufgliederungen.

Servicing für Einzellebensversicherungen und Invaliden.offene Fälle mit SLA-Verstoß von mehr als 80 %

Anzahl der offenen Einzellebensversicherungs-Fälle an diesem Tag, bei denen der verstrichene SLA-Prozentsatz mehr als 80 Prozent beträgt.

Servicing für Einzellebensversicherungen und Invaliden.Anzahl der geschlossenen Fälle mit sla-Verstoß

Anzahl der einzelnen Lebensversicherungs-Fälle, die an diesem Tag geschlossen wurden und gegen ein SLA verstoßen haben.

Servicing für Einzellebensversicherungen und Invaliden.Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Einzellebensversicherungs-Fälle an diesem Tag, die gegen ein SLA verstoßen haben.

Servicing für Einzellebensversicherungen und Invalidität.Anzahl der offenen Fälle

Anzahl der offenen Einzellebensversicherungs-Fälle an diesem Tag.

Servicing für Einzellebensversicherungen und Invalidität.Anzahl der vom Kunden abgelehnten Fälle

Anzahl der geschlossenen Fälle, die von Kunden in den letzten 30 Tagen abgelehnt wurden, wobei die vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung abgelehnt wurde.

Servicing für Einzellebensversicherungen und Invaliden.Anzahl der geschlossenen Fälle mit sla

Anzahl der einzelnen Lebensversicherungsfälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der Fälle zu vergleichen, die geschlossen wurden, die ein SLA erfüllten, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA nicht eingehalten haben.

Servicing für Einzellebensversicherungen und Invalidität.Anzahl der vom Erfüller abgelehnten Fälle

Anzahl der in den letzten 30 Tagen geschlossenen Fälle, die von einem Verarbeiter oder Versicherer abgelehnt wurden.

Aufgliederungen

- Einzelfallphase
- Ablehnungsgrund Für Individuelle Lebensversicherung
- Einzel-Lebensversicherung-Service

Dashboard „Zahlungsvorgänge“

Mit Financial Services Payment Operations Dashboard können Sie einen Einblick in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei Zahlungsanfragen, Forderungen und Belastungen erhalten.

Wichtig: Die Financial Services Payment Operations Das Dashboard wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 den Status dieser Fälle überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen über eine zentrale Ansicht anzeigen. Sie können jederzeit die Details für die offenen Fälle, die neuen Fälle und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Zahlungsfälle anzeigen.

Erforderliche ServiceNow AI 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, erforderlich zum Bearbeiten des Dashboards.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Payment Operations

Um auf zuzugreifen Financial Services Payment Operations Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Finanzservices-Arbeitsbereich** > **Analytics-Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Zahlungsvorgänge** > **Analytics**an.

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen Platform Analytics Arbeitsbereich. Weitere Informationen zu finden Platform Analytics Arbeitsbereich, Siehe 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**an.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden können, finden Sie in den Anwendungsfällen in der folgenden Tabelle.

Anwendungsfälle für Financial Services Payment Operations Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Zahlungsmanager	Muss Einblick in den Echtzeitstatus der Zahlungsfälle erhalten und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Zahlungsfälle überwachen, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstoßen haben • Überwachen Sie das Volumen jedes Zahlungsfalltyps und seinen Trend • Überprüfen Sie die Mitarbeiterproduktivität • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Service, Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Überwachen Sie die Details von Ansprüchen nach Fehlertyp • Führen Sie einen Drilldown zu den Details in einer Fehlerkategorie durch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Financial Services Payment Operations Dashboard (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
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 basierend auf dem Zahlungsabwickler einen Kundenfehler aufweisen. Die Punktzahl wird mit dieser 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, die einen Bankfehler aufweisen, basierend auf der tatsächlichen Behandlung, bei der die Aufgliederung der Ergebnisgrund ist. Die Punktzahl wird mit dieser 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 sind. Die Punktzahl wird mit dieser 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 Gesamtbetrags des erstatteten Anspruchs für externe Ansprüche mit einem Kundenfehler, wobei die Aufgliederungen eine tatsächliche Behandlung darstellen. Die Punktzahl wird mit dieser 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, die einen Kundenfehler aufweisen, basierend auf der tatsächlichen Behandlung, bei der die Aufgliederung der Ergebnisgrund ist. Die Punktzahl wird mit dieser 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 mit dieser 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.

([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 Ansprüche, für die eine angeforderte Behandlung als Ausnahme gilt, wenn die Aufgliederungen Alter und Fehlertyp sind. Die Punktzahl wird mit dieser 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, bei denen die Aufgliederungen Alter, Zahlungsfälle und Zahlungsmitarbeiter sind. Die Punktzahl wird mit dieser 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 Gesamtansprüche, die für externe Forderungen mit einem erstattungsfähigen Betrag zurückgefordert wurden, wobei die Aufgliederung eine tatsächliche Behandlung ist. Die Punktzahl wird mit dieser 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 die tatsächliche aufgeteilte Behandlung

Prozentsatz der geschlossenen externen Forderungen, die einen Bankfehler aufweisen, für eine tatsächliche aufgeteilte Behandlung, bei der die Aufgliederung eine tatsächliche Behandlung ist. Die Punktzahl wird mit dieser 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 Ansprüche, die basierend auf der angeforderten Behandlung einen Kundenfehler aufweisen, wobei die Aufgliederungen Alter und Kundenfehlerkategorie sind. Die Punktzahl wird mit dieser 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 Ansprüche, die einen Kundenfehler für die tatsächliche Behandlung aufweisen. Die Punktzahl wird mit dieser 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 Ansprüche, für die eine angeforderte Behandlung als geschützt gilt, wobei die Aufgliederungen Alter und Fehlertyp sind. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet:

([Number of open cases having requested treatment as Protected]/[Total number of open cases having requested treatment as Protected])*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.

Anzahl der geschlossenen externen Forderungen mit Kundenfehler mit „Ausnahme“ als angeforderte Behandlung

Anzahl der geschlossenen externen Ansprüche, die einen Kundenfehler mit einer angeforderten Behandlung als Ausnahme aufweisen, wenn die Aufgliederung eine tatsächliche Behandlung ist.

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“.

Filter, die im Dashboard „Zahlungsvorgänge“ verfügbar sind

Name	Typ	Beschreibung
Tatsächliche Behandlung	Auswahl	Zeigt die Auswahlmöglichkeiten an, die für die tatsächliche Behandlung von Zahlungsansprüchen verfügbar sind.
Alter	Bucket	Zeigt die Altersbereiche in Tagen für die Zahlungsfälle an.
Bankfehlerkategorie	Auswahl	Zeigt die Auswahlmöglichkeiten an, die für die Bankfehlerkategorie für Zahlungsanforderungen verfügbar sind.
Kundenfehlerkategorie	Auswahl	Zeigt die Auswahlmöglichkeiten an, die für die Kundenfehlerkategorie für Zahlungsansprüche verfügbar sind.
Fehlertyp	Auswahl	Zeigt die Auswahlmöglichkeiten an, die für den Fehlertyp für Zahlungsanfragen 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.

Filter, die im Dashboard „Zahlungsvorgänge“ verfügbar sind (Fortsetzung)

Name	Typ	Beschreibung
Ergebnisgrund	Auswahl	Zeigt Ergebnisauswahlen an, die für Zahlungsansprüche verfügbar sind.
Zahlungs-Agent	Skript	Ruft die zugewiesenen Zahlungsmitarbeiter mit der Rolle „sn_bom_payment.claim_Agent“ oder „sn_bom_payment.inquiry_agent“ aus der Anwenderrollentabelle ab.
Zahlungsfälle	Skript	Ruft die Zahlungsfalldatensätze aus der Aufgabentabelle ab.
Zahlungsabwickler	Auswahl	Zeigt die Auswahlmöglichkeiten an, die für den Zahlungsprozessor für Zahlungsmethoden verfügbar sind.
Zahlungsdienst	Liste	Ruft die Datensätze für alle Zahlungsaufgaben ab.
Zahlungstyp	Skript	Ruft die Zahlungsfalldatensätze aus der Tabelle „Aufgaben-SLA“ ab.

Dashboard „Vorgänge für private Einzahlungen“

Mit Financial Services Personal Deposit Operations Dashboard können Sie einen Einblick in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens für die Einzahlungsserviceanforderungen erhalten, die für Ihre Finanzservices erhalten wurden. Sie können den Status der Einzahlungsservicefälle überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen in einer zentralen Ansicht anzeigen.

Wichtig: Die Financial Services Personal Deposit Operations Das Dashboard wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Sie können jederzeit die Details für geschlossene Fälle anzeigen, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstoßen, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Einzahlungsfälle.

Erforderliche ServiceNow AI 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 zuzugreifen Financial Services Personal Deposit Operations Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Finanzservices-Arbeitsbereich** > **Analytics-Center** ( ).

Alternativ navigieren Sie zu **Alle** > **Einzahlungsvorgänge** > **Analytics**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.

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen Platform Analytics Arbeitsbereich. Weitere Informationen zu finden Platform Analytics Arbeitsbereich, Siehe 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**an.

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 Dashboard-Anwendungsfälle

Anwender	Dashboard-Verwendung
Einzahlungsmanager	Muss Einblick in den Status der Einzahlungsfälle erhalten und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachen Sie die offenen Einzahlungsfälle, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verstoßen haben oder kurz davor stehen, ein SLA zu verletzen und Aufmerksamkeit erfordern • Überwachen Sie die täglichen, wöchentlichen und monatlichen Trends des Volumens der Einzahlungsfälle • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle • Detailinformationen in einem Einzahlungsservicefall anzeigen
Einzahlungsadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

B2C Einzahlung.Erstellte Fälle für Auftraggeber-Einlagenkonten

Anzahl der Einzahlungsfälle, die heute erstellt wurden, in denen der Einzahlungsservice ein Urheber-Einlagenkonto ist.

B2C Einzahlung.erstellte Fälle für Finanzbeziehung hinzufügen

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice „Finanzbeziehung hinzufügen“ lautet.

B2C Einzahlung.Erstellte Fälle für das Hinzufügen eines Dauerauftrags

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice Dauerauftrag hinzufügen lautet.

B2C Einzahlung.Erstellte Fälle für das Stornieren eines Dauerauftrags

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice Daueraufträge stornieren lautet.

B2C Einzahlung.Erstellte Fälle für das Ändern eines Dauerauftrags

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 heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice „Dauerauftrag ändern“ lautet.

B2C Einzahlung.Erstellte Fälle für fehlgeschlagene Daueraufträge

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice „Dauerauftrag fehlgeschlagen“ ist.

B2C Einzahlung.Erstellte Fälle für das Schließen eines Einlagenkontos

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice das Schließen eines Einlagenkontos ist.

B2C Einzahlung.Offene Fälle für das Ändern eines Dauerauftrags

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, an dem der Einzahlungsservice Dauerauftrag ändern lautet.

B2C Einzahlung.Offene Fälle für Auftraggeber-Einlagenkonten

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, an dem der Einzahlungsservice das ursprüngliche Einlagenkonto ist.

B2C Einzahlung.Offene Fälle für das Hinzufügen eines Dauerauftrags

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, an denen der Einzahlungsservice Dauerauftrag hinzufügen lautet.

B2C Einzahlung.Offene Fälle für fehlgeschlagene Daueraufträge

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, an denen der Einzahlungsservice „Dauerauftrag fehlgeschlagen“ ist.

B2C Einzahlung.Offene Fälle für das Stornieren eines Dauerauftrags

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, bei denen der Einzahlungsservice Daueraufträge stornieren lautet.

B2C Einzahlung.offene Fälle für Finanzbeziehung hinzufügen

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, an denen der Einzahlungsservice „Finanzkontobeziehung hinzufügen“ lautet.

B2C Einzahlung.Offene Fälle für das Schließen eines Einlagenkontos

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an dem Tag, an dem der Einzahlungsservice das Einzahlungskonto schließt.

B2C Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle für das Schließen eines Girokontos

Anzahl der heute geschlossenen Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice das Schließen eines Einlagenkontos und das Einlagenkonto ein privates Girokonto ist.

B2C Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle für Sparkontoschließungen

Anzahl der heute geschlossenen Einzahlungsfälle, bei denen der Einzahlungsservice das Schließen eines Einlagenkontos und das Einlagenkonto ein privates Sparkonto ist.

B2C Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle für Auftraggeber-Girokonten

Anzahl der heute geschlossenen Einzahlungsfälle, bei denen das Einlagenkonto ein privates Girokonto ist.

B2C Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle für Auftraggeber-Sparkonten

Anzahl der heute geschlossenen Einzahlungsfälle, bei denen das Einlagenkonto ein privates Sparkonto ist.

B2C Einzahlung.Anzahl der erstellten Fälle für Sparkonten

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen das Einlagenkonto ein privates Sparkonto ist und der Einzahlungsservice nicht ein Urheber-Einlagenkonto ist oder ein Einlagenkonto 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.

B2C Einzahlung.Anzahl der erstellten Fälle für Girokonten

Anzahl der heute erstellten Einzahlungsfälle, bei denen das Einlagenkonto ein privates Girokonto ist und der Einzahlungsservice nicht ein Urheber-Einlagenkonto ist oder ein Einlagenkonto geschlossen wird.

B2C Einzahlung.Anzahl der offenen Fälle

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, bei denen die Aufgliederung das 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 Fälle zu vergleichen, die geschlossen wurden, die ein SLA erfüllten, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA nicht eingehalten haben.

B2C Einzahlung.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der Einzahlungsfälle, die an diesem Tag geschlossen wurden und gegen ein SLA verstoßen haben.

B2C Einzahlung.Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, die gegen ein SLA verstoßen haben.

B2C Einzahlung.Offene Fälle mit SLA-Verstoß über 80 %

Anzahl der offenen Einzahlungsfälle an diesem Tag, bei denen der verstrichene SLA-Prozentsatz größer als 80 Prozent ist.

B2C Einzahlung.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden zum Schließen der Einzahlungsfälle an diesem Tag und der Serviceaufgliederungen.

B2C Einzahlung. Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Falls

Durchschnittliche Anzahl von Stunden zum Schließen der Einzahlungsfälle, bei denen die Aufgliederung „Service“ ist. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet:

```
[B2C Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2C Deposit.Number of closed cases]
```

Aufgliederungen

- Alter
- Service

Schadensfälle bei Privatversicherungen-Dashboard

Mit Schadensfälle bei Privatversicherungen Dashboard können Sie einen Einblick in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens für die Ansprüche erhalten, die für Ihre Privatversicherungs-Policen empfangen wurden.

Die Schadensfälle bei Privatversicherungen Mit dem Dashboard können Sie den Status der Anspruchsfälle überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen aus einer zentralen Ansicht anzeigen. Sie können für einen bestimmten Zeitraum die Details für die geschlossenen Fälle anzeigen, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstoßen, offene Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die Dauer der geschlossenen Anspruchsfälle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Platform Analytics Arbeitsbereich ist in verfügbar ServiceNow Store. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Aktivierungsinformationen“ dieser Versionshinweise.

Um auf zuzugreifen Schadensfälle bei Privatversicherungen Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Finanzservices-Arbeitsbereich** > **Analytics-Center** ( ).

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen Platform Analytics Arbeitsbereich. Weitere Informationen zu finden Platform Analytics Arbeitsbereich, Siehe Analytics-Center .

Erforderliche ServiceNow AI 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 von Schadensfälle bei Privatversicherungen Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Schadensmanager bei Privatversicherungen	Muss Einblick in den Echtzeitstatus der Anspruchsfälle erhalten und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Anspruchsfälle überwachen, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstoßen haben • Überwachen Sie das Volumen jedes Anspruchsfalltyps und seinen Trend • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für einen Vertreter, einen Prozessverarbeiter oder eine Gruppe
Administrator für Schadensfälle bei Privatversicherungen	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 SLA-Verstoß.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Anzahl erstellter Fälle

Anzahl der Fälle, die heute oder täglich erstellt wurden.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Anzahl verweigerter 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 Fälle, die heute mit abgelehnten Ansprüchen geschlossen wurden.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Summierte Dauer der Stunden der Fälle, 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 Fälle in Privatbereichen, die an diesem Tag mit einem SLA-Verstoß geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der Fälle zu vergleichen, die geschlossen wurden, die ein SLA erfüllten, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA nicht eingehalten haben.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Offene Fälle mit SLA-Verstoß von mehr als 80 %

Anzahl der offenen Fälle bei Privatversicherungen, bei denen der Prozentsatz der SLA-Verstöße größer als 80 Prozent ist (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 Schadensfälle bei Privatversicherungen in SIU-Überprüfung.

Schadensfälle bei Privatversicherungen.Trend bei Anspruchsauszahlungen

Trend der täglichen Schadenauszahlung für die geschlossenen Fälle.

Aufgliederungen

- Phase
- Alter
- Schadenservice
- Kunde
- Produkt
- SLA-Prozentsatz

Services bei Privatversicherungen-Dashboard

Mit Services bei Privatversicherungen Dashboard können Sie einen Einblick in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens für die Serviceanfragen für Privatversicherungen erhalten, die für Ihre Versicherungsservices eingegangen sind.

Wichtig: Die Services bei Privatversicherungen Das Dashboard wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Die Services bei Privatversicherungen Mit dem Dashboard können Sie den Status der Richtlinien-Servicefälle überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen aus einer zentralen Ansicht anzeigen. Sie können jederzeit die Details für die geschlossenen Fälle anzeigen, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verstoßen, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Policen-Servicefälle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ServiceNow AI 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 zuzugreifen Services bei Privatversicherungen Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Finanzservices-Arbeitsbereich** > **Analytics-Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Services bei Privatversicherungen** > **Analytics**an.

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen Platform Analytics Arbeitsbereich. Weitere Informationen zu finden Platform Analytics Arbeitsbereich, Siehe 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**an.

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 von Services bei Privatversicherungen Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Manager bei Privatversicherungen	Muss Einblick in den Echtzeitstatus von Versicherungsfällen erhalten und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Versicherungsfälle überwachen, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstoßen haben • Überwachen Sie das Volumen jedes Versicherungsfalltyps und seinen Trend • Überprüfen Sie die Mitarbeiterproduktivität • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle für einen Service, Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Überwachen Sie die Details von Anforderungen nach Richtlinientyp • Führen Sie einen Drilldown zu den Details in einer Fehlerkategorie durch
Administrator bei Privatversicherungen	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

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.

Indikatoren

Services bei Privatversicherungen.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Anzahl der Stunden, die an diesem Tag für den Abschluss der Fälle mit Phasen- und Serviceaufgliederungen erforderlich sind.

Services bei PrivatversicherungenAnzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der Fälle in Privatbereichen, die heute mit Phasen- und Serviceaufgliederungen geschlossen wurden.

Privatversicherungen.offene Fälle mit SLA-Verstoß von mehr als 80 %

Anzahl der offenen Fälle in Privatversicherungen an diesem Tag, bei denen der verstrichene SLA-Prozentsatz mehr als 80 Prozent beträgt.

Privatversicherungen: Anzahl der Fälle, die für Kfz- und Privatversicherungen erstellt wurden

Anzahl der Fälle bei Privatversicherungen, die heute erstellt wurden, bei denen der Service bei Privatversicherungen das Konto für private Kfz-Abdeckungen ist oder Hausrat-Besitzer die Abdeckung ändern.

Services bei Privatversicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der Fälle, die an diesem Tag geschlossen wurden und gegen ein SLA verstoßen haben.

Privatversicherungen: Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Fälle in Privatversicherungen an diesem Tag, die ein SLA verletzt haben.

Privatversicherungen.Anzahl der offenen Fälle für Change-Abdeckung für Auto und Privat

Anzahl der offenen Privatversicherungs-Fälle an diesem Tag, bei denen der Privatversicherungs-Service „Privat Kfz-Abdeckungskonto“ ist oder Hausrat-Besitzer die Abdeckung ändern.

Services bei Privatversicherungen.Anzahl der vom Kunden abgelehnten Fälle

Anzahl der Fälle, die von einem Kunden abgelehnt wurden.

Services bei Privatversicherungen.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

Anzahl der Fälle mit Privatversicherungen, 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 zu vergleichen, die ein SLA verletzt haben.

Aufgliederungen

- Phase des Policefalls
- Policeservice
- Police Ablehnungsgrund

Dashboard „Vorgänge für privates Darlehen“

Mit Financial Services Personal Loan Operations Dashboard können Sie einen Einblick in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens für die privaten Darlehensfälle erhalten. Sie können den Status von Darlehensfällen überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen über eine zentrale Ansicht anzeigen.

Wichtig: Die Financial Services Personal Loan Operations Das Dashboard wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Sie können jederzeit die Details für die offenen Fälle, die neuen Fälle und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Darlehensfälle anzeigen. Dieses Dashboard wird automatisch aktiviert, wenn Sie installieren Financial Services Personal Loan Operations Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ServiceNow AI 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, erforderlich zum Bearbeiten des Dashboards.

Zugriff auf das Dashboard von Financial Services Personal Loan Operations

Um auf zuzugreifen Financial Services Personal Loan Operations Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Finanzservices-Arbeitsbereich** > **Analytics-Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Darlehensvorgänge** > **Analytics**an.

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen Platform Analytics Arbeitsbereich. Weitere Informationen zu finden Platform Analytics Arbeitsbereich, Siehe 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**an.

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 Einblick in den Echtzeitstatus der privaten Darlehensfälle erhalten und die folgenden Aufgaben ausführen: • Alle offenen Fälle überwachen, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstoßen haben • Überwachen Sie alle offenen Fälle nach Service Desk-Mitarbeiter und Alter der Fälle • Überprüfen Sie alle neuen Fälle für einen Service, einen Service, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle für einen Service, Service Desk-Mitarbeiter oder eine Gruppe • Führen Sie einen Drilldown zu den Details in einer Kategorie durch.
Darlehensadministrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

% der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

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 offenen Fälle, die an einem bestimmten Tag gegen ein SLA verstoßen haben. Die Punktzahl wird mit dieser 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 angegebenen Tag. Die Punktzahl wird mit dieser 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 dieser 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 aus der Tabelle [sn_bom_loan_Service] erfasst.

Durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen

Aufgliederung der durchschnittlichen Abschlusszeit der Fälle in Tagen nach Service, Service Desk-Mitarbeiter oder Zuweisungsgruppe in den letzten sieben Tagen. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet:

```
[[Summed Duration of Closed Cases] / [Number of Closed Cases]] / 24
```

Aufgliederungen

- Agent
- Agent-Gruppe
- Zuweisungsgruppe
- Alter
- Service

Dashboard „Treasury-Vorgänge“

Mit Financial Services Treasury Operations Dashboard können Sie einen Einblick in die Leistung Ihres Teams und Ihres Geschäfts für die Treasury-Serviceanfragen erhalten, die für Ihre Finanzservices empfangen wurden.

Wichtig: Die Financial Services Treasury Operations Das Dashboard wurde modernisiert, um Ihnen eine bessere Anwender-Experience zu bieten.

Sie können den Status der Treasury-Servicefälle überwachen, Trends anzeigen und Detailinformationen in einer zentralen Ansicht anzeigen. Sie können jederzeit die Details für die geschlossenen Fälle anzeigen, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstoßen, die offenen Fälle, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und die durchschnittlichen Abschlusszeiten der Treasury-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.

Erforderliche ServiceNow AI 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 zuzugreifen Financial Services Treasury Operations Dashboard, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Finanzservices-Arbeitsbereich** > **Analytics-Center** ( ).

Alternativ können Sie zu navigieren **Alle** > **Treasury-Vorgänge** > **Analytics**an.

Sie können auch über auf das Dashboard zugreifen Platform Analytics Arbeitsbereich. Weitere Informationen zu finden Platform Analytics Arbeitsbereich, Siehe 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**an.

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 von Financial Services Treasury Operations Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Treasury-Manager	Muss Einblick in den Status von Treasury-Fällen erhalten und die folgenden Aufgaben ausführen: • Überwachen Sie die offenen Treasury-Fälle, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) verstoßen haben oder kurz davor stehen, ein SLA zu verletzen und Handlungsbedarf haben • Überwachen Sie das Volumen der Treasury-Fälle für jedes Treasury-Produkt • Überprüfen Sie die durchschnittliche Abschlusszeit der Fälle • Detailinformationen in einem Treasury-Produkt anzeigen
Treasury-Administrator	Muss in der Lage sein, Ansichten anzupassen.

Indikatoren

FSO Treasury.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA

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 Fälle, die an diesem Tag innerhalb eines SLA geschlossen wurden. Der Indikator wird verwendet, um die Anzahl der Fälle zu vergleichen, die geschlossen wurden, die ein SLA erfüllten, mit der Anzahl der Fälle, die ein SLA nicht eingehalten haben.

FSO Treasury.Anzahl der geschlossenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der Treasury-Fälle, die an diesem Tag geschlossen wurden und gegen ein SLA verstoßen haben.

FSO Treasury.Anzahl der offenen Fälle

Anzahl der offenen Treasury-Fälle an diesem Tag mit Aufgliederungen nach Alter und Service.

FSO Treasury.Anzahl der geschlossenen Fälle

Anzahl der heute geschlossenen Treasury-Fälle mit den Aufgliederungen „Alter“ und „Service“.

FSO Treasury.Durchschnittliche Zeit bis zum Schließen eines Falls

Durchschnittliche Anzahl der Stunden zum Schließen der Treasury-Fälle, bei denen die Aufgliederung „Service“ ist. Die Punktzahl wird mit dieser Formel berechnet:

```
[FSO Treasury.Summed duration of closed cases]/[FSO Treasury.Number of closed cases]
```

FSO Treasury.Summierte Dauer der geschlossenen Fälle

Gesamtzahl der Stunden zum Schließen der Treasury-Fälle an diesem Tag mit den Aufgliederungen „Alter“ und „Service“.

FSO Treasury.Anzahl der neuen Fälle

Anzahl der neuen Treasury-Fälle, die heute geöffnet wurden, mit den Aufgliederungen „Alter“ und „Service“. Dieser Indikator wird bei Verwendung mit dem Indikator Anzahl der geschlossenen Fälle verwendet, um die Anzahl der erstellten Fälle im Vergleich zu den geschlossenen Fällen zu vergleichen und den Trend anzuzeigen.

FSO Treasury.Anzahl der offenen Fälle mit voraussichtlichem SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Treasury-Fälle an diesem Tag, bei denen der verstrichene SLA-Prozentsatz 80 Prozent oder größer ist.

FSO Treasury.Anzahl der offenen Fälle mit SLA-Verstoß

Anzahl der offenen Treasury-Fälle an diesem Tag, die gegen ein SLA verstoßen haben.

Aufgliederungen

- Alter
- Service

Filter

Die folgende Tabelle zeigt die verfügbaren Filter im Dashboard „Treasury Operations“.

Name	Typ	Beschreibung
FSO Treasury.Service	Aufgabendatensatz	Ruft alle Datensätze aus der Tabelle „Servicedefinition“ [sn_bom_Service_Definition] ab, mit der der Aufgabentyp beginnt `sn_bom_Treasury` Und endet mit `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.

Name	Typ	Beschreibung
Alter	Bucket	Zeigt die Altersbereiche in Tagen für Treasury-Fälle an.

Process Optimization für Financial Services Operations

Die Financial Services Operations Process Optimization Inhaltspaket ist vorkonfiguriert Process Optimization Modelle für Financial Services Operations Prozesse, mit denen Analysten und Prozessverantwortliche analysieren können, wie effektiv ihre Geschäftsprozesse sind.

Wichtig: Ab dem Vancouver-Release wurde die Anwendung „Prozessoptimierung“ in umbenannt Process Optimization.

Informationen zum Aktivieren von FSO Process Mining-Inhaltspaket , Siehe Aktivieren Process Mining Inhaltspakete .

Optimierungsprojekte

Das Inhaltspaket fügt vorgefertigte hinzu Process Optimization Projektmodelldefinitionen für diese Financial Services Operations Anwendungen.

- 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 Erstellen Sie ein Projekt oder eine Vorlage mit dem Projektgenerator .

Rollen

Basierend auf Financial Services Operations Anwendung, die Sie verwenden Process Optimization Anwendung für benötigen Sie die folgenden Rollen.

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 – erforderliche Rollen für Process Optimization

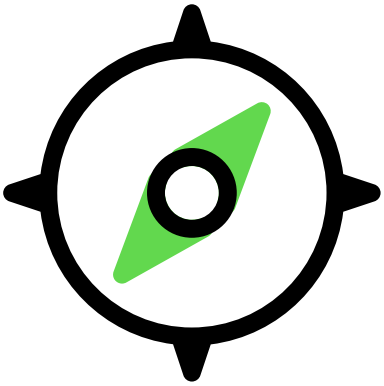
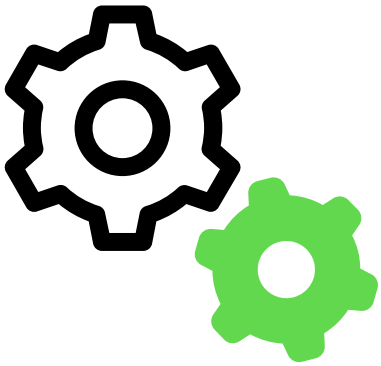
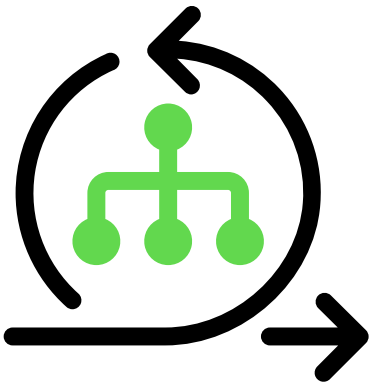
Anwendung Financial Services Operations	Erforderliche Rolle
Financial Services Card Operations	Konfliktmanagement: sn_bom_credit_Card.Conflict_Manager und sn_Process_Optimization_Analyst
Financial Services Payment Operations	sn_bom_payment.Payments_Manager und sn_Process_Optimization_Analyst
Financial 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_analys
Financial Services Business Lifecycle	sn_bom_CLOO_b2b.Manager und sn_Process_Optimization_Analyst
Financial Services Client Lifecycle	sn_bom_CLOO_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
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 ServiceNow® Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Anwendung zur Nutzung von KI und Now LLMUm Ihre Finanzbetriebsprozesse zu automatisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie mehr über Now Assist für FSO	Konfigurieren Sie Now Assist für FSO Anwendung, um zu beginnen	Verwenden Agentic Von angebotene KI-Fähigkeiten Now Assist für FSO
	Verwenden Financial Services Operations KI-Agent-Sammlung  Verwenden Sie in agentische Workflows Now Assist für FSO	

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.

Ausschlusshinweis auf Bundesebene

Wichtig:

- Nicht alle Modellanbieter sind für Kunden mit landesinternen SKUs verfügbar, und einige Now Assist-Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden im Land nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter KB1584492 artikel in der Now Support Knowledge Base. Überprüfen Sie in zukünftigen Releases auf Updates der Modellanbieter-Verfügbarkeit.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, selbst gehosteten Kunden oder anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Problembehandlung und Hilfe

- KI und Intelligenz in der ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support an.

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 besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , 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 Erfasst und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Bearbeitungen an Ausgaben dieser Anwendung, um sie zu entwickeln und zu verbessern ServiceNow Technologien einschließlich ServiceNow Modelle und KI-Produkte. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist Abwählseite beschrieben.

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.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation an.

Now Assist für Financial Services Operations (FSO) erkunden

Mit Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Anwendung: Verwenden Sie Agentic AI, um Falldetails zusammenzufassen , Verbessern Sie die Aufnahme von Konflikten mit Erfassung von Konflikten über Virtual Agent, Und nutzen Sie agentische Workflows .

Übersicht über Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

Die folgenden KI-Fähigkeiten sind verfügbar:

- Fassen Sie die Details eines Falls für einen Versicherungsanspruch oder einen Kartenkonflikt zusammen.
- Verwenden Sie einen Virtual Agent Chatbot als Teil des Kundenkonfliktaufnahme-Flows. Kartennetzwerk- und Ausstellerrichtlinien sind in die Chatbot-Konversation integriert. Informationen zum Konflikt werden aus den Antworten des Kunden gesammelt und abgeleitet und in Fallformularfelder ausgefüllt.
- Verwenden Sie Agentic KI, um Konfliktmitarbeiter bei der Bearbeitung von Transaktionen zu unterstützen, die als freundlicher Betrug gekennzeichnet sind. Der KI-Agent nutzt die Ergebnisse eines freundlichen Betrugserkennungstool, um Empfehlungen für die entsprechende Aktion zu generieren. Wenn die Transaktion abgelehnt wird, hilft dies auch beim Entwurf einer Begründung, um dem Endanwender die Entscheidung zu erklären.

Kompetenzen

Die Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Enthält die folgenden Kompetenzen.

Fallzusammenfassung

Stellt einem Service Desk-Mitarbeiter eine Zusammenfassung eines Versicherungsanspruchs- oder Kartenkonfliktfalls bereit, einschließlich des Problems und der ergriffenen Maßnahmen. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann 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 des Falls veröffentlichen.

Die generierte Fallzusammenfassung wird in den folgenden Bereichen angezeigt:

- Versicherung: Neben dem Anspruchsdetailbereich auf der Anspruchszusammenfassungsseite, dem Anspruchsarbeitsbereich und der Anspruchsdetailseite
- Banking: Zwischen dem Bereich „Aktivitäten“ und „Fallinformationen“

Die Zusammenfassung enthält die Informationen, die der Service Desk-Mitarbeiter in die Falldatensatzfelder eingibt, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Beschreibung und Datensatzfelder der Fallkompetenz

Branche	Kompetenzbeschreib	Datensatz-Felder
Versicherung	Stellt eine anwenderdefinierte Kompetenz bereit, die mit einer Reihe	• Incident-Beschreibung • Incident-Ort

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

Beschreibung und Datensatzfelder der Fallkompetenz (Fortsetzung)

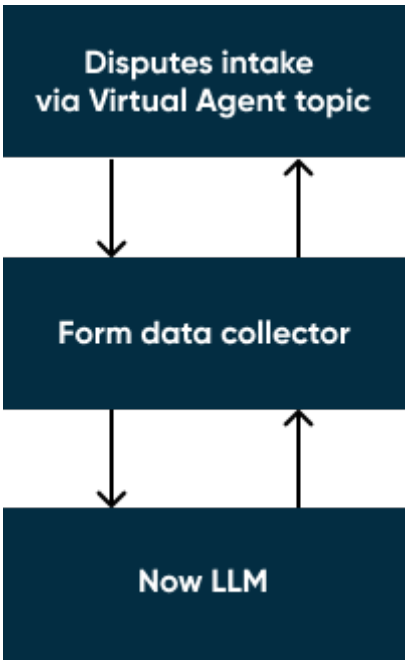
Branche	Kompetenzbeschreib	Datensatz-Felder
	zugehöriger Tabellen für Anspruchsfälle konfiguriert ist. Die Anweisungen beziehen sich auf eine Vielzahl von Anspruchsfällen für alle Geschäftsbereiche. Die Zusammenfassung ist auf Basisebene verfügbar.	• Datum des Incidents • Art des Verlusts • Phase • Zugewiesen 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, indem Konfliktaufnahme mit einem Chat-Bot durchgeführt wird. Dies kann den Prozess zur Übermittlung von Kartenkonflikten für Kunden optimieren und die Arbeitsauslastung für Servicemitarbeiter reduzieren.

Die folgende Abbildung zeigt die Interaktion zwischen Virtual Agent Thema, die Formulardatenerfasser-Anwendung 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.



- Die Erfassung von Konflikten über Virtual Agent Das Thema enthält die Logik zum Erstellen eines Konfliktfalls und Ausfüllen des Konfliktfragebogens basierend auf der Konversation. Wenn die Antwort nicht anhand der Chatantworten bestimmt werden kann, wird dem Anwender eine Frage auf klare und leicht verständliche Weise angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie an Virtual Agent Thema in Erfassung von Konflikten über Virtual Agent.
- Der Formulardatensammler verwendet den Tabellennamen und den Ansichtsnamen als Eingabe und durchläuft jede Frage im Formular. Während der Iteration der Fragen wird gefragt Now LLM Wenn die Frage basierend auf dem Chatverlauf beantwortet wird. Wenn sie beantwortet wird, wird mit der nächsten Frage fortgefahren. Weitere Informationen finden Sie unter Formulardatenerfasser.
- Now LLM Hilft, Antworten aus Kundenantworten abzuleiten und Fragen aus dem Konfliktfragebogen umzuformulieren.

Now Assist Bereich in Financial Services Arbeitsbereich

Für die Fallzusammenfassung kann ein Service Desk-Mitarbeiter verwenden Now Assist Bereich in Financial Services Arbeitsbereich. Dadurch kann ein Service Desk-Mitarbeiter eine Fallzusammenfassung in einer Konversationsschnittstelle anfordern. Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter Now Assist-Bereich .

Verarbeitung sensibler Daten

Personenbezogene Informationen und andere vertrauliche Daten können maskiert werden, damit sie nicht in generativen KI-Hinweismeldungen angezeigt werden. Platzhaltertext wird stattdessen mit der Eingabeaufforderung gesendet, und dieser Platzhaltertext wird durch den ursprünglichen Text ersetzt, nachdem die Antwort empfangen wurde. Diese bidirektionale Maskierung stellt sicher, dass Ihre Anwender die richtigen Werte sehen, aber die Now LLM Service Ist keinen vertraulichen Informationen ausgesetzt. 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.

Wichtig: Seien Sie bei der Verwendung vorsichtig Now Assist für FSO Mit Fällen, die vertrauliche Daten oder andere regulierte Arbeitsauslastungen enthalten, z. B. Ansprüche aus dem Gesundheitswesen. Now Assist für FSO Sollte nicht für die Verarbeitung von geschützten Gesundheitsinformationen (Protected Health Information, PHI) verwendet werden. Bei Verwendung von Now Assist für FSO Validieren und testen Sie in einer geschützten Branche 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 das Ausfüllen von Fallformularfeldern während der Interaktion eines Kunden mit zu unterstützen Virtual Agent Chatbot.

Formulardatenerfasser-Flow anzeigen

So zeigen Sie den Formulardatenerfasser an:

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Geben Sie im Suchfeld Konv. Formular sequenzielle Fragen stellen ein.
3. Wählen Sie aus **Konversationsformular Stellen Sie Sequenzielle Fragen** Themenblock in der Liste.

Zusammenfassung des Formulardatensammler-Flows

1. Der Flow verwendet die folgenden Eingabeparameter:

Flow-Datensammlerparameter

Name	Beschreibung
Tabellenname	Der Name der Tabelle.
Konversationskontext	Der Kontext von Virtual Agent Konversation.
Sys-ID	Der Bezeichner der Tabelle.
Ansicht	Die Tabellenansicht.

2. Die Formularfelder werden aus den Tabellen- und Ansichtseingaben abgerufen.
3. Der Flow iteriert durch jedes Feld in der Tabelle.
   a. Bestimmen Sie den Feldtyp, 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 mithilfe der Formulardatenerfasser-Fähigkeit an Now LLM Um zu bestimmen, ob die Frage mithilfe des Konversationsverlaufs beantwortet werden kann oder ob dem Kunden eine neue Frage gestellt werden soll.

Frage kann mithilfe des Konversationsverlaufs beantwortet werden	Aktualisieren Sie den Falldatensatz (erstellt vom Virtual Agent-Thema) mit Daten aus der Antwort des Kunden.
Frage kann nicht mithilfe des Konversationsverlaufs beantwortet werden	Generieren Sie mit eine Frage in einem Konversationsformat Now LLM Und präsentieren Sie es dem Kunden.

4. Wenn keine Felder mehr vorhanden sind, gibt der Flow die Antwortausgabe und das Datensatzfeldwertpaar zurück.

Hinweis: Nur UI-Richtlinien werden für die Feltiteration in einem Formular unterstützt. Client-Skripts werden derzeit nicht unterstützt.

Now Assist für Financial Services Operations (FSO) konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung von Kompetenzen in Now Assist für FSO. Befolgen Sie die Aufgaben, die in der Konfigurationsübersicht für die Kompetenzen aufgeführt sind, die Sie aktivieren möchten.

Konfiguration – Übersicht

- Konfigurieren Sie die Fallzusammenfassung in Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

  Konfigurieren Sie die Anwendung so, dass Ihre Service Desk-Mitarbeiter Fallzusammenfassungskompetenzen in verwenden können Financial Services Arbeitsbereich und Core-UI.

- Konfigurieren Erfassung von Konflikten über Virtual Agent In Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

  Einrichten Erfassung von Konflikten über Virtual Agent Dient zum Bereitstellen eines Konversations-Chats Bot-Experience für Ihre Kunden, um Kartenkonflikte zu übermitteln.

- Konfigurieren von agentischen Workflows in Financial Services Operations

  Agentic-Workflows in FSO sind standardmäßig inaktiv. Verwenden KI-Agenten-Studio Zum Aktivieren von agentischen Workflows und KI-Agents in FSO Und verbessern Sie Ihre Finanzdienstleistungsprozesse.

Auswählen eines Sprachmodell-Service Providers

Verschiedene Modelle können unterschiedliche Leistung und Antworten bieten. Sie können auswählen, welcher Service Provider für verwendet werden soll Now Assist für FSO Kompetenzen und agentische KI.

Sie können verwenden Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini Oder Anthropic Claude auf AWS Als KI-Modellanbieter für alle Now Assist Kompetenzen und KI-Agenten. Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen in KI-Governance Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie dann die Einstellungen auf Kompetenzebene in fest Now Assist-

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

Administrator Konsole an. Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform® .

Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Ausschlusshinweis auf Bundesebene.

Sicherheit wird konfiguriert

Sie können die Sicherheitsimplementierung für aktivieren Now Assist für FSO Kompetenzen, KI-Agents und agentische Workflows durch Zugriffssteuerungslisten (ACLs) und Anwenderidentitäten. Diese ACLs bestimmen, welche Anwender über Berechtigungen zum Erkennen und Aufrufen dieser Funktionen verfügen. Siehe Konfigurieren Sie eine ACL-Regel Weitere Informationen zum Konfigurieren von ACLs.

Konfigurieren und verwalten Sie ACLs für agentische Workflows und KI-Agents in KI-Agenten-Studio. Unter Implementieren Sie die Zugriffssteuerung für Sicherheit in KI-Agents finden Sie weitere Details.

Vordefinierte ACLs sind in vorhanden Now Assist für FSO Für Folgendes:

- Fallzusammenfassungskompetenzen
- Erfassung von Konflikten über Virtual Agent
- KI-Service Desk-Mitarbeiter und agentische Workflows in helfen bei der Lösung von benutzerfreundlichem Betrug
- In verwendete Subflows Erfassung von Konflikten über Virtual Agent
- Subflows und Subflow-Aktionen, die im agentischen Workflow „Hilfe zur Lösung von benutzerfreundlichen Betrugsfällen“ verwendet werden

Zugehörige Informationen

Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform®

Regeln Für Zugriffssteuerungsliste

Implementieren Sie die Zugriffssteuerung für Sicherheit in KI-Agents

Konfigurieren Sie die Fallzusammenfassung in Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie konfigurieren Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Anwendung, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter Fallzusammenfassungskompetenzen in verwenden können Financial Services Arbeitsbereich und Core-UI.

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 Fallzusammenfassungskompetenzen aufgeführt, auf die Sie über zugreifen können Now Assist-Administrator Konsole.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Now Assist-Administrator Konsole

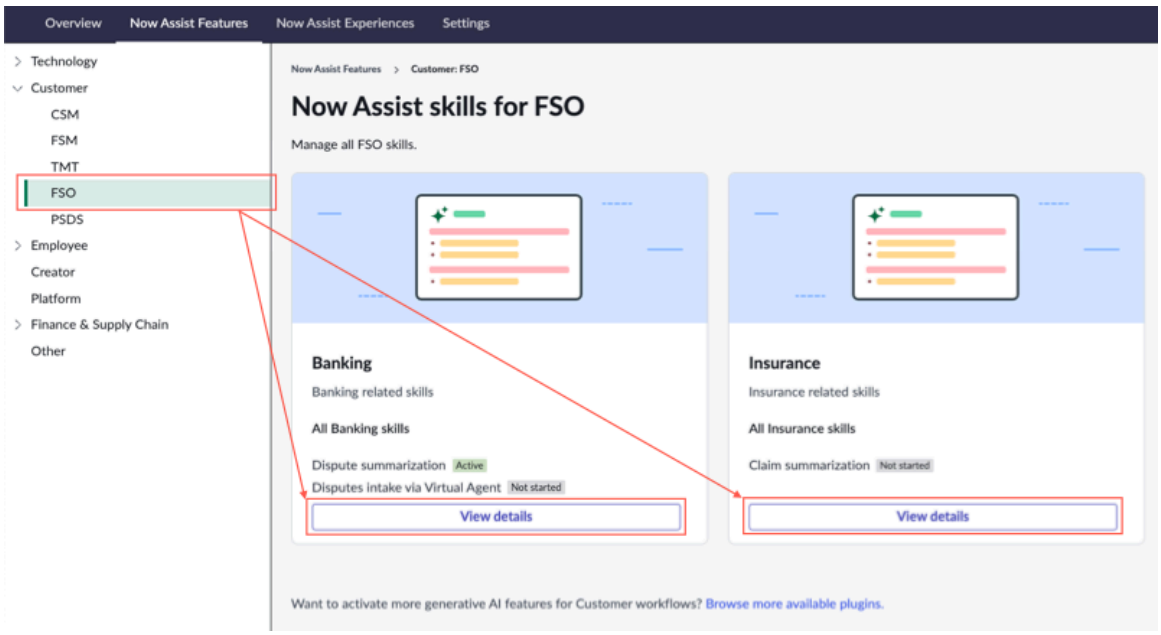
Region	Kompetenzen
Bankwesen	Konfliktfallzusammenfassung
Versicherung	Zusammenfassung des Anspruchsfalls

Hinweis:

Now LLM Service ist derzeit der einzige Anbieter für die Kompetenzen dieser Now Assist-Anwendung.

Prozedur

1. Installieren Sie Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Plugin (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** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
3. Rufen Sie die Eigenschaft **Kunde** > **FSO** Workflow-Gruppe.
4. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der Kompetenz zugeordnet ist, die Sie aktivieren möchten, die Option aus **Zeigen Sie Details an** .



5. Wählen Sie auf der Kachel für Ihre Kompetenz die Option aus **Kompetenz aktivieren** .
6. Überprüfen Sie die Eingaben für die ausgewählte Kompetenz.

   Die Eingabetabellenfelder sind schreibgeschützt.

   Informationen zu den Eingaben für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben Für Now Assist für Financial Services Operations (FSO).

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.

7. Nachdem Sie die Eingaben für die ausgewählte Kompetenz überprüft haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
   Über die Schaltfläche **Zurück** können Sie zum vorhergehenden Schritt zurückkehren.
8. Wählen Sie aus, wo Sie die Kompetenz anzeigen möchten.
   - **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.

     Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Produkt angezeigt werden, den Abwärtspfeil aus, um die Rollen zu definieren, die die Kompetenz verwenden können.
   - **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind die 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 Now Assist Bereich .

     Für die Kompetenzen, die in angezeigt werden Now Assist Wählen Sie den Abwärtspfeil aus, um die Rollen zu definieren, die die Kompetenz verwenden können.
9. Nachdem Sie die Anzeige für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
10. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen.

Ergebnis
Eine Nachricht wird angezeigt, die bestätigt, dass die Zusammenfassungskompetenz erfolgreich aktiviert wurde. Wählen Sie Aus **Zurück zum Bankwesen** Um zum Bildschirm „Bankkompetenzen“ zurückzukehren.

Nächste Maßnahme
Sie können auswählen, welcher Service Provider für diese Kompetenz verwendet werden soll In der Now Assist-Administratorkonsole .

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 überprüfen Now Assist für FSO. 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 des Versicherungsanspruchs“

Die Kompetenz „Zusammenfassung des Versicherungsanspruchs“ umfasst die Eingaben zur Identifizierung der Tabelle und der Felder, die zum Generieren einer Fallzusammenfassung verwendet werden.

Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

In der folgenden Tabelle sind die Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung Versicherungsanspruch“ 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 des Versicherungsanspruchs“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	• Anspruchsbasis [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 „Bankkonfliktzusammenfassung“

Die Kompetenz „Bankkonfliktzusammenfassung“ umfasst die Eingaben zur Identifizierung der Tabelle und der Felder, die zum Generieren einer Fallzusammenfassung verwendet werden.

Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 folgenden Tabelle sind die Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung von Bankkonflikten“ aufgeführt.

Eingaben für die Kompetenz „Bankkonfliktzusammenfassung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	• Kartenkonflikte Servicefall [sn_bom_credit_Card_Conflicts_Service] • Kartenkonflikte Transaktion->Übergeordnet • Kartenkonflikte Aufgabe->Übergeordnet
Eingabefelder	Kartenkonflikte Servicefall • Kurzbeschreibung • Erstellt • Zugewiesen an • Phase • Konfliktbetrag • Kartennetzwerk • Kategorie • Ursachencode • Verbraucher • Account • Service • Produkt Kartenkonflikte Transaktion->Übergeordnet • Ergebnis • Finanztransaktion • Händler Name • Ausgleichsberechtigung • Aktivitätsstatus • Zahlungsstatus Kartenkonflikte Aufgabe->Übergeordnet • Ausgleich verfolgen • Service beanstanden • 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.

Eingaben für die Kompetenz „Bankkonfliktzusammenfassung“ (Fortsetzung)

Eingabe	Beschreibung
	• Erstellt • Händlerantwort

Konfigurieren Erfassung von Konflikten über Virtual Agent In Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie konfigurieren Erfassung von Konflikten über Virtual Agent In Now Assist für Financial Services Operations (FSO). Dies bietet Ihren Kunden eine Konversations-Experience, um Kartenkonflikte einzureichen.

Vorbereitungen

Bestätigen Sie das Financial Services Card Operations(sn_bom_Credit_Card) ist auf Ihrer Instanz installiert.

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 .

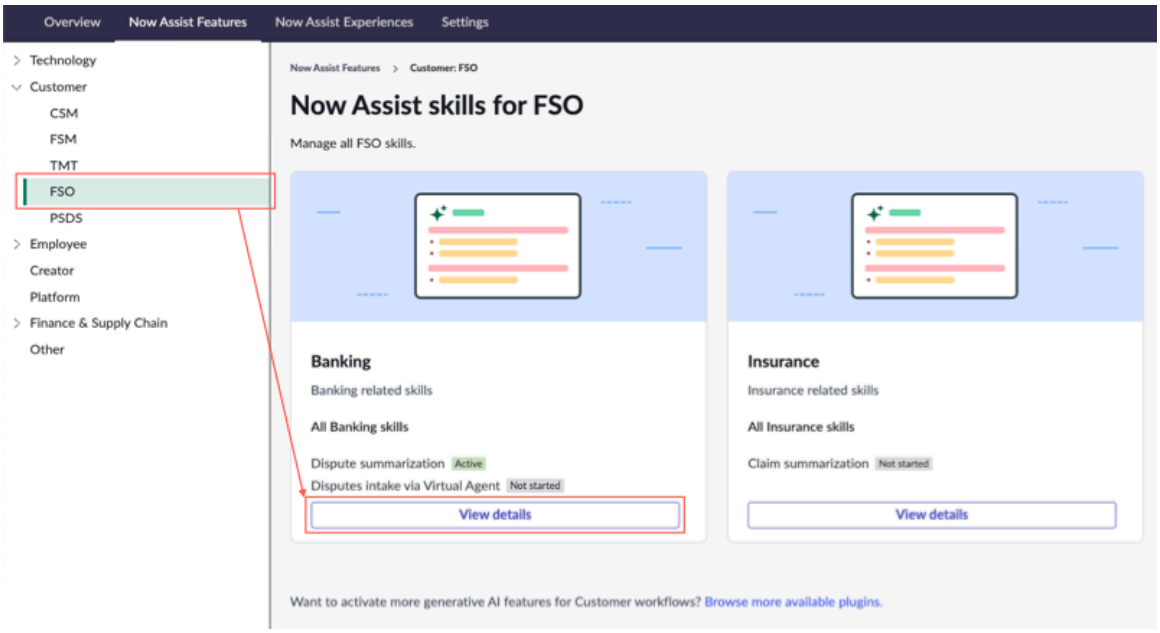
Hinweis:

Now LLM Service ist derzeit der einzige Anbieter für die Kompetenzen dieser Now Assist-Anwendung.

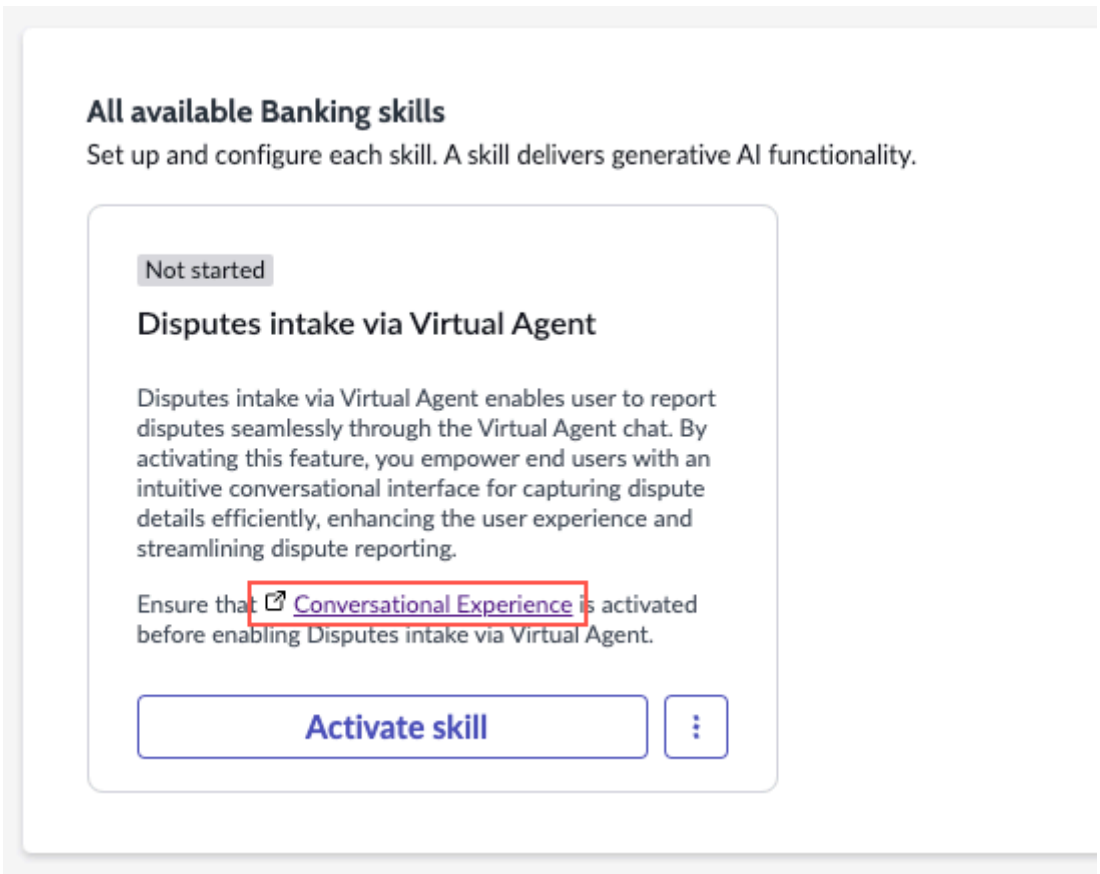
Prozedur

1. Installieren Sie Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Plugin (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** > **Kompetenzen** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
3. Rufen Sie die Eigenschaft **Kunde** > **FSO** Workflow-Gruppe.
4. Wählen Sie im Abschnitt Banking die Option aus **Zeigen Sie 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.



5. Im Abschnitt alle verfügbaren Bankkompetenzen in Erfassung von Konflikten über Virtual Agent Kompetenzbereich auswählen **Konversations-Experience** .
Konversations-Experience wird in einem neuen Browser geöffnet.



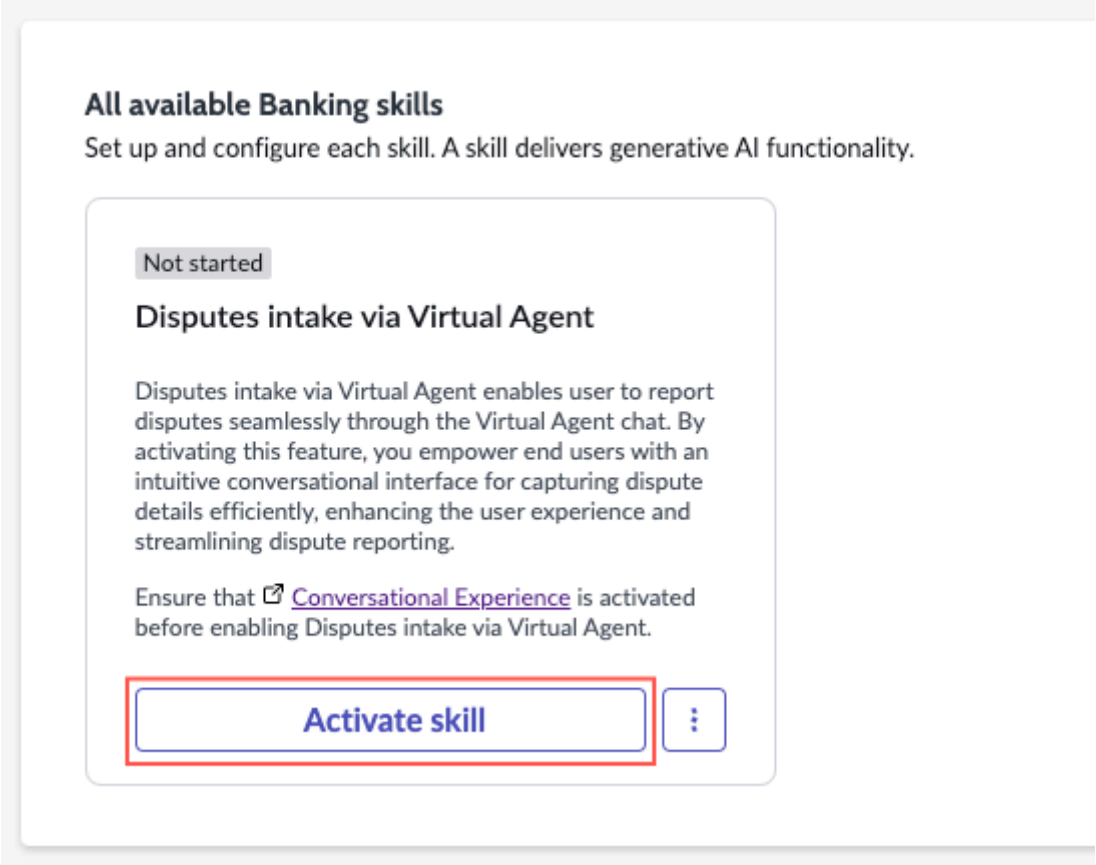
6. Ein **Konversations-Experience** > **Now Assist-Kompetenzen**, Aktivieren **Now Assist-Themen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Erfassung von Konflikten über Virtual Agent Erforderlich Now Assist Themen, die funktionieren sollen. Sie können bei Bedarf die anderen Kompetenzen der Konversations-Experience aktivieren.

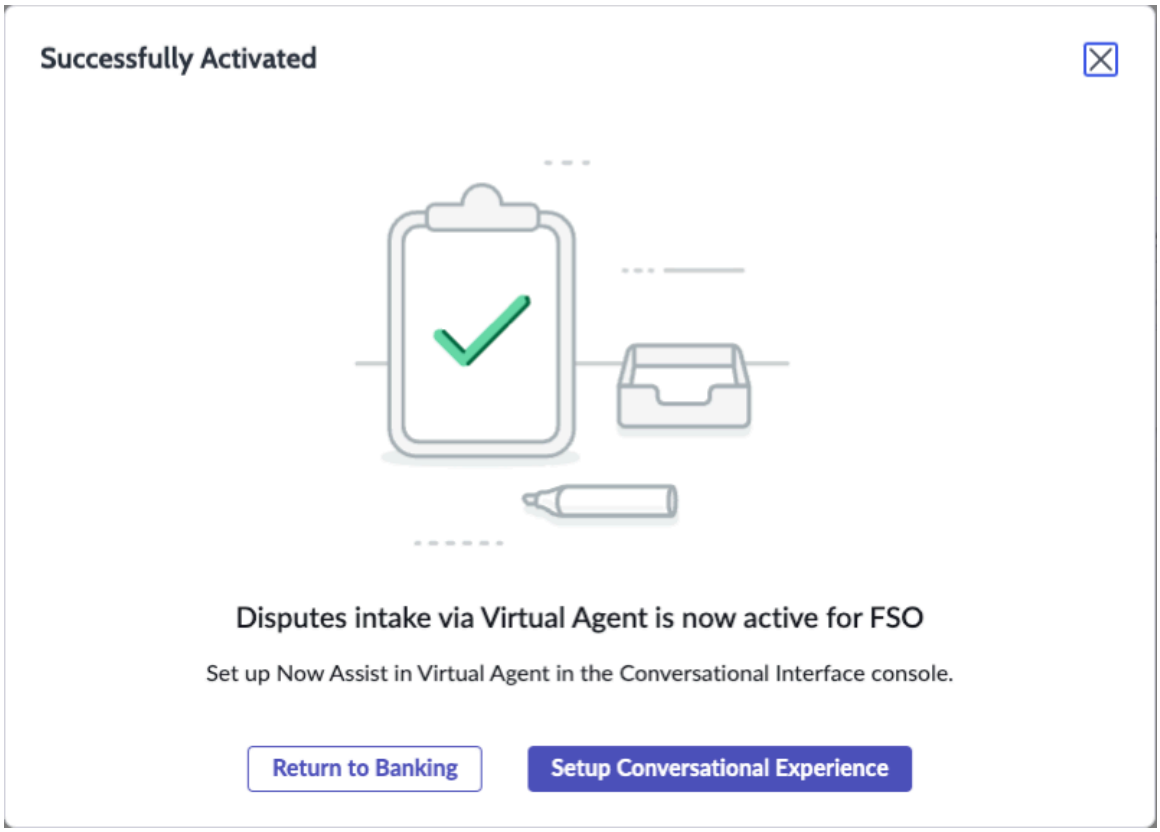
In diesem Setup können Sie auch definieren, wo der Virtual Agent Wird angezeigt, das Chatfenster-Branding, die Chat-Experience usw. Weitere Informationen finden Sie unter Assistenten werden konfiguriert .

7. Kehren Sie zum Browser-Fenster „Banking“ zurück.
8. In Erfassung von Konflikten über Virtual Agent Kompetenzkachel auswählen **Kompetenz aktivieren** .



Ergebnis
Ein Fenster wird angezeigt, das bestätigt, dass Erfassung von Konflikten über Virtual Agent Kompetenz ist für aktiv Now Assist für 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.



Nächste Maßnahme

Wählen Sie Aus **Richten Sie Konversations-Experience Ein** Um die Konfiguration für zu überprüfen Erfassung von Konflikten über Virtual Agent.

Wählen Sie Aus **Zurück zum Bankwesen** Um zur Seite „Bankkompetenzen“ zurückzukehren.

Sie können auswählen, welcher Service Provider für diese Kompetenz verwendet werden soll In der Now Assist-Administratorkonsole .

Passen Sie an Virtual Agent Thema in Erfassung von Konflikten über Virtual Agent

Überprüfen und ändern Sie Virtual Agent Thema in Konfliktaufnahme über Virtual Agent . Erfahren Sie, wie der Konversations-Workflow funktioniert, und ändern Sie ihn für Ihre eigenen Anforderungen.

Vorbereitungen

Legen Sie den Anwendungsbereich in Ihrer Instanz auf fest *`Financial Services Card Operations`*.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfliktaufnahme über Virtual Agent Enthält Virtual Agent Thema namens „Konflikt melden“. Überprüfen Sie dieses Thema, um zu verstehen, wie es funktioniert Virtual Agent Der Assistent erstellt Konfliktfälle und sammelt Informationen vom Kunden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**an.
2. Geben Sie im Feld Suche den Eintrag Konflikt melden ein.
3. Wählen Sie Aus **Melden Sie einen Konflikt** In der Themenliste.

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.

Nächste Maßnahme
Überprüfen und ändern Sie den Workflow für Ihre Geschäftsanforderungen.

Zugehörige Informationen

Virtual Agent-Designer Schnittstellenreferenz

Formulardatenerfasser

Konfigurieren von agentischen Workflows in Financial Services Operations

Aktivieren und ändern Sie agentische Workflows für Now Assist für FSO In KI-Agenten-Studio.

Agentische Workflows werden aktiviert

Agentic-Workflows in FSO Sind standardmäßig inaktiv. So aktivieren Sie einen Workflow:

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Agenten-Studio* > **Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie den agentischen Workflow aus.
3. Wählen Sie im geführten Setup die Option aus **Auslöser definieren** .
4. Wählen Sie den Auslöser für den agentischen Workflow in der Liste aus.
5. Legen Sie im Formular „Auslöser bearbeiten“ fest **Aktiv** Auf „wahr“.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Agentische Workflows werden geändert

Wichtig: Standardmäßig sind alle agentischen Workflows und KI-Agent-Datensätze schreibgeschützt.

Um einen agentischen Workflow zu ändern, müssen Sie zuerst Duplizieren Sie es , Und fahren Sie dann mit den folgenden Schritten fort:

- Aktivieren Sie den agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie den Service Desk-Mitarbeiter im agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie den Auslöser, um den agentischen Workflow automatisch aufzurufen.

Wichtig: Wenn Sie einen agentischen Workflow, einen KI-Agent oder ein Tool ändern, stellen Sie sicher, dass Sie alle Anweisungen entsprechend aktualisieren.

Weitere Informationen zum Aktivieren von agentischen Workflows, Auslösern und Service Desk-Mitarbeitern finden Sie unter Aktivieren Sie eine Vorlage für einen agentischen Workflow Und Ändern Sie einen KI-Agent .

Weitere Informationen zu agentischen Workflows in finden Sie in FSO, Siehe Mit agentischen Workflows in Now Assist für Financial Services Operations (FSO).

Auswählen eines Sprachmodell-Service Providers

Sie können auswählen, welcher Service Provider für KI-Agents und agentische Workflows verwendet werden soll In der Now Assist-Administratorkonsole .

Now Assist für Financial Services Operations (FSO) verwenden

Wenn Sie eine Agent-Rolle innehaben, können Sie die Falldetails mit zusammenfassen Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Anwendung. Kunden können auch verwenden Konfliktaufnahme über Virtual Agent Zum übermitteln von Kartenkonflikten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Kompetenz „Fallzusammenfassung“, um den Fallkontext schneller zu verstehen. Diese Zusammenfassungen sind nützlich für langjährige oder komplexe Fälle.

Konfliktaufnahme über Virtual Agent Optimiert den Prozess zur Übermittlung von Kartenkonflikten für Karteninhaber durch Bereitstellung einer Chat-Schnittstelle. Fallinformationen werden aus den Antworten des Kunden gesammelt, und Fragen zum Konfliktfragebogen werden dem Kunden in Konversationssprache präsentiert.

Fassen Sie einen zusammen Konflikt oder Ansprüche Fall Mit Fallzusammenfassung

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus den definierten Feldern im Falldatensatz, und verstehen Sie den Fallkontext schnell, indem Sie die Kompetenz Fallzusammenfassung in verwenden Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Anwendung.

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.Adjuster, 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 ändern Now Assist-Administrator Konsole.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ bietet Ihnen eine kurze Zusammenfassung eines Bankkartenkonflikts oder Versicherungsanspruchs-Falls. Mit dieser Kompetenz können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Generieren Sie eine erste Zusammenfassung eines Falls, damit Sie den Fallkontext verstehen können.
- Fassen Sie die durchgeführten Aktionen und Lösungen für einen Fall zusammen.

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ ist in verfügbar Financial Services Arbeitsbereich und in Core-UI.

- In Financial Services Arbeitsbereich, verwenden Sie die Fallzusammenfassung nach *Now Assist*Komponente zum Generieren einer Zusammenfassung. Die Komponente wird in den folgenden Bereichen angezeigt:
  - Versicherung: Neben dem Anspruchsdetailbereich auf der Anspruchszusammenfassungsseite, dem Anspruchsarbeitsbereich und der Anspruchsdetailseite
  - Kartenkonflikt: Zwischen dem Bereich „Aktivitäten“ und „Fallinformationen“
- In Core-UI, Wählen Sie aus **Zusammenfassen** Schaltfläche im Falldatensatz, um eine Zusammenfassung zu generieren.

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ überprüft den Falldatensatz, um festzustellen, ob genügend Informationen zum Erstellen einer Zusammenfassung verfügbar sind:

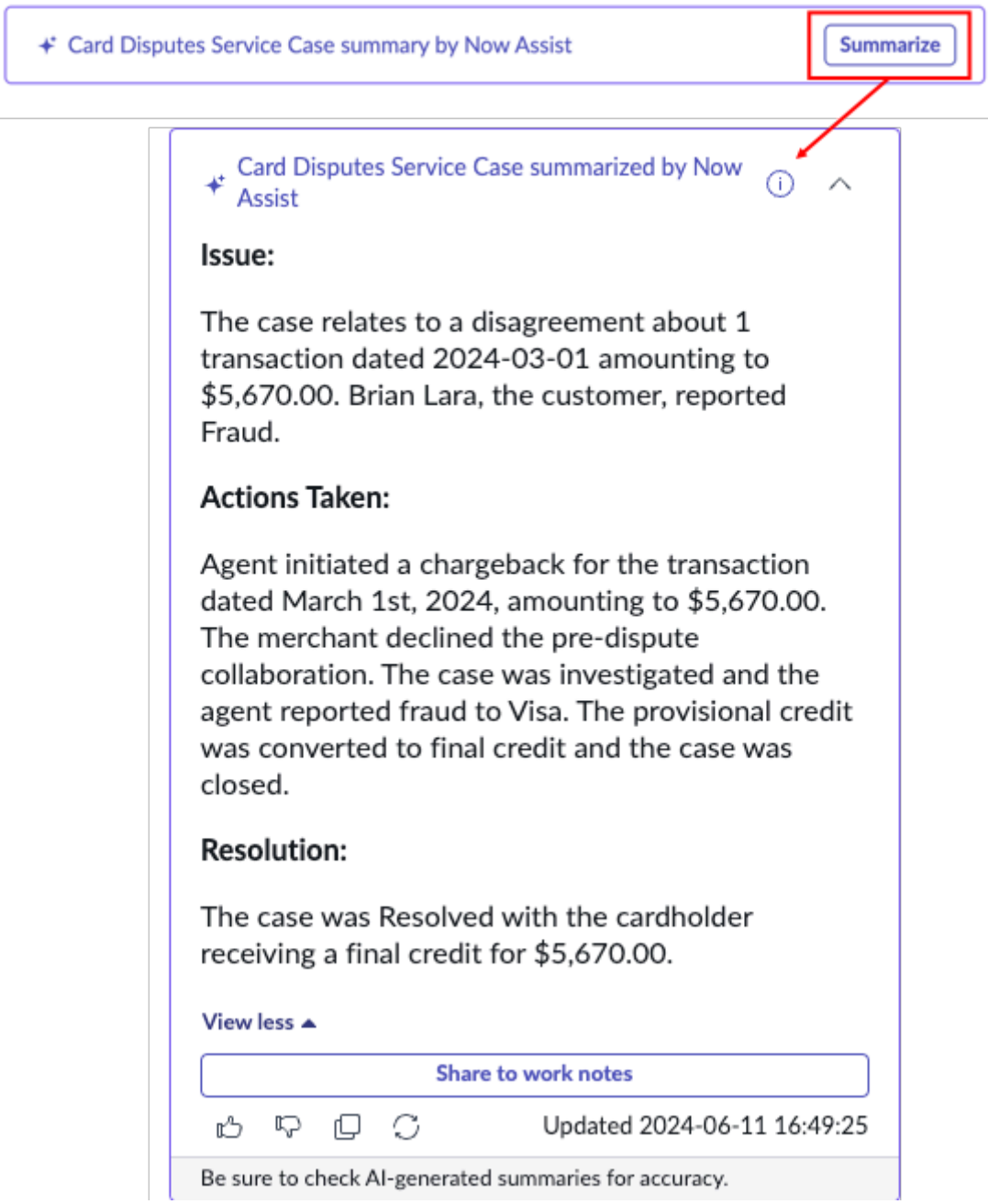
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Falldatensatz öffnet.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Falldatensatzseite aktualisiert.

Wenn genügend Daten vorhanden sind, wird in der Fallzusammenfassungskomponente angezeigt **Zusammenfassen** Schaltfläche. Wenn nicht genügend Daten vorhanden sind, zeigt die Komponente eine Meldung anstelle der Schaltfläche 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Financial Services* **Arbeitsbereich** Und öffnen Sie einen Anspruch oder Kartenkonflikt.
2. In der Fallzusammenfassung nach Now Assist Komponente, wählen Sie aus **Zusammenfassen** .



Die Fallzusammenfassung nach Now Assist Die Komponente wird neben dem Anspruchsdetailbereich oder dem Fallinformationsbereich angezeigt. Die Komponente ist standardmäßig reduziert und wird erweitert, um die Zusammenfassung anzuzeigen. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, aus **Weitere anzeigen** Und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.

Hinweis: Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann einige Sekunden dauern.

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. **Wahlweise:** Wenn Sie mit der Zusammenfassung eines Falls fertig sind, können Sie zusätzliche Aktionen ausführen.

Option	Prozedur
Speichern Sie die Zusammenfassungsinformationen, indem Sie sie den Arbeitsnotizen des Falls hinzufügen	**a.** Wählen Sie Aus **Für Arbeitsnotizen freigeben** . **b.** Bearbeiten Sie im Dialogfeld Fallzusammenfassung als Arbeitsnotizen freigeben die Zusammenfassung. **c.** Wählen Sie **In Arbeitsnotizen speichern**.
Zusammenfassung aus- und einklappen	Wählen Sie das Symbol Karte erweitern ( ) Oder das Symbol „Karte reduzieren“ ( ), um weitere 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. das Einfügen in eine E-Mail.
Aktualisieren Sie die Fallzusammenfassung	Wählen Sie das Aktualisierungssymbol ( ), um die Fallzusammenfassung mit allen neuen Informationen neu 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 generative KI-Fähigkeiten in an Financial Services Operations Mit Now Assist Bereich

Fordern Sie die kontextbezogenen Fähigkeiten der generativen KI an, z. B. eine Fallzusammenfassung, in Financial Services Operations(FSO) Anwendung mithilfe der Konversationsschnittstelle in Now Assist Bereich.

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.

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.Adjuster, 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 ändern Now Assist-Administrator Konsole.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können verwenden Now Assist Bereich in Financial Services Arbeitsbereich zum anfordern einer Fallzusammenfassung.

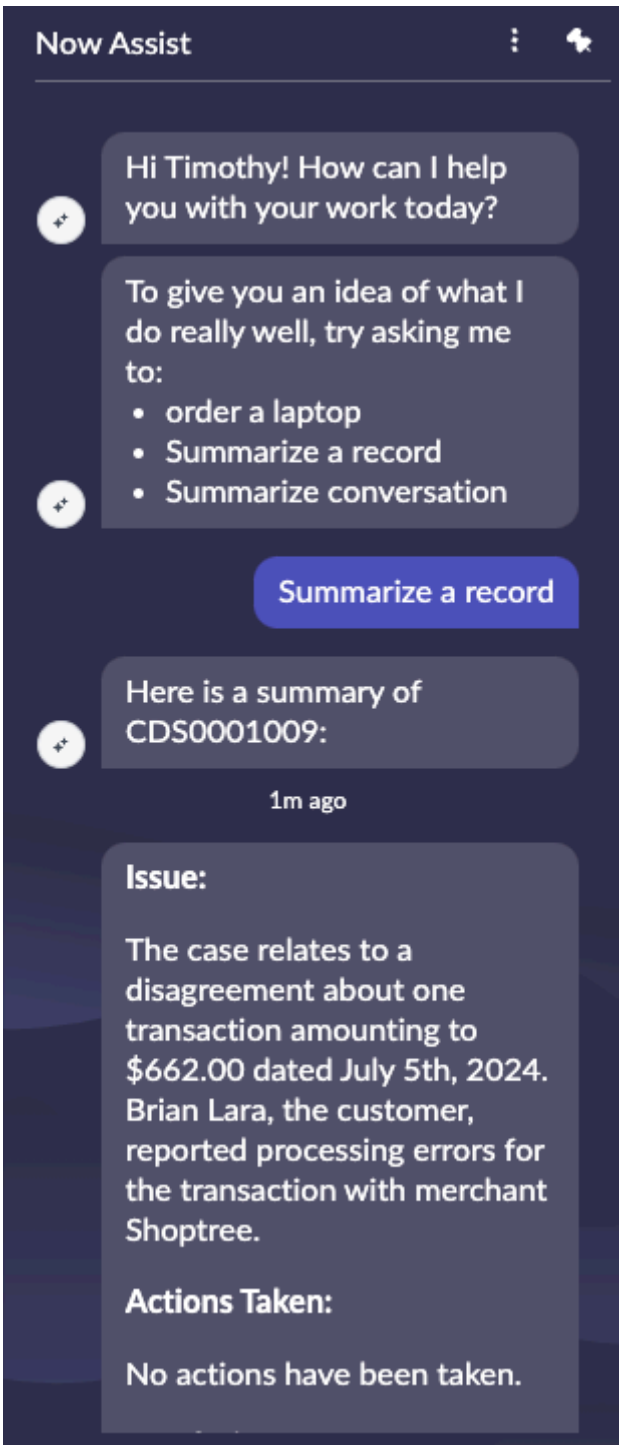
Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter Now Assist-Bereich . Informationen zum Aktivieren von Now Assist Bereich, siehe Aktivieren Sie Now Assist Bereich .

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *`Financial Services`* **Arbeitsbereich**an.
2. Melden Sie sich bei einer Instanz an, in der Now Assist für FSO Anwendung ist installiert.
3. Fordern Sie die Fähigkeiten der generativen KI in an FSO Für einen Fall durch Auswahl von 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 zu sammenfassen)** aus.

Übermitteln Sie einen Konfliktfall mit Erfassung von Konflikten über Virtual Agent

Erstellen Sie mit einen neuen Konfliktfall Erfassung von Konflikten über Virtual Agent Kompetenz in Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Anwendung. Kunden können mit interagieren Virtual Agent Chat, der Details aus Kundenantworten sammelt und ableitet.

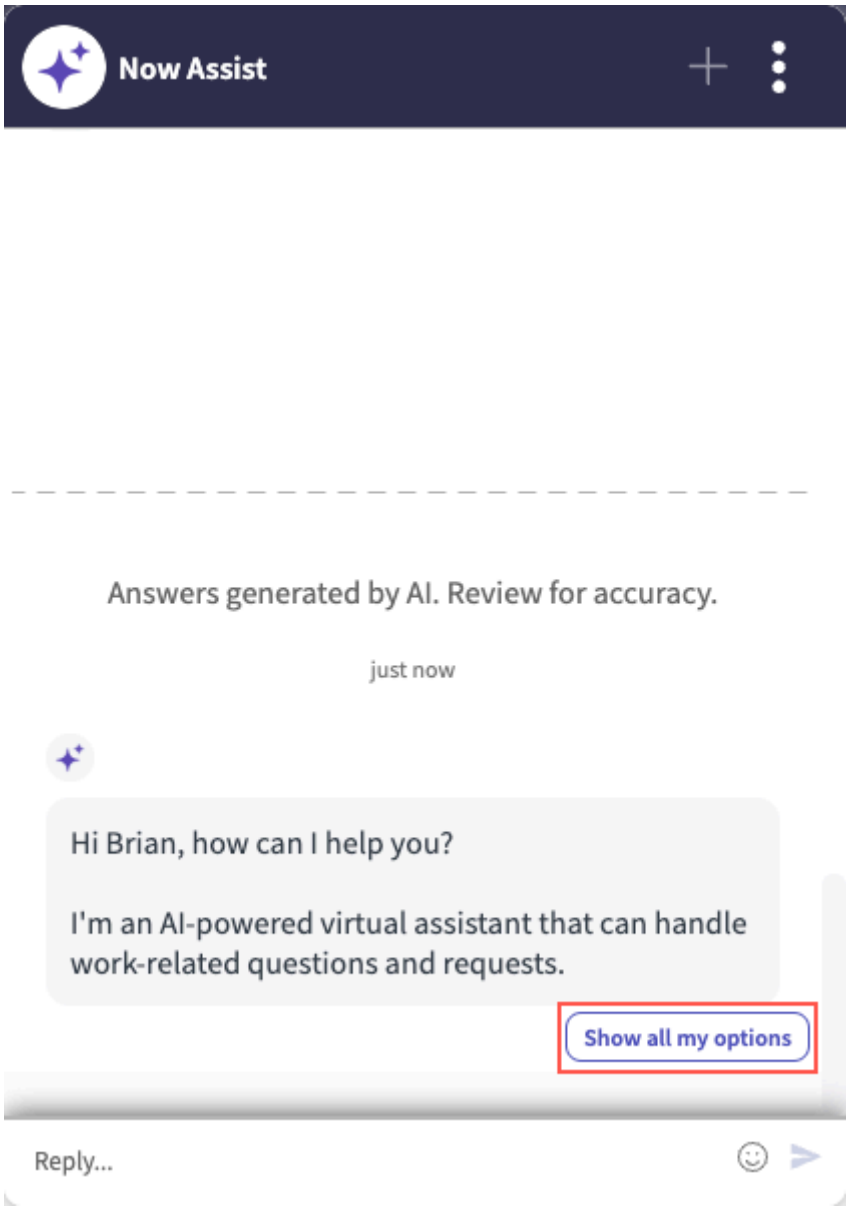
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

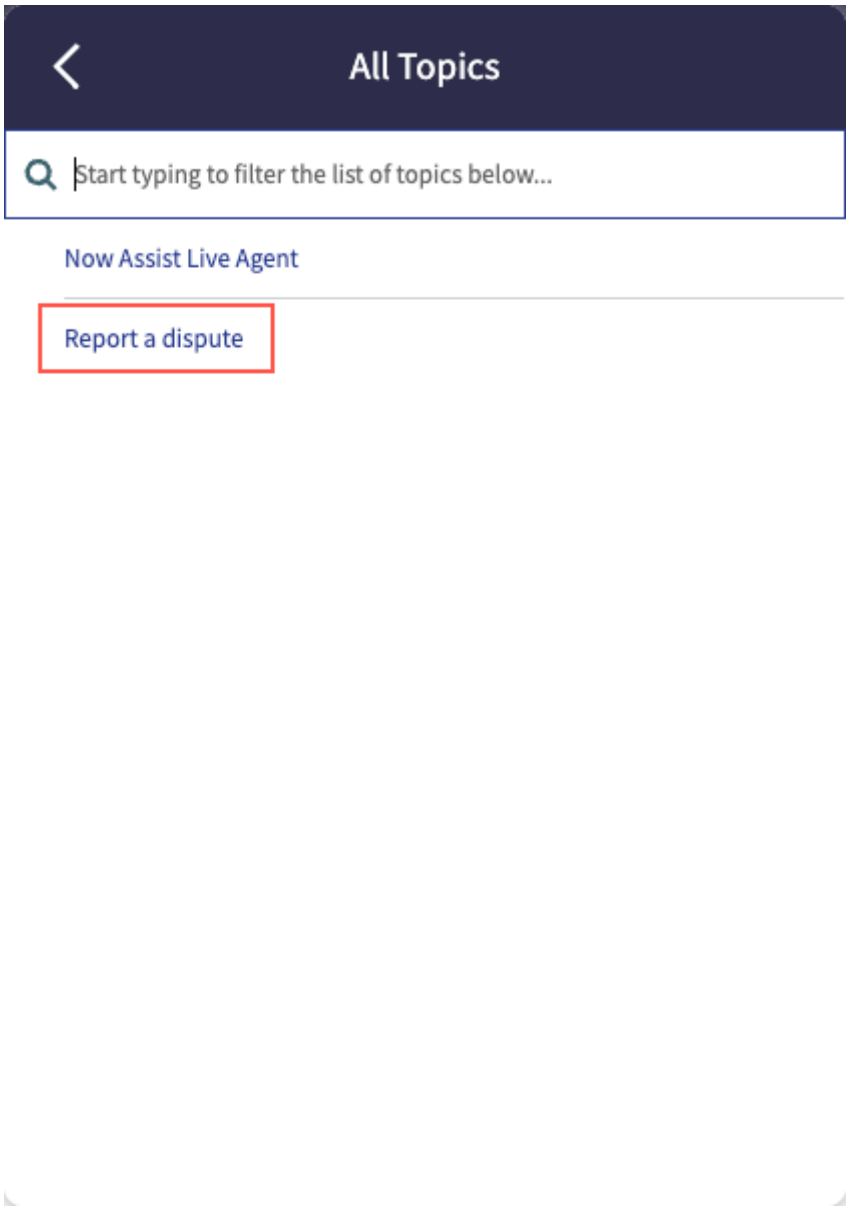
1. Initiieren Sie einen Chat mit Erfassung von Konflikten über Virtual Agent Indem Sie die Chat-Blase auswählen.
2. Wählen Sie im Chat-Fenster aus **Alle meine Optionen anzeigen** .

© 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.



3. Wählen Sie in der Themenliste aus **Melden Sie einen Konflikt** .

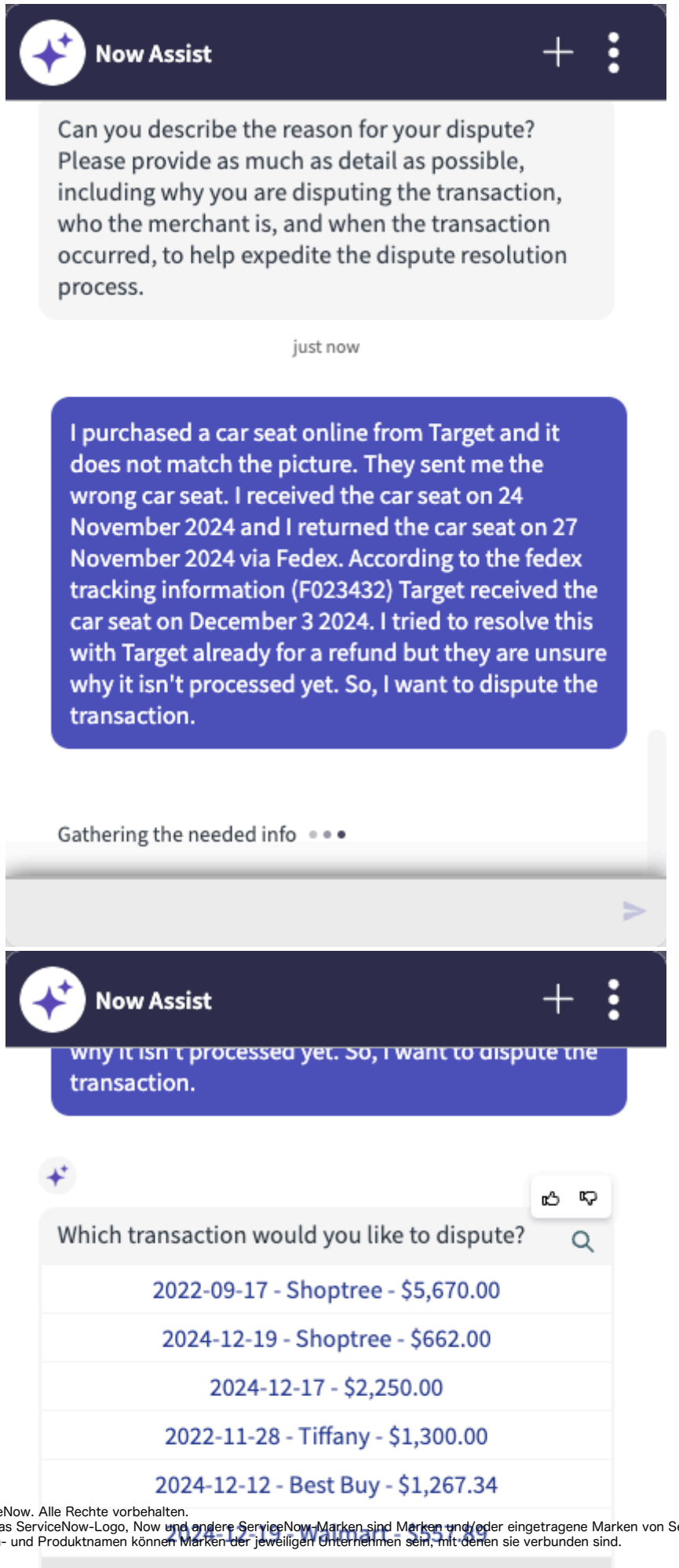
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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



Ein neuer Konfliktfall wird erstellt, um die Antworten des Kunden zu erfassen.

4. Die Virtual Agent Stellt dem Anwender Fragen, um den Konflikttyp und die nachfolgenden Fragen aus dem Konfliktfragebogen für diesen bestimmten 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.

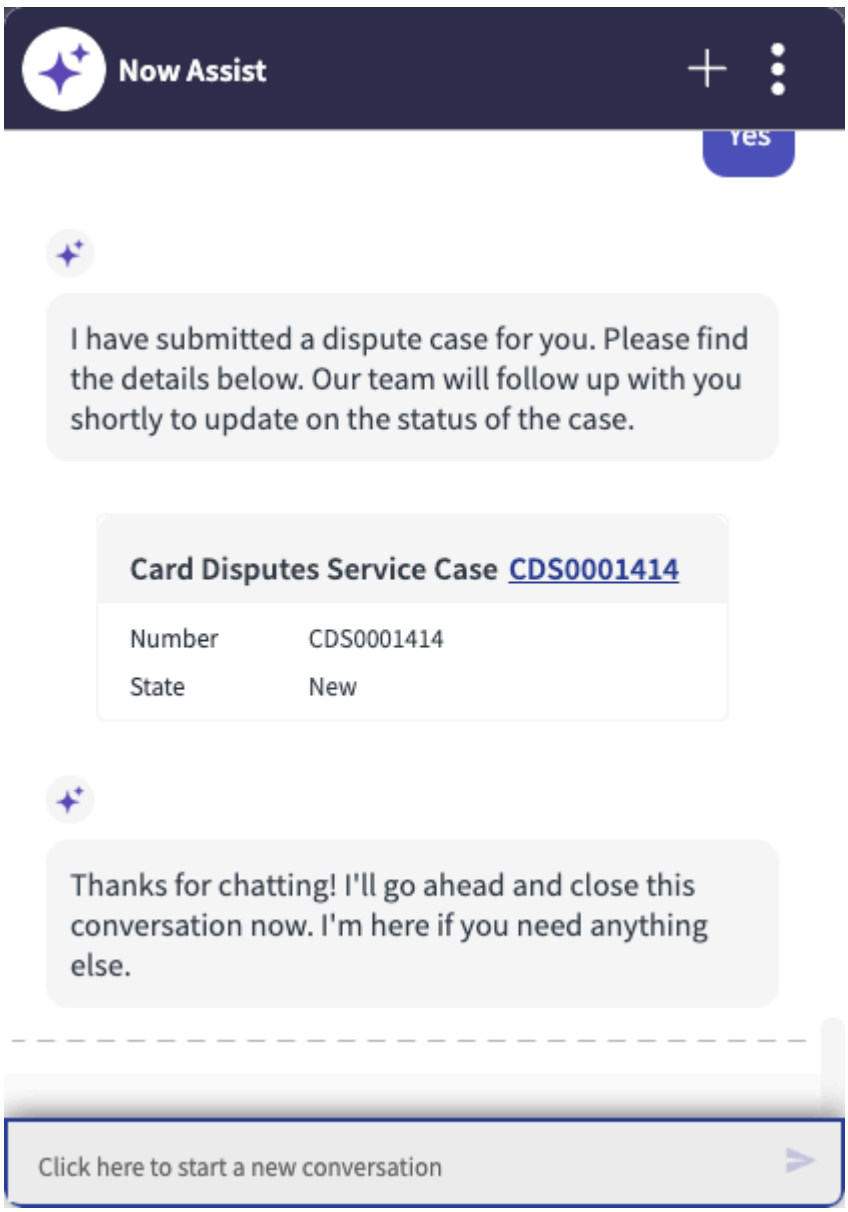
Erfassung von Konflikten über Virtual Agent Formuliert Fragen aus dem Konfliktfragebogen in einem Konversationsformat um.

Der Konfliktfall wird mit Informationen aus den Antworten des Anwenders ausgefüllt. Erfassung von Konflikten über Virtual Agent Leitet Informationen aus Antworten ab, um andere Felder nach Bedarf auszufüllen.

5. Wenn der Haftungsausschluss für die Konfliktübermittlung angezeigt wird, wählen Sie aus **Ja** Zustimmen. Wenn **Nein** Wird mehrmals ausgewählt, wird der Anwender zu einem Servicemitarbeiter weitergeleitet.

Ergebnis

Erfassung von Konflikten über Virtual Agent Erstellt einen Servicefall für Kartenkonflikte und zeigt dem Kunden einen Referenzlink an.



Ein Kartenkonfliktprozessor kann auf den Datensatz zugreifen und seine Details im Arbeitsbereich 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 fort Erfassung von Konflikten über Virtual Agent Konfliktfall als Service Desk-Mitarbeiter

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie einen Kartenkonfliktfall fortsetzen, wenn ein Kunde einen verlässt Virtual Agent Chatten Sie in Erfassung von Konflikten über Virtual Agent Ohne den Konflikt zu übermitteln. Nehmen Sie an der Stelle an, an der der Kunde aufgehört hat, und füllen Sie die Details des Konfliktfalls aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_Card.Dispute_Agent, sn_bom_credit_Card.Dispute_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

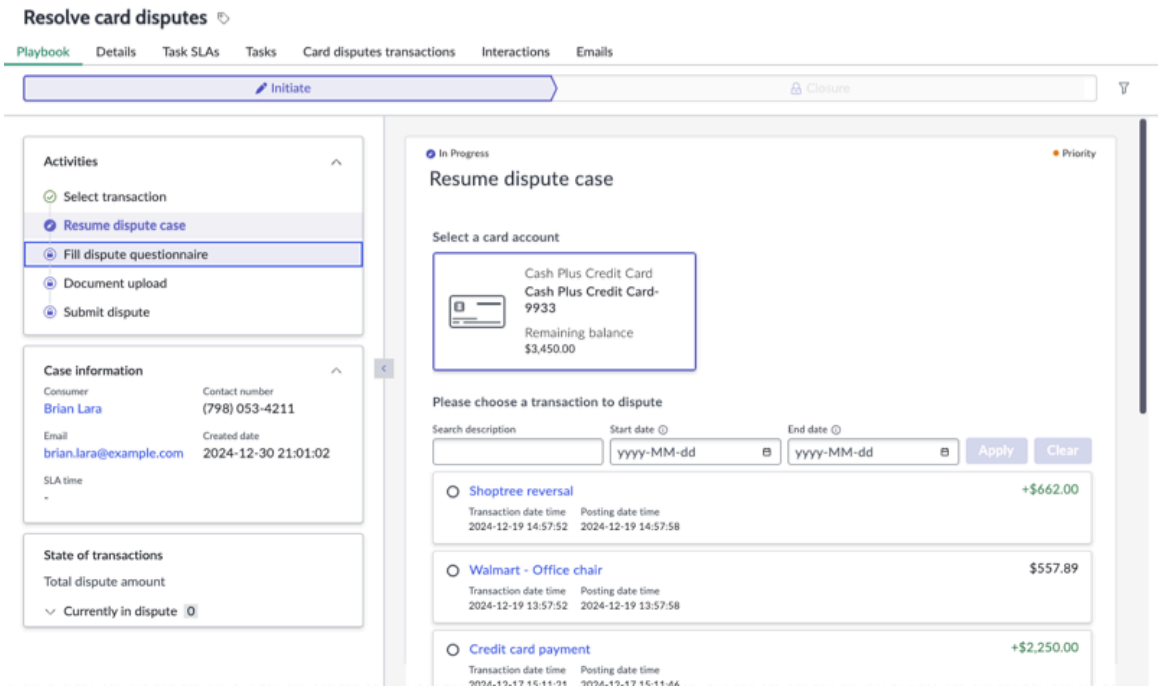
Wenn ein Kunde eine Konfliktaufnahme durch Auswahl initiiert **Melden Sie einen Konflikt** Im Chat-Fenster wird ein Kartenkonfliktfall erstellt. Wenn ein Kunde eine Konversation mit beendet Virtual Agent Vor dem übermitteln des Kartenkonflikts bleibt der Fall in der Fallliste offen. Sie können den Fall in fortsetzen Financial Services Arbeitsbereich und übermitteln Sie ihn im Namen des Kunden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie einen Servicefall für Kartenkonflikte.
   Ein unvollständiger Fall kann sich im Status „Neu“ befinden und sich in der Phase „Initiieren“ befinden.
4. Wählen Sie in der Spalte Initiieren die Option aus **Konfliktfall fortsetzen** .
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 ab **Initiieren** Spalte.
7. Wählen Sie in der Aktivität Konflikt einreichen die Option aus **Übermitteln** .

Zugehörige Informationen

Konfliktmanagement

Initiieren Sie einen Konflikt

Setzen Sie einen fort Erfassung von Konflikten über Virtual Agent Konfliktfall als Kunde

Erfahren Sie, wie ein Kunde einen Kartenkonfliktfall in fortsetzen kann Erfassung von Konflikten über Virtual Agent Wenn sie schließen Virtual Agent Chatten Sie, bevor Sie den Fall übermitteln.

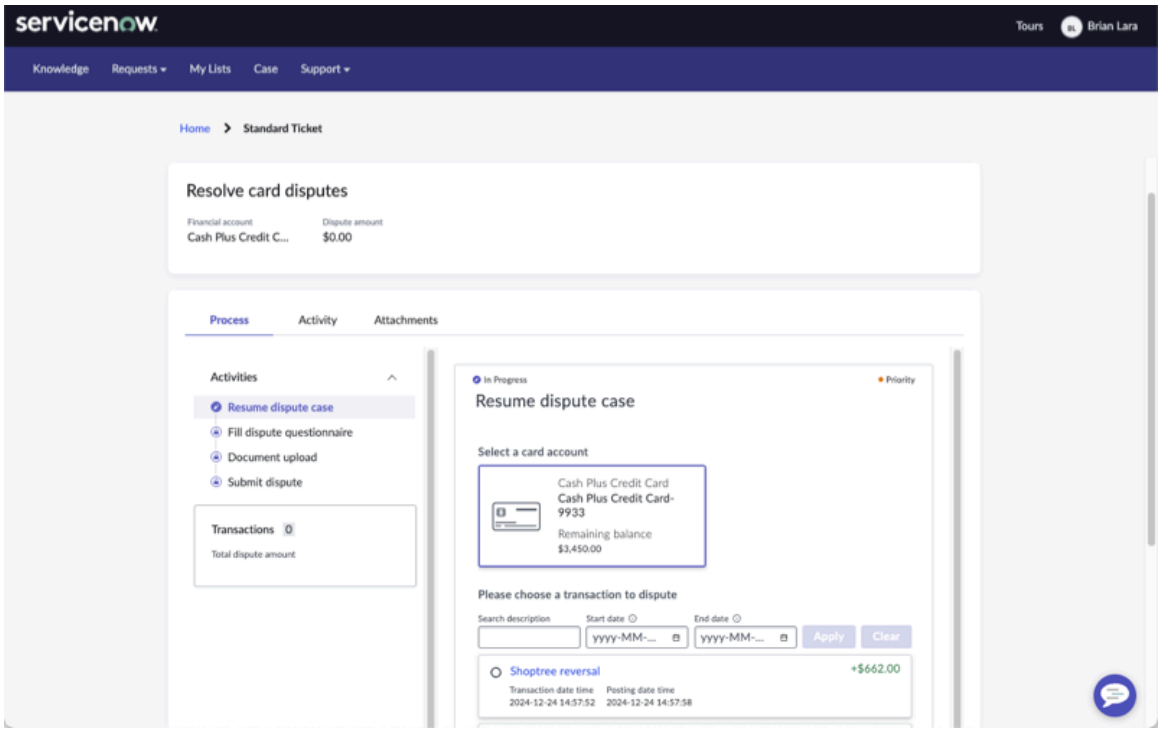
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie im Kundensupport-Portal zu **Meine Listen** > **Meine Fälle**an.
2. Wählen Sie in der Liste meine Fälle die Fallnummer für den unvollständigen Fall aus.
   Ein unvollständiger Fall kann sich im Status „Neu“ befinden.
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 aus **Übermitteln** .

Überprüfen Sie eine Kundeninteraktion mit Erfassung von Konflikten über Virtual Agent

Ruft eine Chat-Interaktion zwischen einem Kunden und ab Erfassung von Konflikten über Virtual Agent Dient zum Überprüfen eines Transkripts der Konversation und Bestätigen der Antworten.

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.Adjuster, sn_bom.fnol_Representative

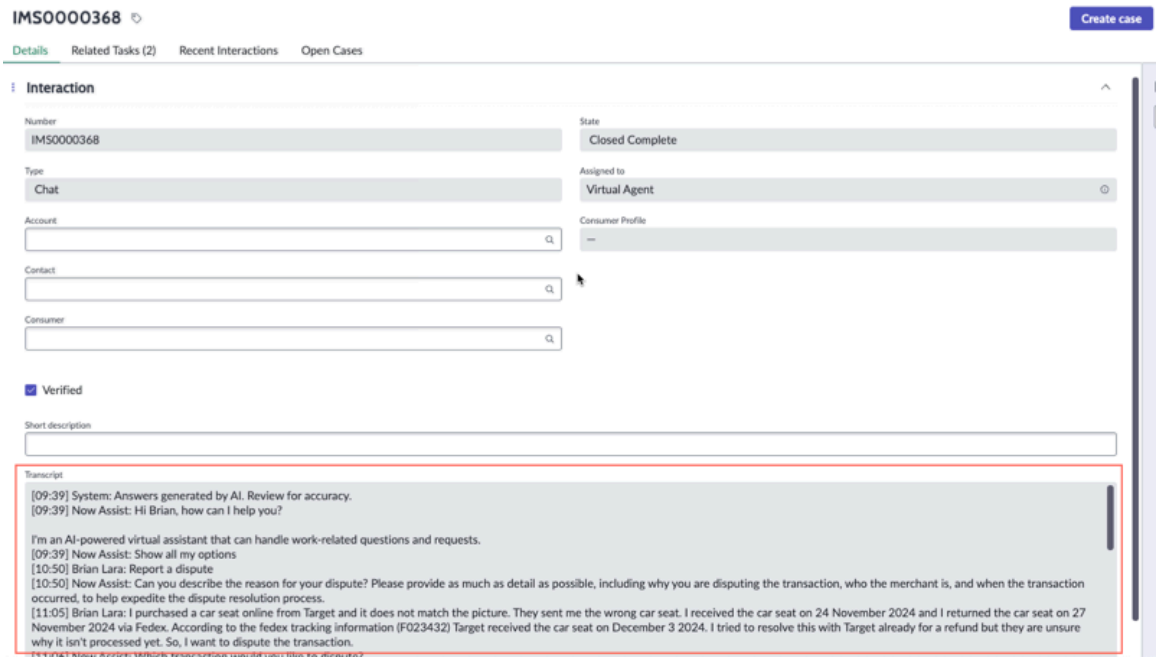
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Financial Services Operations* > *Arbeitsbereich*an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie einen Servicefall für Kartenkonflikte.
4. Wählen Sie im Fall die Registerkarte Interaktionen aus.
5. Wählen Sie in der Liste Interaktionen den Interaktionsdatensatz aus, den Sie überprüfen möchten.

Ergebnis

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.



Mit agentischen Workflows in Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

Verwenden FSO Agentische Workflows und KI-Agents zur Verbesserung und Verbesserung von Finanzdienstleistungsprozessen.

Verfügbare agentische Workflows für KI-Agents für Financial Services Operations KI-Agent-Sammlung

Name des Agentischen Workflows	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
Unterstützung bei der Lösung von Rückbuchungsbetrug	Unterstützt Service Desk-Mitarbeiter bei der Bearbeitung von Transaktionen, die als freundlicher Betrug gekennzeichnet sind. Es nutzt die Ergebnisse eines freundlichen Tools zur Betrugserkennung, um Empfehlungen für die entsprechende Aktion zu generieren. Wenn die Transaktion abgelehnt wird, hilft der KI-Agent auch beim Entwurf einer Erklärung für den Endanwender.	KI-Agent für Rückbuchungsbetrug

Wichtig: Standardmäßig sind alle agentischen Workflows und KI-Agent-Datensätze schreibgeschützt.

Weitere Informationen zum Ändern eines agentischen Workflows finden Sie unter Konfigurieren von agentischen Workflows in Financial Services Operations.

Informationen zum agentischen Workflow „Hilfe bei der Lösung von freundlichen Betrugskonflikten“ finden Sie unter Helfen Sie bei der Lösung von freundlichen Betrugskonflikten – Agentic-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.

Suchen Sie nach einem KI-Agenten?

- Möglicherweise sind KI-Agenten mit installiert Now Assist Anwendung, die nicht in Agenten-Workflows verwendet wird. Informationen zum Anzeigen aller in Ihrer Instanz verfügbaren Agenten finden Sie unter Suchen Sie KI-Agenten .
- Um Agenten zu finden, die möglicherweise nicht auf Ihrer Instanz installiert sind, besuchen Sie die KI-Agent-Marketplace Auf ServiceNow Store.

Sicherheit von KI-Agents

Sie können die Sicherheitsimplementierung für KI-Agents und agentische Workflows über Zugriffssteuerungslisten (ACLs) und Anwenderidentitäten aktivieren. Diese ACLs bestimmen, welche Anwender Berechtigungen zum Erkennen und Aufrufen eines agentischen Workflows oder KI-Agents haben.

Konfigurieren und verwalten Sie diese ACLs für agentische Workflows und KI-Agents in KI-Agenten-Studio.

Weitere Informationen finden Sie unter Implementieren Sie die Zugriffssteuerung für Sicherheit in KI-Agents .

Helfen Sie bei der Lösung von freundlichen Betrugskonflikten – Agentic-Workflow

Verwenden Sie diesen agentischen Workflow, um Service Desk-Mitarbeiter bei der Analyse freundlicher Betrugsfälle zu unterstützen, eine Vorgehensweise auszuwählen und eine Entscheidungsantwort für Kunden zu entwerfen.

Hilfe bei der Lösung von freundlichen Betrugskonflikten – Übersicht

Der agentische Workflow „Hilfe bei der Lösung von freundlichen Betrugskonflikten“ erkennt freundlichen Betrug durch automatisierte Prüfungen, leitet Personal-Mitarbeiter zu entsprechenden Aktionen und hilft beim Entwurf von Antworten für Kunden.

Informationen zum Ändern des agentischen Workflows finden Sie unter Konfigurieren von agentischen Workflows in Financial Services Operations.

Helfen Sie bei der Lösung von freundlichen Betrugskonflikten – Agentic-Workflow

Nutzen Sie die Ergebnisse der freundlichen Betrugserkennung, um eine empfohlene Vorgehensweise für den Human Agent zu erstellen.

So greifen Sie auf den agentischen Workflow zu:

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Agenten-Studio* > **Erstellen und verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Helfen Sie bei der Lösung von freundlichen Betrugskonflikten** .

Der agentische Workflow „Hilfe bei der Lösung von freundlichen Betrugskonflikten“ ist standardmäßig inaktiv. So aktivieren Sie es:

1. Wählen Sie im agentischen Workflow Hilfe bei der Lösung von freundlichen Betrugskonflikten die Option aus **Auslöser definieren** .
2. Wählen Sie den Auslöser für den agentischen Workflow in der Liste aus.
3. Legen Sie im Formular „Auslöser bearbeiten“ fest **Aktiv** Auf „wahr“.

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

KI-Agent für Rückbuchungsbetrug

In den folgenden Tabellen sind die Service Desk-Mitarbeiter aufgeführt, die im agentischen Workflow „Hilfe bei der Lösung von freundlichen Betrugskonflikten“ verwendet werden.

Wichtig: Stellen Sie im Bildschirm „Verfügbarkeit definieren“ für den KI-Agent sicher, dass die Option aktiviert ist **Status** Das Feld ist aktiviert, um den KI-Agent zu aktivieren.

KI-Service Desk-Mitarbeiter und ihre Rollen im agentischen Workflow helfen bei der Lösung von freundlichen Betrugskonflikten

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
KI-Agent für Rückbuchungsbetrug	Unterstützt Service Desk-Mitarbeiter bei der Lösung von freundlichen Betrugskonflikten, indem Transaktionsdetails, empfohlene Aktionen und Compliance-Richtlinien bereitgestellt werden. Es hilft auch, eine detaillierte Antwort für den Kunden zu entwerfen, in der die Gründe für jede Ablehnung bei der weiteren Konfliktbearbeitung erläutert werden.

Lösung des Konflikts mit freundlichem Betrug

Weitere Informationen zur Verwendung des agentischen Workflows Hilfe bei der Lösung von freundlichen Betrugskonflikten finden Sie unter Lösen Sie freundlichen Betrug mit agentischer KI.

Lösen Sie freundlichen Betrug mit agentischer KI

Lösen Sie freundlichen Betrug, indem Sie den KI-Mitarbeiter für freundlichen Betrug verwenden, um die für den beanstandeten Betrag auszuführenden Aktionen und die Kundenbeziehung zu bestimmen und das Ergebnis der Erkennungslogik zu bewerten, um die Ergebnisse zu bewerten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_bom_credit_Card.dispute_Agent.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine benutzerfreundliche Betrugsaufgabe identifiziert wird, wird der KI-Agent für freundlichen Betrug angezeigt Auf der Now Assist Bereich.

- **Tools** : Der Service Desk-Mitarbeiter hat Zugriff auf verschiedene Tools, einschließlich:
  - Knowledge Base (KB)-Artikel
  - Details zu benutzerfreundlichen Betrugsaufgaben
  - Vorherige Fälle von Konflikten
- **Entscheidungsfindung** : Der Human Agent kann einer generierten Empfehlung des KI-Agents folgen oder eine andere Entscheidung treffen. Wenn sich der Mensch entscheidet, vom generierten Vorschlag abzuweichen, muss er einen Grund für seine Entscheidung angeben. Der Prozess umfasst das Ablehnen von Anforderungen, das Ausstellen von Gutschriften oder das Fortsetzen von Ausgleichen sowie Kommunikationsvorlagen für die Kundeninteraktion.

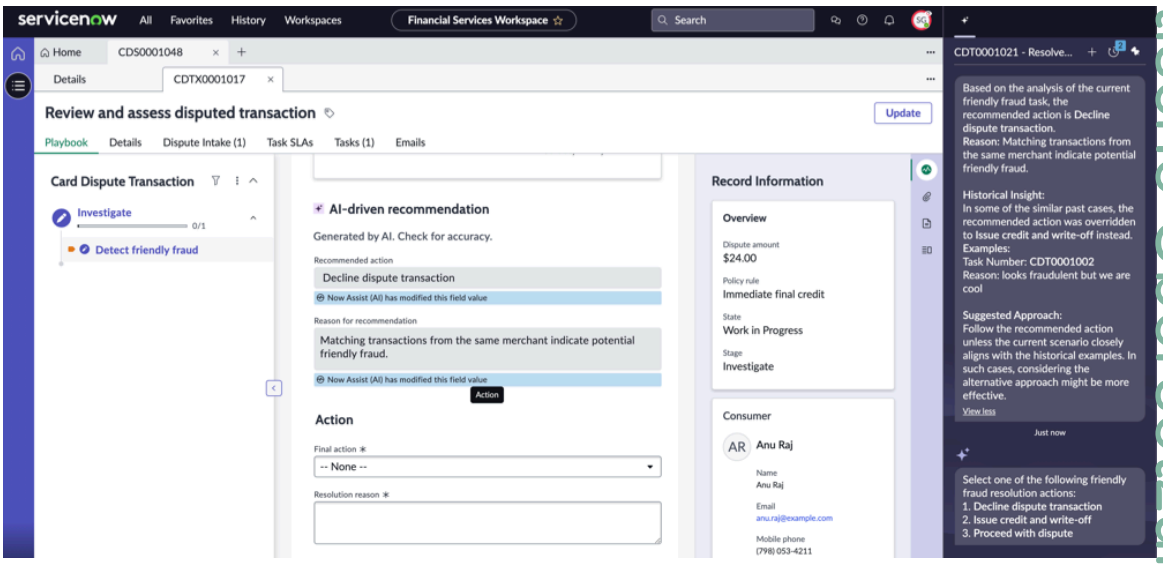
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Financial Services* **Arbeitsbereich** Und öffnen Sie einen Kartenkonflikt.
   Wenn benutzerfreundlicher Betrug basierend auf den definierten Regeln erkannt wird, wird **Erkennen Sie freundlichen Betrug** Aktivität wird in angezeigt **Untersuchen** Phase. Die Transaktionsdetails werden zusammen mit dem Nachweis angezeigt. Wenn der KI-Agent angezeigt wird, wird eine Benachrichtigung in angezeigt Now Assist Bereich und ein aktiver Chat wird initiiert.
2. Wählen Sie aus Now Assist Bereichssymbol ( ) Und öffnen Sie den aktiven Chat für die beanstandete Transaktion.
   Im Chat generiert der KI-Agent eine Empfehlung für den Konflikt mit einem gültigen Grund.

   Nachdem der KI-Agent die Empfehlung generiert hat, wird ein neuer Abschnitt mit der KI-gesteuerten Empfehlung in angezeigt **Beheben Sie freundlichen Betrug** Aktivität.
3. Geben Sie im Chat die Nummer ein, die Ihrer Entscheidung entspricht.
4. Interagieren Sie mit dem KI-Agent, um mit der Lösung des Falls fortzufahren.
   Sie können weiterhin in den Playbook-Aktivitäten arbeiten, während Sie mit dem KI-Agent interagieren.

   Informationen zur Behebung von benutzerfreundlichem Betrug finden Sie unter Erkennen Sie freundlichen Betrug Und Verwalten Sie die Kundenkommunikation.



Ergebnis

Basierend auf den Lösungsschritten, die der Konfliktmitarbeiter auswählt, wird der freundliche Betrug mit Hilfe des Now Assist-KI-Mitarbeiters gelöst.

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).

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

Unterstützte Versionen

Now Assist für FSO Wird ab unterstützt Xanadu Release.

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

Anwendungsinformationen

Aktivieren Sie Now Assist für FSO Store-App (sn_fso_gen_ai), um die in der Anwendung enthaltenen Kompetenzen zu verwenden.

Diese Store-App hat die folgenden Abhängigkeiten:

- 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. Finanzdienstleistungskartenvorgänge (sn_bom_credit_Card)
4. Now Assist für FSO (sn_fso_gen_ai)

Hinweis: Formulardatensammler ist als Teil von aktiviert Now Assist für FSO.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Fallzusammenfassung in Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

Konfigurieren Erfassung von Konflikten über Virtual Agent In Now Assist für Financial Services Operations (FSO)

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.

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

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 .

Domänentrennung o Anzeigen

In Now Assist für FSO, Generative KI-Fähigkeiten sind in Kompetenzen organisiert. Jede Kompetenz kann für jede Domäne unterschiedlich konfiguriert werden . Standardmäßig sind alle Kompetenzen in der globalen Domäne vorhanden.

So funktioniert Domain Separation in Now Assist für FSO

Sie müssen zuerst die Domänentrennung in Ihrer Instanz aktivieren, bevor Sie sie für verwenden können Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Kompetenzen.

Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Funktioniert mit Domänentrennung. Wenn Sie verwenden Now Assist für Financial Services Operations (FSO) In einer domänengetrennten Umgebung können Anwender nur auf Daten innerhalb ihrer Domäne zugreifen. Beispiel: Wenn ein Anwender die Zusammenfassungskompetenz verwendet, Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Verwendet beim Generieren dieser Zusammenfassung nur Material, das in der Domäne des Anwenders vorhanden ist. Wenn eine Kompetenz domänengetrennt ist, können nur Anwender, 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 Domänentrennung einrichten, um Mandantendaten, Prozesse und administrative Aufgaben zu trennen. Jedoch Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Der Verbrauch wird gemäß der Instanz nachverfolgt, ohne zwischen Mandanten zu unterscheiden. Sie können nachverfolgen Now Assist für Financial Services Operations (FSO) Nutzung im Abonnement-Management-Dashboard.

Wenn eine Domäne eine andere Version einer vorhandenen Kompetenz haben soll, können Sie die Kompetenz neu konfigurieren und aktivieren oder eine Variante in der bevorzugten Domäne erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung in Now Assist-Administrator Konsole .

Anwendungsfälle

Sie können die Rollen konfigurieren, wenn Sie eine Kompetenz aktivieren oder bearbeiten.

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.

Sie können beispielsweise bestimmten Rollen Zugriff auf gewähren Now Assist Bereich in einer Domäne, während eine andere Domäne keine Rollenbeschränkungen aufweist.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

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.