servicenow

# Xanadu 재무 서비스 운영

마지막 업데이트 날짜: 2024년11월14일

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

servicenow

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

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

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

다음 사이트에서 ServiceNow 웹 사이트 이용 약관을 읽어보십시오.
www.servicenow.com/terms-of-use.html

기계번역

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

# 목차

FSO(Financial Services Operations) ..... 5
학습 및 탐색 ..... 6
작업 공간 ..... 8
데이터 모델 ..... 12
역할 및 가상 사용자 ..... 43
다음에 대한 고객 정보 센터 FSO ..... 44
계획 및 구성 ..... 47
임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 ..... 47
분기 운영 사용 ..... 48
서비스 정의 구성 ..... 51
기록 생성자 생성 또는 수정 ..... 52
요청 유형 구성 ..... 55
플로우 구성 ..... 56
Playbook 구성 ..... 58
CSM 구성 가능 작업 공간 구성 ..... 61
SLA 정의 구성 ..... 61
그룹 구성 ..... 64
담당 규칙 구성 ..... 65
은행 애플리케이션 ..... 67
Financial Services Card Operations ..... 67
Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 ..... 117
Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 ..... 122
미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 ..... 127
Financial Services Deposit Operations ..... 133
Financial Services Loan Operations ..... 160
Financial Services Payment Operations ..... 200
Financial Services Treasury Operations ..... 240
Intelligent Servicing for Fraud ..... 259
보험 애플리케이션 ..... 275
재산 및 상해 보험 서비스 ..... 276
생명 보험 서비스 ..... 311
기업보험 청구 ..... 345
개인보험 청구 ..... 375
개별 수명 클레임 ..... 403
애플리케이션 통합 ..... 423
스포크와 통합 ..... 423
외부 공급업체 애플리케이션과의 통합 ..... 436
다른 ServiceNow 애플리케이션과의 통합 ..... 461
공통 애플리케이션 ..... 473

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Financial Services Complaint Management ..... 473
Financial Services Customer Lifecycle Operations ..... 492
Financial Services Know Your Customer ..... 523
Financial Services Credit Operations ..... 528
재무 서비스 운영용 플랫폼 분석 솔루션 ..... 532
재무 서비스 운영용 Analytics and Reporting 솔루션 활성화 ..... 533
Financial Services Business Deposit Operations 대시보드 ..... 533
Financial Services Business Loan Operations 대시보드 ..... 536
분쟁 관리 대시보드 ..... 538
Financial Services Complaint Management 대시보드 ..... 539
기업보험 청구 대시보드 ..... 542
기업보험 서비스 대시보드 ..... 543
Financial Services Business Lifecycle 대시보드 ..... 545
Financial Services Client Lifecycle 대시보드 ..... 547
단체 생명보험 서비스 대시보드 ..... 549
개인 생명보험 서비스 대시보드 ..... 551
Financial Services Payment Operations 대시보드 ..... 552
Financial Services Personal Deposit Operations 대시보드 ..... 556
개인보험 청구 대시보드 ..... 559
개인보험 서비스 대시보드 ..... 561
Financial Services Personal Loan Operations 대시보드 ..... 563
Financial Services Treasury Operations 대시보드 ..... 564
개발자 가이드 ..... 566
에서 케이스 유형 및 서비스 정의 사용 FSO ..... 566
원격 테이블에 대한 원격 데이터 옵션 ..... 570
통합 접근 방식 선택 ..... 572
REST API에 대한 ServiceNow 작업 ..... 573
통합 사용 사례 ..... 573
FSO 테이블 정의 ..... 586
재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist ..... 669
재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 탐색 ..... 671
재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 구성 ..... 672
재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 사용 ..... 676
재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 참조 ..... 681



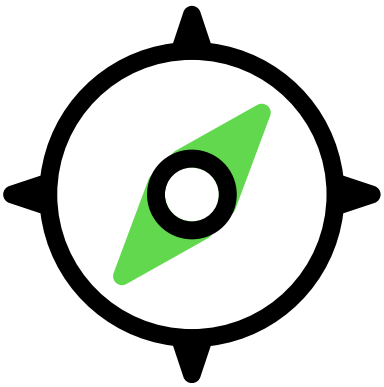
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

# Financial Services

(ServiceNow® 재무 서비스 운영FSO) 솔루션은 금융 서비스 기관이 자동화를 통해 비용을 절감하고, 고객 만족도를 개선하고, 워크플로우 전반에 걸쳐 위험 및 규정 준수 제어 기능을 포함할 수 있도록 지원합니다. FSO 는 은행이 직면한 고유한 문제를 해결하기 위해 특별히 구축된 클라우드 기반 디지털 워크플로우 플랫폼입니다.

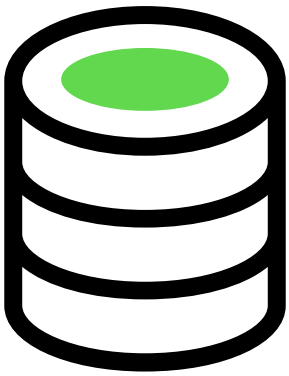
이러한 자원을 사용하여 기능에 대해 Financial Services 알아보고 구현을 계획합니다.

### 학습 및 탐색



개념과 기능으로 Financial Services 시작합니다.

### 데이터 모델



데이터 모델이 애플리케이션 워크플로우에 사용되는 프레임워크를 제공하는 방법에 Financial Services 대해 알아봅니다.

### 은행 애플리케이션



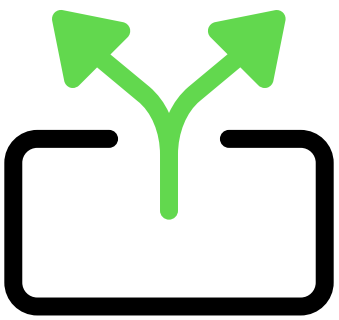
뱅킹 애플리케이션을 설정하고 관리합니다.

### 보험 애플리케이션



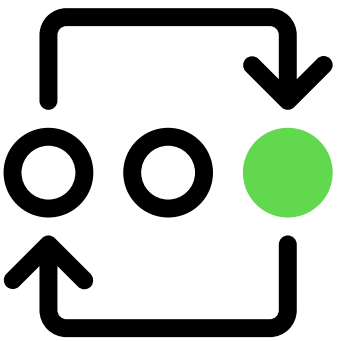
보험 애플리케이션을 설정하고 관리합니다.

### 공통 애플리케이션



공통 역량을 설정하고 관리합니다.

### 애플리케이션 통합



에 추가할 재무 서비스 운영수 있는 제품을 설정하고 관리합니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

더 보기

- 재무 서비스 운영을 위한 분석 및 보고 솔루션
- 재무 서비스 운영용 프로세스 최적화
- 개발자 가이드

# 재무 서비스 운영 자세히 알아보기 및 살펴보기

(FSO) 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow® 재무 서비스 운영 고객, 에이전트 및 관리자에게 원활한 환경을 조성하는 동시에 문제를 해결하고 요청을 시작 및 이행하는 방법에 대해 알아봅니다.

이 비디오에서는 애플리케이션의 재무 서비스 운영 시각적 개요를 보여주며, 금융 기관이 사전 구축된 디지털 애플리케이션 및 워크플로우를 통해 핵심 운영을 안전하게 자동화할 수 있는 방법을 보여줍니다.

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

## 알아보기 재무 서비스 운영

FSO 는 프런트 오피스, 미들 오피스 에이전트, 백오피스 에이전트를 연결하여 하나의 안전한 플랫폼에서 간소화된 워크플로우를 사용하도록 설계되었습니다.

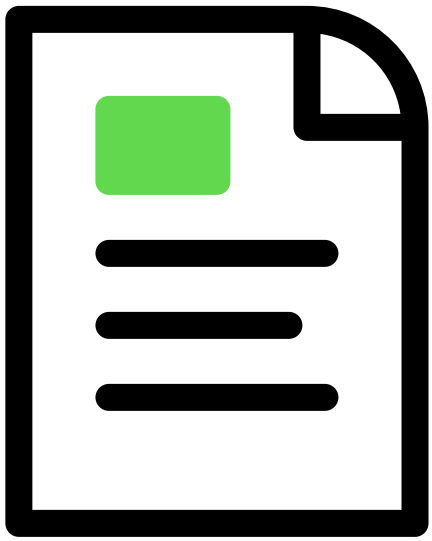
주요 FSO 기능은 다음과 같습니다.

- 뱅킹 및 보험 프로세스를 디지털화하고 자동화합니다.
- 중앙 집중식 데이터 모델을 구현하여 프런트 오피스, 미들 오피스 및 백오피스 기능 전반의 조정을 보장합니다.
- 부서 간에 원활하게 연결합니다.
- 고급 케이스 관리 및 워크플로우를 활용하여 부서 간에 문제를 효율적으로 위임하고 해결합니다.
- 결제, 대출 및 규정 준수를 포함한 다양한 재무 운영을 관리하기 위한 단일 플랫폼을 제공합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에 대한 추가 자원 재무 서비스 운영

| **Now** Learning에서 **Virtual** Agent에 관해 재무 서비스 운영 | **ServiceNow** 자원 |
| --- | --- |
| ServiceNow®재무 서비스 운영 금융 서비스 기관이 자동화를 통해 비용을 절감하고, 위험 제어 기능을 내장하며, 가시성, 자산 제어 및 동급 최고의 보안을 통해 고객 만족도를 높일 수 있도록 지원합니다. |  <br>구현자용 Financial Services Operations(FSO) |
| |  <br>ServiceNow 커뮤니티 사이트 |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| **Now** Learning에서 **Virtual** Agent에 관해 재무 서비스 운영 | **ServiceNow** 자원 |
| --- | --- |
| |  <br>개발자 가이드 |

## 재무 서비스 운영의 작업 공간

(FSO) 작업 공간은 재무 서비스 운영 에이전트가 케이스 및 작업을 처리할 수 있는 단일 위치를 제공합니다. 에이전트는 이를 사용하여 모든 작업 유형에 응답하고, 문제의 전체 컨텍스트를 확인하고, 관련 권장 사항을 확인하여 문제를 해결할 수 있습니다.

FSO 에이전트가 사용할 수 있는 용도 CSM 구성 가능 작업 공간 입니다. 에서 CSM 구성 가능 작업 공간사용할 수 있는 기능에 대해 자세히 알아보려면 CSM 작업 공간 기능을 참조하십시오.

### 작업 공간 사용자

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

작업 공간 사용자

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

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 사용자

| 사용자 | 설명 |
| --- | --- |
| | 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오. |

## 작업 공간 액세스

작업 공간을 열려면 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.

## 방문 페이지

작업 공간 방문 페이지에서 귀하와 귀하의 팀이 작업 중인 케이스 및 작업에 대한 간략한 개요를 확인합니다. 위젯을 사용하면 사용자와 팀이 작업 부하를 모니터링하고, 우선순위가 높은 항목에 집중하고, 책임을 쉽게 탐색할 수 있습니다.

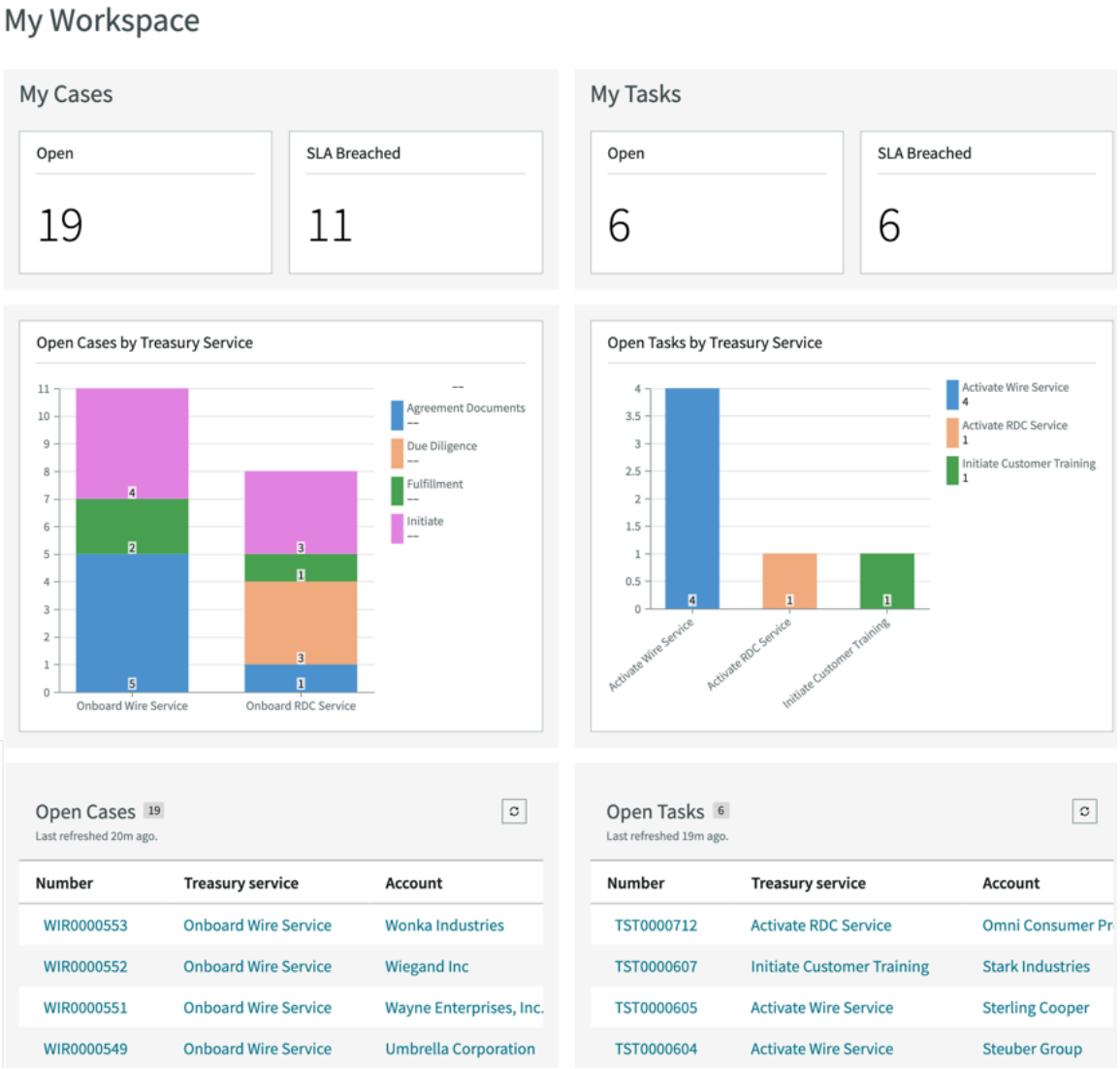
주: 위젯과 위젯에 표시되는 데이터는 사용자의 역할에 따라 다릅니다.

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

재무 운영에 대한 방문 페이지의 예




## 목록 뷰

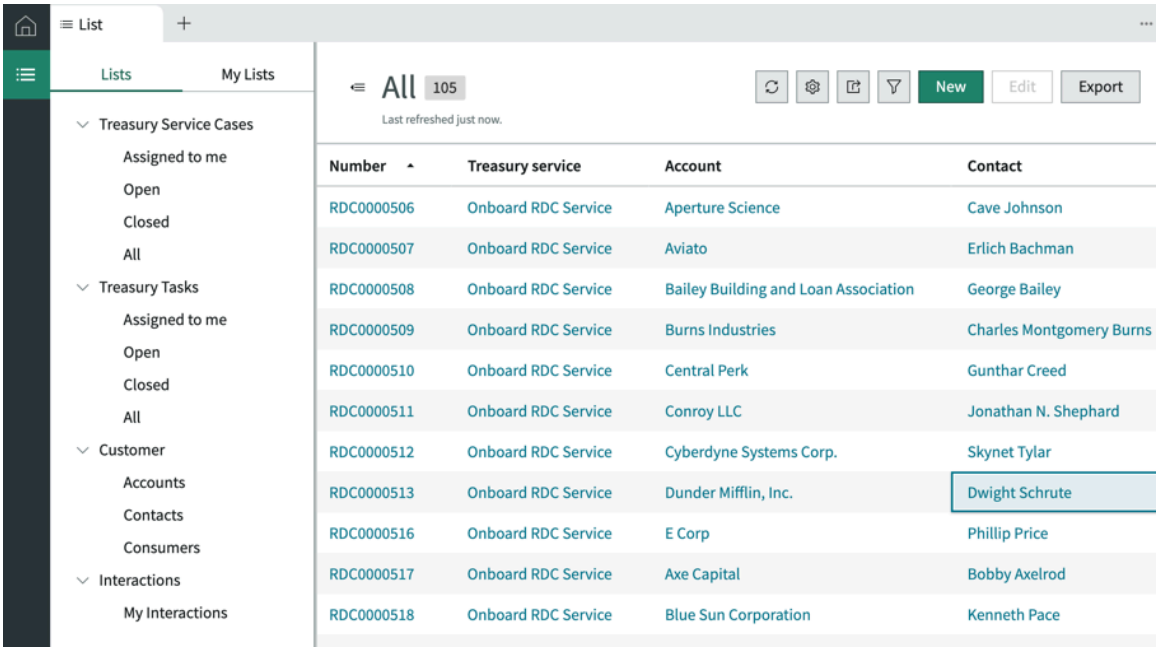
목록 창에서 여러 범주에서 필터링된 목록을 사용하여 케이스와 작업에 빠르게 액세스할 수 있습니다. 표시되는 목록은 사용자의 역할에 따라 다릅니다.

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

재무 작업을 위한 작업 공간의 목록 뷰 예



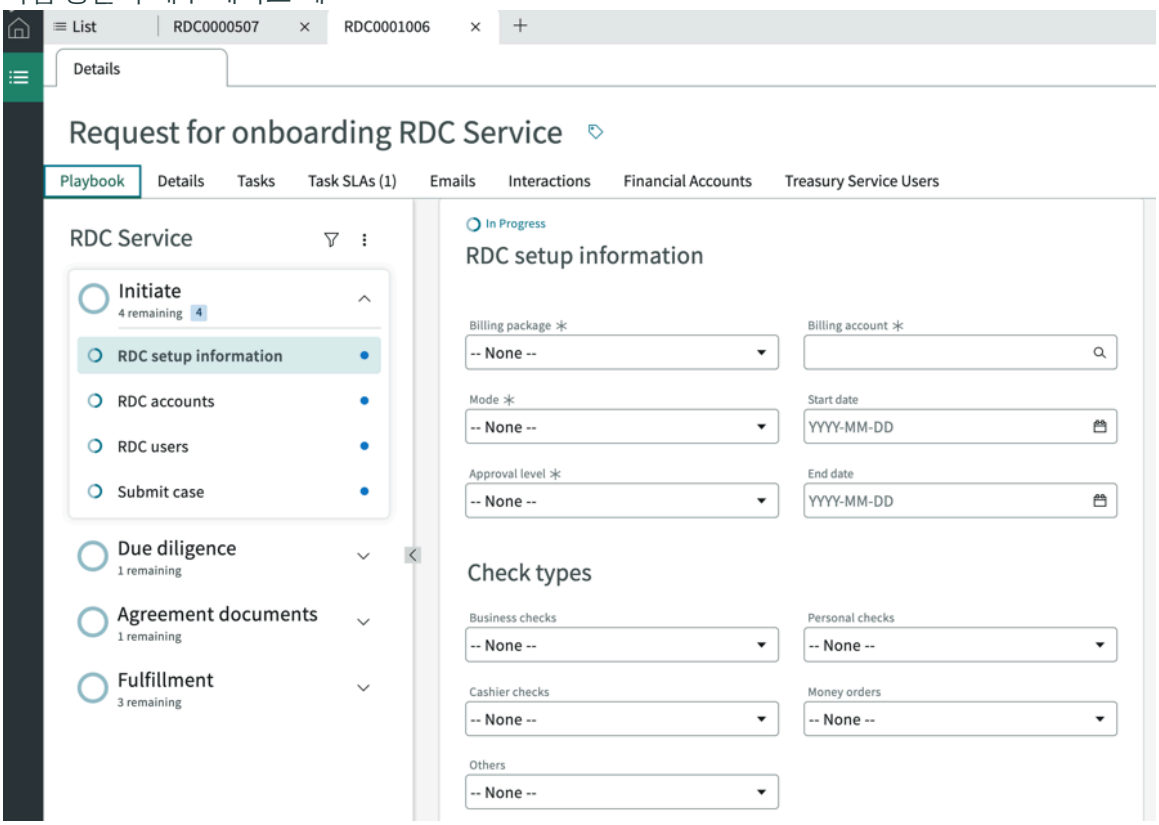

## 케이스 및 작업

작업 공간에서 케이스 플레이북을 사용하여 케이스 및 작업을 검토하고 작업할 수 있습니다. 케이스 및 작업 양식을 사용하여 작업할 수도 있습니다.

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

다음은 애플리케이션에 대한 Financial Services Treasury Operations 케이스 플레이북의 예입니다.

작업 공간의 재무 케이스 예






© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

# 데이터 모델

다양한 산업 전반의 요구 사항을 나타내는 체계적이고 유연한 데이터 모델을 생성합니다.

## 은행 업무

(FSO)이 고객 서비스 관리(CSM)Now Platform 은행 부문의 고객 서비스 운영을 지원하는 방법과 역량을 향상시키는 방법에 재무 서비스 운영 대해 알아봅니다.

### **Financial Services Operations Core** 데이터 모델

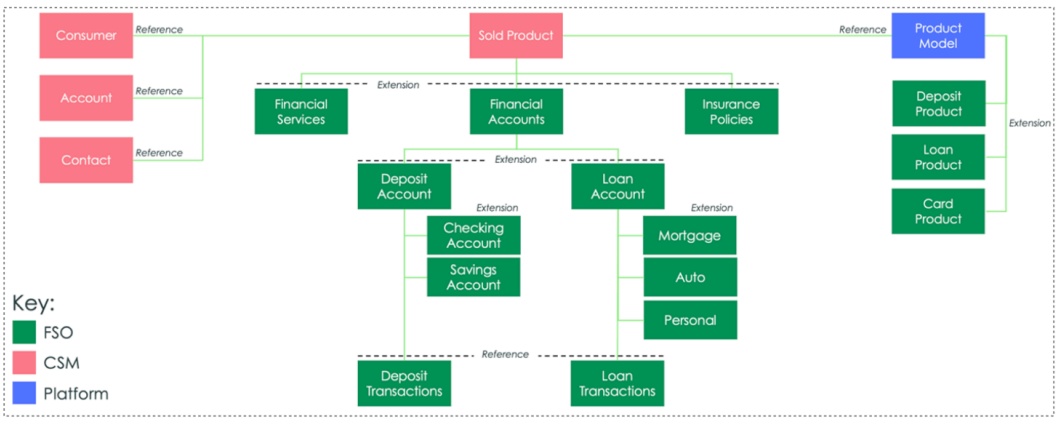
이 Financial Services Operations Core 애플리케이션은 금융 기관이 비즈니스 요구 사항을 충족하기 위해 데이터를 효과적으로 구성하고 관리할 수 있는 프레임워크를 제공합니다.

## 데이터 모델이란?**Financial Services Operations Core**

Financial Services Operations Core 데이터 모델은 애플리케이션의 Now Platform고객 서비스 관리(CSM) 테이블을 개선하고 활용하여 간소화된 데이터 환경을 만듭니다. 정보를 두 가지 주요 범주로 구성합니다.

- 기초 데이터: 여기에는 금융 계좌, 제품 모델 및 트랜잭션과 같은 필수 고객 정보를 저장하는 테이블이 포함됩니다. 이러한 요소는 고객 서비스 요청을 처리하는 데 매우 중요합니다.
- 운영 워크플로우 데이터: 작업 및 케이스 생성과 같은 관련 프로세스 실행 중에 생성된 데이터를 기록합니다.

주: 금융 계좌, 금융 제품 모델 및 금융 거래를 포함하는 데이터 모델이 Standard에 FSO 포함됩니다. 작업 및 케이스를 확장하는 운영 워크플로우 테이블은 Pro 및 FSO Enterprise에서 FSO 사용할 수 있습니다.

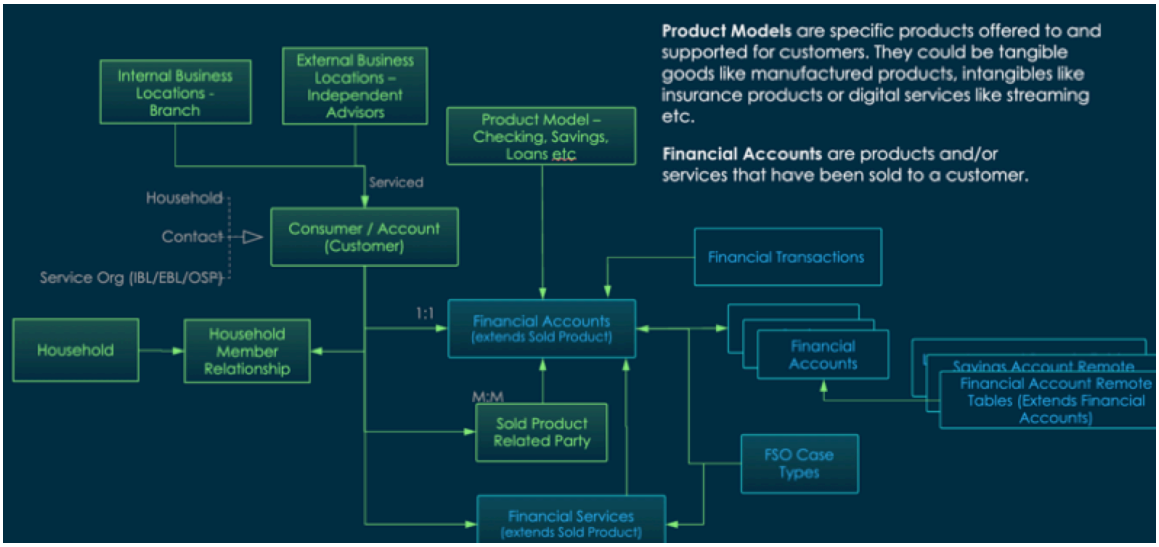



아래 예는 재무 계정과 해당 테이블에 대한 개략적이고 추상적인 뷰를 제공합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해당 테이블이 있는 재무 계정의 개략적인 추상적 뷰




## FSO 핵심 데이터 모델의 핵심 요소

FSO Core는 다음과 같은 주요 엔터티를 사용하여 복잡한 엔드 투 엔드 문제를 해결합니다.

- 케이스는 고객의 질문이나 문제를 추적하고 해결하는 데 사용되는 기본 엔터티 FSO 입니다.
- 고객 정보는 계정, 접촉 창구, 소비자, 세대, 제품 및 서비스 계약 등과 같은 연결된 엔터티에 연결됩니다. 이 정보를 고객 서비스 에이전트에게 제공하여 고객 문제를 효율적으로 해결할 수 있습니다.
- 계정은 고객 계정, 파트너 계정 또는 둘 모두일 수 있습니다.
- 접촉 창구는 계정의 직원입니다. 접촉 창구 기록에는 이름, 전화 번호, 이메일 주소 등과 같은 접촉 창구에 대한 정보가 저장됩니다. 또한 접촉 창구는 사용자 ID를 가질 수 있으며, 고객 포털에 로그인할 수 있습니다.
- 소비자는 B2C(business-to-consumer) 비즈니스 모델의 고객입니다.
- 세대는 세대를 구성하는 소비자와 세대 구성원 간의 관계를 정의합니다.
- 판매된 제품은 계정 또는 소비자에게 판매된 제품이나 서비스를 추적합니다.
- 서비스 계약은 고객이 받는 지원 유형을 정의합니다. 계약은 계정 및 접촉 창구 또는 소비자와 보장되는 특정 자산을 포함할 수 있습니다. 계약에는 여러 서비스 권리와 SLA도 포함될 수 있습니다.
- 권리는 고객이 받는 지원 유형 및 지원되는 커뮤니케이션 채널을 지정합니다.

## FSO의 데이터 설계 개념

FSO 코어 데이터 모델은 다음과 같은 몇 가지 중요한 개념을 기반으로 합니다.

- 클라이언트 모델. 클라이언트를 금융 기관과 협력하거나 협력할 계획인 개인 또는 비즈니스로 식별합니다. 고객은 잠재 고객, 활성 또는 비활성 고객, 배우자 또는 파트너, 부양 가족 등으로 분류됩니다.
- 제품 모델입니다. 카드, 투자, 대출, 예금, 보험 증권, 금융 서비스 등 금융 기관에서 제공하는 모든 상품을 포함합니다.
- 판매된 제품입니다. 제품 모델을 소비자와 연결하여 금융 계좌, 보험 증권 및 금융 서비스를 다룹니다.
- 금융 계좌 모델입니다. 예금, 신용 한도, 대출, 카드 및 투자와 같이 고객이 소유한 금융 상품을 나타냅니다. 이러한 제품을 계정 소유자에 연결하고 핵심 시스템과의 통합을 지원합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 금융 서비스 모델. 고객이 지정된 금융 계좌에 대해 활성화한 재무 서비스를 캡처합니다. 예를 들어 고객이 금융 계좌에서 유선 서비스 또는 자동 스윕 서비스를 사용하도록 설정했을 수 있습니다.
- 서비스 위치. 서비스 위치를 활용하여 내부 서비스 위치로 설정된 지점 위치와 외부 비즈니스 위치를 사용하는 독립 에이전시를 모델링합니다.

**중요사항:**

데이터 모델 내의 Financial Services Operations Core 테이블 및 테이블에 대한 관계에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 Financial Services Core Data Model [KB1700963] 문서를 참조하십시오.

### **Financial Services Operations Core**와 함께 설치되는 구성요소

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

이 애플리케이션은 모든 애플리케이션과 재무 서비스 운영 함께 자동으로 설치되지만 데이터 모델만 사용하여 기본 구성에 대해 독립적으로 설치할 수도 있습니다.

Financial Services Operations Core 애플리케이션이 플러그인(com.sn_customerservice)과 확장된 모델 및 자산 클래스 플러그인(com.sn_ent)에 고객 서비스 관리(CSM) 종속되어 있습니다.

**중요사항:** Vancouver 릴리스부터 모델 테이블은 Financial Services Operations Core 확장 모델 및 자산의 기본 서비스 모델〔cmdb_service_product_model〕의 하위 테이블을 사용하여 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 내에서 다양한 서비스 모델을 분류합니다. 자세한 내용은 확장된 모델 및 자산 클래스 스토어 애플리케이션 문서를 참조하십시오.

이 애플리케이션에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

### 설치되는 역할

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

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| FSO 관리자<br><br>[sn_bom.admin] | (FSO) 애플리케이션에 대한 재무 서비스 운영 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다.<br><br>이 역할이 있는 사용자는 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 갖습니다 FSO . | • sn_bom.document.admin<br>• sn_bom_credit_asmt.adm<br>• model_manager |
| 금융 서비스 소비자 기고자<br><br>[sn_bom.consumer_contributor] | 사용자가 모든 소비자에 대한 케이스를 생성할 수 있는 재무 서비스 관계를 위한 Core 애플리케이션의 FSO 범용 역할 기고자입니다. 이 역할은 애플리케이션의 재무 서비스 운영 다른 모든 B2C 기고자 역할과 고객 서비스 소비자 기고자 역할을 상속합니다. | • sn_bom.contributor<br>• sn_bom_payment.contrib<br>• sn_bom_credit_asmt.b2c_<br>• sn_ins_indiv_life.contributo<br>• sn_ins_policy_b2c.contrib<br>• sn_customerservice.consu<br>• sn_bom_deposit_b2c.con<br>• sn_bom_loan.contributor<br>• sn_bom_compl.contributo<br>• sn_bom_clo_b2c.contribu |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | | • sn_ins_group_life.contribu<br>• sn_bom_credit_card.cont |
| 금융 서비스 계정 기고자<br>[sn_bom.account_contributor] | 사용자가 모든 계정에 대한 케이스를 생성할 수 있는 금융 서비스 관계를 위한 핵심 애플리케이션 기고자의 범용 역할 FSO 입니다. 이 역할은 애플리케이션의 다른 모든 B2B 기고자 역할 재무 서비스 운영 과 고객 서비스 계정 기고자 역할을 상속합니다. | • sn_bom.contributor<br>• sn_bom_payment.contrib<br>• sn_bom_treasury.contribu<br>• sn_ins_indiv_life.contributo<br>• sn_bom_deposit_b2b.con<br>• sn_ins_policy_b2b.contrib<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_<br>• sn_bom_loan_b2b.contrib<br>• sn_bom_compl.contributo<br>• sn_ins_group_life.contribu<br>• sn_customerservice.acco<br>• sn_bom_clo_b2b.contribu<br>• sn_bom_credit_card.cont |
| 금융 서비스 관계 기고자<br>[sn_bom.relationship_contributor] | 사용자가 관계를 설정한 고객 또는 계정에 대한 케이스를 생성할 수 있는 재무 서비스 관계를 위한 Core 애플리케이션의 범용 역할 FSO 기고자입니다. 이 역할은 애플리케이션의 다른 모든 기고자 역할 재무 서비스 운영 과 고객 서비스 관계 기고자 역할을 상속합니다. | • sn_bom.contributor<br>• sn_bom_payment.contrib<br>• sn_bom_treasury.contribu<br>• sn_customerservice.relatio<br>• sn_bom_credit_asmt.b2c_<br>• sn_ins_indiv_life.contributo<br>• sn_ins_policy_b2c.contribu<br>• sn_bom_deposit_b2b.con<br>• sn_ins_policy_b2b.contrib<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_<br>• sn_bom_loan.contributor<br>• sn_bom_compl.contributo<br>• sn_bom_clo_b2c.contribu<br>• sn_ins_group_life.contribu<br>• sn_bom_clo_b2b.contribu<br>• sn_bom_credit_card.cont |
| 금융 서비스 에이전트 | 재무 서비스 에이전트의 범용 역할입니다. 애플리케이션의 재무 | • sn_bom.loan_account_vie<br>• sn_bom.credit_card_acc |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| [sn_bom.fs_agent] | 서비스 운영 다른 모든 에이전트 역할은 이 역할을 상속합니다. | • sn_bom.line_of_credit_vie<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.deposit_account<br>• sn_bom.b2c_agent |
| 위치 관리자 기고자<br><br>[sn_bom.location_manager_contributor]<br><br>주: 이 역할을 사용하려면 Business Location 플러그인을 추가로 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 비즈니스 위치 활성화를 참조하세요 | 지점 위치를 관리하기 위한 사용자 역할입니다. 이 역할은 계정 또는 소비자에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 이 역할을 가진 사용자는 자신이 관리하는 분기의 FSO 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 갖습니다. | • sn_bom.contributor<br>• sn_customerservice.svc_lo<br>• sn_bom_deposit_b2c.con<br>• sn_bom_deposit_b2b.con<br>• sn_bom_loan.contributor<br>• sn_bom_compl.contributo<br>• sn_bom_clo_b2c.contribu<br>• sn_bom_clo_b2b.contribu |
| 계정 뷰어<br><br>[sn_bom.account_viewer] | 케이스를 보고 만들기 FSO 위한 소비자 역할입니다. | • sn_bom.loan_account_vie<br>• sn_bom.saving_account_<br>• sn_bom.credit_card_acc<br>• sn_bom.deposit_account<br>• sn_bom.mortgage_viewe<br>• sn_bom.checking_accou |
| 자동 대출 뷰어<br><br>〔sn_bom.auto_loan_viewer〕입니다. | 자동차 대출 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.<br><br>이 역할에는 자동 대출 [sn_bom_auto_loan] 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다. | sn_bom.customer_data_vie |
| 계좌 확인 뷰어<br><br>[sn_bom.checking_account_viewer] | 당좌 예금 계좌 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.<br><br>이 역할은 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다.<br>• 개인 입출금 계좌 [sn_bom_checking_account]<br>• 기업 입출금 계좌 [sn_bom_b2b_checking_account] | sn_bom.customer_data_vie |
| 신용 카드 계좌 뷰어<br><br>[sn_bom.credit_card_account_viewer] | 신용 카드 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.<br><br>이 역할은 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다. | sn_bom.customer_data_vie |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | • 신용 카드 [sn_bom_credit_card]<br>• 카드 거래 [sn_bom_card_transaction] | |
| 고객 데이터 뷰어<br><br>[sn_bom.customer_data_viewer] | 애플리케이션에서 FSO 고객 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다. | sn_customerservice.custom |
| 입금 계좌 뷰어<br><br>[sn_bom.deposit_account_viewer] | 입금 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.<br><br>이 역할은 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다.<br>• 입금 계좌 [sn_bom_deposit_account]<br>• 입금 거래 [sn_bom_deposit_transaction] | • sn_bom.saving_account_<br>• sn_bom.checking_accou<br>• sn_bom.customer_data_v |
| 대출 계좌 뷰어<br><br>[sn_bom.loan_account_viewer] | 대출 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.<br><br>이 역할은 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다.<br>• 대출 계정 [sn_bom_loan_account]<br>• 대출 거래 [sn_bom_loan_transaction] | • sn_bom.customer_data_v<br>• sn_bom.auto_loan_viewe<br>• sn_bom.mortgage_viewe<br>• sn_bom.개인_대출_뷰어 |
| 모기지 계좌 뷰어<br><br>〔sn_bom.모기지_뷰어〕 | 모기지 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.<br><br>이 역할에는 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다. 모기지 계정 [sn_bom_mortgage_account] | sn_bom.customer_data_vie |
| 개인 대출 뷰어<br><br>〔sn_bom.개인_대출_뷰어〕 | 개인 대출 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.<br><br>이 역할에는 개인 대출 [sn_bom_personal_loan] 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다. | sn_bom.customer_data_vie |
| 참조 뷰어<br><br>〔sn_bom.ref_data_viewer〕입니다. | 금융 기관의 참조 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.<br><br>이 역할에는 금융 기관 [sn_bom_financial_institution] 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다. | 이 역할에는 다른 역할이 포함 |
| 저축 계좌 뷰어<br><br>[sn_bom.saving_account_viewer] | 절약 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다.<br><br>이 역할은 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다. | sn_bom.customer_data_vie |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | • 기업 입출금 계좌 [sn_bom_b2b_checking_account]<br>• 개인 저축 계좌 [sn_bom_saving_account] | |
| 투자 계좌 뷰어<br>[sn_bom.investment_account_viewer] | 이 역할은 투자 데이터 엔터티에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다. | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_bom.security_viewer |
| 보안 뷰어<br>〔sn_bom.security_viewer〕입니다. | 이 역할은 보안 데이터 엔터티에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다. | 이 역할에는 다른 역할이 포함 |
| FSO 소비자<br>[sn_bom.consumer] | 고객에 대한 FSO 소비자 역할입니다. | 이 역할에는 다른 역할이 포함 |

## 설치되는 비즈니스 규칙

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

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

## 설치되는 테이블

**Financial Services Operations Core** 테이블

| 레이블 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| 자동 대출 | sn_bom_auto_loan | 모든 자동차 대출 기록을 저장합니다. 이 테이블은 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| 채권 | sn_bom_bond | 모든 본드 정보를 저장합니다. 보안 [sn_bom_security] 테이블을 확장합니다. |
| 비즈니스 예금 증서 | sn_bom_b2b_certificate_of_deposit | 이 테이블에는 기업이 일정 기간 동안 돈을 입금하고 고정 이자를 받을 수 있는 금융 계좌 유형인 예금 증서 계좌의 상세 정보가 저장됩니다. |
| 기업 입출금 계좌 | sn_bom_b2b_checking_account | 소비자의 모든 당좌 예금 계좌 기록을 저장합니다. 입금 계좌 [sn_bom_deposit_account] 테이블을 확장합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### Financial Services Operations Core 테이블

| 레이블 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| 비즈니스 신용 카드 | sn_bom_b2b_credit_card | 신용 카드 유형의 상세 정보를 저장하는 테이블로, 기업이 필요에 따라 조정된 혜택이 포함된 신용 카드로 상품이나 서비스를 구매할 수 있도록 설계되었습니다. |
| 기업 여신한도 | sn_bom_b2b_line_of_credit | 기업 대출 고객의 모든 신용 기록을 저장합니다. 신용 한도 테이블을 확장합니다. |
| 비즈니스 소유자 보험 | sn_bom_bo_ins_policy | 보험 증권 |
| 기업 저축 계좌 | sn_bom_b2b_saving_account | 비즈니스 고객의 모든 저축 계좌(입금 계좌 유형) 기록을 저장합니다. 입금 계좌 [sn_bom_deposit_account] 테이블을 확장합니다. |
| 환불 이유 코드 | sn_bom_chargeback_reason_code | 환불 이유 코드는 카드 소유자가 거래에 이의를 제기하는 이유를 분류하는 데 사용되는 숫자 코드입니다. Visa, Mastercard, American Express와 같은 카드 네트워크에서 제공합니다. 테이블에는 이러한 이유 코드에 대한 세부사항이 있습니다. |
| 클레임 기반 | sn_bom_claim_base | 클레임 기반은 모든 보험 앱별 클레임 케이스 유형이 확장되는 테이블입니다. 이 테이블에는 보험 청구 케이스 유형에서 사용할 수 있는 모든 공통 속성이 포함되어 있습니다. |
| 상업용 자동 보험 | sn_bom_ca_ins_policy | 보험 증권에서 확장 된 보험 상업용 자동차 보험 테이블. |
| 상업용 부동산 보험 | sn_bom_cp_ins_policy | 보험 증권에서 확장된 보험 상업용 부동산 증권 테이블. |
| 상용 부동산 대출 | sn_bom_commercial_real_estate_loan | 모든 상업용 부동산 대출 기록을 저장합니다. 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| 상업용 종합 보험 | sn_bom_cu_ins_policy | 보험 증권에서 확장된 보험 상업용 종합 정책 테이블. |
| 차량 대출 | sn_bom_commercial_vehicle_loan | 모든 차량 대출 기록을 저장합니다. 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| 콘도 보험 | sn_bom_condo_ins_policy | 보험 정책에서 확장된 보험 개인 콘도 정책 테이블. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Operations Core** 테이블

| 레이블 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| 약정 | sn_bom_b2b_covenant | 비즈니스 고객의 모든 약정 기록을 저장합니다. |
| 약정 | sn_bom_covenant | 소비자에 대한 모든 약정 기록을 저장합니다. |
| 약정 | sn_bom_covenant_base | [sn_bom_b2b_covenant] 및 [sn_bom_covenant_base] 테이블은 약정 기본 테이블을 확장합니다. |
| 보장 사양 | sn_bom_coverage_specification | 보장 사양은 제품 보장 유형과 해당 옵션을 정의합니다. |
| 보장 유형 | sn_bom_coverage_type | 보장 유형 테이블에는 모든 제품의 모든 보장 유형이 포함됩니다. |
| 보장 유형 옵션 | sn_bom_coverage_type_option | 보장 유형 옵션 테이블에는 모든 상품의 각 보장 유형에 대한 모든 보장 옵션이 포함됩니다. |
| 통화 ISO 코드 협회 | currency_iso_code_association | |
| 고객 재산 | sn_bom_customer_property | 고객 속성 테이블에는 고객이 가지고 있는 속성의 세부 정보가 들어 있습니다. 예를 들어 고객이 보유하고 있는 차량 및 속성 위치를 보유합니다. |
| 데이터 수정 백업 | sn_bom_data_fix_backup | 한 테이블에서 다른 테이블로 데이터를 마이그레이션하는 동안 기록을 백업할 테이블 |
| 입금 계좌 | sn_bom_deposit_account | 모든 입금 계좌 저장 – 당좌 예금 및 저축 기록. 재무 계좌 [sn_bom_financial_account] 테이블을 확장합니다. |
| 장비 대출 | sn_bom_equipment_loan | 모든 장비 대출 기록을 저장합니다. 이 테이블은 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| ETF | sn_bom_etf | 모든 ETF 정보를 저장합니다. 이 테이블은 보안 [sn_bom_security] 테이블을 확장합니다. |
| Exchange | sn_bom_exchange | |
| 농장 목장 보험 | sn_bom_fr_ins_policy | 보험 상업 농장 목장 보험 테이블은 보험 정책에서 확장되었습니다. |
| 금융 계좌 | sn_bom_financial_account | 예금 계좌, 대출 계좌, 신용 카드 계좌, 신용 한도 계좌 및 보험 증권 계좌 등 모든 금융 계좌를 저장합니다. 판매된 제품 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Operations Core** 테이블

| 레이블 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| | | [sn_install_base_sold_product] 테이블을 확장합니다. |
| 금융 기관 | sn_bom_financial_institution | 모든 금융 기관 기록을 저장합니다. 회사 [core_company] 테이블을 확장합니다. |
| 금융 서비스 | sn_bom_service | RDC 서비스 및 전신 송금 서비스 등 모든 금융 서비스를 저장합니다. 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블을 확장합니다. |
| 금융 서비스 금융 계좌 | sn_bom_m2m_service_financial_account | 예금 계좌, 대출 계좌, 신용 카드 계좌, 신용 한도 계좌 및 보험 증권 계좌 등 모든 금융 계좌를 저장합니다. 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블 확장 |
| 금융 서비스 사용자 | sn_bom_m2m_service_user | 금융 서비스 계정의 사용자에 대한 상세 정보를 저장합니다 |
| 금융 서비스 기본 | sn_bom_case | 재무 서비스 기본 테이블은 시스템 내의 모든 유형의 재무 케이스 기록에 대한 상위 테이블 역할을 합니다. 분쟁, 사기 조사, 대출 신청, 보험 서비스, 청구 및 기타 금융 문의 또는 문제와 같은 다양한 재무 케이스를 관리하기 위한 통합 구조를 제공하는 중앙 리포지토리 역할을 합니다. 이 테이블의 각 기록은 관련 하위 테이블에 저장된 보다 구체적인 케이스 세부 정보로 연결되는 관련 메타데이터와 함께 고유한 재무 케이스를 나타냅니다. |
| 금융 서비스 케이스 | sn_bom_financial_service | 모든 금융 서비스 케이스를 저장합니다. 재무 서비스 기본 케이스 [sn_bom_case] 테이블을 확장합니다. |
| 금융 서비스 작업 | sn_bom_financial_task | 모든 금융 서비스 작업을 저장합니다. 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |
| 금융 작업 | sn_bom_task | 조회 작업, 클레임 작업, 신용 작업 및 대출 작업과 같은 모든 재무 작업을 저장합니다. 산업 작업 [sn_ind_task] 테이블을 확장합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Operations Core** 테이블

| 레이블 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| 금융 거래 | sn_bom_transaction | 예금, 대출 및 신용 카드 계좌에 대한 모든 금융 거래를 저장합니다. 산업 데이터 엔터티 [sn_ind_data_entity] 테이블을 확장합니다. |
| 일반 책임 보험 | sn_bom_gl_ins_policy | 보험 증권에서 확장된 보험 일반 책임 정책 테이블입니다. |
| 단체 장애 보험 증권 | sn_bom_group_disability_ins_policy | 보험 증권에서 확장된 보험 그룹 장애 정책 테이블입니다. |
| 단체 생명 보험 증권 | sn_bom_group_life_ins_policy | 보험 정책에서 확장된 보험 단체 생명 정책 테이블입니다. |
| 단체 구성원 정보 | sn_bom_group_member_info | 그룹 구성원 정보 테이블은 고객에게 적용할 수 있는 그룹 구성원 상세 정보를 포함할 수 있는 고객 속성 테이블의 확장입니다. 예를 들어, 고용주가 제공하는 생명 보험 시나리오에서 이 테이블은 고용주의 그룹 구성원 상세 정보를 보유할 수 있습니다. |
| 보유액 | sn_bom_holding | 보유 정보를 저장합니다. |
| 보유 로트 | sn_bom_holding_lot | 로트 정보를 보유하고 있습니다. |
| 주택 소유주 보험 | sn_bom_homeowner_ins_policy | 보험 증권에서 확장된 보험 주택 소유자 증권 테이블. |
| 개인 장애 보험 | sn_bom_indiv_disab_policy | 보험 정책에서 확장된 보험 개별 장애 정책 테이블. |
| 개인 생명 보험 | sn_bom_indiv_life_policy | 보험 정책에서 확장된 보험 개인 생명 정책 테이블. |
| 보험 증권 | sn_bom_ins_policy | 모든 보험 증권 계정 기록을 저장합니다. 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블을 확장합니다. |
| 피보험자 재산 | sn_bom_insured_property | 피보험자 속성 테이블은 고객 속성을 참조하며 보험 증권이 적용되는 고객의 속성을 포함합니다. |
| 투자 계좌 | sn_bom_investment_account | 모든 투자 계좌 기록을 저장합니다. 재무 계좌 [sn_bom_financial_account] 테이블을 확장합니다. |
| 건물주 보험 | sn_bom_landlord_ins_policy | 보험 정책에서 확장된 보험 집주인 정책 테이블입니다. |
| 라인 | sn_bom_line | 판매된 제품에 속하는 라인 항목에 대한 요청이 이루어질 때 케이스의 케이스 라인을 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Operations Core** 테이블

| 레이블 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| | | 보유하는 상위 테이블입니다. 예를 들어 보험 서비스 케이스에서 정책 적용 범위 변경을 요청하면 정책의 보장 라인 항목을 서비스 앱의 이 테이블에서 확장된 라인 테이블에 보관할 수 있습니다. 이렇게 하면 케이스가 처리될 때 보험 증권 보장 기록에 직접 변경 사항이 적용되지 않고 케이스가 승인되고 종결된 후에만 업데이트가 이루어집니다. |
| 신용 한도 | sn_bom_line_of_credit | 모든 신용 한도 계좌 기록을 저장합니다. 재무 계좌 [sn_bom_financial_account] 테이블을 확장합니다. |
| 대출 계좌 | sn_bom_loan_account | 모든 대출 계정 기록을 저장합니다. 재무 계좌 [sn_bom_financial_account] 테이블을 확장합니다. |
| 위치 | sn_bom_location | 고객 재산 |
| 판매자 범주 코드 | sn_bom_merchant_category_code | |
| 주택 담보 대출 | sn_bom_mortgage | 모든 모기지 계좌 기록을 저장합니다. 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| 운영 지침 | sn_bom_b2b_operating_instruction | 비즈니스 계정에 운영 지침을 저장하는 테이블입니다. 예를 들어 비즈니스 당좌 예금 계좌의 경우 서명할 수 있는 서명인과 재무 한도가 누구입니까? |
| 운영 지침 | sn_bom_operating_instruction | 개인 계정에 운영 지침을 저장하는 테이블입니다. 예를 들어, 개인 당좌 예금 계좌의 경우 서명하거나 계좌 운영 지침을 제공할 수 있는 서명인은 누구입니까? |
| 옵션 | sn_bom_option | 모든 옵션 정보를 저장합니다. 보안 [sn_bom_security] 테이블을 확장합니다. |
| 결제 네트워크 | sn_bom_payment_network | 카드 컨텍스트에서 결제 처리 네트워크에 대한 정보를 저장하는 테이블입니다. 예: Visa 인터링크, Pulse. |
| 개인 자동 보험 | sn_bom_auto_ins_policy | 보험 정책에서 확장된 보험 개인 자동차 정책 테이블입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Operations Core** 테이블

| 레이블 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| 개인 예금 증서 | sn_bom_certificate_of_deposit | 테이블에는 개인이 일정 기간 동안 돈을 입금하고 고정 이자를 받을 수 있는 금융 계좌 유형인 예금 증서 계좌의 상세 정보가 저장됩니다. |
| 개인 입출금 계좌 | sn_bom_checking_account | 소비자의 모든 당좌 예금 계좌 기록을 저장합니다. 입금 계좌 [sn_bom_deposit_account] 테이블을 확장합니다. |
| 개인 신용 카드 | sn_bom_credit_card | 개인이 신용으로 상품이나 서비스를 구매할 수 있는 신용 카드 유형의 상세 정보를 저장하는 테이블입니다. |
| 개인 여신한도 | sn_bom_b2c_line_of_credit | 소비자에 대한 모든 신용 한도 기록을 저장합니다. |
| 개인 대출 | sn_bom_personal_loan | 모든 개인 대출 계정 기록을 저장합니다. 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| 개인 저축 계좌 | sn_bom_saving_account | 고객이 돈을 입금하고 이자를 받을 수 있는 은행 계좌 유형의 상세 정보를 저장하는 테이블입니다. |
| 개인 종합 보험 | sn_bom_pu_ins_policy | 보험 개인 우산 정책 테이블 보험 정책의 확장. |
| 보험 보장 | sn_bom_policy_coverage | 정책 범위 테이블에는 보험 정책에 정의된 범위가 포함됩니다. |
| 보험 관계자 | sn_bom_policy_participant | 보험 참가자 테이블에는 보험 보험에 정의된 참가자가 포함됩니다. |
| 보험 관계자 역할 | sn_bom_policy_participant_insured_property | 보험 가입자 역할 테이블에는 보험 증권에 정의된 가입자가 수행하는 역할이 포함됩니다. |
| 제품 보장 유형 | sn_bom_product_coverage_type | 제품 보장 유형 테이블에는 제품에 대해 정의된 제품 보장 유형이 포함됩니다. |
| 제품 보장 유형 옵션 | sn_bom_product_coverage_type_option | 제품 보장 유형 옵션 테이블에는 제품 내의 보장 유형에 대해 정의된 제품 보장 유형 옵션이 포함됩니다 |
| RDC 금융 계좌 | sn_bom_m2m_rdc_financial_account | 금융 서비스 금융 계좌 |
| RDC 서비스 | sn_bom_rdc | 모든 RDC 재무 서비스 기록을 저장합니다. 재무 서비스 |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Operations Core** 테이블

| 레이블 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| | | [sn_bom_service] 테이블을 확장합니다. |
| RDC 사용자 | sn_bom_m2m_rdc_user | 비즈니스 입금 계좌에 원격 입금 캡처 기능을 요청할 권한이 있는 사용자의 상세 정보를 저장합니다. |
| 임차인 보험 | sn_bom_renters_ins_policy | 보험 개인 세입자 정책 테이블은 보험 정책에서 확장되었습니다. |
| SBA 대출 | sn_bom_sba_loan | 모든 SBA(Small Business Administration) 대출 계좌 기록을 저장합니다. 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| 보안 | sn_bom_security | 모든 보안 정보를 저장합니다. 보안 [sn_bom_security] 테이블을 확장합니다. |
| 증권 거래 | sn_bom_m2m_security_exchange | 증권 거래(주식, 채권, 파생상품 등 유가 증권을 사고 파는 시장)의 상세 정보를 저장하는 테이블입니다. 예: NYSE- 뉴욕 증권 거래소, 나스닥 |
| 서비스 정의 | sn_bom_service_definition | 재무 서비스 운영 애플리케이션 전반의 모든 워크플로우에 대해 구성된 모든 서비스 정의를 저장합니다. |
| 서비스 정의에 에이전트 기준이 있습니다. | sn_bom_m2m_service_definition_user_criteria | 서비스 정의와 에이전트 기준(user_criteria) 사이의 m2m 테이블 |
| 서비스 정의에 고객 조건이 있습니다. | sn_bom_m2m_service_definition_customer_condition | 서비스 정의와 고객 조건(sn_req_criteria_customer_condition) 사이의 m2m 테이블입니다. |
| 자동 이체 | sn_bom_b2b_standing_order | 비즈니스 고객이 은행에 제공하는 사전 승인된 지불 지침인 대기 지침을 저장하는 테이블입니다. 예: 자동 청구서 지불 |
| 자동 이체 | sn_bom_standing_order | 개별 고객이 은행에 제공하는 사전 승인된 지불 지침인 대기 지침을 저장하는 테이블입니다. 예: 자동 청구서 지불 |
| 주식 | sn_bom_stock | 모든 재고 정보를 저장합니다. 보안 [sn_bom_security] 테이블을 확장합니다. |
| 학생 대출 | sn_bom_student_loan | 모든 학자금 대출 계좌 기록을 저장합니다. 대출 계정 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### Financial Services Operations Core 테이블

| 레이블 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| | | [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| 대출 기간 | sn_bom_term_loan | 모든 기간 대출 계정 기록을 저장합니다. 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| 거래 | sn_bom_trad | 투자자가 주문한 개별 주식 주문과 관련된 정보를 저장하기 위해. |
| 거래 | sn_bom_card_transaction | 모든 카드 트랜잭션 기록을 저장합니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블을 확장합니다. |
| 거래 | sn_bom_deposit_transaction | 모든 입금 거래 기록을 저장합니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블을 확장합니다. |
| 거래 | sn_bom_ins_policy_transaction | 모든 보험 트랜잭션 기록을 저장합니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블을 확장합니다. |
| 거래 | sn_bom_investment_transaction | 모든 투자 트랜잭션 기록을 저장합니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블을 확장합니다. |
| 거래 | sn_bom_line_of_credit_transaction | 모든 신용 거래 한도 기록을 저장합니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블을 확장합니다. |
| 거래 | sn_bom_loan_transaction | 모든 대출 거래 기록을 저장합니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블을 확장합니다. |
| 차량 | sn_bom_vehicle | 고객 재산 |
| 계좌 이체 금융 계좌 | sn_bom_m2m_wire_transfer_financial_account | 금융 서비스 금융 계좌 |
| 계좌 이체 서비스 | sn_bom_wire_transfer | 모든 전신 송금 재무 서비스 기록을 저장합니다. 재무 서비스 [sn_bom_service] 테이블을 확장합니다. |
| 계좌 이체 사용자 | sn_bom_m2m_wire_transfer_user | 비즈니스 입금 계좌에 전신 송금 시설을 요청할 권한이 있는 사용자의 상세 정보를 저장합니다 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## , **Now Platform**고객 서비스 관리**(CSM)** 테이블 사용

재무 서비스 운영 데이터 모델은 , 고객 서비스 관리(CSM)및 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 애플리케이션에 포함된 Now Platform다음 테이블을 사용하여 데이터를 저장합니다.

**Now Platform, CSM**및 구성 관리 데이터베이스**(CMDB)** 데이터 모델에 사용되는 재무 서비스 운영 테이블

| 테이블 | 설명 | 애플리케이션 |
|---|---|---|
| 비즈니스 위치 [sn_csm_business_location] | 비즈니스 위치 기록을 제공합니다. | CSM |
| 케이스 [sn_customerservice_case] | 고객 연락처 기록과 연결된 환자에 대한 케이스를 제공합니다. | CSM |
| 특성 [sn_prd_pm_characteristic] | 제품에 사용할 수 있는 속성을 제공합니다. | CMDB 작업 공간 |
| 특성 옵션 [sn_prd_pm_characteristic_option] | 제품에 사용할 수 있는 속성에 대한 옵션을 제공합니다. | CMDB 작업 공간 |
| 소비자 [csm_consumer] | 소비자 기록과 연결된 환자 기록을 제공합니다. | CSM |
| 소비자 프로필 [sn_csm_consumer_profile] | 여러 소비자 프로필을 제공합니다. | CSM |
| 세대 구성원 [csm_household_member] | 세대에 추가된 환자 구성원의 기록을 제공합니다. | CSM |
| 위치 [cmn_location] | 환자와 연결된 주소를 제공합니다. | Now Platform |
| 제품 사양 [sn_prd_pm_specification] | 기능 수준에서 서비스 제공자가 고객에게 판매하는 제품을 정의합니다. | CMDB 작업 공간 |
| 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] | 환자가 고객으로서 구매한 제품을 제공하고 고객 (고객 계정 또는 소비자)에 대한 제품 모델 [cmdb_model] 테이블 또는 서비스 모델 [cmdb_service_product_model] 테이블을 참조합니다. | Now Platform |
| 사양 [sn_prd_pm_specification] | 산업 분야 애플리케이션에 포함된 사양에 대한 기본 테이블을 제공합니다. | CMDB 작업 공간 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Now Platform, CSM**및 구성 관리 데이터베이스**(CMDB)** 데이터 모델에 사용되는 재무 서비스 운영 테이블

| 테이블 | 설명 | 애플리케이션 |
|---|---|---|
| 사양 특성 [sn_prd_pm_specification_characteristic] | 제품, 서비스 및 자원 사양에 대한 특성을 제공합니다. | CMDB 작업 공간 |
| 작업 [task] | 이 테이블을 확장하는 각 테이블에서 사용되는 일련의 표준 필드를 제공합니다. | Now Platform |
| 변수 [var_dictionary] | 애플리케이션 양식에 사용되는 모델의 동적 변수를 정의합니다. | Now Platform |

카드 분쟁 데이터 모델

이 섹션에서는 카드 분쟁 데이터 모델을 보여줍니다.

## 데이터 모델

**중요사항:**

카드 분쟁 데이터 모델 내의 테이블 및 해당 관계에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 카드 분쟁 데이터 모델[KB1700942] 문서를 참조하십시오.

카드 분쟁 데이터 모델과 함께 설치되는 구성요소

이 섹션에는 카드 분쟁 테이블이 포함되어 있습니다.

## 카드 분쟁 테이블

| 엔터티 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| 분쟁 작업 | sn_bom_credit_card_disputes_task | 모든 분쟁 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |
| 분쟁 거래 | sn_bom_credit_card_disputes_transaction | 모든 분쟁 트랜잭션을 저장합니다. |
| 기업 입출금 계좌 | sn_bom_b2b_checking_account | 비즈니스 고객의 모든 당좌 예금 계좌 기록을 저장합니다. 입금 계좌 [sn_bom_deposit_account] 테이블을 확장합니다. |
| 기업 저축 계좌 | sn_bom_b2b_saving_account | 비즈니스 고객의 모든 저축 계좌 기록을 저장합니다. 입금 계좌 [sn_bom_deposit_account] 테이블을 확장합니다. |
| 입금 계좌 | sn_bom_deposit_account | 모든 입금 계좌 저장 – 당좌 예금 및 저축 기록. 재무 계좌 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 엔터티 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| | | [sn_bom_financial_account] 테이블을 확장합니다. |
| 금융 계좌 | sn_bom_financial_account | 예금 계좌, 대출 계좌, 신용 카드 계좌, 신용 한도 계좌 및 보험 증권 계좌 등 모든 금융 계좌를 저장합니다. 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블을 확장합니다. |
| 금융 작업 | sn_bom_task | 조회 작업, 클레임 작업, 신용 작업, 대출 작업 등 모든 재무 작업을 저장합니다. 산업 작업 [sn_ind_task] 테이블을 확장합니다. |
| 금융 거래 | sn_bom_transaction | 예금, 대출 및 신용 카드 계좌에 대한 모든 금융 거래를 저장합니다. |
| 신용 한도 | sn_bom_line_of_credit | 모든 신용 한도 계좌 기록을 저장합니다. 재무 계좌 [sn_bom_financial_account] 테이블을 확장합니다. |
| 개인 입출금 계좌 | sn_bom_checking_account | 소비자의 모든 당좌 예금 계좌 기록을 저장합니다. 입금 계좌 [sn_bom_deposit_account] 테이블을 확장합니다. |
| 서비스 정의 | sn_bom_service_definition | 재무 서비스 운영 애플리케이션 전반의 모든 워크플로우에 대해 구성된 모든 서비스 정의를 저장합니다. |
| 카드 트랜잭션 | sn_bom_card_transaction | 모든 카드 트랜잭션 기록을 저장합니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블을 확장합니다. |
| 입금 트랜잭션 | sn_bom_deposit_transaction | 모든 입금 거래 기록을 저장합니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블을 확장합니다. |
| 신용 거래 | sn_bom_line_of_credit_transaction | 모든 신용 거래 한도 기록을 저장합니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블을 확장합니다. |
| Visa 분쟁 처리 접수 | sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire | 모든 Visa 분쟁 질문서 질문서 및 답변을 저장합니다. 접수 양식 [sn_evnt_inq_qtn] 테이블을 확장합니다. |
| Visa 분쟁 카드 소유자 정보 수집 | sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake | 서버 측 API 분쟁 플레이북과 같이 소비자가 제출한 Visa 분쟁 질문서 질문 및 응답을 저장합니다. Visa 분쟁 접수 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 엔터티 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| | | [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire] 테이블을 확장합니다. |
| CRB 지역 유형 | sn_bom_visa_cp_crb_region_type | 모든 Visa 카드 복구 게시판 (CRB) 지역을 저장합니다. |
| Mastercard 환불 이유 코드 메시지 | sn_bom_mcard_cp_mastercard_chargeback_reason_codes | Mastercard 환불 이유 코드 및 관련 메시지가 포함되어 있습니다. |
| 판매된 제품 | sn_install_base_sold_product | 이 테이블은 계정 또는 소비자에게 판매된 제품 및 서비스에 대한 뷰를 임포트하고 제공하는 데 사용됩니다. 이를 통해 고객, 소비자 및 고객 서비스 에이전트가 판매된 제품에 대한 상세 정보에 액세스할 수 있습니다. |
| 제품 모델 | cmdb_model | 이 테이블은 회사에서 판매하고 지원하는 서비스, 하드웨어, 소프트웨어 또는 소모품과 같은 제품 모델을 구성하는 데 사용됩니다. |
| 카드 분쟁 서비스 케이스 | sn_bom_credit_card_disputes_services | 이 테이블은 에이전트가 카드 분쟁 프로세스를 시작하거나 고객을 대신하여 분쟁 케이스를 생성하여 분쟁을 보고하는 데 사용됩니다. |
| 카드 서비스 모델 | Sn_ent_card_service_model | 카드 제품 정보를 저장하는 모델 테이블 |
| 예금 모델 | sn_ent_deposit_account_model | 저축 예금 계좌, 당좌 예금 계좌 등과 같은 예금 상품을 저장하는 모델 테이블 |
| 케이스 | sn_customerservice_case | 케이스 기록에는 고객에 대한 세부 정보, 보고된 질문 또는 문제, 질문에 답변하고 문제를 해결하기 위해 수행된 작업이 포함됩니다. 예: 카드 분쟁 서비스 케이스 테이블. |
| 작업 | 작업 | 작업 테이블은 케이스에 대한 다양한 작업 할당의 진행률을 저장하고 추적하는 데 사용됩니다. |
| 작업 | sn_customerservice_task | ServiceNow의 sn_customerservice_task 테이블은 모든 고객 서비스 작업을 중앙 집중화하도록 설계되었습니다. 이 테이블은 고객 서비스 작업을 효율적으로 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 엔터티 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| | | 구성하고 관리하여 모든 관련 정보에 쉽게 액세스하고 관리할 수 있도록 합니다. |
| 카드 분쟁 관련 거래 | sn_bom_credit_card_disputes_related_transaction | 카드 분쟁의 맥락에서 관련 거래의 세부 정보를 저장하기 위해(예: Visa 분쟁과 관련된 관련 거래). |
| 서비스 정의 | sn_case_type_selection | 서비스 정의는 제품, 서비스 및 케이스 유형 간에 연결을 만드는 데 사용됩니다. 서비스 정의는 케이스 유형과 함께 작동하여 다양한 유형의 서비스 요청(예: 최종 크레딧 발행)을 제공합니다. |
| 접수 양식 | sn_evt_inq_qtn | 이 테이블은 다양한 유형의 요청을 처리하는 동안 제기된 질문을 저장하도록 설계되었습니다. 이 테이블은 다양한 유형의 요청과 관련된 상호작용을 문서화하기 위한 일반 리포지토리 역할을 합니다. 필요한 모든 질문을 하고 응답을 기록합니다. |
| 개인 저축 계좌 | sn_bom_saving_account | 고객이 돈을 입금하고 이자를 받을 수 있는 은행 계좌 유형의 상세 정보를 저장하는 테이블입니다. |
| 결제 네트워크 | sn_bom_payment_network | 카드 컨텍스트에서 결제 처리 네트워크에 대한 정보를 저장하는 테이블입니다. 예: Visa 인터링크, Pulse. |
| 비즈니스 신용 카드 | sn_bom_b2b_credit_card | 신용 카드 유형의 상세 정보를 저장하는 테이블로, 기업이 필요에 따라 조정된 혜택이 포함된 신용 카드로 상품이나 서비스를 구매할 수 있도록 설계되었습니다. |
| 개인 신용 카드 | sn_bom_credit_card | 개인이 신용으로 상품이나 서비스를 구매할 수 있는 신용 카드 유형의 상세 정보를 저장하는 테이블입니다. |
| 환불 이유 코드 | sn_bom_chargeback_reason_codes | 환불 이유 코드는 카드 소유자가 거래에 이의를 제기하는 이유를 분류하는 데 사용되는 숫자 코드입니다. Visa, Mastercard, American Express와 같은 카드 네트워크에서 제공합니다. 테이블에는 이러한 이유 코드에 대한 세부사항이 있습니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 엔터티 | 테이블 이름 | 설명 |
| --- | --- | --- |
| 금융 서비스 기본 | sn_bom_case | 재무 서비스 기본 테이블은 시스템 내의 모든 유형의 재무 케이스 기록에 대한 상위 테이블 역할을 합니다. 분쟁, 사기 조사, 대출 신청 및 기타 금융 문의 또는 문제와 같은 다양한 재무 케이스를 관리하기 위한 통합 구조를 제공하는 중앙 리포지토리 역할을 합니다. 이 테이블의 각 기록은 관련 하위 테이블에 저장된 보다 구체적인 케이스 세부 정보로 연결되는 관련 메타데이터와 함께 고유한 재무 케이스를 나타냅니다. |
| 계정 | customer_account | ServiceNow의 테이블은 고객 계정을 정의하고 관리하도록 설계되었습니다. 이 테이블은 고객 정보를 구성하고 유지 관리하여 모든 관련 세부 정보에 쉽게 액세스하고 관리할 수 있도록 합니다 |
| 소비자 | csm_consumer | ServiceNow의 테이블은 B2C 고객을 나타냅니다. 이 테이블은 소비자 정보를 구성하고 유지 관리하는 데 도움이 되며 모든 관련 세부 정보에 쉽게 액세스하고 관리할 수 있도록 합니다 |
| 접촉 창구 | customer_contact | 이 표는 연락처 상세 정보를 구성하고 유지 관리하여 모든 관련 정보에 쉽게 액세스하고 관리할 수 있도록 합니다. |



## 보험

(FSO)가 고객 서비스 관리(CSM)Now Platform 보험 부문에서 고객 서비스 운영을 지원하는 방법과 역량을 향상시키는 방법에 재무 서비스 운영 대해 알아봅니다.

### 보험 청구 핵심 데이터 모델

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

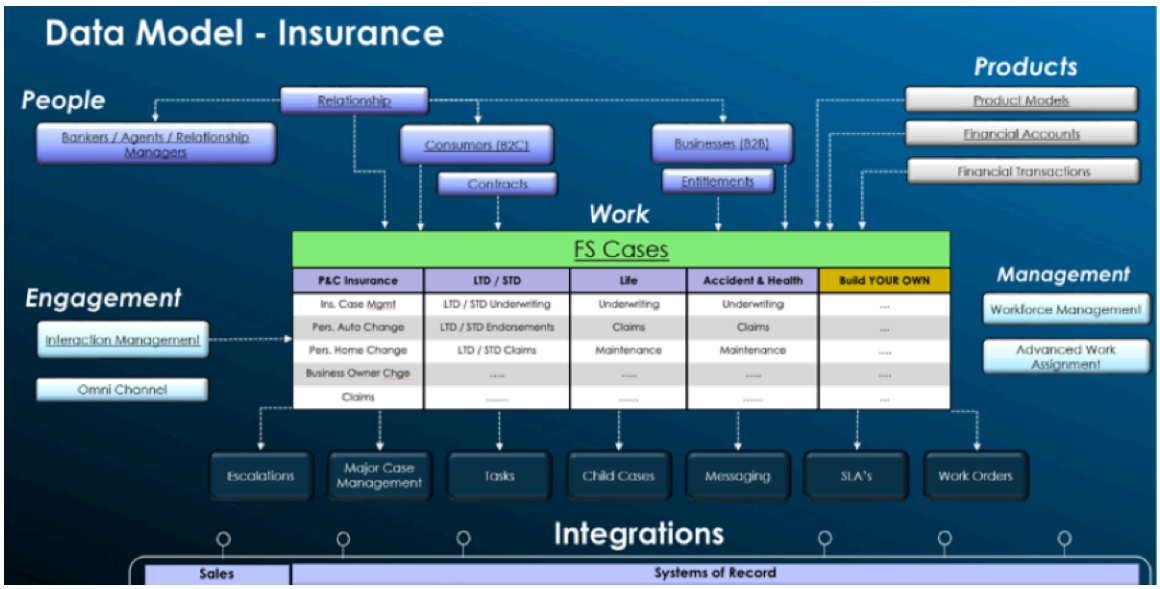
### 보험 청구 핵심 개요

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클레임 예약 및 클레임 지불 구성요소에는 승인 프로세스를 위한 클레임 승인 엔진이 있습니다. 이 승인 엔진은 회사 지침에 따라 요청이 정확하고 모니터링되도록 Now Platform `sysapproval_approver` 테이블과 함께 결정 테이블 및 플로우로 구성됩니다.

## 데이터 모델 설계 프레임워크




**중요사항:**

보험 청구 핵심 데이터 모델 내의 테이블 및 해당 관계에 대한 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 보험 청구 핵심 데이터 모델 [KB1700936] 문서를 참조하십시오.

### 보험 청구와 함께 설치되는 구성요소 코어 데이터 모델

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

**주:** Insurance Claims Core 애플리케이션은 애플리케이션 또는 기업보험 청구 애플리케이션을 개인보험 청구 설치할 Financial Services Operations Core 때 자동으로 설치됩니다.

### 설치되는 역할

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

**Insurance Claims Core** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name] | 설명 |
|---|---|
| 보험 청구 핵심 관리자<br><br>[sn_ins_claim.admin] | 핵심 데이터를 포함하여 모든 테이블에 대한 권한을 생성, 읽기, 쓰기 및 삭제합니다. |
| 보험 청구 핵심 예약 작성자<br><br>[sn_ins_claim.reserve_writer] | 클레임 예약 테이블에 대한 쓰기 접근 권한입니다. |
| 보험 청구 코어 예약 판독기 | 클레임 예약 테이블에 대한 읽기 권한입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Insurance Claims Core** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name] | 설명 |
|---|---|
| 〔sn_ins_claim.reserve_reader〕입니다. | |
| 보험 청구 핵심 재산 작성자<br>[sn_ins_claim.property_writer] | 클레임 인시던트 테이블에 대한 쓰기 액세스 권한입니다. |
| 보험 청구 핵심 재산 판독기<br>〔sn_ins_claim.property_reader〕입니다. | 클레임 인시던트 테이블에 대한 읽기 권한입니다. |
| 보험 청구 코어 지불 작성자<br>[sn_ins_claim.payment_writer] | 클레임 지불 테이블에 대한 쓰기 권한입니다. |
| 보험 청구 코어 지불 판독기<br>[sn_ins_claim.payment_reader] | 클레임 지불 테이블에 대한 읽기 권한입니다. |
| 보험 청구 핵심 참가자 작성자<br>〔sn_ins_claim.참가자_writer〕 | 참가자 역할 테이블에 대한 쓰기 접근 권한입니다. |
| 보험 청구 핵심 참가자 독자<br>[sn_ins_claim.participant_reader] | 참가자 역할 테이블에 대한 읽기 권한입니다. |
| 보험 청구 핵심 보장 작성자<br>〔sn_ins_claim.취재_writer〕 | 클레임 범위 테이블에 대한 쓰기 액세스 권한입니다. |
| 보험 청구 핵심 보장 독자<br>〔sn_ins_claim.coverage_reader〕입니다. | 클레임 범위 테이블에 대한 읽기 액세스 권한입니다. |
| 보험 청구 핵심 클레임 부상 작성자<br>〔sn_ins_claim.부상_독자〕 | 클레임 부상 테이블에 대한 쓰기 접근 권한입니다. |
| 보험 청구 코어 클레임 부상 판독기<br>[sn_ins_claim.injury_writer] | 클레임 부상 테이블에 대한 읽기 권한입니다. |
| 보험 청구 Core 프로필 판독기<br>〔sn_ins_claim.profile_reader〕입니다. | 클레임 참가자(프로파일) 테이블에 대한 읽기 액세스 권한입니다. |
| 보험 청구 코어 프로필 작성자<br>〔sn_ins_claim.프로필_writer〕 | 클레임 참가자(프로파일) 테이블에 대한 쓰기 액세스 권한입니다. |
| 정책 스냅샷 판독기<br>〔sn_ins_claim.policy_snapshot_reader〕입니다. | 정책 스냅샷 테이블에 대한 읽기 권한입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Insurance Claims Core** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 [name] | 설명 |
| --- | --- |
| 정책 스냅샷 작성기<br><br>〔sn_ins_claim.policy_snapshot_writer〕입니다. | 정책 스냅샷 테이블에 대한 쓰기 액세스 권한입니다. |

## 설치되는 테이블

보험 청구 코어 데이터 모델은 다음 테이블의 정보를 참조하여 데이터를 저장합니다.

- 재무 서비스 운영설치되는 테이블과 개인보험 청구 애플리케이션이 설치되는 시기 기업보험 청구입니다.
- 애플리케이션의 고객 서비스 관리(CSM) 테이블입니다.
- Now Platform 테이블

보험 청구 핵심 테이블

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| 클레임 범위<br><br>[sn_ins_claim_coverage] | 클레임에 대한 보험 정책의 적용 범위를 저장합니다. |
| 클레임 인시던트<br><br>[sn_ins_claim_property] | 보험에 가입된 속성에 대한 상세 정보 또는 클레임에 보고된 손실 인시던트와 관련된 기타 속성에 대한 상세 정보를 저장합니다. |
| 클레임 참가자<br><br>[sn_ins_claim_profile] | 클레임 프로세스와 관련된 모든 참가자에 대한 상세 정보를 저장합니다. 개인 또는 회사가 될 수 있습니다. 예를 들어, 피보험자 운전자, 다른 차량의 운전자 또는 평가에 관련된 외부 전문가 등이 있습니다. 이러한 세부 정보는 보장에 대한 청구를 하기 위한 관련 엔터티 또는 지불이 이루어지는 수취인으로 사용할 수 있습니다. |
| 참가자 역할<br><br>[sn_ins_claim_participant] | 참가자가 부상자인지, 피보험자인지, 보고 당사자인지 여부와 같은 책임 관련 상세 정보를 저장합니다. |
| 클레임 준비금<br><br>[sn_ins_claim_reserve] | 범위 및 엔터티 조합에 대해 생성된 준비금 금액을 저장합니다. |
| 클레임 지불<br><br>[sn_ins_claim_payment] | 클레임 정산을 위한 준비금에 대해 생성된 지불 금액에 대한 상세 정보를 저장합니다.<br><br>주: 클레임 예약과 지불의 경우 시스템 속성에 따라 승인 프로세스를 위한 클레임 승인 엔진이 예약 기록 또는 지불을 위해 호출될 수 있습니다. |
| 부상 인시던트 | 클레임에 대한 참가자 부상 상세 정보를 저장합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보험 청구 핵심 테이블

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| [sn_ins_claim_injury] | |
| 보험 스냅샷<br><br>[sn_ins_claim_policy_snapshot] | 정책 번호, 발효 날짜, 만료 날짜 및 기타 상세 정보를 포함하여 인시던트 날짜 시간과 관련된 정책 정보를 저장합니다. |

## 설치되는 속성

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

클레임 시스템 속성

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 클레임 작업 양식

클레임 작업 양식에는 보험 클레임을 해결하기 위한 작업을 완료하기 위해 생성되고 사용자에게 할당된 클레임 작업에 대한 정보가 표시됩니다.

임무 양식에는 다음 필드가 있습니다.

클레임 작업 양식 필드

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| 번호 | 자동으로 할당된 작업 번호입니다. |
| 상위 | 상위 클레임 케이스의 번호입니다. |
| 우선순위 | 작업에 할당된 우선순위:<br>• 1 - 중요<br>• 2 - 높음<br>• 3 - 보통<br>• 4 - 낮음(기본값) |
| 상태 | 작업의 현재 상태입니다. |
| 기한 | 이 작업의 기한입니다. |
| 범주 | 작업의 범주:<br>• 일반<br>• 보고서<br>• 후속 조치<br>• 문서<br>• 종결<br>• 확인 |
| 할당 그룹 | 할당된 그룹입니다. |
| 담당자 | 할당된 사용자입니다. |
| 간단한 설명 | 작업에 대한 간략한 요약입니다. |
| 설명 | 작업을 완료하기 위해 수행해야 하는 작업에 대한 설명입니다. |
| 작업 메모 | 해결을 위해 수행된 단계와 같은 작업에 대한 정보입니다. |

## 원격 테이블

ServiceNow 재무 서비스 원격 테이블을 사용하여 코어 시스템을 통합합니다. 이 기능은 통합을 위해 데이터 모델을 다시 만들 ServiceNow 필요가 없도록 하여 개발을 간소화합니다.

### 원격 테이블 개요

금융 기관은 외부 핵심 애플리케이션을 통해 대량의 계좌 및 거래 데이터를 관리합니다. 애플리케이션 내에서 재무 서비스 운영 이 데이터를 동기화하는 문제를 해결하기 위해 Financial Services Remote Tables 애플리케이션이 도입되었습니다. 이 솔루션을 사용하면 데이터를 영구적으로 저장할 필요 없이 외부 재무 애플리케이션에 대한 실시간 기록 조회가 가능합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

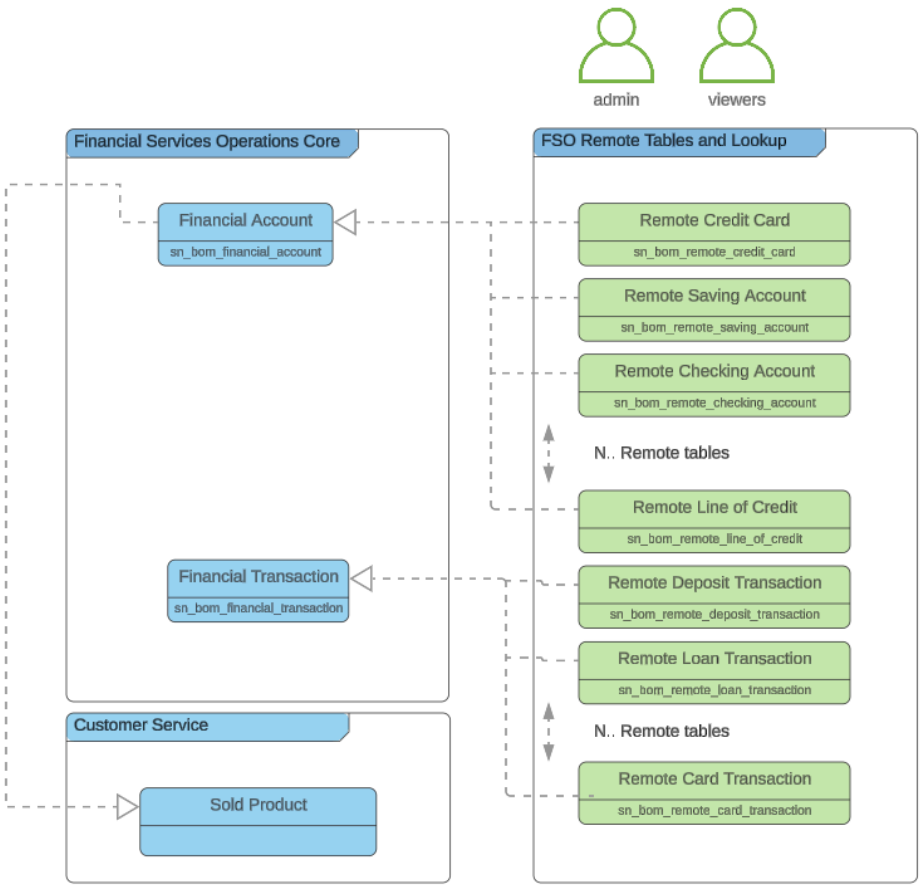
원격 테이블은 Now Platform 뱅킹 애플리케이션과 통합된 재무 서비스 운영 기능입니다. 원격 테이블 작업에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 원격 테이블 .

## 주요 기능

- 재무 계좌 및 트랜잭션 테이블을 특징으로 하는 금융 서비스 원격 테이블을 재무 서비스 운영 데이터 모델에 통합합니다.
- 조회 기록 ServiceNow 과 테이블의 요청 시 동기화를 활성화하여 데이터의 정확성과 적시성을 유지합니다.

## 통합 아키텍처

재무 서비스 원격 테이블을 사용하여 외부 소스나 REST 또는 SOAP 서비스를 통해 다른 인스턴스에서 데이터를 검색할 수 있습니다. 외부 소스 또는 다른 인스턴스에서 데이터를 검색하려면 스크립트 정의를 작성하여 원격 테이블에 연결해야 합니다. 스크립트 정의 및 REST API 호출을 사용하여 금융 거래 상세 정보를 조회하는 예제에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 기록 시스템에서 원격 정보 조회




## FSO 설정 클라이언트 작업 조회

재무 서비스 원격 테이블 플러그인에 포함된 **UXF** 클라이언트 조회 작업은 FSO 클라이언트 조회 작업을 설정하는 데 필수적입니다. 이 작업은 작업 페이로드 정의를 통합하며 필드 데코레이터 내에서 UXF 클라이언트 작업으로 사용됩니다. 원격 테이블 조회 애플리케이션의 일부로 사용할 수 있지만 필드 데코레이터 또는 선언적 작업과의 통합이 필요합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Configurable Workspace에서 필드 데코레이터를 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은필드 데코레이터 설정을 참조하십시오.

원격 테이블 통합 사용 사례에는 FSO 조회 클라이언트 작업을 설정하는 단계가 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 원격 테이블 통합 설정 문서를 참조하십시오.

## 개발자 자원

원격 테이블에 대한 원격 데이터 옵션, 통합 접근 방식 선택 또는 원격 테이블 통합 검토 사용 사례를 따르는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 항목을 참조하십시오.

- 원격 테이블에 대한 원격 데이터 옵션
- 통합 접근 방식 선택
- 원격 테이블 통합 설정

### 관련 정보

원격 테이블에 대한 스크립트 정의 만들기

양식 작업 생성

양식에 대한 UXF 클라이언트 작업 생성

FSO Look Up Client 작업

**FSO Look Up Client** 작업

정의된 조건에 따라 테이블에서 기록을 조회합니다.

## 역할 및 가용성

필요한 역할: admin

## 필드

필드 데코레이터에서 작업 페이로드 정의를 선택하면 **UXF** 클라이언트에 대해 구성할 수 있는 작업 속성 세트가 활성화됩니다. 다음은 필드 데코레이터에서 구성에 사용할 수 있는 속성 목록입니다.

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| popupTitle | 팝업 모달의 제목을 설정합니다. |
| remoteTable | 조회를 위해 쿼리할 원격 테이블을 식별합니다. |
| remoteColumnsToShow | 쿼리할 때 목록에 열을 표시합니다. |
| setFieldNameOnRecordPage | 선택 후 지정된 필드에 선택한 값을 할당합니다. |
| localTable | 선택한 기록을 복사할 위치를 지정합니다. |
| localRemoteFieldMapping | 데이터 복사를 위해 원격 테이블과 로컬 테이블 간에 필드를 매핑합니다. |
| 검색 필드 | 팝업에서 지정된 필드를 사용하여 원격 테이블을 검색할 수 있습니다. |
| listTitle | 팝업 모달 내의 목록에 제목을 지정합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 출력 예제

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| popupTitle | 계정 선택 |
| remoteTable | sn_bom_remote_saving_account |
| localTable | sn_bom_saving_account |
| remoteColumnsToShow | 이름, 제품, 소비자 |
| setFieldNameOnRecordPage | sold_product |
| localRemoteFieldMapping | [ "local": ″제품″, ″원격″: ″제품″, ″고유″: true, "local": ″이름″, ″원격″: ″이름″, ″고유″: true, "local": ″소비자″, ″원격″: ″소비자″, ″고유″: true, "local": ″상태″, ″원격″: "status", "unique": false, "local": "balance", "remote": "balance", "unique": false] |
| searchFields | [ "field": "consumer", "name": "Consumer", "filter": "LIKE", "val": "", "field": "name", "name": "name", "filter": "LIKE", "val": ""] |
| listTitle | 계정 선택 |

### 재무 서비스 원격 테이블과 함께 설치되는 구성요소

Financial Services Remote Tables 애플리케이션을 설치하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

## 설치되는 테이블

재무 서비스 원격 테이블

| 레이블 | 이름 |
|---|---|
| 원격 개인 자동 정책 | sn_bom_remote_auto_insurance_policy |
| 원격 자동 대출 | sn_bom_remote_auto_loan |
| 원격 개인 여신한도 | sn_bom_remote_b2c_line_of_credit |
| 원격 비즈니스 소유자 정책 | sn_bom_remote_bo_ins_policy |
| 원격 비즈니스 입금 증명서 | sn_bom_remote_business_certificate_of_deposit |
| 원격 기업 입출금 계좌 | sn_bom_remote_business_checking_account |
| 원격 기업 여신한도 | sn_bom_remote_business_line_of_credit |
| 원격 기업 저축 계좌 | sn_bom_remote_business_saving_account |
| 원격 거래 | sn_bom_remote_card_transaction |
| 원격 상업용 자동차 보험 정책 | sn_bom_remote_ca_ins_policy |
| 원격 개인 입금 증명서 | sn_bom_remote_certificate_of_deposit |
| 원격 개인 입출금 계좌 | sn_bom_remote_checking_account |
| 원격 상용 부동산 대출 | sn_bom_remote_commercial_real_estate_loan |
| 원격 차량 대출 | sn_bom_remote_commercial_vehicle_loan |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

재무 서비스 원격 테이블

| 레이블 | 이름 |
|---|---|
| 원격 콘도 보험 정책 | sn_bom_remote_condo_ins_policy |
| 원격 상업용 부동산 정책 | sn_bom_remote_cp_ins_policy |
| 원격 신용 카드 | sn_bom_remote_credit_card |
| 원격 상업용 엄브렐라 정책 | sn_bom_remote_cu_ins_policy |
| 원격 거래 | sn_bom_remote_deposit_transaction |
| 원격 장비 대출 | sn_bom_remote_equipment_loan |
| 원격 농장 목장 정책 | sn_bom_remote_fr_ins_policy |
| 원격 일반 책임 정책 | sn_bom_remote_gl_ins_policy |
| 원격 그룹 장애 보험 정책 | sn_bom_remote_group_disability_insurance_policy |
| 원격 그룹 생명 보험 정책 | sn_bom_remote_group_life_insurance_policy |
| 원격 주택 소유주 정책 | sn_bom_remote_homeowner_insurance_policy |
| 원격 개인 생활 정책 | sn_bom_remote_indiv_life_policy |
| 원격 거래 | sn_bom_remote_ins_policy_transaction |
| 원격 투자 계좌 | sn_bom_remote_investment_account |
| 원격 거래 | sn_bom_remote_investment_transaction |
| 원격 건물주 보험 정책 | sn_bom_remote_landlord_ins_policy |
| 원격 거래 | sn_bom_remote_line_of_credit_transaction |
| 원격 거래 | sn_bom_remote_loan_transaction |
| 원격 모기지 | sn_bom_remote_mortgage |
| 원격 개인 대출 | sn_bom_remote_personal_loan |
| 원격 개인 엄브렐라 정책 | sn_bom_remote_pu_ins_policy |
| 원격 임차인 보험 정책 | sn_bom_remote_renters_ins_policy |
| 원격 개인 저축 계좌 | sn_bom_remote_saving_account |
| 원격 SBA 대출 | sn_bom_remote_sba_loan |
| 원격 학자금 대출 | sn_bom_remote_student_loan |
| 원격 대출 기간 | sn_bom_remote_term_loan |

## 설치되는 역할

재무 서비스 원격 테이블과 함께 설치되는 역할

| 레이블 | 역할 |
|---|---|
| 자동차 보험 증권 | sn_bom_remote.auto_ins_policy_viewer |
| 자동 대출 | sn_bom_remote.auto_loan_viewer |
| B2C 여신한도 | sn_bom_remote.b2c_line_of_credit_viewer |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

재무 서비스 원격 테이블과 함께 설치되는 역할

| 레이블 | 역할 |
|---|---|
| 비즈니스 예금 증서 | sn_bom_remote.b2b_certificate_of_deposit_viewer |
| 기업 입출금 계좌 | sn_bom_remote.b2b_checking_account_viewer |
| 기업 여신한도 | sn_bom_remote.b2b_line_of_credit_viewer |
| 기업 저축 계좌 | sn_bom_remote.b2b_saving_account_viewer |
| 카드 트랜잭션 | sn_bom_remote.credit_card_account_viewer |
| CA 보험 증권 | sn_bom_remote.ca_ins_policy_viewer |
| 예금 증서 | sn_bom_remote.certificate_of_deposit_viewer |
| 계좌 확인 | sn_bom_remote.checking_account_viewer |
| 상용 부동산 대출 | sn_bom_remote.commercial_real_estate_loan_viewer |
| 차량 대출 | sn_bom_remote.commercial_vehicle_loan_viewer |
| 콘도 보험 정책 | sn_bom_remote.condo_ins_policy_viewer |
| CP 보험 증권 | sn_bom_remote.cp_ins_policy_viewer |
| 신용 카드 | sn_bom_remote.credit_card_account_viewer |
| CU 보험 증권 | sn_bom_remote.cu_ins_policy_viewer |
| 입금 트랜잭션 | sn_bom_remote.deposit_account_viewer |
| 장비 대출 | sn_bom_remote.equipment_loan_viewer |
| 프랑스 보험 증권 | sn_bom_remote.fr_ins_policy_viewer |
| GL 보험 증권 | sn_bom_remote.gl_ins_policy_viewer |
| 단체 장애 보험 증권 | sn_bom_remote.group_disability_ins_policy_viewer |
| 단체 생명 보험 증권 | sn_bom_remote.group_life_ins_policy_viewer |
| 주택 소유주 보험 증권 | sn_bom_remote.homeowner_ins_policy_viewer |
| 개인 생명 보험 | sn_bom_remote.indiv_life_policy_viewer |
| 보험 증권 트랜잭션 | sn_bom_remote.ins_policy_viewer |
| 투자 계좌 | sn_bom_remote.investment_account_viewer |
| 투자 트랜잭션 | sn_bom_remote.investment_account_viewer |
| 건물주 보험 증권 | sn_bom_remote.landlord_ins_policy_viewer |
| 신용 거래 라인 | sn_bom_remote.line_of_credit_viewer |
| 대출 거래 | sn_bom_remote.loan_account_viewer |
| 주택 담보 대출 | sn_bom_remote.mortgage_viewer |
| 개인 대출 | sn_bom_remote.personal_loan_viewer |
| PU 보험 증권 | sn_bom_remote.pu_ins_정책_뷰어 |
| 세입자 보험 증권 | sn_bom_remote.세입자_ins_정책_뷰어 |
| 저축 계좌 | sn_bom_remote.saving_account_viewer |
| SBA 대출 | sn_bom_remote.sba_loan_viewer |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

재무 서비스 원격 테이블과 함께 설치되는 역할

| 레이블 | 역할 |
|---|---|
| 학생 대출 | sn_bom_remote.student_loan_viewer |
| 대출 기간 | sn_bom_remote.term_loan_viewer |

## 에서 에이전트 커넥터 및 기고자 역할 사용 재무 서비스 운영

재무 서비스 운영 (FSO) 애플리케이션은 에이전트 커넥터 및 기고자 역할을 설치합니다. 이러한 역할을 산업 데이터 모델 및 기고자 사용자의 다양한 역할 CSM 과 결합하여 사용자 권한을 조정 및 모니터링하고 팀에 완벽한 수준의 액세스 권한을 제공해야 합니다.

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

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

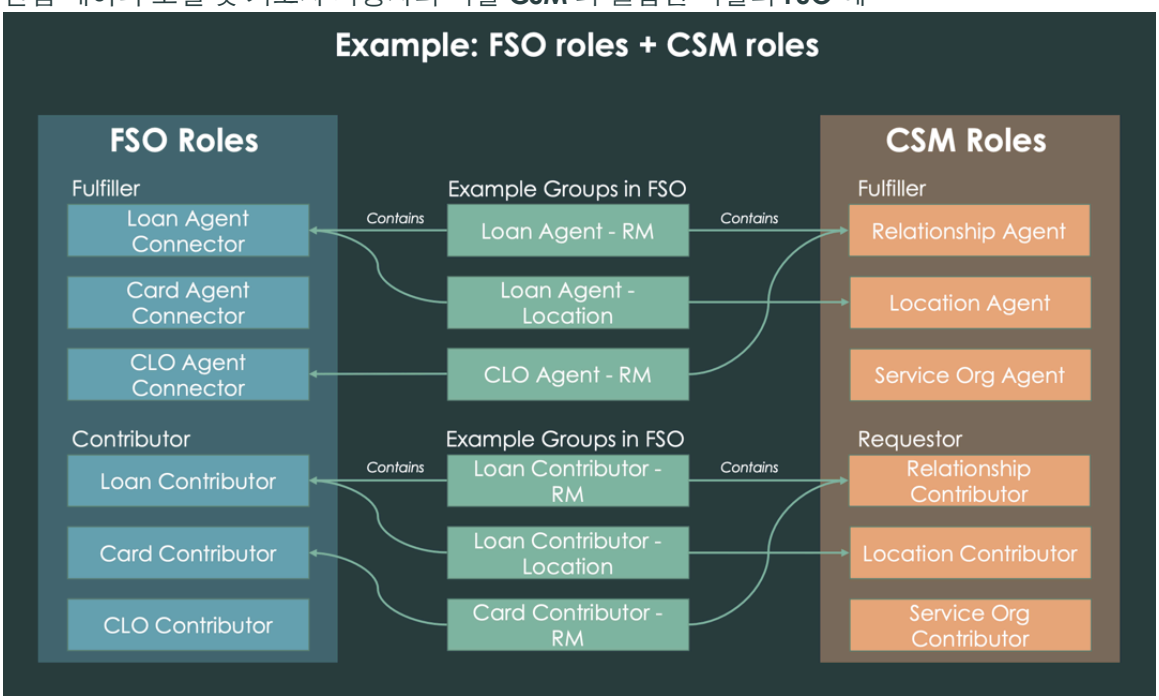
애플리케이션에서 FSO 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 관계 에이전트 또는 위치 에이전트와 같은 산업 데이터 모델의 적절한 역할 CSM 과 결합되어야 합니다. 마찬가지로 응용 프로그램의 참가자 역할 FSO 이 작동하려면 참가자 사용자 역할 중 CSM 하나와 결합되어야 합니다.

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

자세한 내용은 산업 데이터 모델 역할 및 기고자 사용자 역할을 참조하십시오.

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

산업 데이터 모델 및 기고자 사용자의 역할 **CSM** 과 결합된 역할의 **FSO** 예




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

다음은 대출 운영에서 사용자에게 역할을 할당하는 방법에 대한 몇 가지 예입니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 대출 관계 관리자에게 다음 중 하나를 할당해야 합니다.
  - 대출 기고자 [sn_bom_loan_b2b.contributor] 및 CSM 관계 기고자 [sn_customerservice.relationship_contributor] 역할
  - 재무 서비스 관계 기고자 [sn_bom.relationship_contributor] - 대출 기고자 [sn_bom_loan.contributor] 및 CSM 관계 기고자 [sn_customerservice.relationship_contributor] 역할을 모두 포함합니다.
- 비즈니스 위치의 지점 작업자에게는 대출 기고자 [sn_bom_loan_b2b.contributor] 및 CSM 서비스 조직 기고자 [sn_customerservice.service_organization_contributor] 역할이 할당되어야 합니다.
- 대출 관계 에이전트에는 대출 에이전트 커넥터 [sn_bom_loan_b2b.agent_connector] 및 CSM 관계 에이전트 [sn_customerservice.relationship_agent] 역할이 할당되어야 합니다.
- 비즈니스 위치에 대한 대출 위치 에이전트에게 대출 에이전트 커넥터 [sn_bom_loan_b2b.agent_connector] 및 CSM 위치 에이전트 [sn_customerservice.svc_location_agent] 역할을 할당해야 합니다.

대출 운영의 예 역할과 **CSM** 결합된 역할




## 다음에 대한 고객 정보 센터 **FSO**

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

에이전트 또는 기고자는 고객 정보 탭의 (FSO) 작업 공간에 있는 재무 서비스 운영 고객 기록의 고객 정보 센터를 볼 수 있습니다.

### 에 대해 고객 정보 센터 사용 **FSO**

애플리케이션에서 FSO 고객 정보 센터를 사용하려면 고객 정보 센터 플러그인을 활성화합니다. 자세한 내용은 고객 정보 센터 활성화 문서를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

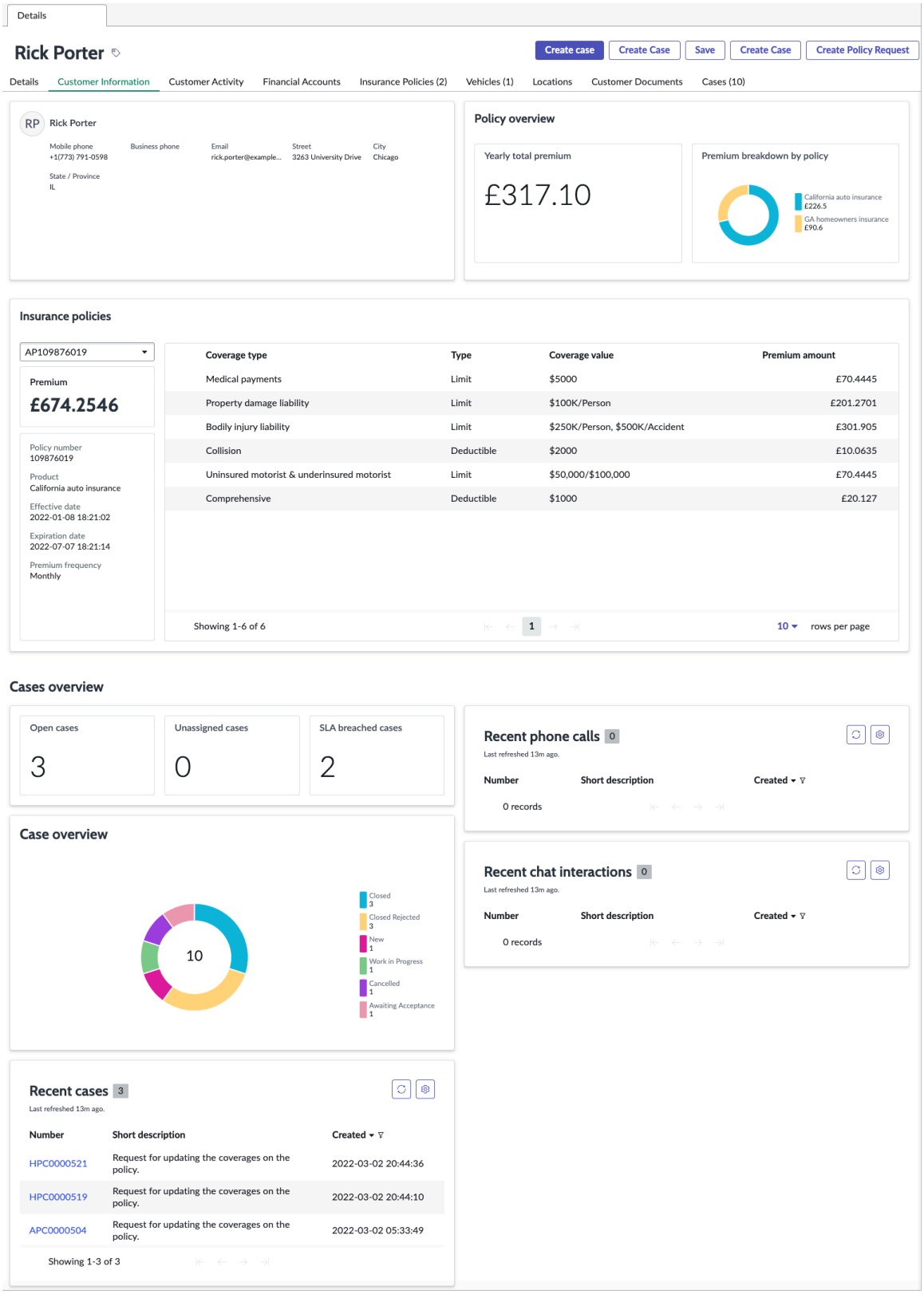
## 고객 정보 탭

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 고객 정보 탭




## 고객 정보 센터 구성

자세한 내용은 고객 정보 센터 구성 문서를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 고객 정보 센터에 액세스

고객 정보 센터에 액세스하여 핵심 고객 정보를 빠르게 확인할 수 있습니다. 이 정보는 지원팀에 문의하는 고객에 대해 자세히 알아보는 데 도움이 됩니다.

#### 시작하기 전에
필요한 역할: sn_customerservice_agent, sn_bom.agent, sn_bom.agent sn_bom.contributor

#### 이 태스크 정보
고객 정보 센터를 사용하여 핵심 고객 정보를 빠르게 파악합니다. 금융 계좌별로 고객 정보를 필터링하여 필요한 정보에 액세스할 수 있습니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘()을 선택합니다.
3. 목록 탭에서 고객 또는 상호작용을 선택합니다.
4. 상호작용, 접촉 창구, 계정 또는 소비자 기록에서 고객 정보 탭을 선택하여 핵심 고객 정보를 확인합니다.

## 재무 서비스 운영 구성

재무 서비스 운영 금융 서비스 데이터를 임포트하고 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션을 설정합니다. 애플리케이션에 대한 재무 서비스 운영 기록 생성자, 플로우 디자이너 플로우, 할당 그룹 및 규칙, 작업 공간, Playbook 및 서비스 수준 계약 정의를 구성할 수 있습니다. 이러한 설정을 통해 뱅킹 운영에 대한 요청과 작업을 생성하고 관리할 수 있습니다.

### 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트

금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 금융 거래를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow Financial Services Operations Core . 애플리케이션을 작동시키 재무 서비스 운영 려면 이 기초 데이터가 필요합니다.

#### 시작하기 전에
애플리케이션 범위가 로 설정되어 Financial Services Operations Core있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_bom.admin

#### 프로시저

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

   자세한 내용은 임포트 세트 주요 개념을 참조하세요.
5. 변환 맵을 작성 하여 임포트 세트의 열과 대상 테이블의 열 간 필드 매핑을 정의합니다.
   대상 테이블에 대한 자세한 내용은 의 설치된 테이블 섹션을 참조하십시오. 함께 설치되는 구성요소 재무 서비스 운영 핵심.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 임포트 세트 테이블의 데이터를 대상 테이블로 변환합니다.
   자세한 내용은 임포트 실행 을 참조하십시오.
7. 옵션: 대상 테이블로 이동하여 데이터 기록이 대상 테이블로 임포트되었는지 확인합니다.
   - 금융 계좌의 경우 다음으로 이동합니다. *## ### ##*> 금융 계좌 을 클릭하고 금융 계좌를 가져온 계좌를 클릭합니다. 예를 들어, 당좌 예금 계좌를 위해 가져온 기록을 보려면 당좌 예금 계좌를 클릭합니다.
   - 금융 거래의 경우 다음으로 이동합니다. *## ### ##*> 금융 계좌 을 클릭하고 다음 단계를 수행합니다.
     a. 금융 트랜잭션을 임포트한 계좌(예: 당좌 예금 계좌)를 클릭합니다.
     b. 목록에서 계정을 열고 트랜잭션 관련 목록을 클릭합니다.
   - 금융 상품의 경우 다음으로 이동합니다. *## ### ##*> 금융 제품 을 클릭하고 금융 상품을 임포트한 상품을 클릭합니다. 예를 들어, 입금 모델에 대해 임포트한 기록을 보려면 입금 모델을 클릭합니다.
   - 금융 기관의 경우 다음으로 이동합니다. *## ### ##*> 금융 기관.

## 분기 운영 사용

관리자는 자신이 관리하는 지점의 운영 성과 및 케이스를 확인할 수 있도록 지점 운영 기능 집합을 활성화할 수 있습니다.

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

에 대한 분기 운영에는 다음 구성요소가 포함됩니다.FSO

- 위치 관리자 기고자 역할(sn_bom.location_manager_contributor)
- 지사 위치 지원
- 케이스 테이블 및 기록의 분기 위치 필드
- 방문 페이지, 케이스 목록 및 메트릭 대시보드가 포함된 위치 관리자 작업 공간
- 데모 데이터

### FSO 분기 운영을 지원하는 애플리케이션

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

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Treasury Operations

분기 작업을 완전히 활성화하려면 다음과 같은 추가 플러그인을 설치해야 합니다.

## 분기 운영을 활성화하는 데 필요한 플러그인

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

- 재무 서비스 운영 (FSO) 애플리케이션 플러그인 - 적용 가능한 FSO 애플리케이션 플러그인은 브랜치 운영 데모 데이터를 설치하고 케이스 테이블 및 기록에 브랜치 위치 필드를 추가합니다.
- Financial Services Operations Core 애플리케이션 플러그인 - Financial Services Operations Core 애플리케이션 플러그인(sn_bom)은 해당 FSO 애플리케이션을 설치할 때 자동으로 설치됩니다. sn_bom 플러그인은 위치 관리자 기고자 역할(sn_bom.location_manager_contributor)을 설치합니다. 위치 관리자 기고자 역할을 사용하면 메트릭을 보고 케이스를 관리하기 위한 대시보드로 개인화된 작업 공간을 사용할 수 있습니다. 이 역할은 케이스 문서를 수집 및 제출하고 브랜치 위치에 직원 구성원을 추가할 수 있습니다.

  주: sn_bom.location_manager_contributor 역할을 활성화하려면 Business Location 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 https://docs.servicenow.com/bundle/tokyo-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/activate-business-location.html 문서를 참조하십시오.

- Business Location 플러그인(com.snc.business_location) - com.snc.business_location 플러그인을 사용하면 지점을 통해 고객과 상호작용하는 은행을 지원할 수 있습니다. com.snc.business_location 플러그인은 서비스 조직 플러그인(com.snc.service_organization)을 자동으로 활성화하여 내부 분기를 지원합니다. Business Location 플러그인 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 비즈니스 위치 활성화 .

## 위치 관리자 기고자 작업 공간

위치 관리자 기고자 작업 공간에는 다음 페이지가 포함되어 있습니다.

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

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

의 분석 및 보고에 재무 서비스 운영대한 자세한 내용은 및 KPI 세부 정보 를 참조하십시오재무 서비스 운영용 플랫폼 분석 솔루션.

의 재무 서비스 운영작업 공간에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 작업 공간.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 지점 성과 메트릭 대시보드

지점 성과 메트릭 대시보드를 사용하면 위치 관리자가 관리하는 지점 전반에서 팀과 비즈니스의 성과에 대한 운영 및 추세 인사이트를 얻을 수 있습니다. 대시보드에는 다음과 같은 메트릭이 표시됩니다.

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

| 표시기 | 설명 |
|---|---|
| 종결 케이스 | 지점의 지난 30일 동안 종결된 케이스 수입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 수와 백분율이 표시됩니다. |
| SLA 충족 | 지점 위치에 대해 지난 30일 동안 모든 FSO 케이스에서 충족된 SLA의 수와 백분율입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 수와 백분율이 표시됩니다. |
| SLA 위반됨 | 분기 위치에 대해 지난 30일 동안 모든 FSO 케이스에서 위반한 SLA 수입니다. |
| CSAT 점수 | 지난 30일 동안 지점 위치에 대해 완료된 설문 조사를 기반으로 모든 케이스에 걸친 FSO 평균 고객 만족도입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 수와 백분율이 표시됩니다. CSAT에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 만족도 설문 조사 단원을 참조하십시오. |
| SLA의 추세 충족 및 위반된 종결 케이스 | 이 지점의 지난 30일 동안 SLA를 위반하지 않은 종결 케이스와 SLA를 위반하지 않은 종결 케이스의 추세(주간 추세)입니다. |
| 종결, 오픈 및 생성된 케이스의 추세 | 종결된 케이스, 오픈 케이스 및 지난 30일 동안 생성된 지점 위치의 추세이며 주간 추세입니다. |

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

| 표시기 | 설명 |
|---|---|
| 고객 온보딩됨 | 지점 위치에 대해 지난 30일 동안 온보딩한 고객 수(주별 추세)입니다. |
| 종결 케이스 | 지사 위치에 대해 지난 30일 동안 SLA를 위반하지 않은 종결 케이스 대 SLA를 위반한 종결 케이스 수(주별 추세)입니다. |
| SLA 충족 | 분기 위치에 대해 지난 30일 동안 모든 FSO 케이스에서 SLA 충족 비율입니다. |
| SLA 위반됨 | 분기 위치에 대해 지난 30일 동안 모든 FSO 케이스에서 SLA 위반 비율입니다. |
| 평균 종결 시간 | 분기 위치에 대한 지난 30일 동안의 평균 케이스 종결 시간입니다. |
| 생성된 〔애플리케이션〕 케이스의 추세 | 지점 위치에 대해 지난 30일 동안 생성된 애플리케이션 케이스의 추세로, 주별 추세입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

| 표시기 | 설명 |
| --- | --- |
| 초기 입금 수신됨 | 지점 위치에 대해 지난 30일 동안 개설된 당좌 예금 및 저축 예금 계좌에서 받은 초기 입금 금액입니다. |
| 상각 | 분기 위치에 대해 지난 30일 동안 종결된 케이스의 상각 수입니다. |

## 서비스 정의 구성

애플리케이션의 재무 서비스 운영 서비스에 대한 서비스 정의를 구성합니다. 애플리케이션과 함께 설치되는 미리 정의된 서비스 정의를 검토하고 수정하거나 새로 추가할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

서비스 정의를 구성할 애플리케이션에 대해 범위가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 범위가 지정된 애플리케이션에 대해 애플리케이션 관리를 사용하도록 설정하면 기본적으로 해당 애플리케이션에 대한 ACL 규칙이 적용됩니다. 예를 들어 의 경우 Financial Services Payment Operationssn_bom_payment.admin 및 admin 역할이 필요합니다.

### 이 태스크 정보

서비스 정의는 애플리케이션의 각 서비스에 대한 케이스와 작업 모두에 대해 구성되며 각 서비스에 대해 고유한 플로우와 뷰를 사용합니다. 새 케이스 유형을 추가하고 각 유형에 대한 서비스 정의를 구성할 수 있습니다.

### 프로시저

1. 애플리케이션 탐색 필터에서 **[***<###### ##>***]** > 관리 > 서비스 정의 여기서 *<###### ##>*은 구성 중인 애플리케이션의 이름입니다.

   **Example**
   예를 들어 애플리케이션의 Financial Services Payment Operations 경우 탐색 순서는 다음과 같습니다. 지불 운영 > 관리 > 서비스 정의.
2. 서비스 정의를 생성하거나 기존 서비스 정의를 수정합니다.
   - 서비스 정의를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 미리 정의된 서비스 정의를 구성하려면 수정할 서비스 정의를 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

서비스 정의 양식

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| 인터셉터에 표시 | 필드를 true로 설정하면 서비스 정의가 케이스 유형 선택기에 표시됩니다. 그렇지 않으면 숨겨집니다. |
| 시스템 ID | 시스템에서 생성된 서비스 정의의 고유 식별자입니다. |
| 작업 유형 | 서비스 정의와 연결된 테이블입니다. 서비스를 기준으로 케이스 또는 작업 테이블을 선택합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

서비스 정의를 만들면 서비스 정의 양식에 서비스 정의 구성에 대한 정보가 표시됩니다. 이 기록은 고객에게 제공된 서비스의 상세 정보를 저장합니다. 다른 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 정의 양식 .

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

## 기록 생성자 생성 또는 수정

애플리케이션과 함께 재무 서비스 운영 설치되는 기록 생성자를 검토합니다. 미리 정의된 기록 생성자를 수정하거나 새로 추가하여 요청 양식이 은행 서비스 카탈로그나 소비자 서비스 포털 또는 둘 다에 표시되는 방식을 정의할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

기록 생성자를 만들 애플리케이션에 대해 범위가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음과 같은 역할이 필요합니다.

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

### 이 태스크 정보

기록 생성자를 사용하면 사용자가 은행 서비스 카탈로그 및 소비자 서비스 포털에서 은행 요청을 제출하고 요청된 정보를 관련 테이블에 기록으로 저장할 수 있습니다.

과 함께 재무 서비스 운영사용할 수 있는 기록 생성자에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션용 재무 서비스 운영 기록 생성자.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 카탈로그 > 카탈로그 정의 > 기록 생성자.
2. 기록 생성자를 만들거나 기존 기록 생성자를 수정합니다.
   - 기록 생성자를 생성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 미리 정의된 기록 생성자를 사용자 지정하려면 사용자 지정할 기록 생성자를 엽니다.

   기록 생성자 양식 필드에 대한 자세한 내용은 기록 생성자 만들기를 참조하십시오.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

기록 생성자 양식

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| 이름 | 기록 생성자의 이름입니다. |
| 테이블 이름 | 기록 생성자와 관련된 테이블입니다. 이러한 테이블은 요청 양식 데이터를 저장합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| | ◦ 신용 카드 요청에 대한 신용 카드 서비스 [sn_bom_credit_card_service] 테이블을 선택합니다.<br>◦ 지불 문의 요청에 대한 지불 문의 케이스 [sn_bom_payment_inquiry] 테이블을 선택합니다.<br>◦ 지불 클레임 요청에 대해 클레임 [sn_bom_payment_claim] 테이블을 선택합니다.<br>◦ 비즈니스 대출 요청에 대한 대출 서비스 케이스 [sn_bom_loan_b2b_service] 테이블을 선택합니다.<br>◦ 개인 대출 요청에 대한 대출 서비스 케이스 [sn_bom_loan_service] 테이블을 선택합니다.<br>◦ 불만 서비스 요청에 대한 불만 케이스 [sn_bom_compl_service] 테이블을 선택합니다. |
| 애플리케이션 | 기록 생성자 양식이 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 기록 생성자를 작성해야 하는 애플리케이션 범위를 선택할 때 자동으로 설정됩니다. |
| 활성 | 사용할 기록 생성자를 활성화하는 옵션입니다. |
| 포함할 항목 탭 | |
| 간단한 설명 | 기록 생성자에 대한 간략한 설명입니다. |
| 설명 | 기록 생성자에 대한 전체 설명입니다. |
| 스크립트 | 값을 생성된 기록의 특정 필드에 동적으로 할당하는 스크립트입니다. |
| 접근성 탭 | |
| 카탈로그 | 기록 생성자가 속한 카탈로그의 이름입니다. 은행 서비스 또는 소비자 서비스를 선택합니다. |
| 범주 | 기록 생성자가 나타날 카탈로그 범주의 이름입니다. |

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.
5. 변수 또는 변수 세트 관련 목록에서 변수를 적절하게 구성합니다.
   변수는 사용자가 기록 생성자를 통해 요청을 제출할 때 사용자로부터 정보를 수집합니다. 또한 변수는 미리 정의된 답변을 필드에 매핑합니다. 필요한 만큼 변수를 기록 생성자에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수 생성을 참조하십시오.
6. 사용 가능 대상 및 사용 불가 대상 관련 목록에서 사용자에게 기록 생성자에 대한 액세스 권한을 부여하거나 거부할 사용자 기준을 구성합니다.
   자세한 내용은 사용자 기준 설정을 참조하십시오.
7. 업데이트를 클릭합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 애플리케이션용 재무 서비스 운영 기록 생성자

기록 생성자를 사용하면 사용자가 은행 서비스 카탈로그 및 소비자 서비스 포털에서 은행 요청을 제출하고 요청된 정보를 관련 테이블에 기록으로 저장할 수 있습니다.

다음 테이블에는 애플리케이션에서 재무 서비스 운영 사용할 수 있는 기록 생성자가 나열되어 있습니다. 기록 생성자는 기록 생성자 [sc_cat_item_producer] 테이블에서 사용할 수 있습니다.

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 애플리케이션 | 기록 작성자 | 관련된 테이블 이름 |
| --- | --- | --- |
| | | [sn_bom_credit_card_service] |

## 요청 유형 구성

사용 가능한 요청 유형을 검토하고 필요한 요청 유형을 구성하면 에이전트가 플랫폼과 작업 공간 UI 모두에서 이러한 요청 유형에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.

에이전트가 요청 유형에 대한 케이스를 만들 때 애플리케이션은 재무 서비스 운영 다음을 사용합니다.

- 플랫폼 UI에서 케이스를 생성하기 위한 인터셉터입니다.

  플랫폼 UI에는 케이스를 생성하기 위한 인터셉터가 포함되어 있습니다. 이러한 인터셉터는 케이스를 만들 때 에이전트가 선택할 수 있는 다양한 요청 유형을 제공합니다. 에이전트가 요청 유형을 선택하면 인터셉터가 자동으로 해당 양식 뷰를 엽니다. 그러면 에이전트의 선택 항목이 양식의 요청 유형 필드에 표시됩니다. 예를 들어 에이전트가 지불 문의 케이스를 선택하면 선택 사항이 문의 유형문의 유형 필드에 반영됩니다. 자세한 내용은 요청 유형 구성 문서를 참조하십시오.

- UI에서 작업 공간 케이스를 생성하기 위한 케이스 유형 선택기의 제품 서비스 선택 버전입니다.

  UI에서 에이전트는 작업 공간 케이스 유형 선택기의 제품 서비스 선택 버전을 사용하여 케이스를 만들 때 적합한 케이스 유형 또는 서비스를 선택할 수 있습니다. 에이전트는 사용 가능한 케이스 유형 또는 서비스 목록에서 선택하여 접촉 창구 또는 소비자에 적합한 케이스를 효율적으로 만들 수 있습니다. 케이스 유형 선택기가 고객 서비스 에이전트의 역량을 강화하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 케이스 유형 선택기의 제품 서비스 선택 버전 .

### 플랫폼 UI의 요청 유형 수정

필요에 따라 애플리케이션에서 재무 서비스 운영 사용할 수 있는 케이스 인터셉터를 검토하고 수정합니다. 이러한 인터셉터를 사용하면 에이전트가 플랫폼 UI에서 다양한 요청 유형에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

인터셉터를 구성할 애플리케이션에 대해 범위가 선택되었는지 확인합니다.

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음과 같은 역할이 필요합니다.

- 대상 Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin 및 admin

#### 이 태스크 정보

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

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 인터셉터.
2. 목록을 필터링하여 애플리케이션에 대한 인터셉터를 표시한 다음 인터셉터를 선택합니다.

   애플리케이션과 함께 재무 서비스 운영 다음 인터셉터가 설치됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션과 함께 설치되는 재무 서비스 운영 인터셉터

| 애플리케이션 | 인터셉터 |
| --- | --- |
| Financial Services Payment Operations | ◦ 지불 문의 케이스<br>◦ 클레임 |
| Financial Services Card Operations | 신용 카드 서비스 |

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

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

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

## 플로우 구성

애플리케이션에서 재무 서비스 운영 사용할 수 있는 플로우를 검토하여 이러한 플로우가 비즈니스 요구 사항을 충족하는지 확인합니다. 이러한 플로우를 사용자 지정하거나 필요에 따라 새 플로우를 설계해야 할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

플로우를 구성할 애플리케이션에 대해 범위가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음과 같은 역할이 필요합니다.

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

### 이 태스크 정보

플로우는 을(를) 사용하여 ServiceNow 플로우 디자이너빌드되므로 플로우 디자이너 기본 사항을 숙지해야 합니다.

애플리케이션과 함께 재무 서비스 운영 설치되는 플로우에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션의 재무 서비스 운영 디자이너 플로우.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 플로우 디자이너.
2. 새 플로우를 생성하거나 기존 플로우를 수정합니다.
   - 플로우를 생성하려면 신규를 클릭합니다.
   - 미리 정의된 플로우를 수정하려면 목록을 필터링하여 필요한 애플리케이션의 플로우를 표시하고 원하는 플로우를 엽니다.

   플로우를 만들거나 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 플로우 만들기를 참조하십시오.
3. 저장을 클릭합니다.
4. 플로우를 테스트하고 활성화를 클릭합니다.

   자세한 내용은 흐름 테스트를 참조하세요.

## 애플리케이션의 재무 서비스 운영 디자이너 플로우

요청을 자동화하는 데 사용할 수 있는 애플리케이션과 함께 재무 서비스 운영 여러 플로우가 설치됩니다.

Flow Designer를 사용하면 이러한 미리 정의된 플로우를 검토하고 자신의 비즈니스 요구에 맞게 구성할 수 있습니다.

다음 테이블에는 애플리케이션에서 사용할 수 있는 미리 정의된 플로우가 재무 서비스 운영 나열되어 있습니다.

애플리케이션에서 사용할 수 있는 재무 서비스 운영 미리 정의된 플로우

| 애플리케이션 | 플로우 |
| --- | --- |
| 보험 청구 코어 | • 클레임 작업 메모 - 지불 업데이트<br>• 클레임 작업 메모 - 예비에 대한 업데이트 |
| 기업보험 청구 | 클레임 작업 메모 - 정산 업데이트 |
| 개인보험 청구 | 클레임 작업 메모 - 정산 업데이트 |
| Financial Services Payment Operations | • 수취인 클레임 비영수증 – 조회 작업<br>• 클레임 플로우 – 외부 환불<br>• 클레임 후속 조치<br>• 회신을 통해 문의 케이스 업데이트<br>• 회신을 통해 차변 승인 업데이트 |
| Financial Services Card Operations | • 새 신용 카드<br>• 신용 한도 늘리기<br>• 신용 한도 줄이기<br>• 신용 카드 해지 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션에서 사용할 수 있는 재무 서비스 운영 미리 정의된 플로우

| 애플리케이션 | 플로우 |
| --- | --- |
| | • 신용 카드 차단<br>• 신용 카드 차단 해제 |
| Financial Services Complaint Management | 불만 서비스 플로우 |
| Financial Services Business Deposit Operations | • 입금 서비스 케이스 생성<br>• 입금 지침 목록<br>• 입금 운영 사업 – PB 활동<br>• 입금 케이스 업데이트<br><br>이러한 플로우는 하위 플로우로 사용할 수 있습니다. |
| Financial Services Personal Deposit Operations | • 입금 서비스 케이스 생성<br>• 입금 운영 개인 – PB 활동<br>• 문서 목록 자동화 계획<br>• 입금 케이스 업데이트<br><br>이러한 플로우는 하위 플로우로 사용할 수 있습니다. |
| Financial Services Loan Operations | • 대출 연기<br>• 대출 탕감<br>• 대출 누락 할부 상환<br>• 대출 구조 조정<br>• 대손상각<br>• 부분 선결제 |
| Financial Services Treasury Operations | • 재무 서비스 케이스 양식<br>• 재무 서비스 목록 자동화 계획<br><br>이러한 플로우는 하위 플로우로 사용할 수 있습니다. |
| 보험 특별 조사 | 클레임 작업 메모 - SIU 작업 업데이트 |

## Playbook 구성

애플리케이션과 함께 재무 서비스 운영 제공되는 Playbook을 검토하여 비즈니스 프로세스에 맞춰 조정되는지 확인합니다. 필요에 따라 사용자 지정하거나 새로 디자인해야 할 수도 있습니다. 플레이북 활동 정의를 계속 사용할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 시작하기 전에

플레이북을 구성할 애플리케이션에 대해 범위가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음과 같은 역할이 필요합니다.

- 대상 Financial Services Card Operations: sn_bom_credit_card.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin 및 admin
- 대상 기업보험 청구: sn_ins_claim_cml.admin 및 admin
- 대상 개인 생명보험 서비스: sn_ins_policy_b2c.admin 및 admin
- 대상 단체 생명보험 서비스: sn_ins_policy_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin 및 admin
- 대상 Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin 및 admin

### 이 태스크 정보

플레이북은 를 사용하여 ServiceNow 프로세스 자동화 디자이너빌드되었으므로 Process Automation Designer 기본 사항을 숙지해야 합니다.

애플리케이션과 함께 재무 서비스 운영 설치되는 플레이북에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션을 위한 재무 서비스 운영 플레이북.

주: 애플리케이션의 재무 서비스 운영 플레이북은 **CSM** 구성 가능 작업 공간 플레이북 플레이북 경험을 사용합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 프로세스 자동화 디자이너.
2. 플레이북을 생성하거나 수정합니다.
   - 플레이북을 생성하려면 신규를 클릭하십시오.
   - 미리 정의된 플레이북을 수정하려면 목록에서 플레이북을 엽니다.

   플레이북을 생성하거나 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 프로세스 정의 생성 섹션을 참조하세요.
3. 저장을 클릭합니다.
4. 플레이북을 테스트하고 활성화를 클릭합니다.

   자세한 내용은 프로세스 테스트를 참조하세요.

## 애플리케이션을 위한 재무 서비스 운영 플레이북

여러 플레이북이 디지털화된 비즈니스 프로세스를 실행하는 데 사용할 수 있는 애플리케이션과 함께 재무 서비스 운영 설치됩니다.

Process Automation Designer 를 사용하면 이러한 미리 정의된 Playbook을 검토하고 비즈니스 요구에 맞게 구성할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 표에는 애플리케이션에서 사용할 수 있는 미리 정의된 플레이북이 재무 서비스 운영 나열되어 있습니다.

애플리케이션에서 사용할 수 있는 재무 서비스 운영 미리 정의된 **Playbook**

| 애플리케이션 | 플레이북 |
|---|---|
| Financial Services Card Operations | 분쟁 카드 거래 |
| Financial Services Complaint Management | 불만 서비스 |
| Financial Services Business Lifecycle | • 계정 온보딩<br>• 연락처 온보딩 |
| Financial Services Client Lifecycle | 고객 온보딩 |
| Financial Services Business Deposit Operations | • 자동 이체 추가<br>• 자동 이체 수정<br>• 자동 이체 취소<br>• 자동 이체 실패<br>• 입금 계좌 시작<br>• 입금 계좌 닫기<br>• 재무 관계 관리 |
| Financial Services Personal Deposit Operations | • 자동 이체 추가<br>• 자동 이체 수정<br>• 자동 이체 취소<br>• 자동 이체 실패<br>• 입금 계좌 개설<br>• 입금 계좌 닫기<br>• 관계 추가<br>• 금융 계좌 관계 수정<br>• 금융 계좌 관계 제거 |
| 기업보험 청구 | • 상업용 자동차 클레임<br>• 상업용 자동 조정기 |
| 기업보험 서비스 그리고 기업보험 언더라이팅 | • 보장 변경<br>• 보장 변경에 대한 보험사 검토 |
| 개인 생명보험 서비스 및 개인 생명보험 | • 개인에 대한 수익자 추가/변경<br>• 범위 확대<br>• 범위 축소 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션에서 사용할 수 있는 재무 서비스 운영 미리 정의된 **Playbook**

| 애플리케이션 | 플레이북 |
|---|---|
| | • 임시를 영구로 변환<br>• 정책 취소<br>• 범위 확대를 위한 보험사 검토 |
| 단체 생명보험 서비스 및 단체 생명보험 보험 | • 단체 생명 보험 구성원 정보 변경<br>• 그룹 수명 보험사 |
| Financial Services Business Loan Operations | 대출 탕감 |
| Financial Services Personal Loan Operations | 대출 연기 |
| Financial Services Treasury Operations | • RDC 서비스<br>• 계좌 이체 서비스 |

## CSM 구성 가능 작업 공간 구성

애플리케이션과 함께 재무 서비스 운영 사용 가능 항목을 CSM 구성 가능 작업 공간 검토하여 비즈니스 요구 사항을 충족하는지 확인합니다. 필요한 경우 구성요소를 사용자 지정할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

구성 중인 애플리케이션에 대해 범위가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음과 같은 역할이 필요합니다.

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

### 프로시저

CSM 구성 가능 작업 공간 요구 사항에 따라 구성합니다.
구성할 수 있는 항목에 대한 자세한 내용은 CSM Configurable Workspace 설정을 참조하십시오.

## SLA 정의 구성

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음과 같은 역할이 필요합니다.

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

### 이 태스크 정보

SLA는 서비스를 제공해야 하는 시간을 지정하는 기록입니다. 애플리케이션은 재무 서비스 운영 지불 문의, 클레임 및 신용 카드와 같은 케이스에 SLA를 사용합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 서비스 수준 관리 > **SLA** > **SLA** 정의.
2. SLA 정의를 만들거나 기존 SLA 정의를 수정합니다.
   - SLA 정의를 생성하려면 신규를 클릭하십시오.
   - 기존 SLA 정의를 검토하려면 목록을 필터링하여 애플리케이션 테이블의 SLA를 표시하고 SLA 정의를 엽니다.

**SLA** 정의를 볼 애플리케이션 테이블

| 애플리케이션 | 테이블 |
|---|---|
| Financial Services Payment Operations | ▪ 지불 문의 케이스 [sn_bom_payment_inquiry]<br>▪ 클레임 [sn_bom_payment_claim] |
| Financial Services Card Operations | ▪ 신용 카드 서비스 [sn_bom_credit_card_service]<br>▪ 신용 카드 작업 [sn_bom_credit_card_task]<br>▪ 카드 분쟁 작업 [sn_bom_credit_card_disputes_task]<br>▪ 카드 분쟁 서비스 케이스 [sn_bom_credit_card_disputes_service] |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 애플리케이션 | 테이블 |
| --- | --- |
| Financial Services Business Loan Operations | ▪ 대출 서비스 케이스 [sn_bom_loan_b2b_service]<br>▪ 대출 작업 [sn_bom_loan_b2b_task]<br>▪ 신용 서비스 케이스 [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service] |
| Financial Services Personal Loan Operations | ▪ 대출 서비스 케이스 [sn_bom_loan_service]<br>▪ 대출 작업 [sn_bom_loan_task]<br>▪ 신용 서비스 케이스 [sn_bom_credit_asmt_loan_service] |
| Financial Services Business Lifecycle | ▪ 계좌 수명주기 서비스 케이스 [sn_bom_clo_b2b_account_service]<br>▪ 계좌 수명주기 작업 [sn_bom_clo_b2b_account_task]<br>▪ 연락처 수명주기 서비스 케이스 [sn_bom_clo_b2b_contact_service] |
| Financial Services Client Lifecycle | ▪ 클라이언트 수명주기 서비스 케이스 [sn_bom_clo_b2c_service]<br>▪ 클라이언트 수명주기 작업 [sn_bom_clo_b2c_task] |
| Financial Services Know Your Customer | ▪ KYC 계좌 작업 [sn_bom_kyc_account_task]<br>▪ KYC 연락처 작업 [sn_bom_kyc_contact_task]<br>▪ KYC 고객 작업 [sn_bom_kyc_customer_task] |
| Financial Services Complaint Management | ▪ 불만 케이스 [sn_bom_compl_service]<br>▪ 불만 서비스 작업 [sn_bom_compl_task]<br>▪ 품질 통제 작업 [sn_bom_compl_qc_task] |
| Financial Services Treasury Operations | ▪ RDC 서비스 케이스 [sn_bom_treasury_rdc_service]<br>▪ 유선 서비스 케이스 [sn_bom_treasury_wire_service]<br>▪ 재무 작업 [sn_bom_treasury_task] |
| 사기에 대한 지능형 서비스 | ▪ 사기 케이스 [sn_bom_fraud_case]<br>▪ 사기 작업 [sn_bom_fraud_task]<br>▪ 사기 거래 [sn_bom_fraud_transaction] |

**3.** 양식의 필드에 내용을 입력합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 지침 및 필드 설명은 SLA 정의 생성을 참조하십시오.

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

결과
지정한 테이블에 대해 SLA 정의가 생성됩니다.

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

## 그룹 구성

케이스 및 작업 할당을 위한 애플리케이션의 재무 서비스 운영 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹에 역할을 할당하여 모든 그룹 구성원에 대한 액세스를 제공하거나 개별 사용자에게 역할을 할당할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음과 같은 역할이 필요합니다.

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

이 태스크 정보
사용자 그룹은 대부분의 프로세스에서 Now Platform 팀에 작업을 할당하고 승인을 요청하는 용도로 사용됩니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 사용자 관리 > 그룹.
2. 그룹을 생성하거나 기존 그룹을 수정합니다.
   - 그룹을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 그룹을 구성하려면 구성할 그룹을 엽니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   자세한 지침 및 필드 설명은 사용자 그룹 생성을 참조하십시오.
4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

- 그룹에 역할을 할당합니다. 자세한 내용은 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

  필요한 경우 그룹에 대한 에이전트 커넥터 및 기고자 역할을 구성합니다.

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

- 그룹에 사용자를 추가합니다.
- 그룹을 담당 규칙과 연결합니다.

## 담당 규칙 구성

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

시작하기 전에
필요한 역할: 구성 중인 애플리케이션에 따라 다음과 같은 역할이 필요합니다.

- 대상 Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin 및 admin
- 대상 Financial Services Business Lifecycle: sn_bom_clo_b2b.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Client Lifecycle: sn_bom_clo_b2c.admin 및 admin
- 대상 Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin 및 admin
- 대상 기업보험 청구: sn_ins_claim_cml.admin 및 admin

  **주:** Insurance Special Investigations는 과 함께 기업보험 청구설치되며 sn_ins_siu.admin 및 admin 역할이 추가로 필요합니다.

- 개인 개인 생명보험 서비스 생명 보험 가입: sn_ins_policy_b2c.admin 및 admin
- For 단체 생명보험 서비스 및 Group Life Underwriting: sn_ins_policy_b2b.admin 및 admin

이 태스크 정보
할당 규칙을 만들 때 다음을 선택합니다.

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

또는 스크립트를 만들어 할당 규칙을 추가로 사용자 지정할 수도 있습니다.

애플리케이션과 함께 설치되는 담당 규칙을 검토합니다 재무 서비스 운영 .



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션과 함께 재무 서비스 운영 설치되는 담당 규칙

| 애플리케이션 | 할당 규칙 | 테이블 |
|---|---|---|
| Financial Services Payment Operations | 지불 문의 할당 규칙 | sn_bom_payment_inquiry |
| | 문의 작업 | sn_bom_payment_inquiry _task |
| | 클레임 | sn_bom_payment_claim |
| | 차변 승인 | sn_bom_payment_service |
| Financial Services Card Operations | 신용 카드 서비스 | sn_bom_credit_card_service |
| | 신용 카드 작업 | sn_bom_credit_card_task |
| | 신용 작업 | sn_bom_credit_asmt_task |
| | 문서 서비스 | sn_bom_document_task |
| Financial Services Business Loan Operations | 대출 서비스 – 비즈니스 | sn_bom_loan_b2b_service |
| | 대출 작업 – 비즈니스 | sn_bom_loan_b2b_task |
| | 신용 서비스 – 비즈니스 | sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service |
| | 신용 작업 – 비즈니스 | sn_bom_credit_asmt_b2b_task |
| | 문서 서비스 – 비즈니스 | sn_bom_document_b2b_task |
| Financial Services Personal Loan Operations | 대출 서비스 | sn_bom_loan_service |
| | 대출 작업 | sn_bom_loan_task |
| | 신용 서비스 | sn_bom_credit_asmt_loan_service |
| | 신용 작업 | sn_bom_credit_asmt_task |
| | 문서 서비스 | sn_bom_document_task |
| Financial Services Business Lifecycle | 계좌 수명주기 서비스 | sn_bom_clo_b2b_account_service |
| | 연락처 수명주기 서비스 | sn_bom_clo_b2b_contact_service |
| | 계좌 수명주기 서비스 작업 | sn_bom_clo_b2b_account_task |
| | 연락처 수명주기 서비스 작업 | sn_bom_clo_b2b_contact_task |
| Financial Services Client Lifecycle | 고객 수명주기 서비스 | sn_bom_clo_b2c_service |
| | 고객 수명주기 작업 | sn_bom_clo_b2c_task |
| Financial Services Treasury Operations | RDC 서비스 | sn_bom_treasury_rdc_service |
| | 유선 서비스 | sn_bom_treasury_wire_service |
| | 재무 작업 | sn_bom_treasury_task |

고급 할당 규칙의 ServiceNow 고급 작업 할당 경우 (AWA) 기능을 사용하여 에이전트의 가용성, 용량과 기술력(옵션)을 기준으로 작업 항목을 에이전트에게 자동으로 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Advanced Work Assignment를 참조하십시오.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 라우팅 및 할당 > 할당 규칙.
2. 할당 규칙을 만들거나 기존 규칙을 수정합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

◦ 규칙을 만들려면 New(새로 만들기)를 클릭합니다.

◦ 기존 규칙을 검토하려면 목록을 필터링하여 애플리케이션 테이블에 대한 규칙을 표시한 다음 규칙을 엽니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

   할당 규칙 양식 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 할당 규칙 작성 .

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

# 은행 애플리케이션

뱅킹 애플리케이션 제품군을 사용하여 재무 서비스 운영 수동 프로세스, 정보 사일로 및 통신 실패를 방지함으로써 생산성을 향상시킵니다.

## 요구 사항에 가장 적합한 애플리케이션 찾기

### Financial Services Card Operations

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

#### 스토어에서 앱 요청

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

| 탐색 | 설정 |
| --- | --- |
|  |  |
| 고객, 지점 작업자 및 에이전트가 Card Operations를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다. | 카드 운영을 설정합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 사용 | 참조 |
| --- | --- |
|  |  |
| 신용 카드 관련 요청을 제출하고 관리합니다. | 역할, 테이블, 속성 및 플러그인과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻고 설치된 애플리케이션을 저장합니다. |



## Financial Services Card Operations 탐색

애플리케이션을 사용하여 ServiceNow® Financial Services Card Operations 다양한 카드 서비스 요청을 생성하고 관리할 수 있습니다.

### 카드 서비스

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

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

### 카드 운영 사용자

이 Financial Services Card Operations 응용 프로그램은 다음 사용자를 대상으로합니다.

- 관리자: 애플리케이션 구성을 담당합니다 Financial Services Card Operations .
- 최종 사용자: 지점 직원(또는 콜 센터 에이전트)과 같은 고객, 요청자, 신용 카드 및 분쟁 서비스 요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 기고자입니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 이행자: 카드 운영과 관련된 업무를 수행하는 은행의 금융 기관 미들 오피스 또는 백오피스 에이전트입니다. 신용 카드 케이스 및 신용 평가 작업, 분쟁 서비스 작업, 카드 서비스에 들어오는 문서 서비스 작업과 같은 작업을 담당합니다. 다음 유형의 에이전트는 신용 카드 및 카드 분쟁 요청에 대해 작업합니다.
  - 신용 카드 대리인
  - 신용 카드 에이전트 커넥터
  - 신용 평가 에이전트
  - 카드 분쟁 에이전트
  - 카드 분쟁 에이전트 커넥터

## Financial Services Card Operations 설정

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

### Financial Services Card Operations 설치

관리자 역할이 Financial Services Card Operations 있으면 애플리케이션(sn_bom_credit_card)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Card Operations 앱과 함께 설치됩니다.

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

자세한 내용은 Financial Services Card Operations와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

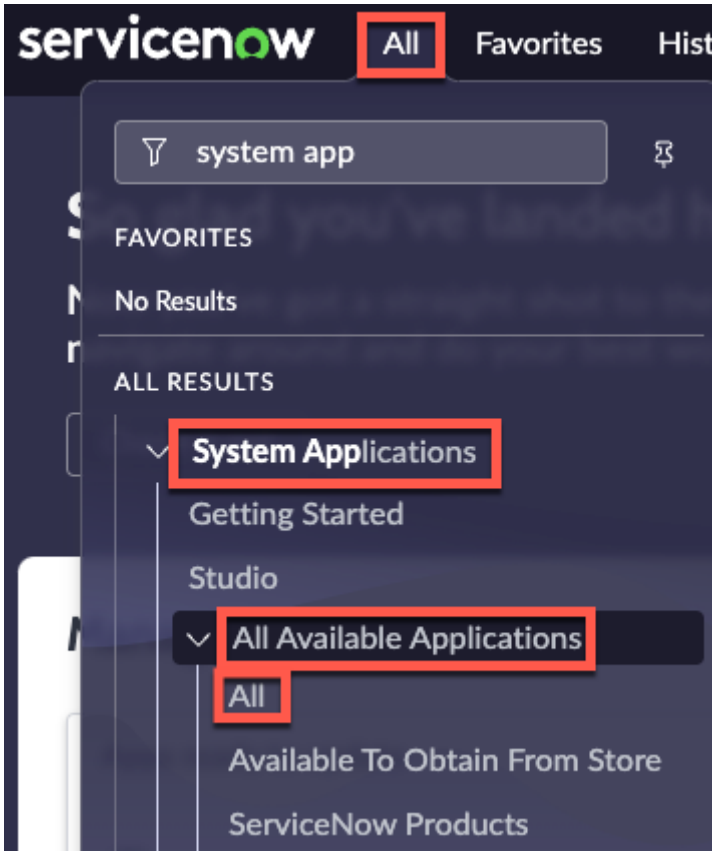
주: 고객이 소비자 서비스 포털을 통해 요청을 제출할 수 있도록 하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)도 활성화해야 합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. Financial Services Card Operations 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_bom_credit_card)을 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

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

4. 설치를 선택합니다.

### Financial Services Card Operations 구성

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

시작하기 전에
애플리케이션이 설치되어 있는지 Financial Services Card Operations 확인합니다.

필요한 역할: sn_bom_credit_card.admin 및 admin



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 트랜잭션 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 해당하는 경우 수정하거나 새 구성요소를 추가합니다.

| 작업 | 설명 |
|---|---|
| 서비스 정의 구성 | 카드 서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. |
| 기록 생성자 구성 | 기록 생성자를 만들거나 수정 하여 요청 양식을 정의합니다. |
| 새 플로우 편집 또는 생성 | 을 사용하여 새 플로우를플로우 디자이너편집하거나 만듭니다. |
| 인터셉터 및 워크플레이스 기록 유형 선택기 수정 | 인터셉터와 작업 공간 기록 유형 선택기를 수정 하여 지불 요청 유형을 구성합니다. |
| 서비스 수준 계약(SLA) 구성 | 설치된 SLA를 구성 하여 카드 서비스 케이스 및 작업에 대한 SLA 타이밍을 구성합니다. |
| 사용자 그룹 구성 | 케이스 및 작업 할당을 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다. |
| 담당 규칙 구성 | 담당 규칙을 구성 하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 이러한 케이스를 에이전트에게 라우팅합니다. |
| 속성 구성 | 카드 작업에 대한 속성을 구성합니다. |

## 도메인 분리 및 **Financial Services Card Operations**

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

### 지원 수준: 기본

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

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

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## **Financial Services Card Operations**에서 도메인 분리가 작동하는 방식

모든 FSO 통합 애플리케이션은 많은 테이블 위에 빌드되어 많은 CSM 테이블을 사용합니다. 키 참조 테이블은 소비자, 계정 및 접촉 창구와 같은 고객 테이블이며 이러한 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

### 테이블

카드 운영에 추가되는 모든 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

- sn_bom_credit_card_service
- sn_bom_credit_card_task
- sn_bom_credit_asmt_task
- sn_bom_document_task
- sn_bom_credit_card

**주:**

카드 작업에 대해 도메인 분리되지 않은 두 가지 시스템 속성이 있습니다.

- sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card
- sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit

### 사용 사례

신용 카드 요청

신용 카드에는 6가지 ServiceNow 기본 시스템 요청 유형이 있습니다.

- ◦ 신규 신용 카드 요청
  - ◦ 신용 요청 늘리기
  - ◦ 신용 요청 줄이기
  - ◦ 신용 카드 요청 차단
  - ◦ 신용 카드 요청 차단 해제
  - ◦ 신용 카드 요청 종결

고객은 포털(별도의 플러그인으로 활성화됨)에서 고객 서비스 이러한 요청을 생성합니다

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

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

- 신용 카드 서비스 케이스는 신용 카드 에이전트에게 할당되며 전체 신용 카드 요청을 추적하고 모든 작업을 트리거하는 데 사용됩니다.
- 신용 카드 작업은 신용 카드 에이전트에게 할당되며 신용 카드 서비스 케이스에서 트리거되는 후속 작업에 사용됩니다.
- 신용 평가 작업은 신용 평가 에이전트에게 할당되며 대출 운영과 같이 신용 카드를 넘어서는 여러 워크플로우에 사용됩니다.
- 문서 서비스 작업은 문서 서비스 에이전트에 할당되며 대출 운영과 같이 신용 카드를 넘어서는 여러 워크플로우에 사용됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: ServiceNow® 경우에 따라 도메인 프레임워크가 사용되지 않더라도 플랫폼 기능이나 애플리케이션이 서비스 제공자 사용 사례를 효과적으로 지원할 수 있습니다. 이 경우 응용 프로그램에 해당 도메인 지원 수준에 대해 기본*, 표준* 또는 고급*이 할당될 수 있으며 자세한 사용 사례가 포함될 수 있습니다. 예: New York 릴리스 서비스 카탈로그 이전에는 도메인 지원이 없었습니다. 그러나 인스턴스 소유자는 도메인 분리된 인스턴스에서 각 고객에 대해 별도의 카탈로그와 항목을 구성할 수 있었습니다. 따라서 Service Catalog를 표준 지원 수준에서 사용할 수 있게 되었습니다. 자세한 내용은 도메인 분리 애플리케이션 지원 수준을 참조하세요.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

## 신용 카드 서비스 요청 관리

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

### 신용 카드 서비스 요청을 시작하는 방법

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

주: 고객이 소비자 서비스 포털을 사용할 수 있도록 하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)을 활성화합니다.

### 신용 카드 서비스 케이스에 대한 할당 및 해결

요청이 제출되면 신용 카드 요청 플로우에 따라 신용 카드 서비스 케이스 및 작업이 자동으로 생성됩니다.

신용 카드 서비스 케이스는 전체 신용 카드 요청을 추적하는 데 사용되며 요청에 대한 모든 작업을 트리거합니다.

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

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

케이스를 해결하기 위해 에이전트는 문서 수집, 신용 평가 수행 및 할당된 작업에 대한 신용 한도 변경과 같은 활동을 수행합니다.

케이스와 해당 작업은 모두 할당 규칙을 사용하여 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다. 애플리케이션과 함께 설치되는 할당 그룹에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 그룹 구성.

#### 신용 카드 서비스 케이스 할당

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.agent, sn_bom_credit_card.agent_connector 또는 sn_bom_credit_card.admin

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스에서 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 케이스를 클릭하여 엽니다.
5. 케이스를 할당합니다.
   - 케이스를 자신에게 할당하려면 나에게 할당을 클릭합니다.
   - 케이스를 다른 에이전트에 할당하려면 할당 대상 필드에서 에이전트를 선택합니다.

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

### 새 신용 카드 계정 설정

신용 카드 에이전트는 신용 카드 케이스에서 작업하여 고객 정보를 확인하고 고객의 새 신용 카드 계정을 설정할 수 있습니다.

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

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

   주: 신용 평가 에이전트가 신용 요청을 거부하는 경우 연결된 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 종결 – 거부됨으로 변경됩니다. 케이스가 자동으로 종결되고 플로우가 3-6단계를 트리거하지 않습니다.

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

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

### 고객의 제품 자격 평가

고객에 대해 요청된 제품의 적격성을 평가합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.agent 또는 sn_bom_credit_card.agent_connector



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

### 이 태스크 정보

제품 자격을 평가하는 신용 카드 작업이 새 카드 요청에 대한 신용 카드 서비스 케이스에 자동으로 생성됩니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 신용 카드 서비스 케이스 또는 신용 카드 작업 목록에서 작업을 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 신용 카드 서비스 케이스로부터 | a. 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스 아래에서 나에게 할당됨을 클릭합니다.<br>b. 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다.<br>c. 케이스에서 작업 탭을 클릭하고 신용 카드 작업을 선택합니다. |
| 신용 카드 작업 목록에서 | a. 목록 탭의 신용 카드 작업에서 모두를 클릭합니다.<br>b. 목록에서 열려는 작업을 클릭합니다. |

4. 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경합니다.
5. 고객에 대해 요청된 제품의 적격성을 평가합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
7. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

### 결과

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

## 신용 평가를 검색하고 고객의 위험을 평가합니다

신용 평가를 검색하고 고객의 위험을 평가합니다. 발견 사항에 따라 신용 카드 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_credit_asmt.b2c_agent 또는 sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector

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

### 이 태스크 정보

이 신용 평가 작업은 다음 조건 중 하나로 자동 생성됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 새 신용 카드 케이스에 대한 제품 자격 평가 작업이 완료되면
- 신용 한도 증가 요청에 대한 신용 카드 서비스 케이스 포함

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 신용 평가에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 신용 평가 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경합니다.
6. 위험 점수 필드에서 결과를 기반으로 하는 위험 점수를 선택합니다.
7. 크레딧 승인됨 필드에서 예를 선택하여 승인하거나 아니요를 선택하여 신용 카드 요청을 거부합니다.
8. 승인된 신용 한도 필드에 고객에 대한 평가에 따른 신용 한도를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
10. 닫기를 클릭합니다.

결과

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

  새 신용 카드 요청의 경우

  - 연결된 신용 카드 서비스 케이스의 단계가 신용 위험 평가에서 고객 계약으로 변경됩니다.
  - 고객의 지원 문서의 완성도를 확인하기 위한 문서 작업이 연결된 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 작업이 오픈 상태로 생성되고 문서 서비스 부서의 할당 그룹 또는 문서 에이전트에 할당됩니다. 작업이 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

  신용 한도 증액 요청의 경우

  - 연결된 신용 카드 서비스 케이스의 단계가 신용 위험 평가에서 계정 업데이트로 변경됩니다.
  - 신용 한도를 늘리는 신용 카드 작업은 연결된 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 작업이 오픈 상태로 생성되고 신용 카드 서비스 부서의 할당 그룹 또는 신용 카드 에이전트에게 할당됩니다. 작업이 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

- 신용 요청을 거부한 경우 연결된 신용 카드 서비스 케이스가 자동으로 종결되고 케이스의 스테이지가 신용 위험 평가에서 종결 – 거부됨으로 변경됩니다.

### 고객에 대한 지원 문서의 완성도 확인

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_document.agent



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 이 태스크 정보

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

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 문서 서비스에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 문서 작업에 대해 〔모두〕를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경합니다.
6. 고객이 제출한 모든 지원 문서가 완전한지 확인합니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
8. 닫기를 클릭합니다.

### 결과

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

## 고객에 대한 카드의 사용 약관 및 고지사항 결정

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

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_credit_card.agent 또는 sn_bom_credit_card.agent_connector

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

### 이 태스크 정보

이 신용 카드 작업은 고객의 지원 문서의 완성도를 확인하는 문서 서비스 작업이 완료되면 새 신용 카드 케이스에 대해 자동으로 생성됩니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 신용 카드 서비스 케이스 또는 신용 카드 작업 목록에서 작업을 엽니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 신용 카드 서비스 케이스로부터 | **a.** 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스 아래에서 나에게 할당됨을 클릭합니다.<br>**b.** 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다.<br>**c.** 케이스에서 작업 탭을 클릭하고 신용 카드 작업을 선택합니다. |
| 신용 카드 작업 목록에서 | **a.** 목록 탭의 신용 카드 작업에서 모두를 클릭합니다.<br>**b.** 목록에서 열려는 작업을 클릭합니다. |

**4.** 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경합니다.

**5.** 카드의 사용 약관과 고지사항을 확인하고 고객에 대한 고객 계약을 업데이트합니다.

**6.** 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.

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

**8.** 저장을 클릭합니다.

### 결과

고객 계약을 제출하기 위한 문서 작업이 관련 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 작업이 오픈 상태로 생성되고 문서 서비스 부서의 할당 그룹 또는 문서 에이전트에 할당됩니다. 작업이 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

## 고객에 대한 고객 계약서 제출

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

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_document.agent

### 이 태스크 정보

카드의 사용 약관을 결정하고 고객 계약을 업데이트하는 신용 카드 작업이 완료되면 이 문서 서비스 작업이 새 신용 카드 케이스에 대해 자동으로 만들어집니다.

### 프로시저

**1.** 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.

**2.** 목록 아이콘( )을 클릭합니다.

**3.** 목록 탭의 문서 서비스에서 작업 목록을 엽니다.

- 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
- 모든 문서 작업에 대해 〔모두〕를 클릭합니다.

**4.** 목록에서 작업할 작업을 선택합니다.
아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

**5.** 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경합니다.

**6.** 고객을 위해 준비된 고객 계약서를 제출합니다.

**7.** 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.

**8.** 닫기를 클릭합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과

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

### 고객의 신용 카드 계좌 설정 및 케이스 종결

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.agent 또는 sn_bom_credit_card.agent_connector

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

이 태스크 정보
이 신용 카드 작업은 고객 계약서를 제출 하는 문서 서비스 작업이 완료되면 새 신용 카드 케이스에 대해 자동으로 만들어집니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 신용 카드 서비스 케이스 또는 신용 카드 작업 목록에서 작업을 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
|---|---|
| 신용 카드 서비스 케이스로부터 | a. 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스 아래에서 나에게 할당됨을 클릭합니다.<br>b. 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다.<br>c. 케이스에서 작업 탭을 클릭하고 신용 카드 작업을 선택합니다. |
| 신용 카드 작업 목록에서 | a. 목록 탭의 신용 카드 작업에서 모두를 클릭합니다.<br>b. 목록에서 열려는 작업을 클릭합니다. |

4. 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경합니다.
5. 위험 점수 및 승인된 신용 한도 필드의 값을 기반으로 요청에 따라 고객의 새 신용 카드 계정을 생성합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
7. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

결과

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 카드의 신용 한도 늘리기

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

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

1. 신용 평가를 검색하고 고객의 위험을 평가합니다.

   주: 신용 평가 에이전트가 신용 요청을 거부하는 경우 연결된 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 종결 – 거부됨으로 변경됩니다. 케이스가 자동으로 종결되고 플로우가 2단계를 트리거하지 않습니다.

2. 고객에 대한 신용 한도 늘리기.

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

3. 고객에 대한 신용 한도 재설정.

   신용 한도의 일시적 증가를 요청하는 경우 케이스의 상태는 케이스에 지정된 종료 날짜까지 진행 중 상태 및 계정 업데이트 스테이지로 유지됩니다. 지정된 종료 날짜에 시스템이 자동으로 새 신용 카드 서비스 케이스를 생성하여 신용 한도를 재설정합니다.

   *sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit* 카드 속성은 시스템이 신용 한도를 되돌리는 케이스를 생성할 때 종료 날짜 이전의 시간을 정의합니다.

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

### 고객에 대한 신용 한도 늘리기

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

#### 시작하기 전에

신용 평가를 검색하고 고객의 위험을 평가합니다.

필요한 역할: sn_bom_credit_card.agent 또는 sn_bom_credit_card.agent_connector

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

#### 이 태스크 정보

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

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 신용 카드 서비스 케이스 또는 신용 카드 작업 목록에서 작업을 엽니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 신용 카드 서비스 케이스로부터 | **a.** 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스 아래에서 나에게 할당됨을 클릭합니다.<br>**b.** 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다.<br>**c.** 케이스에서 작업 탭을 클릭하고 신용 카드 작업을 선택합니다. |
| 신용 카드 작업 목록에서 | **a.** 목록 탭의 신용 카드 작업에서 모두를 클릭합니다.<br>**b.** 목록에서 열려는 작업을 클릭합니다. |

**4.** 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경합니다.

**5.** 승인된 신용 한도 필드의 값을 기준으로 고객의 신용 카드의 신용 한도를 늘립니다.

**6.** 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.

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

**8.** 저장을 클릭합니다.

결과

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

> **중요사항:** 신용 한도의 일시적 증가를 요청하는 경우 케이스의 상태는 케이스에 지정된 종료 날짜까지 진행 중 상태 및 계정 업데이트 스테이지로 유지됩니다. 지정된 종료 날짜에 시스템이 자동으로 새 신용 카드 서비스 케이스를 생성하여 신용 한도를 재설정합니다.

- 고객은 케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

다음에 수행할 작업
관련 케이스가 크레딧 한도를 일시적으로 증가시키는 경우 새 케이스에 대해 작업하여 크레딧 한도를 종료 날짜의 원래 한도로 되돌립니다 .

## 고객에 대한 신용 한도 재설정

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.agent 또는 sn_bom_credit_card.agent_connector

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

이 태스크 정보
이 신용 카드 서비스 케이스는 기간 필드가 제한된 시간으로 설정된 경우 신용 한도가 일시적으로 증가하기 위해 신용 카드 서비스 케이스에 대해 자동으로 생성됩니다.

크레딧 한도의 일시적 증가 요청인 경우 크레딧 한도를 늘린 후에도 케이스는 진행 중 상태로 유지됩니다. 지정된 종료 날짜에 시스템이 자동으로 새 신용 카드 서비스 케이스를 생성하여 신용 한도를 재설정합니다.

*sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit* 카드 속성은 시스템에서 신용 한도를 되돌리기 위해 신용 카드 서비스 케이스를 생성할 때 종료 날짜 이전의 시간 수를 정의합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 요청된 한도 금액 필드에서 크레딧 한도를 카드의 원래 한도로 줄입니다.
6. 신용 한도 줄이기 작업을 업데이트합니다.
   a. 작업 탭에서 작업할 신용 카드 작업을 클릭합니다.
   b. 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경합니다.
   c. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
   d. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
   e. 저장을 클릭합니다.

결과

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

### 카드의 신용 한도 줄이기

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.agent 또는 sn_bom_credit_card.agent_connector

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

이 태스크 정보
신용 한도 감소에 대한 신용 카드 서비스 케이스가 생성되면 신용 한도 감소 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우는 고객의 신용 한도를 줄이기 위해 케이스의 작업 탭에 신용 카드 작업을 자동으로 만듭니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 요청된 한도 금액 필드의 값을 기준으로 고객의 신용 카드의 신용 한도를 낮춥니다.
6. 신용 한도 줄이기 작업을 업데이트합니다.
   a. 작업 탭에서 신용 카드 작업을 클릭합니다.
   b. 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경합니다.
   c. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
   d. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
   e. 저장을 클릭합니다.

결과

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

### 신용 카드 차단

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

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

1. 고객의 신용 카드 차단.

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

2. 신용 카드 차단 해제.

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

   *sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card*카드 속성은 시스템에서 신용 카드 차단을 해제하기 위한 케이스를 생성할 때 종료 날짜 이전의 시간을 정의합니다.

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

### 고객의 신용 카드 차단

신용 카드 서비스 요청에 따라 고객의 신용 카드를 차단합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_credit_card.agent 또는 sn_bom_credit_card.agent_connector

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

#### 이 태스크 정보

이 신용 카드 작업은 카드 요청을 차단하기 위해 신용 카드 서비스 케이스와 함께 자동으로 생성됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 신용 카드 서비스 케이스 또는 신용 카드 작업 목록에서 작업을 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 신용 카드 서비스 케이스로부터 | a. 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스 아래에서 나에게 할당됨을 클릭합니다.<br>b. 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다.<br>c. 케이스에서 작업 탭을 클릭하고 신용 카드 작업을 선택합니다. |
| 신용 카드 작업 목록에서 | a. 목록 탭의 신용 카드 작업에서 모두를 클릭합니다.<br>b. 목록에서 열려는 작업을 클릭합니다. |

4. 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경합니다.
5. 요청에 따라 고객의 신용 카드를 차단합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
7. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

결과

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

> **중요사항:** 신용 카드를 일시적으로만 차단하기 위한 요청인 경우 관련 케이스는 종료 날짜가 케이스에 지정될 때까지 진행 중 상태 및 계정 업데이트 스테이지로 유지됩니다. 시스템은 지정된 종료 날짜에 자동으로 새 신용 카드 서비스 케이스를 생성하여 카드 차단을 해제합니다.

- 고객은 케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

다음에 수행할 작업
관련 케이스가 신용 카드를 일시적으로 차단하는 경우 새 신용 서비스 케이스에서 작업하여 종료 날짜에 카드 차단을 해제합니다 .

## 신용 카드 차단 해제

신용 카드 서비스 요청에 따라 고객의 신용 카드 차단을 해제합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.agent 또는 sn_bom_credit_card.agent_connector

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

이 태스크 정보
카드 차단 해제를 위한 신용 카드 서비스 케이스가 생성되면 신용 카드 차단 해제 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우는 고객의 신용 한도를 줄이기 위해 케이스의 작업 탭에 신용 카드 작업을 자동으로 만듭니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

주: 또한 기간 필드가 제한된 시간으로 설정된 경우, 카드를 일시적으로 차단하기 위한 케이스에 대한 차단 해제 신용 카드 케이스가 자동으로 만들어집니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 요청에 따라 고객의 신용 카드 차단을 해제합니다.
6. 신용 카드 차단 해제 작업을 업데이트합니다.
   a. 작업 탭에서 신용 카드 작업을 클릭합니다.
   b. 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경합니다.
   c. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
   d. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
   e. 저장을 클릭합니다.

### 결과

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

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

- 고객은 케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

## 신용 카드 계좌 해지

신용 카드 서비스 요청에 따라 고객의 신용 카드 계좌를 해지합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_credit_card.agent 또는 sn_bom_credit_card.agent_connector

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

### 이 태스크 정보

카드 종결을 위한 신용 카드 서비스 케이스가 생성되면 신용 한도 종결 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우는 케이스의 작업 탭에서 고객의 신용 카드 계정을 해지하는 신용 카드 작업을 자동으로 만듭니다.

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 요청에 따라 고객의 신용 카드 계좌를 해지합니다.
6. 신용 카드 닫기 작업을 업데이트합니다.
   a. 작업 탭에서 신용 카드 작업을 클릭합니다.
   b. 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경합니다.
   c. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
   d. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
   e. 저장을 클릭합니다.

결과

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

## 분쟁 서비스 요청 관리

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

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

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

### 자동화된 워크플로우

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

- 케이스의 시작 단계에서 제공된 정보입니다.
- 사전 정의된 비즈니스 규칙에 따라 내린 결정입니다.
- 이전 작업에서 얻은 입력입니다.

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

자세한 내용은 분쟁 관리 워크플로우 문서를 참조하십시오.

### 케이스 **Playbook**

분쟁 에이전트는 케이스 플레이북을 사용하여 케이스 및 작업을 검토하고 작업합니다. 플레이북은 분쟁이 로깅된 시간부터 최종 해결 및 고객과의 커뮤니케이션에 이르기까지 분쟁 처리 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기를 제공합니다.

작업 공간 및 플레이북에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 작업 공간.

### 대시보드

ServiceNow® 퍼포먼스 분석서비스 소유자에게 팀과 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 제공합니다. 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드는 카드 운영 분쟁 관리에 사용할 수 있습니다.

#### 카드 분쟁 데이터 모델

카드 분쟁 관리용 데이터 모델은 분쟁 관리 시스템의 작동 방식을 시각화할 수 있는 프레임워크를 보여줍니다.

카드 분쟁 데이터 모델에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 카드 분쟁 데이터 모델

#### 포털용 분쟁 플레이북

(FSO) 포털용 카드 분쟁 플레이북을 사용하면 재무 서비스 운영 케이스 플로우 프로세스에 대한 단계별 지침을 얻을 수 있습니다. 여기에는 각 단계와 관련 작업을 성공적으로 완료하는 데 필요한 모든 정보가 포함되어 있습니다.

### 개요

FSO 카드 분쟁 플레이북을 사용하여 카드 소지자는 포털에서 직접 분쟁 케이스를 생성할 수 있습니다. 이 플레이북은 분쟁 프로세스를 탐색하는 데 도움이 되는 자세한 단계별 가이드를 제공합니다.

포털용 카드 분쟁 플레이북을 사용하면 다음과 같은 주요 이점이 있습니다.

- 분쟁 거래를 선택하고, 설문지를 작성하고, 증빙 서류를 업로드하고, 분쟁 진행 상황을 원활하게 추적하는 데 도움이 되는 단계별 프로세스를 통해 카드 소유자 경험을 간소화합니다. 시스템은 분쟁 범주에 따라 관련 질문서를 자동으로 선택합니다.
- 카드 소지자가 분쟁 케이스 상태에 대한 최신 업데이트를 모니터링하고 분쟁 추적기를 사용하여 전체 케이스 수준에서 업데이트를 제공할 수 있습니다.
- 카드 소지자가 요청된 작업을 신속하고 정확하게 추적하고 완료할 수 있도록 지원하여 케이스 해결 시간을 단축합니다.

#### **Dispute Playbook for** Portal로 카드 분쟁 케이스 생성

연락 담당자이든 소비자이든 관계없이 고객 서비스 포털 또는 소비자 서비스 포털에서 각각 카드 분쟁 케이스를 만들 수 있습니다.

### 개요

카드 분쟁 플레이북은 다음 단계를 나타내고, 제출 프로세스의 진행 상황을 보여주고, 완료해야 하는 나머지 단계를 간략하게 설명하는 플로우를 안내합니다. 정보를 빠르고 정확하게 입력할 수 있는 옵션을 제공합니다. 또한 제출하기 전에 케이스를 간헐적으로 저장하고 추적기에서 케이스에 액세스하여 작업을 재개할 수도 있습니다. 케이스를 제출한 후 다음으로 이동하여 케이스 목록을 통해 플레이북에 액세스할 수 있습니다. 요청 > 모든 요청.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 워크플로우 단계

카드 소유자가 포털용 분쟁 플레이북에서 카드 분쟁 케이스를 생성하는 방법을 살펴보겠습니다. 카드 소유자는 다음 작업을 수행합니다.

1. 카드 분쟁 케이스를 생성합니다.

   카드 소유자는 포털 방문 페이지 또는 포털 메뉴 헤더로 이동하여 요청을 생성합니다. 요청을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 서비스 카탈로그에서 카드 분쟁 케이스 요청 생성

2. 분쟁을 개시합니다.

   카드 소유자가 분쟁을 개시할 금융 계좌를 선택합니다. 그런 다음 금융 계좌의 거래 목록에서 분쟁 거래를 선택하고 질문에 답하여 분쟁 범주를 결정하기 위한 추가 정보를 제공합니다. 활동의 다양한 단계에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 분쟁 개시.

   주: 분쟁 범주가 사기인 경우 두 개 이상의 트랜잭션이 분쟁 중인 경우 카드 소유자는 트랜잭션 목록에서 추가 트랜잭션을 선택할 수 있습니다.

3. 분쟁 질문서를 작성합니다.

   카드 소유자는 질문에 답하여 분쟁 질문서를 작성합니다.

4. 문서를 업로드합니다.

   카드 소유자는 이 단계에서 주문 세부 정보, 송장 및 당사자 간의 대화와 같은 지원 문서를 업로드합니다.

5. 검토를 위해 케이스를 제출합니다.

   카드 소유자는 분쟁 금액을 검토하고 분쟁 트랜잭션에 대한 추가 의견을 추가한 다음 검토를 위해 케이스를 제출합니다. 자세한 내용은 분쟁 조사 문서를 참조하십시오.

주: 신청서를 제출하기 전에 초안으로 저장했다가 나중에 반환하여 완료할 수 있습니다. 저장이 완료되면 아래의 케이스 목록에서 초안을 찾을 수 있습니다. 요청 > 모든 요청. 제출 후 분쟁 추적기에서 케이스에 대한 업데이트를 볼 수 있습니다. 분쟁 추적기에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 분쟁 추적기를 사용하여 요청 상태 보기

### 서비스 카탈로그에서 카드 분쟁 케이스 요청 생성

서비스 카탈로그를 탐색하여 고객 또는 소비자 서비스 포털에서 카드 분쟁 케이스 요청을 생성합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.consumer 또는 sn_customerservice.customer

#### 프로시저

1. 포털 방문 페이지 또는 포털 메뉴 헤더로 이동한 후 다음 작업 중 하나를 수행하여 요청을 생성합니다.

| 옵션 | 설명 |
|---|---|
| 요청하기 | 포털 방문 페이지의 요청하기 링크를 클릭합니다. |
| 요청 | 포털 메뉴 헤더에서 요청 > 요청하기. |

2. 서비스 카탈로그를 찾아보고 지원 > 분쟁 보고.
   범주 필터를 사용하여 사용 가능한 항목을 필터링하거나 카탈로그를 검색할 수도 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 카드 분쟁 케이스 접수 페이지에서 요청과 관련된 정보를 입력합니다.
   플레이북 내 카드 분쟁 케이스의 다양한 스테이지에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 분쟁 관리 워크플로우
4. 제출을 선택합니다.

### 분쟁 추적기를 사용하여 요청 상태 보기

분쟁 추적기를 사용하여 카드 분쟁 케이스 요청의 진행 상황을 추적합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.consumer 또는 sn_customerservice.customer

#### 프로시저

1. Customer 또는 Consumer Service Portal 헤더에서 다음 버튼을 클릭합니다. 요청 > 모든 요청.
2. 내 목록 필터에서 내 요청을 클릭합니다.
3. 케이스 목록에서 케이스를 클릭합니다.
4. 분쟁 추적기에서 분쟁 케이스의 상태를 확인하고, 분쟁 트랜잭션 목록을 확인하고, 제출된 문서를 검토합니다.

### 분쟁 관리 워크플로우

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

에이전트가 고객을 대신하여 트랜잭션에 이의를 제기하면 분쟁 서비스 케이스가 시작되고 분쟁 카드 트랜잭션 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우에는 케이스 세부 정보와 관련된 다양한 작업이 포함됩니다.

신용 카드 또는 직불 카드 분쟁 관리 케이스의 경우 분쟁 요청이 있는 각 트랜잭션에 대한 작업이 생성됩니다. 플레이북은 이러한 작업을 안내하여 카드 소유자, 카드 네트워크 또는 판매자와 같은 관련 당사자가 내린 조사 및 결정을 기반으로 작업을 효과적으로 관리하고 이행할 수 있도록 합니다. 이러한 당사자의 의견 또는 결정에 따라 분쟁 대리인은 분쟁 케이스의 시작, 검토 , 조사, 환불 및 종결 스테이지 내의 활동과 작업을 완료합니다.

#### 개시

분쟁 에이전트가 케이스를 시작하면 케이스는 시작 스테이지에서 시작됩니다.

이 단계에서는 분쟁 거래를 식별하고, 거래를 더 추가하고(분쟁 범주가 사기인 경우), 분쟁 질문서를 작성하고, 증빙 서류를 업로드할 수 있습니다.

분쟁을 위해 트랜잭션을 선택하면 Ethoca Consumer Clarity 및 Order Insight Digital Management 와 같은 통합을 통해 트랜잭션에 대한 추가 정보를 얻을 수 있습니다.

시스템은 결정 규칙을 평가하고 케이스의 각 거래에 대한 정책 규칙을 결정합니다(예: 최종 크레딧이 아닌 임시 크레딧에 해당하는 트랜잭션).

케이스가 제출될 때 평가되는 정책 규칙에 따라 시스템이 작업을 생성합니다. 예를 들어 케이스에 사기의 분쟁 범주가 있는 경우 시스템은 카드를 차단하고 재발급하는 작업을 생성합니다.

비즈니스 규칙 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 결정 테이블 탐색 .

#### 검토

고객이 서비스 포털을 통해 분쟁 케이스를 제출한 경우 케이스는 검토 단계에서 시작됩니다. 에이전트가 케이스를 시작한 경우에는 이 단계를 건너뜁니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

분쟁 에이전트는 분쟁 트랜잭션, 분쟁 금액 및 분쟁 이유를 포함한 분쟁 접수를 검토합니다.

에이전트는 카드 소유자가 답변하지 않은 추가 질문과 카드 소유자가 답변해야 하는 모든 질문에 대한 답변을 제공합니다. 분쟁 범주가 변경되면 시스템에서 새로 선택된 범주에 대한 질문서를 생성하면 에이전트가 이를 작성합니다.

검토 후 에이전트는 케이스를 제출하고 케이스의 후속 레인과 활동을 계속합니다.

케이스가 제출될 때 평가되는 정책 규칙에 따라 시스템이 작업을 생성합니다. 예를 들어 케이스에 사기의 분쟁 범주가 있는 경우 시스템은 카드를 차단하고 재발급하는 작업을 생성합니다.

### 조사

케이스의 이 단계에서 카드 네트워크, 카드 발급 은행, 판매자 은행 또는 매입사, 가맹점은 검토 프로세스에 참여하여 각 거래에 대한 최종 결정을 내립니다. 이 단계에서는 판매자에게 카드 거래 분쟁을 알릴 수 있습니다. 판매자가 거래 분쟁을 거부하는 경우 케이스는 수동 조사 작업으로 이동할 수도 있습니다.

비즈니스 규칙 엔진은 트랜잭션에 대해 다음과 같은 결정을 시작합니다.

- 거부: 트랜잭션에 대한 분쟁이 거부되었습니다.
- 즉각적인 최종 크레딧: 이 결정은 카드 소유자에게 즉시 최종 크레딧을 제공합니다. 예를 들어, 분쟁 거래 금액이 미화 25달러 미만인 경우 은행의 비즈니스 규칙에 따라 즉시 최종 신용을 시작하도록 선택할 수 있습니다. 즉각적인 최종 크레딧이 결정되면 분쟁 케이스는 워크플로우를 통해 진행되어 환불을 시작할지, 금액을 상각할지, 크레딧을 거부하고 환불을 취소하여 카드 소유자에게 크레딧을 반환할지 여부를 결정합니다.
- 임시 크레딧: 이 결정은 카드 소유자에게 임시 크레딧을 제공합니다. 판매자가 분쟁을 거부하면 케이스는 수동 조사를 거칩니다.
- 크레딧 없음: 이 결정은 크레딧을 제공하지 않습니다. 판매자가 분쟁을 거부하면 케이스는 수동 조사를 거칩니다.

### 환불

환불 단계에서 분쟁은 카드 네트워크로 전달됩니다. 그런 다음 카드 네트워크는 매입사에게 분쟁을 전달합니다.

이 단계에서는 다음 작업이 수행됩니다.

- 사기 거래는 카드 네트워크에 보고됩니다.
- 환불이 시작됩니다. 표현이 있는지 확인하기 위한 대기 기간이 있습니다. 표현 검토 작업에서 에이전트는 증명이 충분한지 확인하고 진술을 수락하거나 거부합니다.
- 에이전트가 진술을 수락하고 임시 크레딧이 발행된 경우, 취득 은행에 지불 거절이 시작된 경우 임시 크레딧을 반전하여 판매자에게 환불합니다.

카드 차단 또는 카드 재발행 흐름은 분쟁 중인 다양한 거래에 대해 실행되는 나머지 분쟁 관리 흐름과 병렬로 실행됩니다.

### 종결

케이스 와 관련된 모든 분쟁 트랜잭션의 최종 결정에 따라 케이스가 처리되면 케이스는 종결로 진행됩니다.

평가된 정책 규칙이 트랜잭션을 거부하는 경우 트랜잭션은 바로 종결로 이동합니다.

케이스가 완료 종결 상태로 전환되기 전에 에이전트가 해결 코드와 해결 메모를 입력할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 카드 분쟁 서비스 케이스 생성

에이전트는 고객을 대신하여 분쟁 케이스를 생성하여 카드 분쟁을 시작하거나 분쟁을 보고할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

- 을(를) 탐색합니다 분쟁 에이전트 작업 공간의 사용자 경험 개선 사항.
- 필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector 또는 sn_bom_credit_card.contributor

  주: 해당하는 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

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

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 분쟁 서비스 케이스 목록 또는 상호작용 기록에서 케이스를 만듭니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 분쟁 케이스 목록의 분쟁 케이스 | **a.** 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 모두를 클릭합니다.<br>**b.** 새로 만들기를 선택합니다. |
| 상호작용 기록의 분쟁 케이스 | **a.** 목록 탭의 인터랙션에서내 인터랙션을 클릭합니다.<br>**b.** 고객에게 필요한 상호작용 기록을 엽니다.<br>**c.** 케이스 생성을 선택합니다.<br>인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오. |

4. 새 케이스 생성 대화 상자의 범주 목록에서 카드 분쟁 서비스를 선택합니다.
5. 서비스 선택 목록에서 카드 트랜잭션 분쟁을 선택합니다.
6. 생성을 선택합니다.

#### 결과

- 분쟁 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다.
- 분쟁 대리인은 케이스의 시작 단계까지 작업을 계속할 수 있습니다. 분쟁 개시 문서를 참조하십시오.

### 분쟁 케이스 작업

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

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

이 태스크 정보
고객에게 분쟁 해결이 필요한 경우 케이스를 제기하는 방법에는 두 가지가 있습니다.

- 에이전트는 케이스를 시작하고 분쟁 트랜잭션 상세 정보를 제공하여 트랜잭션의 워크플로우를 트리거합니다.
- 고객이 금융 기관의 고객 포털을 통해 분쟁을 제기합니다. (자세한 내용은 을 참조하십시오 포털용 분쟁 플레이북 .) 그러면 케이스에 할당된 분쟁 에이전트가 제출된 상세 정보를 검토하고 필요에 따라 업데이트한 다음 조사를 위해 케이스를 제출합니다.

워크플로우 전체에서 분쟁 에이전트는 할당된 작업과 케이스 업데이트와 관련된 작업 상태를 완료합니다. 작업 업데이트에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 줄어들 수 있습니다. 케이스와 연결된 분쟁 트랜잭션이 두 개 이상 있는 경우 각 트랜잭션의 워크플로우가 완료되고 종결될 때까지 케이스는 오픈 상태로 유지됩니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 본인에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결과 관련된 단계를 통해 에이전트를 안내합니다.
6. 다음 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.
   - 개시 - 분쟁 에이전트가 이 케이스를 생성한 경우 이 스테이지가 활성화됩니다. 케이스가 고객 분쟁 포털을 통해 제출된 경우 고객이 제공한 세부 정보가 표시되고 모든 활동이 완료됩니다.

     이 단계에서는 분쟁 정보를 입력하고, 문서를 업로드하고, 분쟁 질문서를 작성하고, 케이스를 제출할 수 있습니다.
   - 검토 - 이 케이스가 고객 분쟁 포털을 통해 제출된 경우 이 단계가 활성화됩니다. 분쟁 대리인이 케이스를 생성한 경우에는 건너뜁니다.

     이 단계에는 선택한 트랜잭션 및 분쟁 이유를 포함하여 제출된 케이스의 세부 정보를 검토하는 활동이 포함됩니다. 추가 질문에 답변하여 더 많은 정보를 제공하고 응답을 수정하여 정확성을 기할 수도 있습니다.
   - 조사 - 이 단계에서는 복구 옵션을 결정하고, 거래 금액을 상각하고, 즉각적인 최종 크레딧을 제공하고, 분쟁 전 공동 작업을 트리거하고, 임시 크레딧을 시작하고, 임시 크레딧 반전을 결정하고, 거래를 조사할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 환불 - 이 단계에서는 사기를 보고하고, 환불을 시작하고, 판매자 진술 증거를 검토할 수 있습니다.
- 종결 - 케이스가 종결 상태가 되면 케이스를 종결하기 전에 해결 코드와 해결 메모를 선택할 수 있습니다.

플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 나타납니다.

7. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
8. 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

| 케이스/분쟁 활동 | 작업 |
| --- | --- |
| 분쟁 케이스 제출 목적 | 케이스 플레이북에서 제출을 선택합니다. |
| ◦ 조사 작업을 종결하려면<br>◦ 환불 작업을 종결하려면 | 작업 양식에서 닫기를 선택하여 작업을 닫습니다. |

결과
작업이 완료 종결로 업데이트됩니다.

### 분쟁 개시

카드 계정과 연결된 트랜잭션에 대한 분쟁 케이스 Financial Services Card Operations 를 시작합니다. 분쟁 정보를 입력하고, 분쟁 질문서를 작성하고, 지원 문서를 업로드하고, 조사를 위해 케이스를 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

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

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

새 분쟁 서비스 케이스를 생성하려면 을 참조 카드 분쟁 서비스 케이스 생성한 다음 6단계부터 이 절차를 계속하여 케이스를 시작합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결에 필요한 단계를 통해 이행자를 안내합니다.
6. 플레이북 시작 스테이지에서 필수 필드와 기타 관련 정보를 입력합니다.

| 활동 | 설명 |
| --- | --- |
| 트랜잭션 선택 | 다음과 같은 카드 소유자 및 분쟁에 대한 정보를 제공합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 활동 | 설명 |
| --- | --- |
| | ◦ 계정 또는 소비자 이름<br>◦ 분쟁의 범주<br>◦ 분쟁 트랜잭션에 사용된 카드 계정<br>◦ 분쟁 중인 거래 |
| 더 많은 트랜잭션 추가 | 분쟁 범주가 사기인 경우 이 활동이 나타납니다.<br><br>두 개 이상의 트랜잭션이 분쟁 중인 경우 트랜잭션 목록에서 추가 트랜잭션을 선택할 수 있습니다.<br><br>트랜잭션이 추가되면 트랜잭션 상태 패널에서 업데이트됩니다. |
| 분쟁 질문서 작성 | 질문에 답변하여 분쟁 질문서를 작성합니다.<br><br>주: 이 단계는 또는 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 카드가 설치되어 있고 분쟁 거래가 해당 카드 네트워크에서 발생한 경우에 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 나타납니다. |
| 문서 업로드 | 이 단계에서 주문 세부 정보, 송장 및 당사자 간의 대화와 같은 지원 문서를 업로드합니다. |
| 분쟁 제출 | 분쟁 금액을 확인하고 분쟁 트랜잭션에 대한 다른 의견을 추가합니다.<br><br>분쟁 콘텐츠 팩을 사용하는 경우 제출된 응답에 따라 사용할 수 있는 이유 코드 필드도 볼 수 있습니다.<br><br>팩을 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 사용하는 경우 SLA(서비스 수준 계약)의 적용 가능성에 영향을 미치는 새 금융 계정인지 여부를 표시하는 옵션이 있을 수 있습니다.<br><br>고지 사항을 읽고 이해했음을 확인하려면 확인란을 선택하십시오. |

**7.** 플레이북에서 작업을 닫습니다.

| 작업 | 분쟁 활동 |
| --- | --- |
| 변경 내용 저장 | 분쟁 정보 작업을 저장합니다. |
| 제출 | 제출을 선택하면 시스템이 백그라운드에서 환불 자격 규칙을 실행합니다. 이러한 규칙은 트랜잭션이 환불을 받을 수 있는지 여부를 결정하며, 이는 질문서에 제공된 답변과 이유 코드를 기반으로 합니다. 환불 자격 정보는 카드 분쟁 거래에 기록됩니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 새 카드 차단 및 재발급

케이스의 분쟁 범주가 사기인 경우 새 카드 차단 및 재발급 작업이 자동으로 트리거됩니다.

플레이북의 시작 스테이지에서 분쟁 정보 활동에 대한 작업이 완료되면 케이스의 분쟁 범주가 사기인 경우 새 카드 차단 및 재발급 작업이 자동으로 트리거됩니다.

케이스의 작업 탭에서 생성된 작업을 볼 수 있습니다.

### 카드 소유자 접수에서 분쟁 검토

분쟁 접수 포털에서 고객이 제출한 분쟁 케이스 재무 서비스 운영 를 검토합니다. 분쟁 거래를 확인하고, 분쟁 이유를 업데이트하고, 검토 후 조사를 위해 제출할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘() 을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결에 필요한 단계를 통해 이행자를 안내합니다.
6. 플레이북 검토 단계에서 제출된 정보를 검토하고 필요한 조정을 수행합니다.

| 활동 | 설명 |
| --- | --- |
| 검토 접수 | 분쟁 거래 및 분쟁 이유를 검토합니다.<br><br>분쟁이 제기된 거래를 수정하려면 모든 거래 보기를 선택합니다. 트랜잭션을 선택하거나 선택 취소하고 창을 닫아 변경 내용을 저장합니다.<br><br>분쟁 범주를 수정하려면 분쟁 이유 수정을 선택합니다. 제시된 질문에 답한 다음 분쟁 이유 업데이트를 선택합니다. |
| 추가 질문 | 카드 소유자가 답변하지 않은 추가 질문에 대한 답변을 제공하고 필요에 따라 추가 질문에 답합니다. 분쟁 범주가 변경되면 시스템에서 새로 선택된 범주에 대한 질문서를 생성하며, 반드시 질문서를 작성해야 합니다. 질문서를 완료한 후 계속 을 선택하십시오. |
| 조사를 위해 제출 | 분쟁에 대한 분쟁 금액 및 이유 코드를 검토합니다. 분쟁 트랜잭션에 대한 의견이나 설명을 추가한 다음 제출을 선택합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

분쟁 조사

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

최종 크레딧 제공을 위한 복구 옵션 결정

복구 옵션 작업을 완료하여 카드 고객에게 최종 크레딧이 제공되는 트랜잭션에 대해 환불을 진행할지 여부를 선택합니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

## 이 태스크 정보

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

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 본인에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 조사 플레이북 스테이지에서 복구 옵션 활동을 선택합니다.
7. 완료할 복구 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.

   - 지불 거절 추구 필드에서 판매자에게 지불 거절을 추적할지 여부를 선택합니다.
   - 분쟁 거부 필드에서 분쟁 거부 결정 여부를 선택합니다.

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

| 분쟁 활동 | 작업 |
| --- | --- |
| 복구 옵션 작업을 닫으려면 | 닫기를 선택합니다. |

## 결과

- 분쟁을 거부하는 결정이 내려지면 트랜잭션 작업 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다.
- 환불을 진행하기로 결정한 경우 트랜잭션에 대한 관련 작업이 환불 단계로 트리거됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 분쟁이 제기된 거래 금액 상각

회수할 수 없는 분쟁 거래 금액을 상각합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

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

#### 이 태스크 정보

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

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 본인에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 조사 플레이북 스테이지에서 자금 상환 활동을 선택합니다.
7. 완료할 자금 상환 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
11. 플레이북에서 작업을 닫습니다.

| 분쟁 활동 | 작업 |
|---|---|
| 자금 상환 옵션 작업을 종결하려면 | 닫기를 선택합니다. |

### 즉각적인 최종 크레딧 제공

카드 소지자에게 즉시 최종 크레딧을 발행합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

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

#### 이 태스크 정보

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

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

| 분쟁 활동 | 작업 |
| --- | --- |
| 즉각적인 최종 크레딧 작업을 종료하려면 | 닫기를 선택합니다. |

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

### 판매자에게 분쟁 관련 경보

판매자에게 카드 거래 분쟁을 알립니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

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

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결에 필요한 단계를 통해 이행자를 안내합니다.
6. 조사 플레이북 스테이지에서 경보 판매자 활동을 선택합니다.
7. 완료할 경보 판매자 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
   판매자 작업 필드에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 해결됨 - 판매자가 고객과의 분쟁을 해결하기로 선택한 경우 선택합니다.
   - 거부됨 - 판매자가 고객과의 분쟁 해결을 거부하는 경우 선택합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
11. 플레이북에서 작업을 닫습니다.

| 분쟁 활동 | 작업 |
| --- | --- |
| 경보 판매자 작업을 종결하려면 | 닫기를 선택합니다. |

결과
작업 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다. 트랜잭션이 설정되는 결과는 판매자의 결정에 따라 달라집니다.

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

## 고객에게 임시 크레딧 제공

카드 소유자에게 임시 입금을 개시합니다.

### 시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

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

### 이 태스크 정보
일시적 크레딧을 제공하면 해당 케이스가 조사 중이며 조사 결과에 따라 크레딧의 번복 또는 영구 제공이 결정될 수 있음을 고객에게 통지합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 본인에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 케이스를 할당합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 조사 플레이북 스테이지에서 임시 크레딧 시작 활동을 선택합니다.
7. 완료할 임시 크레딧 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
11. 플레이북에서 작업을 닫습니다.

| 분쟁 활동 | 작업 |
| --- | --- |
| 임시 크레딧 개시 작업을 종료하려면 | 닫기를 선택합니다. |

### 분쟁 트랜잭션 수동 조사

판매자 가 거래 분쟁을 거부 하면 케이스가 수동 조사 작업으로 이동할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

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

#### 이 태스크 정보

케이스가 수동 조사 작업으로 이동하면 분쟁 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하여 잠재적인 사기가 관련되어 있는지 확인합니다. "인식할 수 없는 거래" 또는 "도난당한 카드"를 이유로 분쟁이 제기된 거래의 경우, 잠재적 사기 필드에서 선택한 항목에 따라 케이스가 이동할 다음 단계가 결정됩니다. 다른 분쟁 이유로 분쟁 대리인은 지불 거절을 진행하거나 분쟁 거래를 거부하기로 결정합니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 본인에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 조사 플레이북 스테이지에서 수동 조사 활동을 선택합니다.
7. 완료할 수동 조사 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
10. 옵션: 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.
11. 승인을 위해 제출을 선택합니다.
    검토 및 승인을 위해 케이스가 분쟁 관리자에게 제출됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

12. 플레이북에서 작업을 닫습니다.

| 분쟁 활동 | 작업 |
| --- | --- |
| 수동 조사 작업을 종료하려면 | 환불 요청을 생성할지 여부를 선택합니다.<br>◦ 환불 생성 - 판매자로부터 환불을 받으려면 선택합니다.<br>◦ 지불 거절 없음 - 판매자로부터 지불 거절을 진행하지 않으려면 선택합니다. |

결과
작업 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다.

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

### 환불 시작

사기 보고, 환불 시작, 판매자에게 환불과 같은 작업을 완료합니다.

### 카드 네트워크에 사기 보고

카드 네트워크에 트랜잭션의 잠재적 사기를 보고합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

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

이 태스크 정보
수동 조사 중에 트랜잭션에 대해 잠재적 사기 플래그가 지정된 경우 트랜잭션에 사기 보고 작업이 워크플로우 내에 포함됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   ◦ 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   ◦ 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 본인에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 환불 플레이북 스테이지에서 사기 보고 활동을 선택합니다.
7. 완료하려는 사기 보고 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

10. 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

| 분쟁 활동 | 작업 |
| --- | --- |
| 사기 보고 작업을 종결하려면 | 닫기를 선택합니다. |

결과
사기 플래그가 지정된 경우, 이전에 트리거되지 않은 경우 카드 차단 및 재발급 작업이 트리거됩니다. 트랜잭션이 환불 시작 단계로 이동합니다.

## 환불을 시작하고 판매자로부터 자금 회수

카드 네트워크 발급 기관이 고객에게 입금하도록 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

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

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 본인에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 환불 플레이북 스테이지에서 환불 시작 활동을 선택합니다.
7. 완료할 환불 시작 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
   - 환불 상세 정보 필드에서 환불 코드를 선택합니다.

     **주:** 환불 이유 코드를 구성하기 위해 관리자는 다음으로 이동할 수 있습니다. 재무 서비스 운영 > 참조 데이터 > 환불 이유 코드.

   - 판매자 표시 필드에서 판매자가 환불 요청에 이의를 제기하기 위해 표시할지 여부를 선택합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
11. 요청을 제출하려면 환불 시작을 선택합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

12. 플레이북에서 작업을 닫습니다.

| 분쟁 활동 | 작업 |
| --- | --- |
| 환불 시작 작업을 종료하려면 | 닫기를 선택합니다. |

결과
작업 상태가 완료 종결 상태로 변경됩니다. 또한:

- 판매자의 은행은 발행 은행에 신용을 제공할지 여부를 결정합니다.

  주: 판매자의 은행에서 입금된 자금 추적은 애플리케이션 외부에서 Financial Services Card Operations 발생합니다. 이 애플리케이션에는 해당 카드 네트워크와의 통합이 필요합니다.

- 판매자는 거래 에 대한 증거를 제공하고 지불 거절을 거부 하거나 판매자가 지불 거절을 수락하여 고객에게 자금이 환불될 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
표현 검토

표현 검토

환불 요청 중에 판매자가 제공한 진술 증거를 검토합니다. 진술은 기업이 의문의 제기 중인 청구가 유효하고 소비자의 청구가 번복되어서는 안 된다는 것을 증명할 수 있는 프로세스입니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

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

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 본인에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 환불 플레이북 스테이지에서 표현 검토 활동을 선택합니다.
7. 완료할 표현 검토 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

10. 옵션: 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.
11. 승인을 위해 제출을 선택합니다.
    검토 및 승인을 위해 케이스가 분쟁 관리자에게 제출됩니다.
12. 플레이북에서 작업을 닫습니다.

| 분쟁 활동 | 작업 |
| --- | --- |
| 표현 검토 작업을 종료하려면 | 닫기를 선택합니다. |

결과
작업 상태가 완료 종결 상태로 변경됩니다.

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

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

### 고객에게 최종 크레딧 제공

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

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

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

이 태스크 정보
판매자의 진술이 발급 은행에 의해 충분한 증빙 자료로 승인되지 않은 경우 발급 은행은 지불 거절을 지지하고 최종 크레딧 이 고객에게 제공됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 본인에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 환불 플레이북 스테이지에서 최종 크레딧 제공 활동을 선택합니다.
7. 완료할 최종 크레딧 제공 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

| 분쟁 활동 | 작업 |
| --- | --- |
| 최종 크레딧 제공 작업을 종료하려면 | 닫기를 선택합니다. |

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

### 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환

이전에 고객에게 발행된 임시 크레딧을 최종 크레딧 발행으로 변환합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

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

이 태스크 정보
판매자의 증빙 자료가 발급 은행에 의해 충분히 제공되지 않았거나 승인되지 않은 경우 발급 은행은 지불 거절을 지지하고 이전에 고객에게 발행된 임시 크레딧은 고객에게 발행된 최종 크레딧으로 변환됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 본인에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 환불 플레이북 스테이지에서 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환 활동을 선택합니다.
7. 완료하려는 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
11. 플레이북에서 작업을 닫습니다.

| 분쟁 활동 | 작업 |
| --- | --- |
| 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환 작업을 종결하려면 | 닫기를 선택합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

### 임시 크레딧 반전

은행에서 카드 소지자에게 발급한 임시 크레딧을 취소합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

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

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

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

프로시저

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

| 분쟁 활동 | 작업 |
| --- | --- |
| 임시 크레딧 반전 작업을 종결하려면 | 닫기를 선택합니다. |

다음에 수행할 작업
판매자에게 환불

### 판매자에게 환불

판매자는 진술 증거가 승인되면 환불받을 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

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

이 태스크 정보
대표 검토 작업 중에 판매자에게 환불 결정이 선택된 경우 판매자에게 자금 환불 작업이 워크플로우에서 트리거됩니다. 발급 은행이 지불 거절이 발생한 후 판매자의 진술 증거를 평가하고 지불 거절을 철회하기로 결정한 후 발급 은행 은 거래와 관련된 자금을 판매자에게 반환합니다.

프로시저

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

| 분쟁 활동 | 작업 |
|---|---|
| 판매자에게 자금 환불 작업을 종결하려면 | 닫기를 선택합니다. |

결과
작업이 종결 완료 상태로 업데이트됩니다. 트랜잭션이 케이스에 대해 해결될 유일한 트랜잭션이거나 마지막 트랜잭션인 경우 케이스는 완료 종결 상태 및 스테이지로 이동합니다.

### 카드 분쟁 종결

카드 분쟁 케이스의 모든 작업을 완료한 후 최종 상세 정보를 추가하고 종결 플레이북 스테이지에서 케이스를 종결할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
5. 종결 플레이북 스테이지를 클릭하여 케이스 종결 뷰를 표시합니다.
6. 케이스의 결과를 나타내려면 해결 코드를 선택합니다.
7. 해결 메모 필드에 마무리 메모를 입력합니다.
8. 플레이북에서 케이스를 닫습니다.

| 작업 | 분쟁 활동 |
|---|---|
| 변경 내용 저장 | 해결 정보를 저장합니다. |
| 종결 | 해결 코드 및 해결 메모가 케이스에 저장되고 케이스 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다. |

### 카드 분쟁 플로우의 사전 구성된 이메일 템플릿

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

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

다음 표에는 카드 분쟁 플로우에 미리 구성된 이메일 템플릿이 나열되어 있습니다.

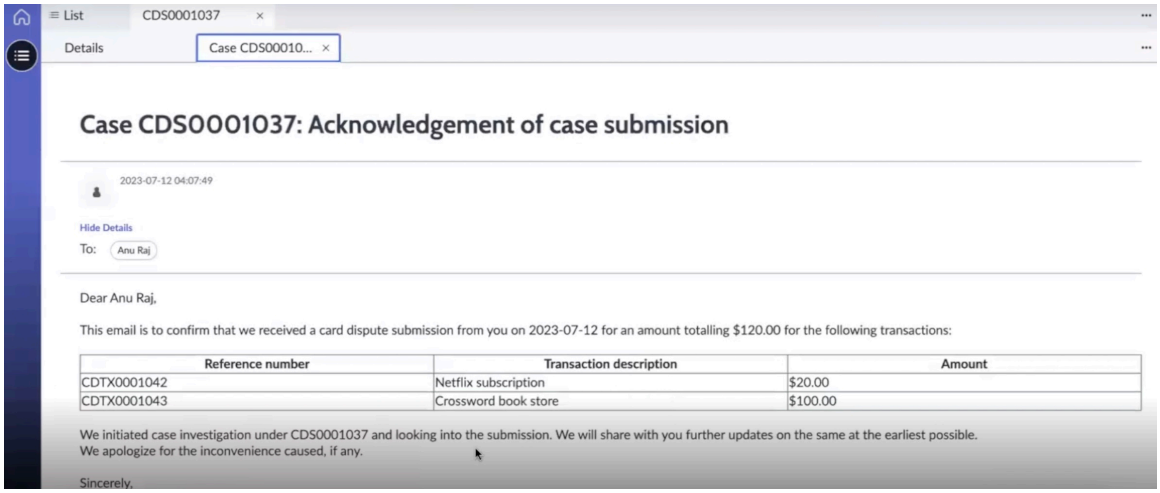
#### 미리 구성된 이메일 템플릿

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

다음 예는 샘플 이메일 템플릿을 보여줍니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.




### 승인 작업에 대한 4개의 **eyes** 정책 구현

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

은행 산업은 메이커-체커 개념이라고도 하는 4눈 원칙을 사용하여 위험을 완화합니다. 이 원칙은 한 사람이 작업을 실행하거나 결정을 내리는 동안 다른 사람이 적극적으로 검토하고 승인하는 것을 포함합니다.

카드 분쟁 해결 절차에서 이 원칙은 다음 단계에서 구현됩니다.

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

### 분쟁 관리자 작업 공간

분쟁 관리자는 할당된 케이스에 대한 작업을 수행하고 분쟁 관리자 작업 공간에서 팀의 케이스에 대한 실시간 업데이트를 조정할 수 있습니다.

sn_bom_credit_card.admin 또는 sn_bom_credit_card.dispute_manager 역할을 가진 사용자는 분쟁 관리자 작업 공간에 액세스할 수 있습니다.

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

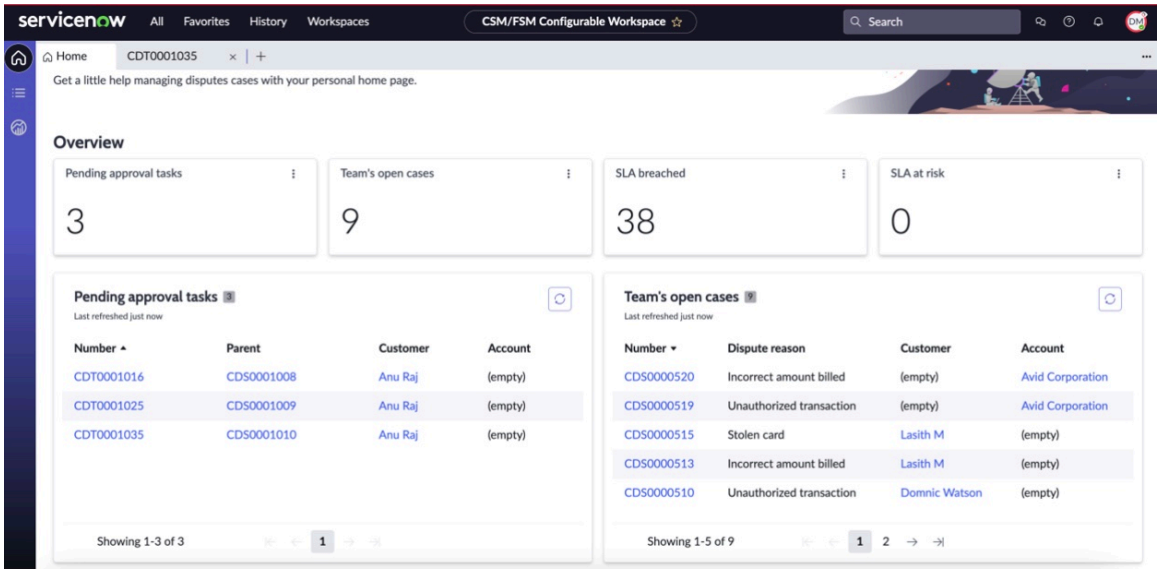
- 보류 중인 승인 작업
- 팀의 오픈 케이스
- SLA 위반 케이스
- 위험에 처한 SLA

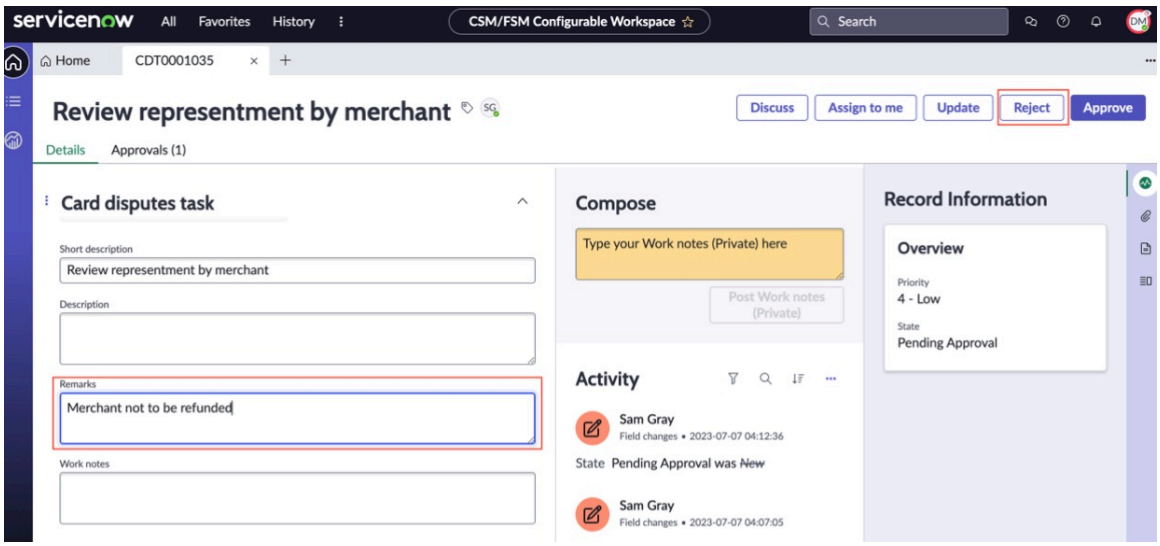
주: 분쟁 관리자는 이행자 역할을 수행하면서 승인을 위해 작업을 제출할 수도 있습니다.

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.




분쟁 에이전트 작업 공간

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

sn_bom_credit_card.admin 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent 역할을 가진 사용자는 분쟁 에이전트 작업 공간에 액세스할 수 있습니다.

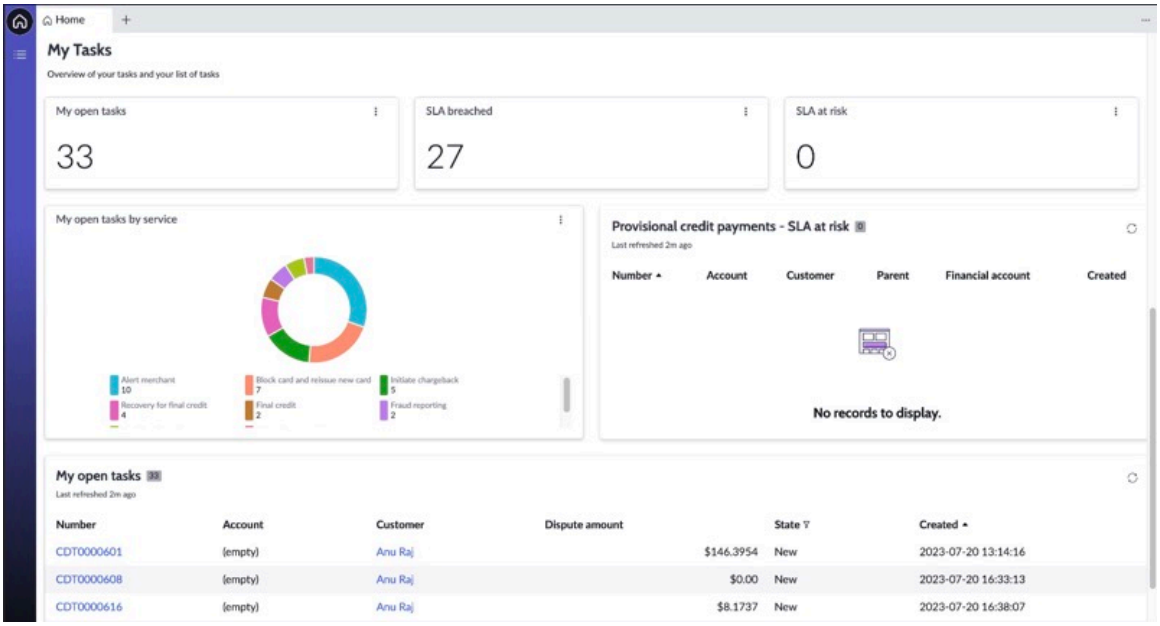
작업 공간 방문 페이지에서 에이전트는 자신과 팀이 작업 중인 케이스 및 작업에 대한 간략한 개요를 볼 수 있습니다. 위젯은 사용자와 팀이 작업 부하를 모니터링하고, 우선순위가 높은 항목에 집중하고, 책임을 추적하는 데 도움이 됩니다.

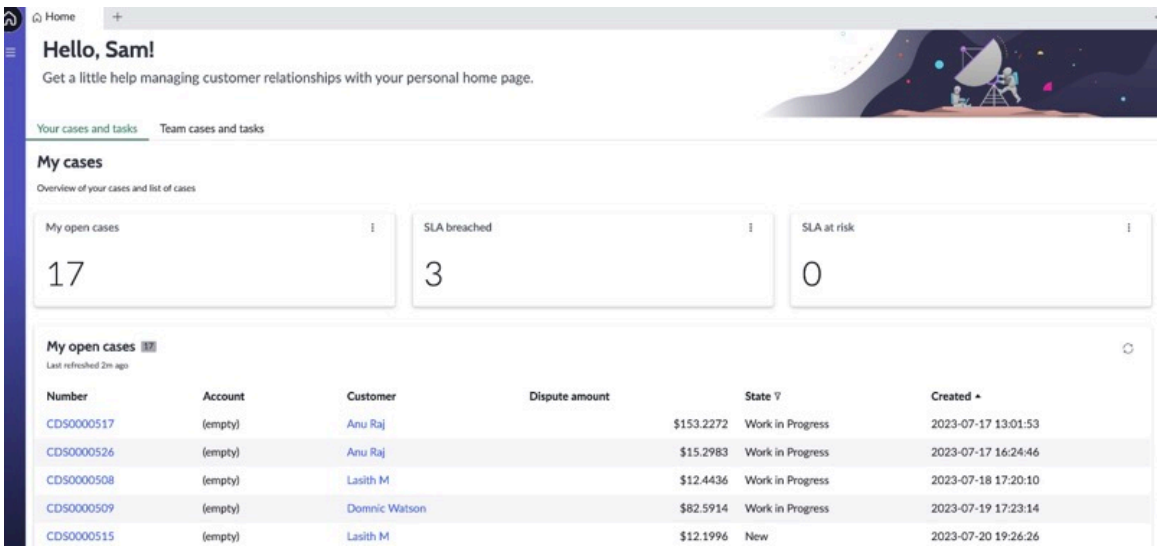
주: 위젯과 위젯에 표시되는 데이터는 사용자의 역할에 따라 다릅니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 예는 분쟁 에이전트 방문 페이지를 보여줍니다.



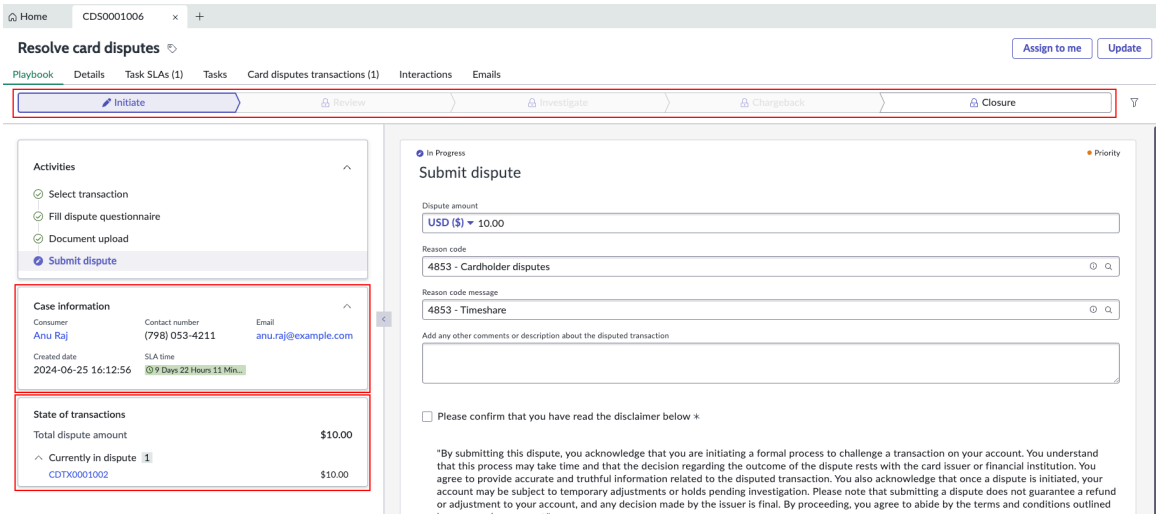

## 분쟁 에이전트 작업 공간의 사용자 경험 개선 사항

분쟁 에이전트 작업 공간에는 사용자가 메인 플레이북 페이지에서 직접 작업을 수행할 수 있는 개선 사항이 있습니다. 이 사용자 경험은 플로우의 다양한 스테이지를 탐색하는 데 필요한 정보를 제공합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 분쟁 에이전트 작업 공간 뷰




작업 공간은 사용자에게 다음과 같은 뷰를 제공합니다.

프로세스 기반 가로 레이아웃

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

정보 위젯

작업 공간에는 케이스 정보와 트랜잭션 상태를 표시하는 위젯이 있습니다.

케이스 정보 위젯은 분쟁 중인 모든 트랜잭션의 요약을 제공하며 에이전트가 고객에게 신속하게 메시지를 보낼 수 있는 이메일 기능을 포함합니다.

거래 상태 위젯에는 금액과 현재 상태를 포함하여 분쟁이 발생한 모든 거래의 목록이 표시됩니다. 또한 해결된 케이스 목록이 표시됩니다. 환불 자격이 결정되면 아이콘을 클릭하여 환불 자격 결정을 요약하는 도구 설명을 확인합니다.

작업에 대한 분할 뷰

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

## 보관 분쟁 서비스 케이스 규칙 관리

애플리케이션의 카드 분쟁 서비스 케이스 테이블에 Financial Services Card Operations 프로비저닝된 보관 규칙을 관리합니다. 이 규칙을 사용하면 조직이 분쟁 서비스 케이스 보관 요구 사항을 충족할 수 있습니다. 기본적으로 2년 이상 지난 비활성 케이스는 자동으로 보관됩니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 보관 > 보관 규칙.
   기본 시스템에 있는 시스템 보관 규칙이 표시됩니다.
2. 분쟁 서비스 케이스 보관 규칙을 봅니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 보관 분쟁 서비스 케이스 규칙은 비활성 상태이고 2년 이상 지난 케이스가 자동으로 보관된다는 것입니다. 이는 카드 분쟁 서비스 케이스 테이블(sn_bom_credit_card_disputes_service)의 분쟁 서비스 케이스에 대한 기본 시스템 보관 규칙입니다. 필요한 경우 보관 규칙을 수정할 수 있습니다.

보관 규칙 및 보관 기록에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기록 보관 중 .

3. 필요한 경우 규칙과 해당 매개변수를 업데이트합니다.

## Financial Services Card Operations 참조

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

### Financial Services Card Operations와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치 Financial Services Card Operations 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 저장합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 애플리케이션에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

#### 설치된 플러그인

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

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

#### 설치된 스토어 애플리케이션

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

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
|---|---|
| Financial Services Operations Core | 신용 카드 요청에 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| Financial Services Credit Operations | 카드 운영 워크플로우에 사용되는 신용 위험 평가 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Credit Operations와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| Guided Decisions Experience | 고객이 플레이북, 권장 작업 및 기타 기능을 사용하여 안내 결정을 사용할 수 있도록 허용합니다. 자세한 내용은 안내 결정 구성 문서를 참조하십시오. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
| --- | --- |
| 문서 프로세서 | 카드 운영 워크플로우에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Document Processor와 통합 문서를 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

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

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
| --- | --- | --- |
| 신용 카드 관리자<br><br>[sn_bom_credit_card.admin] | 다음을 수행할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할:<br>• 카드 운영 역할 부여<br>• 신용 카드 케이스 및 작업 삭제<br>• 신용 카드 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 보유합니다.<br><br>주: sn_bom.admin 역할에는 애플리케이션이 설치될 때 Financial Services Card Operations sn_bom_credit_card.admin 역할이 포함됩니다. | sn_bom_credit_card.ag |
| 신용 카드 대리인<br><br>[sn_bom_credit_card.agent] | • 신용 카드 케이스의 전체 상태 보기<br>• 신용 카드 케이스 및 작업 | • sn_ind.쓰기<br>• sn_bom_credit_asmt.<br>• sn_bom_credit_card_<br>• sn_bom_document.뷰<br>• sn_esm_agent |
| 신용 카드 기고자<br><br>[sn_bom_credit_card.contributor] | • 신용 카드 요청 제출<br>• 신용 카드 케이스, 신용 평가 작업 및 문서 서비스 작업의 상태를 봅니다<br>• 신용 카드 케이스에서 작업하고 새 단계까지 관리하는 계정에 대한 인바운드 문서를 수집합니다. | • sn_sla_definition_reac<br>• sn_bom.b2c_contribu<br>• sn_bom_credit_asmt.<br>• sn_bom_credit_card_<br>• sn_bom_document.b<br>• sn_customerservice.c |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | **중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | |
| 신용 카드 에이전트 커넥터<br>[sn_bom_credit_card.agent_connector] | • 신용 카드 요청 제출<br>• 신용 카드 및 자신이 관리하는 계좌에 대한 카드 요청을 이행하는 작업<br>**중요사항:** 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_credit_asmt.<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom_credit_card_<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom_document.b<br>• sn_customerservice.c |
| 신용 카드 뷰어<br>〔sn_bom_credit_card.뷰어〕 | 신용 카드 케이스 및 관련 데이터 보기 | • sn_ind.쓰기<br>• sn_customerservice.c<br>• sn_bom.credit_card_ |
| 신용 카드 계좌 뷰어<br>[sn_bom.credit_card_account_viewer] | 신용 카드 데이터 엔터티를 봅니다. | |
| 카드 분쟁 관리자<br>[sn_bom_credit_card.dispute_manager] | • 분쟁 기능 관리<br>• 퍼포먼스 분석 대시보드에서 보고서 보기<br>• 분쟁 관리 프로세스에 프로젝트 사용 프로세스 최적화 | sn_bom_credit_card.dis |
| 카드 분쟁 대리인<br>[sn_bom_credit_card.dispute_agent] | • 분쟁 케이스의 상태 보기<br>• 분쟁 케이스 및 작업 처리 | • sn_bom.customer_do<br>• sn_bom.account_dat<br>• sn_bom.credit_card_<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.deposit_acc<br>• sn_bom.b2b_credit_c<br>• sn_bom.b2c_agent |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 카드 분쟁 에이전트 커넥터<br>[sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector] | • 분쟁 요청 제출<br>• 분쟁 작업을 수행하여 자신이 관리하는 계정에 대한 요청을 해결합니다.<br>중요사항: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_da<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_dat<br>• sn_bom.credit_card_<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom.deposit_acc<br>• sn_bom.b2b_credit_c |
| 카드 분쟁 뷰어<br>[sn_bom_credit_card.dispute_viewer] | 분쟁 케이스 및 관련 데이터 보기 | • sn_bom.service_defin<br>• sn_bom.customer_da<br>• sn_bom.account_dat<br>• sn_bom.credit_card_<br>• sn_bom.deposit_acc<br>• sn_bom.b2b_credit_c |

## 설치되는 테이블

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

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 카드 베이스<br>[sn_bom_card_base] | 신용 카드 서비스 테이블은 카드 기본 테이블을 확장합니다. 카드 기본 테이블은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블을 확장합니다. |
| 신용 카드 서비스<br>[sn_bom_credit_card_service] | 모든 신용 카드 서비스 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 카드 기본[sn_bom_card_base] 테이블을 확장합니다. |
| 신용 카드 작업<br>[sn_bom_credit_card_task] | 모든 신용 카드 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |
| 분쟁 서비스<br>[sn_bom_credit_card_disputes_service] | 모든 분쟁 서비스 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 카드 기본[sn_bom_card_base] 테이블을 확장합니다. |
| 분쟁 작업<br>[sn_bom_credit_card_disputes_task] | 모든 분쟁 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |
| 분쟁 거래 | 모든 분쟁 트랜잭션을 저장합니다. |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| [sn_bom_credit_card_disputes_transaction] | |

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

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

주: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열려면 탐색 필터에 `sys_properties.list`를 입력합니다.

**Financial Services Card Operations**의 속성

| 속성 | 설명 |
| --- | --- |
| 임시 블록 크레딧 요청에 대해 신용 카드 블록을 해제하는 (종료 날짜 이전의) 시간 수<br><br>sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card | 신용 카드 차단 해제 (기간 한정) 요청의 경우, 시스템은 자동으로 새 케이스를 생성하여 요청의 종료 날짜 전 지정된 시간에 차단된 신용 카드의 차단을 해제합니다.<br>• 유형: 정수<br>• 기본값: 8<br>• 위치: 모두 > 카드 운영 > 관리 > 속성<br>• 자세히 알아보기: 신용 카드 차단 |
| 임시 증가 크레딧 한도 요청에 대한 크레딧 한도를 되돌리는 (종료 날짜 이전의) 시간수<br><br>sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit | 일시적 신용 한도 증액 요청의 경우, 시스템은 자동으로 새 케이스를 생성하여 요청의 종료 날짜로부터 지정된 시간 수에 카드의 신용 한도를 되돌립니다.<br>• 유형: 정수<br>• 기본값: 8<br>• 위치: 모두 > 카드 운영 > 관리 > 속성<br>• 자세히 알아보기: 고객에 대한 신용 한도 재설정 |

## Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩

ServiceNow® Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 지침에 따라 Visa 다양한 분쟁 범주에서 분쟁 관련 정보 수집을 위한 질문서를 제공합니다.

### 시작하기

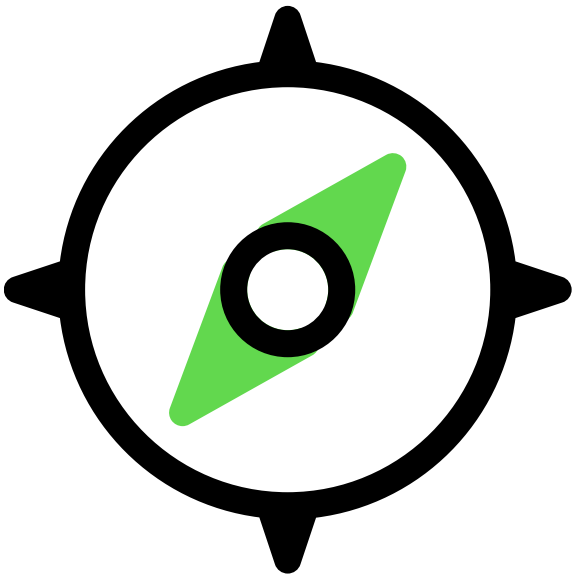
Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 애플리케이션은 다음을 수행하는 데 도움이 될 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

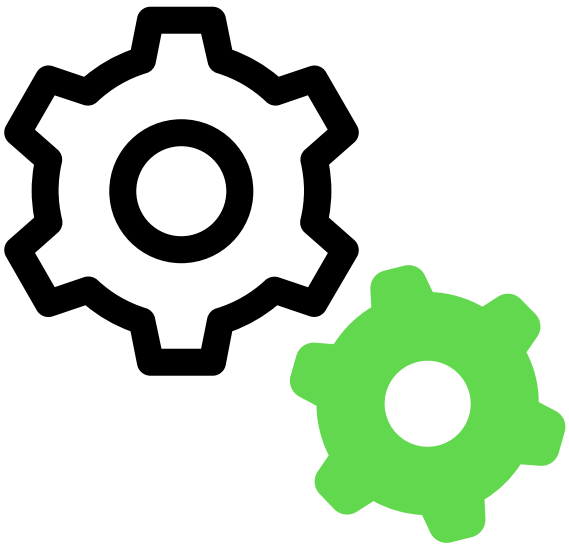
- 분쟁의 이유 코드를 결정하기 위해 VROL(Visa Resolve Online)에 기반한 분쟁 질문서를 통합합니다.
- 가이드라인에 따라 Visa환불 자격 규칙을 실행할 결정 테이블을 제공합니다.

탐색



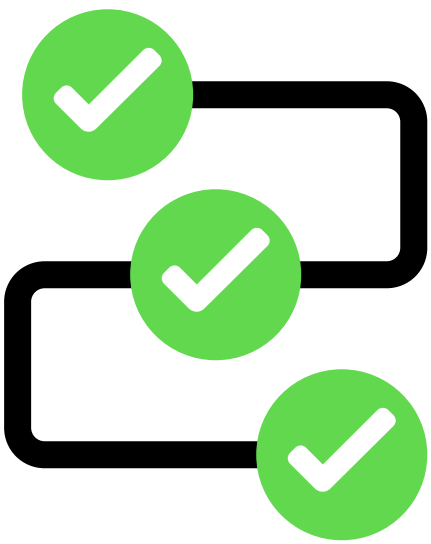
애플리케이션 통합 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 이 제공하는 이점에 대해 알아봅니다.

구성



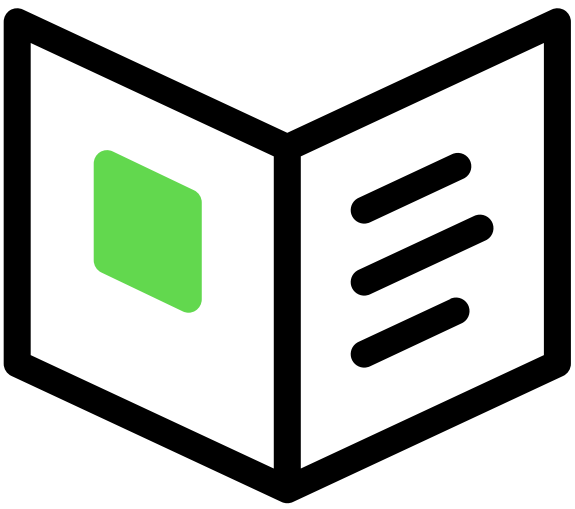
통합을 계획하고 구성합니다.

사용



에이전트와 발급자가 카드 네트워크 규칙에 액세스하는 데 사용할 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 수 있는 방법을 알아봅니다.

참조



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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 스토어에서 요청 Visa와의 재무 서비스 운영 통합

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

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

## 문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 개발자 사이트에서 고유한 앱을 만드는 방법에 대해 자세히 알아보세요.
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

## Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 살펴보기

애플리케이션이 질문서와 매핑을 활용하여 분쟁의 적절한 범주화와 처리를 보장하는 방법을 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 알아봅니다.

### 개요

Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 애플리케이션이 하는 일:

- 카드 관련 분쟁에 대한 Visa 접수 질문서와 분쟁 트랜잭션에 대한 분쟁 이유 코드에 대한 가이드를 제공합니다.
- *Visa* 핵심 규칙과 *Visa* 제품 및 서비스 규칙에 따라 분쟁 트랜잭션에 대한 자격을 결정합니다.

여기에는 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 8월 스토어 릴리스를 기준으로 한 최신 환불 자격 규칙이 포함되어 있습니다.

### 주요 이점

사용 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 의 주요 이점 중 일부는 다음과 같습니다.

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

## Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 설정

에서 응용 프로그램을 설치하여 응용 프로그램의 구현 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 을 설정할 수 있습니다 ServiceNow Store.

### Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 설치

관리자 역할이 있으면 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.

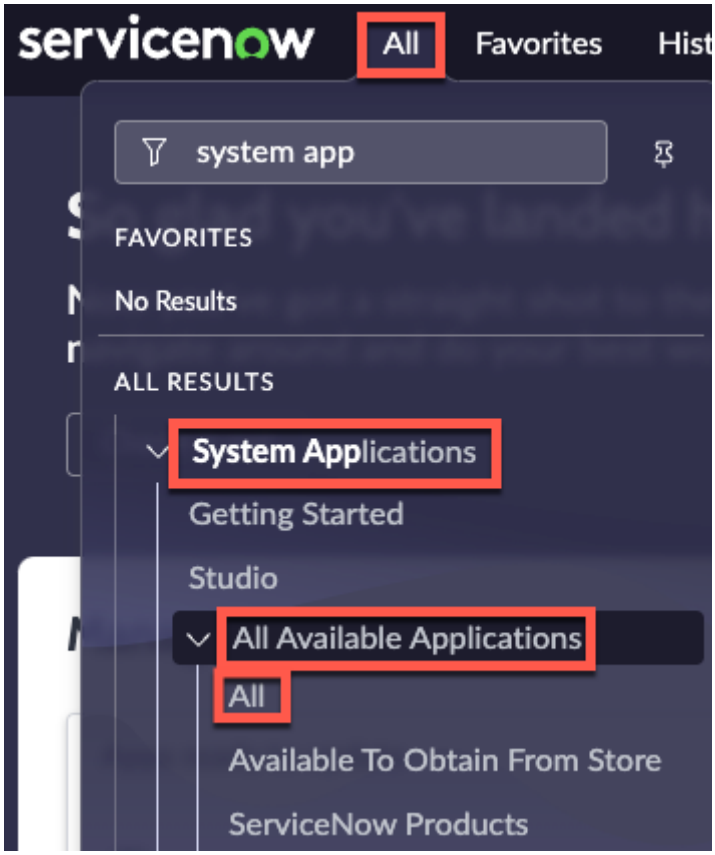
시작하기 전에
필요한 역할: admin



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_bom_visa_cp)을 찾습니다.

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

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

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

   **중요사항:** 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

## Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 사용

분쟁 에이전트는 질문서를 사용하여 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩고객이 이유 코드 매핑을 완료할 수 있도록 지원합니다. 이를 통해 분쟁을 분류할 수 있으며 핵심 규칙에 따라 Visa 자격을 결정할 수 있습니다. 에이전트가 분쟁 케이스를 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 워크플로우

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

1. 카드 분쟁 서비스 케이스 생성.

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

2. 분쟁 개시.

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

3. 조사를 위해 제출합니다.

   분쟁 금액을 업데이트하여 조사를 위해 케이스를 제출하고 질문서 및 이유 코드 매핑을 통해 환불 자격을 결정합니다.

## Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 참조

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 및 속성에 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 대해 알아봅니다.

### 플러그인과 함께 설치되는 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 구성요소

플러그인을 설치 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 하면 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주: 애플리케이션은 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 금융 서비스 카드 운영 애플리케이션에 종속됩니다.

### 플러그인

Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩용 플러그인

| 플러그인 | 설명 |
|---|---|
| 금융 서비스 카드 운영 [com.sn_bom_credit_card] | 신용 카드 신청 및 카드 거래 분쟁을 신속하게 처리할 수 있습니다. |

### 설치되는 테이블

Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 앱과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| Visa 분쟁 접수 [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire] | 모든 Visa 분쟁 질문서 질문서 질문과 응답을 저장합니다. 접수 양식 [sn_evnt_inq_qtn] 테이블을 확장합니다. |
| Visa 분쟁 카드 소유자 정보 수집 [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake] | 서비스 포털의 분쟁 플레이북과 같이 소비자가 제출한 분쟁 질문서 질문 및 응답을 저장합니다 Visa . 자세한 내용은 포털용 분쟁 플레이북 문서를 참조하십시오. Visa 분쟁 접수 [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire] 테이블을 확장합니다. |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 앱과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| CRB 지역 유형<br>[sn_bom_visa_cp_crb_region_type] | 모든 Visa CRB(카드 복구 게시판) 지역을 저장합니다. |

도메인 분리 및 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩

에 대해 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩도메인 분리가 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

### 지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

### 개요

ServiceNow® Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 지침에 따라 Visa 다양한 분쟁 범주에서 분쟁 관련 정보 수집을 위한 질문서를 제공합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

## Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩

애플리케이션은 ServiceNow® Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 가이드라인에 따라 Mastercard 다양한 분쟁 범주에 대한 분쟁 관련 정보를 가져오는 데 사용할 수 있는 질문서를 에이전트에게 제공합니다.

### 시작하기

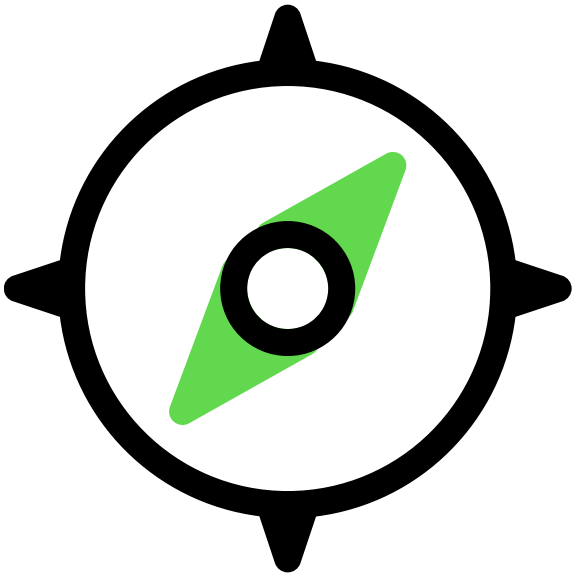
Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 응용 프로그램은 다음 작업을 수행하는 데 도움이 될 수 있습니다.

- 환불 가이드에 기반한 분쟁 질문서를 통합합니다 Mastercard .
- 지침을 따르는 Mastercard환불 자격 규칙을 실행하기 위한 결정 테이블을 제공합니다.



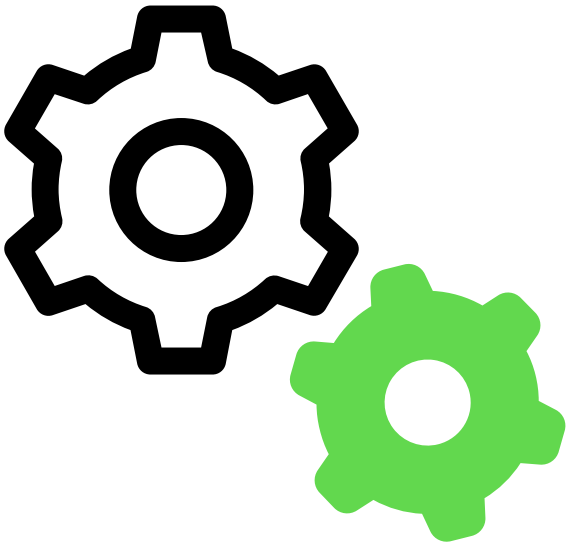
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



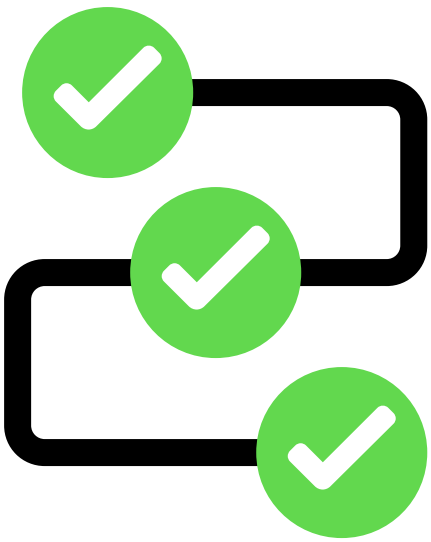
애플리케이션 통합의 이점에 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 대해 알아보기

구성



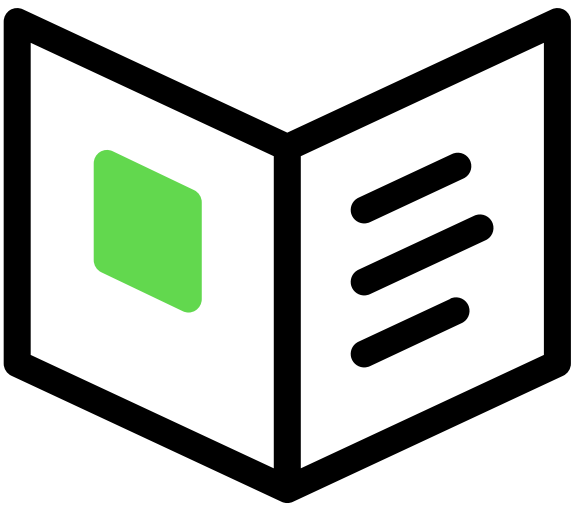
통합 계획 및 구성

사용



에이전트와 발급자가 카드 네트워크 규칙에 액세스하는 데 사용할 수 있는 방법 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 알아보기

참조



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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 스토어에서 요청 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩

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

를 사용하려면 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩먼저 에서 다운로드해야 합니다 ServiceNow Store. 다운로드를 완료한 경우 인스턴스에 표시되기 전에 로컬 캐시를 지워야 할 수 있습니다.

## 문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 개발자 사이트에서 고유한 앱을 만드는 방법에 대해 자세히 알아보세요.
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

## Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 살펴보기

조직에서 분쟁을 적절하게 분류하고 처리할 수 있도록 애플리케이션에서 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 분쟁 매핑을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

## Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 개요

Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 애플리케이션을 사용하면 에이전트가 다양한 분쟁 범주에 대한 분쟁 관련 정보를 수집하고, 분쟁 트랜잭션의 이유 코드를 식별하고, 분쟁 트랜잭션의 자격을 결정할 수 있습니다. 에이전트는 환불 가이드의 Mastercard 분쟁 규칙 및 가이드라인을 사용하여 이러한 모든 작업을 수행할 수 있습니다.

## Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 이점

사용 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 의 주요 이점 중 일부는 다음과 같습니다.

- 에이전트가 분쟁을 효과적으로 관리하고 해결합니다.
- 분쟁 사례는 최적의 결과를 위해 철저히 검토 및 분석됩니다.
- Mastercard 에이전트가 분쟁 규칙 및 가이드라인을 정확하게 적용합니다.
- 고객과의 공동 작업을 통해 필요한 문서를 완료할 수 있습니다.
- 분쟁은 정확한 처리를 위해 분류됩니다.
- 환불 자격은 환불 규칙에 따라 Mastercard 결정됩니다.

## Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 설정

에서 응용 프로그램을 설치하여 응용 프로그램의 구현 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 을 설정할 수 있습니다 ServiceNow Store.

### Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 설치

관리자 역할이 있으면 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.

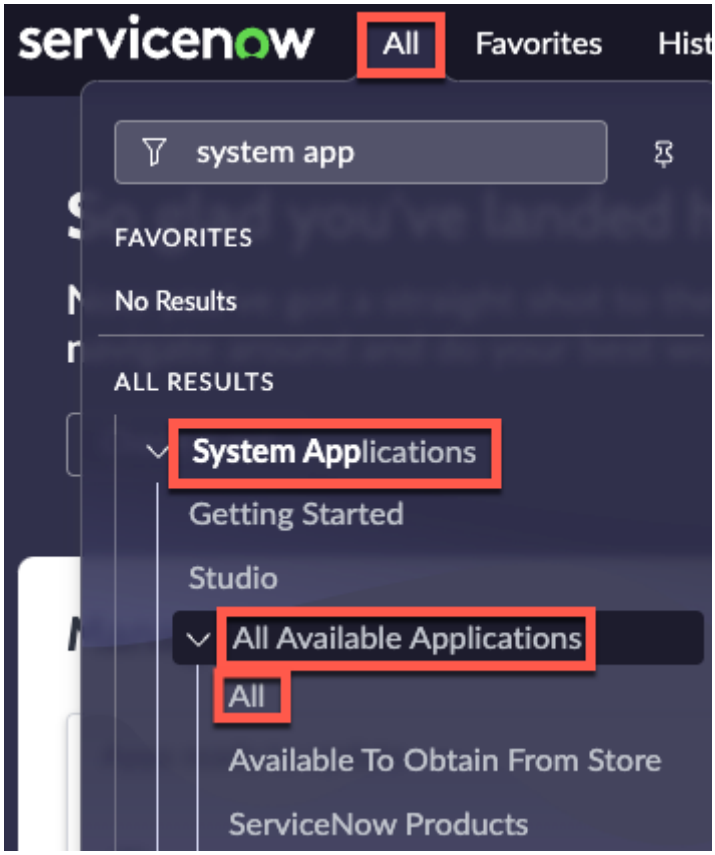
시작하기 전에
필요한 역할: admin



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn_bom_mcard_cp)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 응용 프로그램을 찾을 수 없는 경우 스토어에서 ServiceNow 요청해야 할 수 있습니다.

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션을 검토합니다.

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

   중요사항: 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

## Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 사용

에이전트는 질문서를 사용하여 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩고객이 분쟁에 대한 이유 코드 매핑을 완료하도록 도울 수 있습니다. 이 매핑을 통해 에이전트는 분쟁을 범주화하고 환불 가이드에 Mastercard 따라 환불 자격을 결정할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 워크플로우

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

1. 분쟁 서비스 케이스를 생성합니다.

   에이전트는 초기 케이스 정보를 입력하고 고객을 대신하여 분쟁 케이스를 생성하여 분쟁 서비스 프로세스를 시작합니다. 자세한 내용은 카드 분쟁 서비스 케이스 생성 문서를 참조하십시오.

2. 분쟁을 개시합니다.

   에이전트가 참조되는 계정, 분쟁 금액, 분쟁 유형을 포함한 분쟁 상세 정보를 입력합니다. 에이전트는 분쟁 유형(승인, 상호작용 지점 오류, 사기, 카드 소지자 분쟁, 할부 청구 분쟁, 다른 곳으로 분류되지 않은 카드 소지자 분쟁)에서 사용 가능한 옵션에 필요한 정보를 제공합니다. 자세한 내용은 분쟁 개시 문서를 참조하십시오.

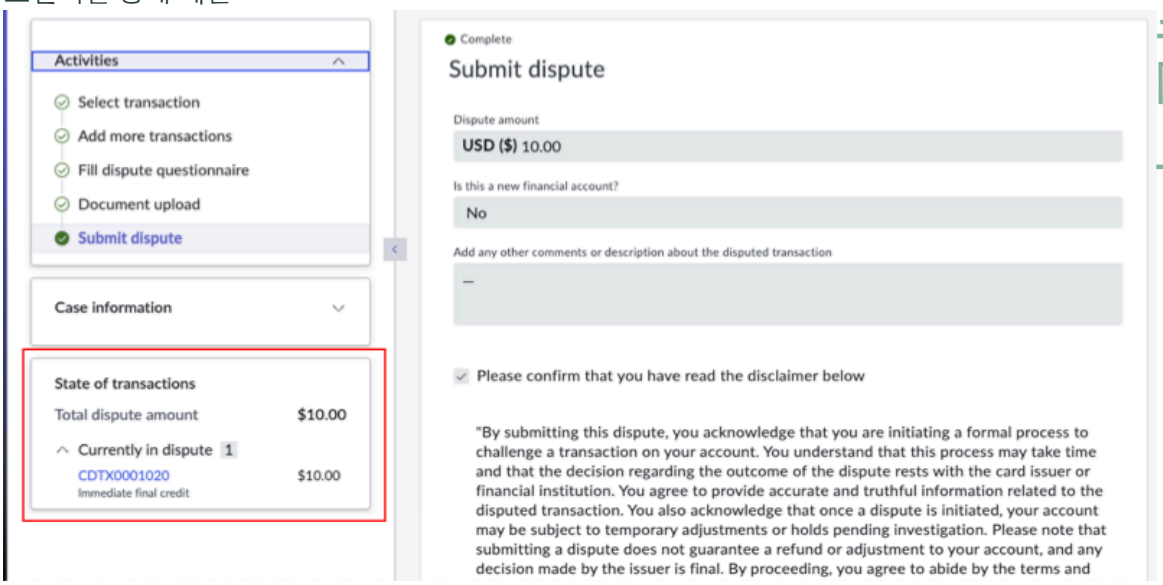
3. 조사를 위해 케이스를 제출합니다.

   에이전트는 분쟁 금액, 분쟁 이유 코드 및 관련 분쟁 이유 코드 메시지를 검토하여 조사를 위해 케이스를 제출합니다.

   제출 후 에이전트는 트랜잭션 상태 패널 또는 카드 분쟁 트랜잭션 탭에서 환불 자격 상태와 이유를 검토할 수 있습니다.

   다음 예는 트랜잭션 상태 패널을 보여줍니다.

   트랜잭션 상태 패널




자세한 내용은 조사를 위해 제출을 참조하세요.

## Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 참조

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 및 속성에 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 대해 알아봅니다.

### Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩와 함께 설치되는 구성요소

플러그인을 설치 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 하면 테이블을 포함하여 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 플러그인

주: 애플리케이션은 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 AND Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 애플리케이션에 종속 Financial Services Card Operations 됩니다.

Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩용 플러그인

| 플러그인 | 설명 |
|---|---|
| Financial Services Card Operations [com.sn_bom_credit_card] | 신용 카드 신청 및 카드 거래 분쟁을 신속하게 처리할 수 있습니다. |
| Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 [sn_bom_visa_cp] | 기본 질문서 및 환불 결정 트리를 제공합니다. |

### 설치되는 테이블

주: 애플리케이션은 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 애플리케이션과 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 동일한 데이터 모델을 사용합니다. 결정 테이블, 환불 규칙, 환불 플로우 및 조치와 같은 Mastercard 관련 콘텐츠가 애플리케이션에 제공됩니다 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 .

Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 앱과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| Mastercard 환불 이유 코드 메시지 [sn_bom_mcard_cp_mastercard_chargeback_reason_code] | 환불 이유 코드 및 관련 메시지가 포함되어 Mastercard 있습니다. |

### 도메인 분리 및 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩

애플리케이션에는 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 도메인 분리가 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

### 지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

### 개요

이 애플리케이션은 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 지침에 따라 Mastercard 다양한 분쟁 범주에서 분쟁 관련 정보 수집을 위한 질문서를 제공합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

## 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩

이를 ServiceNow® 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 통해 미국(US)의 발급자는 분쟁 케이스를 추적하고 규제 지침을 준수할 수 있습니다.



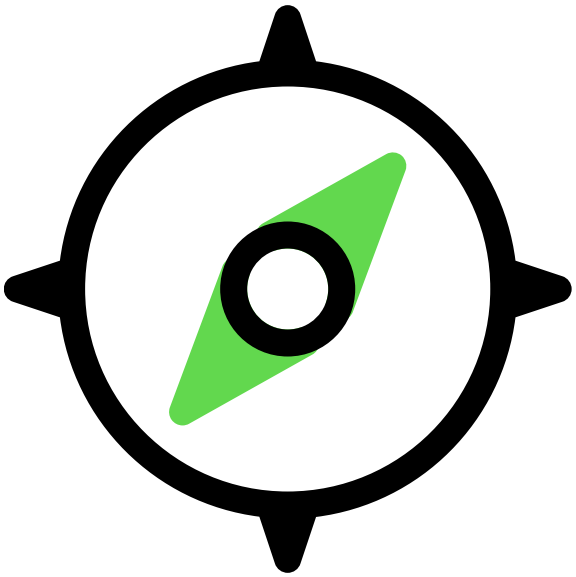
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 시작하기

미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 응용 프로그램은 다음 작업을 수행하는 데 도움이 될 수 있습니다.

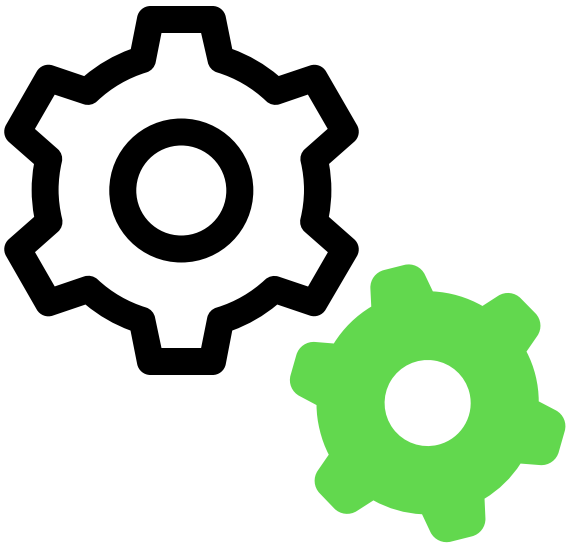
- 미국에 본사를 둔 발급 기관에 규제 가이드라인에 부합하는 서비스 수준 계약(SLA) 기한에 대한 액세스를 제공합니다.
- 분쟁 에이전트의 케이스 해결 관리를 간소화하여 운영이 정해진 시간 범위 내에 이루어지도록 합니다.
- 분쟁 관리자가 케이스의 진행 상황을 추적할 수 있도록 지원합니다.
- 규제 표준을 준수하고 규정에 정의된 대로 카드 소지자의 권리를 보호합니다.

### 탐색



미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 애플리케이션을 통합하여 제공되는 이점에 대해 알아보기

### 구성

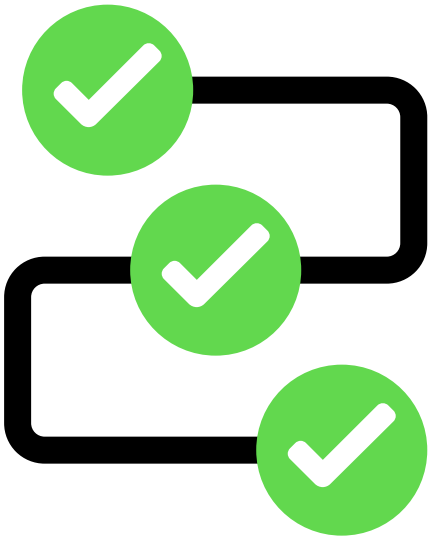


통합 계획 및 구성



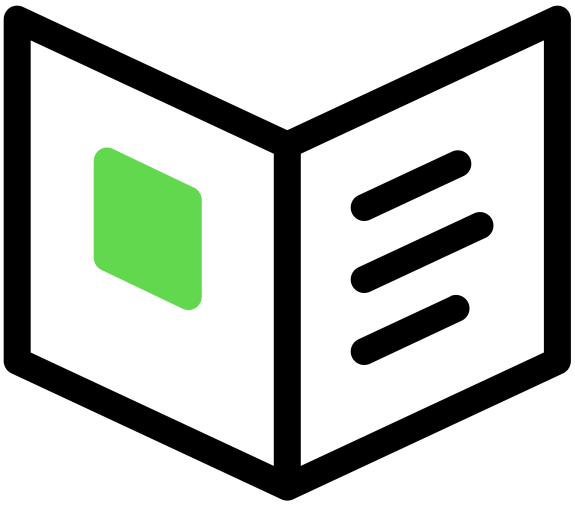
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용



에이전트와 발급자가 미국 규정에 대한 분쟁 콘텐츠 팩을 사용하여 카드 분쟁 케이스를 추적하는 방법을 알아봅니다.

참조



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



## 스토어에서 요청 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩

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

를 사용하려면 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩먼저 에서 다운로드해야 합니다 ServiceNow Store. 다운로드를 완료한 경우 인스턴스에 표시되기 전에 로컬 캐시를 지워야 할 수 있습니다.

## 문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 개발자 사이트에서 고유한 앱을 만드는 방법에 대해 자세히 알아보세요.
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

## 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 살펴보기

애플리케이션이 규정 E(Reg E) 및 규정 Z(Reg Z)를 포함한 미국(US) 규제 지침에 따라 분쟁 해결 프로세스를 간소화하는 방법을 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 알아봅니다.

## 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 개요

미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 발급자가 규제 요구 사항을 처리하고 소비자 이익을 보호하는 데 도움이 됩니다. 추적 및 서신을 자동화하여 분쟁 관리 프로세스를 개선합니다.

## 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 워크플로우

이 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 애플리케이션을 사용하면 분쟁 에이전트가 다음과 같은 기본 작업을 처리할 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 각 분쟁 케이스의 상태와 상세 정보를 모니터링합니다.
- 카드 소지자 및 기타 이해 관계자에게 일관되고 규정을 준수하는 메시지를 전송하여 커뮤니케이션 프로세스를 간소화합니다.
- 서비스 수준 계약(SLA)의 기한과 요구 사항에 대한 명확한 정보를 제공하여 에이전트가 규정에 따라 제시간에 작업을 완료할 수 있도록 지원합니다.

## 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 이점

사용 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 의 주요 이점 중 일부는 다음과 같습니다.

- 발급자가 분쟁 케이스를 지속적으로 모니터링할 수 있습니다.
- 규제 표준과의 일관된 커뮤니케이션을 유지하여 수동 오류와 지연을 줄이는 데 도움이 됩니다.
- 발급자가 미국 규정의 요구 사항을 충족할 수 있도록 지원합니다.
- 분쟁을 보다 효율적으로 해결하기 위한 프로세스를 간소화하여 발급자와 카드 소지자 모두에게 이익이 되는 시기 적절한 해결을 보장합니다.

## 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 구성

에서 응용 프로그램을 설치하여 응용 프로그램의 구현 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 을 설정할 수 있습니다 ServiceNow Store.

### 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 설치

관리자 역할이 있으면 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션.
2. 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_disp_reg_cp_us)을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 응용 프로그램을 찾을 수 없는 경우 스토어에서 ServiceNow 요청해야 할 수 있습니다.

   ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션을 검토합니다.
4. (선택 사항) 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   **중요사항:** 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.
5. 설치를 선택합니다.

## 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 사용

분쟁 대리인은 를 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 사용하여 미국(US) 규정(Reg E 및 Reg Z)이 적용되는 분쟁 케이스를 추적하고 규제 지침을 준수하는지 확인합니다. 이 애플리케이션은 필요한 서비스 수준

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

계약(SLA) 정의를 제공하고 분쟁 관리자에게 필요한 조치를 모니터링하고 취할 수 있도록 상세 정보를 제공합니다.

### 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 워크플로우

에이전트가 고객을 대신하여 또는 고객 서비스 포털 또는 소비자 서비스 포털을 통해 트랜잭션에 이의를 제기하면 분쟁 서비스 케이스가 시작되고 분쟁 카드 트랜잭션 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우에는 케이스 세부 정보와 관련된 다양한 작업이 포함됩니다. 에이전트가 이전 작업을 닫으면 각 작업이 생성됩니다.

1. 분쟁 서비스 카드를 생성합니다.

   에이전트는 초기 케이스 정보를 입력하고 고객을 대신하여 분쟁 케이스를 생성하여 분쟁 서비스 프로세스를 시작합니다. 자세한 내용은 카드 분쟁 서비스 케이스 생성 문서를 참조하십시오.

2. 분쟁을 개시합니다.

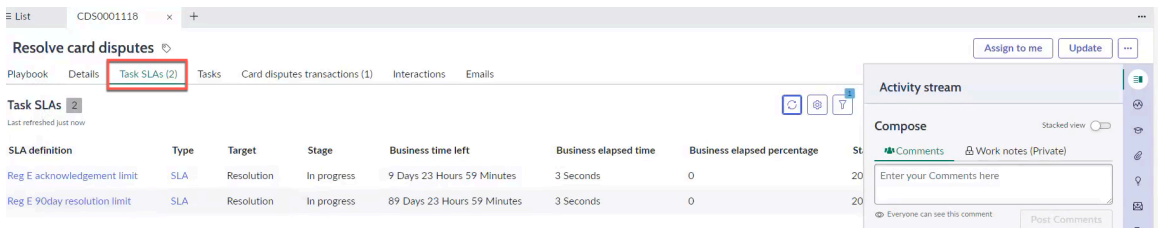
   - 에이전트는 참조되고 있는 계정, 분쟁 금액 및 분쟁 유형을 포함한 분쟁 상세 정보를 입력합니다. 에이전트는 분쟁 유형에서 사용 가능한 옵션에 필요한 정보를 제공합니다. 자세한 내용은 분쟁 개시 문서를 참조하십시오.
   - 트랜잭션 선택 활동에서 에이전트는 카드 계정을 선택합니다. 적용 가능한 서비스 수준 계약(SLA)은 자동으로 매핑되고 선택한 계정과 해당 트랜잭션에 대해 미리 구성된 논리를 기반으로 합니다.

     주: 레귤레이션 E (Reg E)는 저축 및 당좌 예금 계좌의 거래를 관리하는 반면 레귤레이션 Z (Reg Z)는 해당 기준에 따라 신용 카드 거래를 처리합니다.

3. 조사를 위해 케이스를 제출합니다.

   - 분쟁 제출 활동에서 에이전트는 분쟁 금액을 검토합니다. 에이전트는 새 금융 계좌입니까? 옵션을 선택하고 추가 조사를 위해 케이스를 제출합니다. 다양한 단계에 대한 자세한 내용은 조사를 위해 제출을 참조하세요.
   - 케이스를 제출한 후 에이전트는 작업 **SLA** 탭에 액세스하여 적용된 SLA 정의를 봅니다.

     다음 예는 SLA 정의의 작업 SLA 탭 뷰를 보여줍니다.




   - 에이전트가 SLA 정의를 검토합니다.

### 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 참조

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 및 속성에 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 대해 알아봅니다.

#### 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩와 함께 설치되는 구성요소

플러그인은 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 SLA 및 추가 플러그인 같은 구성요소를 설치합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 설치된 플러그인

주: 애플리케이션은 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 금융 서비스 카드 운영 애플리케이션에 종속됩니다.

미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩용 플러그인

| 플러그인 | 설명 |
|---|---|
| 금융 서비스 카드 운영 [com.sn_bom_credit_card] | 신용 카드 신청 및 카드 거래 분쟁을 신속하게 처리할 수 있습니다. |
| 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 [sn_disp_reg_cp_us] | 미국에 있는 발급 기관이 분쟁 케이스를 추적하고 규제 가이드라인을 준수할 수 있도록 합니다. |

## 설치되는 테이블

애플리케이션에는 새 테이블이 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 포함되어 있지 않습니다.

## 설치된 서비스 수준 계약**(SLA)** 정의

다음 SLA 정의가 와 함께 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩추가됩니다.

에 대한 **SLA** 정의 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩

| **SLA** | 테이블 **[name]** |
|---|---|
| Reg E 10 일 잠정 한도 | 카드 분쟁 작업 [sn_bom_credit_card_disputes_task] |
| Reg E 20일 잠정 한도 | 카드 분쟁 작업 [sn_bom_credit_card_disputes_task] |
| Reg E 45 일 해결 제한 | 카드 분쟁 서비스 케이스 [sn_bom_credit_card_disputes_service] |
| Reg E 90 일 해결 한도 | 카드 분쟁 서비스 케이스 [sn_bom_credit_card_disputes_service] |
| Reg E 승인 제한 | 카드 분쟁 서비스 케이스 [sn_bom_credit_card_disputes_service] |
| Reg E PC 반전 한도 | 카드 분쟁 작업 [sn_bom_credit_card_disputes_task] |
| Reg Z 승인 제한 | 카드 분쟁 서비스 케이스 [sn_bom_credit_card_disputes_service] |
| Reg Z 해상도 제한 | 카드 분쟁 서비스 케이스 [sn_bom_credit_card_disputes_service] |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

도메인 분리 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩

에 대해 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩도메인 분리가 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

### 지원 수준: 지원 없음

- 도메인 필드가 데이터 테이블에 존재할 수 있지만 데이터를 관리할 비즈니스 논리가 없습니다.
- 이 수준은 도메인으로 구분된 것으로 간주되지 않습니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

### 개요

이를 ServiceNow® 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 통해 미국(US)의 발급자는 분쟁 케이스를 추적하고 규제 지침을 준수할 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

## Financial Services Deposit Operations

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

### 스토어에서 앱 요청

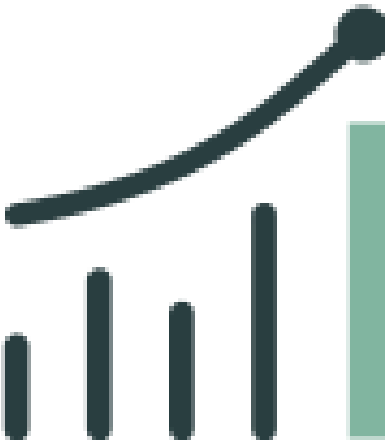
ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

| 탐색 | 설정 | 사용 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| 고객, 관계 관리자 및 에이전트가 입금 운영을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다. | 설정 Financial Services Deposit Operations. | 입금 서비스 요청을 제출하고 관리합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

분석 및 보고



주요 통계를 모니터링하고 사전 구성된 대시보드로 성과를 추적합니다.

프로세스 최적화



프로세스를 시각화하고 개선 기회를 파악합니다.

참조



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

## **Financial Services Deposit Operations** 탐색

를 사용하면 ServiceNow® Financial Services Deposit Operations 일반 입금 계좌 요청을 자동화하고 최적화하여 저축 및 당좌 예금 예금 계좌와 관련된 케이스의 간소화된 해결을 관리할 수 있습니다.

### 주요 기능

- 계정 업데이트, 자동 이체 수정, 계정 시작 및 종결을 위한 체계적이고 반복 가능한 프로세스
- 일반적인 계정 요청에 자동화된 워크플로우를 사용하여 여러 부서와 기능 간에 케이스와 작업을 라우팅합니다.
- 다양한 역할에 맞게 개인화 CSM 구성 가능 작업 공간
- 케이스 해결을 위한 안내 탐색을 위한 플레이북 경험
- 퍼포먼스 분석 추세와 응답시간을 추적하고 지속적인 개선을 추진하기 위해 사전 구성된 보고서가 포함된 대시보드
- 프로세스 최적화 프로세스를 시각화하고 개선 기회를 식별

## **Financial Services Deposit Operations** 애플리케이션

비즈니스 및 개인 입금 서비스 요청은 다음 애플리케이션을 통해 지원됩니다.

Financial Services Business Deposit Operations

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

에서 (sn_bom_deposit_b2b) 애플리케이션을 설치 Financial Services Business Deposit Operations 하여 활성화할 수 있습니다. ServiceNow Store .

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Financial Services Personal Deposit Operations

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

에서 (sn_bom_deposit_b2c) 애플리케이션을 설치 Financial Services Personal Deposit Operations 하여 활성화할 수 있습니다. ServiceNow Store .

## 입금 운영 가상 사용자

Deposit Operations는 다음 페르소나를 대상으로 합니다.

| 가상 사용자 | 설명 |
|---|---|
| 관리자 | 애플리케이션 구성을 담당하는 입금 관리자입니다. |
| 최종 사용자(요청자) | 요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 고객 및 지점 작업자입니다. 입금 서비스 요청을 제출할 수 있는 사용자는 다음과 같습니다.<br>• 소비자(소매 고객)<br>• 계정 및 접촉 창구(비즈니스 고객)<br>• 요청자 및 기고자 등 금융 기관의 프런트 오피스에 있는 지점 직원입니다.<br>• 입금 대리인(입금 케이스 직접 생성 가능) |
| 이행자 | 입금 서비스 팀과 협력하는 금융 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 에이전트입니다. 그들은 입금 케이스와 입금 서비스에 들어오는 작업을 담당합니다.<br>입금 케이스에 대해 작업하는 에이전트는 다음과 같습니다.<br>• 입금 에이전트<br>• 문서 에이전트 |

## Financial Services Deposit Operations 설정

애플리케이션을 설치하고, 재무 서비스 데이터를 가져오고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션에 대한 Financial Services Deposit Operations 구현을 설정할 수 있습니다.

### Financial Services Business Deposit Operations 설치

관리자 역할이 Financial Services Business Deposit Operations 있으면 애플리케이션 (sn_bom_deposit_b2b)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

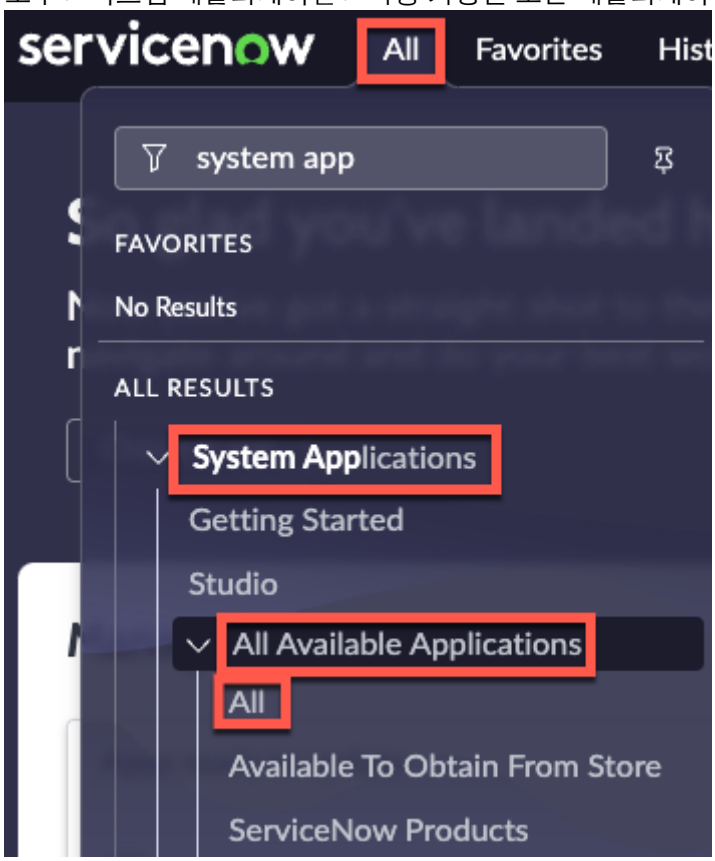
이 태스크 정보
다음 항목이 Financial Services Business Deposit Operations 앱과 함께 설치됩니다.

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

자세한 내용은 Financial Services Business Deposit Operations와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. Financial Services Business Deposit Operations 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn_bom_deposit_b2b)을 찾습니다.

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

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

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

   중요사항: 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

### Financial Services Personal Deposit Operations 설치

관리자 역할이 Financial Services Personal Deposit Operations 있으면 애플리케이션(sn_bom_deposit_b2c)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Personal Deposit Operations 앱과 함께 설치됩니다.

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

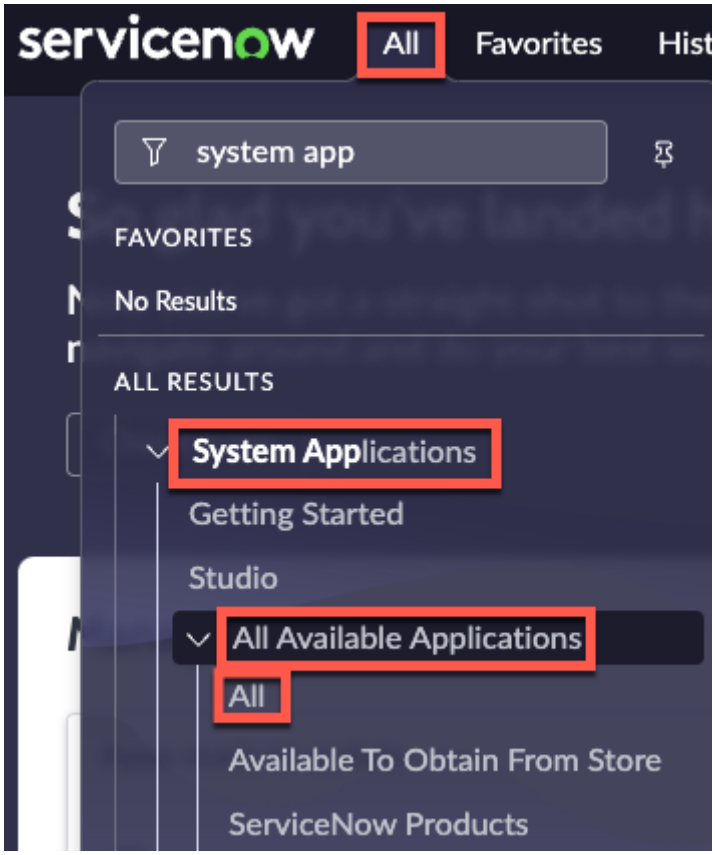
자세한 내용은 Financial Services Personal Deposit Operations와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. Financial Services Personal Deposit Operations 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_bom_deposit_b2c)을 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

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

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

   중요사항: 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

### Financial Services Deposit Operations 구성

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
애플리케이션이 설치되어 있는지 Financial Services Deposit Operations 확인합니다. 자세한 내용은 Financial Services Business Deposit Operations 설치 및 Financial Services Personal Deposit Operations 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할:

- 대상 Financial Services Business Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2b.admin 및 admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin 및 admin

프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 트랜잭션 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토합니다.
   해당하는 경우 수정하거나 새로 추가합니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| 서비스 정의 구성 | 입금 서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다.<br><br>새 케이스 유형을 추가하고 각 유형에 대한 서비스 정의를 구성할 수 있습니다. |
| 플로우 편집 또는 생성 | 을 사용하여 플로우 디자이너플로우를 편집하거나 생성합니다. |
| Playbook 구성 | 를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너새 플레이북을 편집하거나 생성합니다. |
| CSM 구성 가능 작업 공간 구성 | 구성 CSM 구성 가능 작업 공간 에이전트가 고객과 상호작용하고 케이스를 생성하여 작업할 수 있도록 합니다. |
| 서비스 수준 계약(SLA) 구성 | 설치된 SLA를 구성 하여 입금 서비스 케이스 및 작업에 대한 SLA 타이밍을 구성합니다. |
| 사용자 그룹 구성 | 케이스 및 작업 할당을 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다.<br><br>필요한 경우 그룹에 대한 에이전트 커넥터 및 기고자 역할을 구성합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. |
| 담당 규칙 구성 | 담당 규칙을 구성 하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 이러한 케이스를 에이전트에게 라우팅합니다. |
| 문서 프로세서 구성 | 구성 문서 프로세서 문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙. |

## Financial Services Deposit Operations 사용

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 작업 공간

기고자와 백오피스 에이전트는 입금 케이스의 모든 측면에 대해 작업하기 위해 개인화 작업 공간 된 작업을 사용합니다. Workspace를 사용하면 에이전트가 다음을 수행할 수 있습니다.

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

자세한 내용은 작업 공간 문서를 참조하십시오.

작업 공간 입금 운영 사용자

| 사용자 | 설명 |
|---|---|
| 입금 기고자 | 관리자가 관리하는 계좌에 대한 입금 서비스 케이스를 생성하고 추적합니다. |
| 입금 에이전트 | 입금 서비스 케이스 및 입금 작업을 처리합니다. |
| 입금 에이전트 커넥터 | 입금 케이스 및 작업이 관리하는 계좌에 대한 요청을 이행하기 위해 입금 케이스 및 작업을 생성하고 처리합니다. |
| 문서 에이전트 | 입금 서비스 케이스에 대한 문서 작업을 수행합니다. |
| 입금 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 입금 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오. |

## 자동화된 워크플로우

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

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

자세한 내용은 Financial Services Deposit Operations 워크플로우 문서를 참조하십시오.

## 케이스 **Playbook**

케이스 플레이북을 사용하여 입금 기고자와 에이전트는 케이스 및 작업을 검토하고 작업합니다. 플레이북은 케이스가 로깅된 시간부터 최종 해결 및 고객과의 커뮤니케이션에 이르기까지 케이스 처리 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기를 제공합니다.

## 대시보드

퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 통찰력을 제공합니다. 사전 구성된 보고서와 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드는 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### **Financial Services Deposit Operations** 워크플로우

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

## 이 애플리케이션에서 사용할 수 있는 워크플로우

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

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

이러한 워크플로우는 Process Automation Designer 및 Flow Designer 를 사용하여 빌드됩니다. 입금 관리자는 조직의 필요에 따라 이러한 워크플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

## 입금 운영에 대한 일반 워크플로우

고객이 입금 서비스를 필요로 하면 입금 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하며, 할당 규칙은 이러한 작업을 입금 및 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀의 에이전트에게 라우팅합니다. 워크플로우 전체에서 에이전트는 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다. 케이스 플레이북은 케이스를 해결하는 데 필요한 단계를 에이전트에게 안내합니다.

다음은 애플리케이션의 일반적인 워크플로입니다 Financial Services Deposit Operations .

주: 서비스 유형에 따라 워크플로우에 추가 또는 더 적은 수의 작업이 포함될 수 있습니다.

1. 고객이 금융 기관에 연락하여 입금 서비스를 요청합니다.
2. 관계 관리자와 같은 입금 기고자는 케이스를 생성하고, 적용 가능한 모든 데이터를 추가하고, 고객으로부터 필요한 문서를 수집하고, 신청서를 제출합니다.

   문서 에이전트에 대한 문서 작업이 생성됩니다.
3. 문서 에이전트는 수집된 문서를 검토합니다. 문서가 합법적인 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.

   입금 서비스 유형에 따라 입금 에이전트에 대한 인증 및 이행 작업이 생성됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 입금 에이전트는 애플리케이션을 평가하고 개별 작업을 완료로 표시합니다.
5. 모든 이전 작업이 완료되면 입금 에이전트가 서비스 요청을 이행하기 위해 코어 입금 시스템의 입금 계좌를 업데이트합니다.

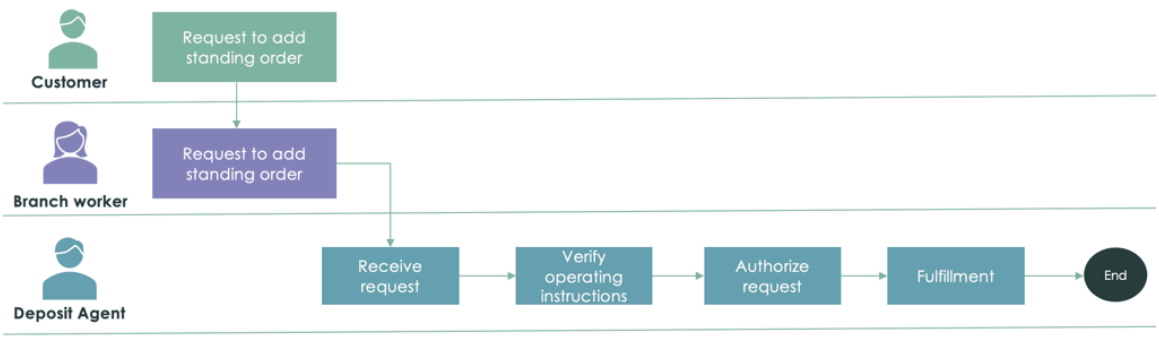
케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

### 자동 이체 워크플로우 추가, 수정 및 취소

에이전트가 자동 이체 워크플로우를 사용하여 입금 계좌에 대한 자동 이체를 추가, 수정 및 취소하기 위한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 입금 서비스 요청 모두에 적용됩니다.

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

자동 이체 추가 워크플로우 예




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

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

입금 기고자, 요청자 또는 고객으로서

입금 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 요청을 직접 제출할 수 있습니다.

> 주: 소비자가 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

요청 유형에 따라 입금 서비스 케이스가 생성됩니다.

입금 기고자로서

케이스 플레이북에서 기고자는 시작 및 검토 스테이지에서 케이스 상세 정보를 업데이트하고 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 관련 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.

백오피스 에이전트로



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 케이스 플레이북에서 입금 에이전트는 자동 이체의 운영 지침을 확인합니다. 에이전트가 입금 작업을 승인하고 완료로 표시합니다.
2. 입금 승인자(입금 에이전트)는 케이스 상세 정보를 검토하고 입금 작업을 승인하여 입금 요청을 승인합니다.
3. 이전 작업이 모두 완료되면 입금 에이전트가 코어 뱅킹 시스템에서 입금 계좌를 업데이트하고 플레이북에서 입금 업데이트 작업을 닫습니다.

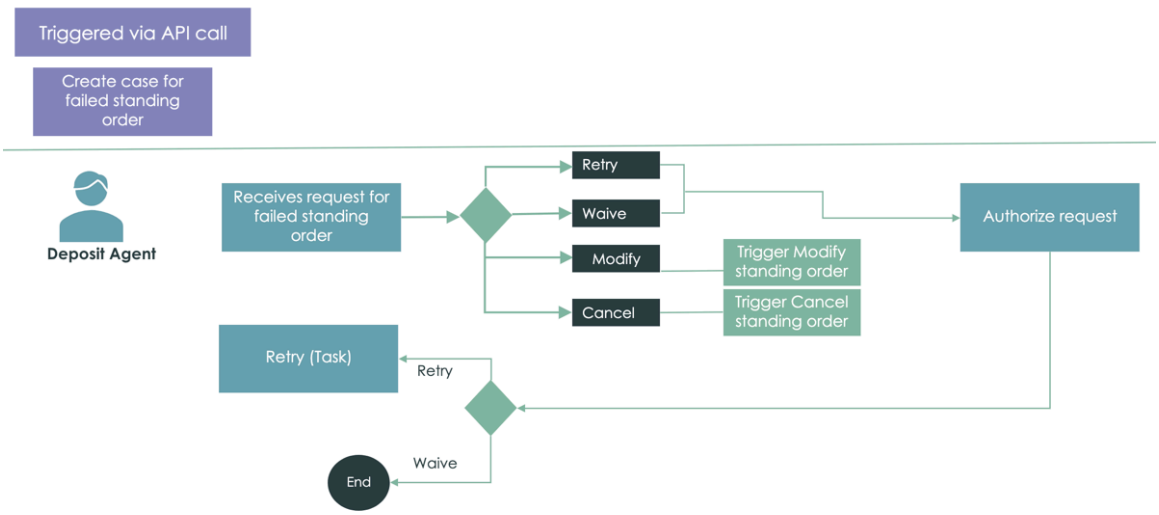
케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

### 자동 이체 워크플로우 실패

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

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 입금 계좌에 대한 자동 이체 실패를 처리하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

자동 이체 실패 워크플로우 예




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

다음 워크플로우는 자동 이체에 실패한 케이스 및 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간 에 있는 작업을 수행하기 위해 에 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

입금 에이전트 또는 API를 통해

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

백오피스 에이전트로

- 입금 에이전트는 고객과 협력하고 실행 계획을 마무리합니다.
- 케이스 플레이북에서 입금 에이전트는 실패 이유를 업데이트하고, 시작 및 검토 단계에서 적절한 시정 조치를 선택하고, 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

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

자동 이체 발생 재시도 또는 포기

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

- 입금 승인자(입금 에이전트)가 케이스 상세 정보를 검토하고 입금 작업을 승인합니다.
- 예금 에이전트는 코어 뱅킹 시스템의 예금 계좌에 대한 자동 이체 실행을 재시도하고 플레이북에서 입금 재시도 작업을 닫습니다.

> **주:** 입금 재시도 작업은 재시도 수정 작업에 대해서만 생성됩니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

수정 조치 서비스 케이스 생성

정정 작업이 자동 이체을 수정하거나 취소하는 경우 워크플로우는 케이스를 해결하기 위해 다음 하위 케이스 중 하나를 자동으로 만듭니다.

- 자동 이체 수정
- 자동 이체 취소

그런 다음 새 하위 입금 케이스에서 이 문제를 처리합니다.

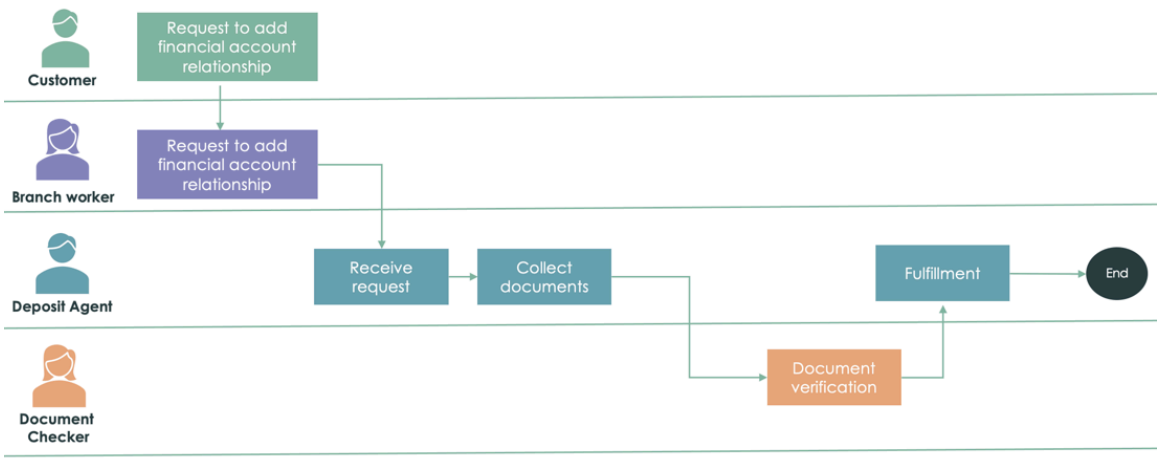
하위 케이스가 완료되면 상위 케이스(자동 이체 실패)의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

## 금융 계좌 관계 워크플로우 추가, 수정 및 제거

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

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

금융 계좌 관계 추가 워크플로우 예시




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

다음 워크플로우는 계정에서 관계를 추가, 수정 및 제거하기 위한 케이스 및 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간 에 있는 작업을 수행하기 위해 에 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입금 기고자, 요청자 또는 고객으로서

입금 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 요청을 직접 제출할 수 있습니다.

> 주: 소비자가 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

요청 유형에 따라 입금 서비스 케이스가 생성됩니다.

입금 기고자로서

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

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 관련 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.

백오피스 에이전트로

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

   워크플로우는 입금 에이전트가 작업할 추가 작업을 생성합니다.

2. 입금 승인자(입금 에이전트)는 케이스 상세 정보를 검토하고 입금 작업을 승인하여 입금 요청을 승인합니다.
3. 이전 작업이 모두 완료되면 입금 에이전트가 코어 뱅킹 시스템에서 입금 계좌를 업데이트하고 플레이북에서 입금 업데이트 작업을 닫습니다.

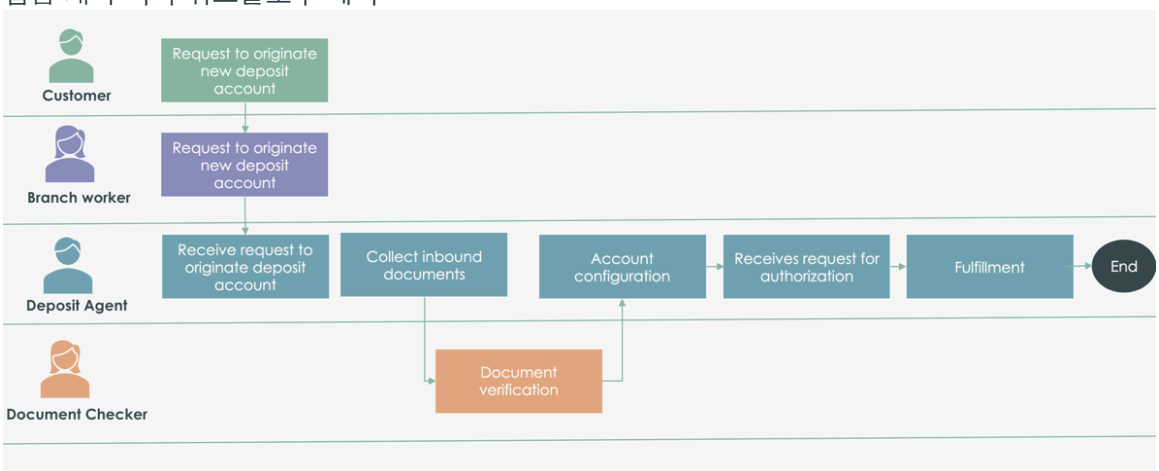
케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

### 입금 계좌 워크플로우 시작

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

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

입금 계좌 시작 워크플로우 예시




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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

입금 기고자, 요청자 또는 고객으로서

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

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 요청을 직접 제출할 수 있습니다.

> **주:** 소비자가 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

요청 유형에 따라 케이스가 만들어집니다.

입금 기고자로서

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

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 관련 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.

백오피스 에이전트로

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

   워크플로우는 입금 에이전트가 작업할 추가 작업을 생성합니다.

2. 케이스 플레이북에서 예금 에이전트는 이자율 정보로 입금 계좌를 구성합니다.
3. 입금 승인자(입금 에이전트)는 케이스 상세 정보를 검토하고 입금 작업을 승인하여 입금 요청을 승인합니다.
4. 이전의 모든 작업이 완료되면 예금 에이전트는 핵심 은행 시스템에서 예금 계좌를 생성 및 활성화하고 계좌 개설 키트를 고객에게 보낸 다음 이러한 예금 작업을 닫습니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

### 입금 계좌 워크플로우 닫기

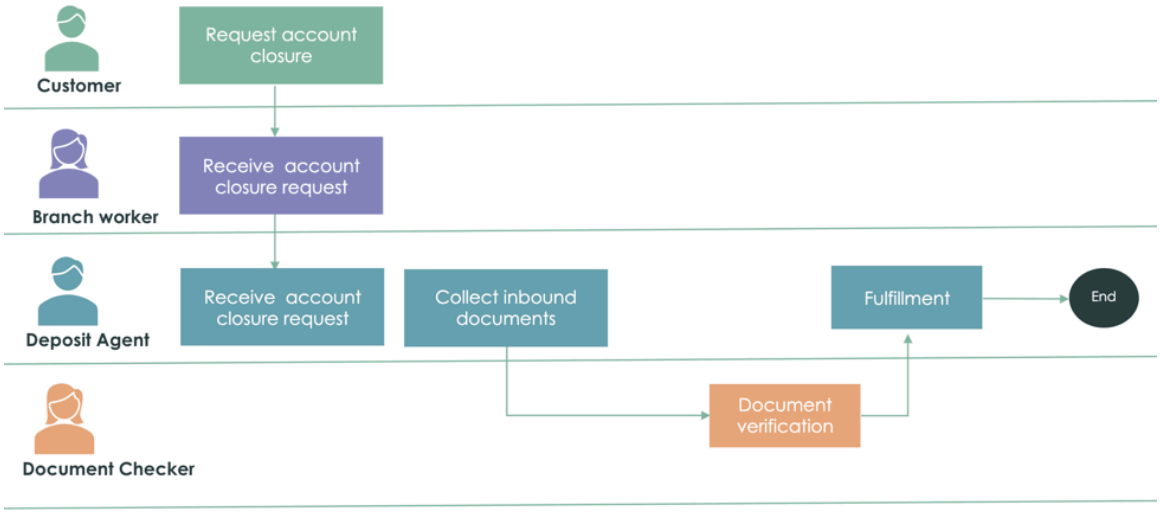
에이전트가 입금 계좌 닫기 워크플로우를 사용하여 당좌 예금 또는 저축 예금 계좌 닫기에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 입금 서비스 요청 모두에 적용됩니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 계좌 종결에 대한 입금 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입금 계좌 닫기 워크플로우 예시




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

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

입금 기고자, 요청자 또는 고객으로서

입금 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 요청을 직접 제출할 수 있습니다.

주: 소비자가 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

요청 유형에 따라 케이스가 만들어집니다.

입금 기고자로서

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

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 관련 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.

백오피스 에이전트로

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

   워크플로우는 입금 에이전트가 작업할 이행 작업을 생성합니다.

2. 케이스 플레이북에서는 입금 에이전트가 입금 작업을 수행하고 핵심 은행 시스템의 다른 금융 계좌에서 입금 계좌의 연결을 해제합니다.
3. 이전의 모든 작업이 완료되면 입금 에이전트는 코어 뱅킹 시스템에서 입금 계좌를 업데이트하고 플레이북에서 입금 업데이트 작업을 닫습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

### 입금 서비스 요청 제출

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

입금 기고자가 생성한 입금 케이스

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

요청자가 제출한 요청

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

고객이 제출한 요청

비즈니스 고객과 소비자는 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 입금 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. 서비스 카탈로그 항목을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 제출할 수 있습니다.

> **주:** 소비자가 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 먼저 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 있어야 합니다.

입금 에이전트 및 에이전트 커넥터가 제출한 요청

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

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

### 기여자 또는 에이전트 커넥터로 입금 서비스 케이스 생성

고객을 대신하여 입금 케이스를 생성하여 입금 서비스 신청 절차를 시작하십시오.

#### 시작하기 전에

필요한 역할:

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

> **주:** 해당하는 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

> **중요사항:** 에이전트 커넥터 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 또는 기고자 사용자의 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

#### 이 태스크 정보

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

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

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

8. 저장을 선택합니다.

결과

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

다음에 수행할 작업
필요한 모든 고객 정보를 수집하고 신청서를 제출합니다.

1. 플레이북 탭에서 시작 스테이지의 데이터를 채웁니다.
2. 이행을 위해 애플리케이션을 백오피스 에이전트에게 제출합니다.

### 이행을 위한 입금 서비스 케이스 제출

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

시작하기 전에
필요한 역할:

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

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

이 태스크 정보
입금 기고자 또는 에이전트 커넥터는 케이스 플레이북의 시작 단계에서 고객 데이터를 입력하고 필요한 문서를 수집한 후 필요한 서비스에 대한 애플리케이션을 제출합니다. 입금 에이전트는 케이스 플레이북의 시작 스테이지에서도 활동을 수행할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 본인이 관리하는 계정에 대한 케이스의 경우, 다음으로 이동 고객 케이스 > 내 케이스.
   - 모든 입금 서비스 케이스에 대해 다음으로 이동 입금 케이스 > 모두.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 시작 및 검토 스테이지에서 활동을 완료합니다.

   주: 입금 서비스 유형에 따라 플레이북에는 이 단계에서 추가 또는 더 적은 활동이 포함될 수 있습니다.

   a. 활동 양식의 필드에 내용을 입력하고 완료 표시를 클릭합니다.

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

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

   c. 신청서 제출 활동에서 제출 의견 필드에 의견을 입력한 후 제출을 클릭하여 신청서를 작성합니다.

결과

- 입금 케이스가 이행을 위해 제출됩니다.
- 케이스 플레이북의 시작 및 검토 스테이지가 완료로 표시되고 케이스가 자동으로 다음 스테이지로 진행됩니다.
- 연결된 입금 작업은 입금 서비스의 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다. 모든 문서 작업은 문서 서비스의 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다. 작업이 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

## 입금 서비스 케이스 작업

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

### 시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 입금 서비스 케이스의 경우: sn_bom_deposit_b2b.agent 또는 sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- 개인 입금 서비스 케이스의 경우: sn_bom_deposit_b2c.agent 또는 sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

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

### 이 태스크 정보

고객이 입금 서비스를 필요로 하면 관계 관리자와 같은 입금 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 워크플로우 전체에서 입금 및 문서 에이전트는 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 입금 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 입금 케이스에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 에이전트에게 케이스 해결과 관련된 단계를 안내합니다.
6. 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.

   주: 입금 서비스 요청 유형에 따라 플레이북에 추가 또는 더 적은 활동 및 작업이 포함될 수 있습니다.

   플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 나타납니다.

결과
입금 케이스가 자동으로 업데이트되어 종결 완료로 표시됩니다.

### 입금 케이스에 대한 문서를 검증하기 위한 문서 작업 수행

문서 작업을 수행하여 입금 서비스 케이스에 필요한 인바운드 문서를 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 비즈니스 입금 서비스 케이스의 경우: sn_bom_document.b2b_agent
- 개인 입금 서비스 케이스의 경우: sn_bom_document.b2c_agent

이 태스크 정보
문서 관리 서비스는 워크플로에 필요한 문서를 결정합니다. 고객으로부터 문서를 수집해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 작업이 자동으로 생성됩니다. 작업은 할당 규칙에 따라 문서 서비스 팀 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

자세한 내용은  문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 문서 서비스에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 문서 작업에 대해 〔모두〕를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 인바운드 문서 탭에서 문서를 선택합니다.
6. 문서를 검토한 후 확인을 클릭합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
8. 닫기를 클릭합니다.

결과

- 문서 작업이 완료 종결 상태로 전환됩니다.
- 상위 입금 케이스의 경우, 케이스 플레이북의 문서 검증 스테이지가 완료로 표시되고 케이스가 다음 스테이지로 넘어갑니다.

### 이행을 위한 입금 작업 수행

입금 작업을 수행하여 상위 입금 서비스 케이스에 대한 이행 활동을 수행합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 비즈니스 입금 서비스 작업의 경우: sn_bom_deposit_b2b.agent 또는 sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- 개인 입금 서비스 작업의 경우: sn_bom_deposit_b2c.agent 또는 sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

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

이 태스크 정보
입금 워크플로우는 입금 케이스에서 다음 활동에 대한 입금 작업을 자동으로 생성합니다.

- 자동 이체에 대한 운영 지침 확인
- 입금 요청 승인
- 입금 계좌를 업데이트하여 입금 요청 이행 및 종결
- 계좌 개설에 대한 계좌 생성 및 활성화
- 계좌 개설을 위해 고객에게 계좌 개설 키트 보내기
- 계좌 폐쇄 중 다른 금융 계좌에서 계좌 연결 해제

**주:** 입금 서비스 유형에 따라 플레이북의 활동 및 입금 작업 수가 다를 수 있습니다.

플레이북 활동의 작업은 케이스의 작업 탭에서도 사용할 수 있습니다.

담당 규칙이 구성되면 작업이 입금 에이전트에게 자동으로 할당됩니다. 입금 에이전트는 케이스 플레이북 또는 작업 양식을 사용하여 입금 작업을 수행할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 케이스 플레이북 또는 입금 작업 목록에서 작업을 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 케이스 플레이북에서 제출 | a. 목록 탭의 입금 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.<br>b. 입금 작업이 포함된 케이스를 선택합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| | **c.** 플레이북 탭을 선택합니다.<br>**d.** 플레이북 스테이지에서 작업할 작업 활동을 선택합니다. |
| 입금 작업 목록에서 | **a.** 목록 탭의 입금 작업에서 작업 목록을 엽니다.<br>▪ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.<br>▪ 모든 입금 작업에 대해 모두를 클릭합니다.<br>**b.** 목록에서 작업할 작업을 선택합니다. |

4. 아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 핵심 은행 시스템에서 입금 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
7. 입금 작업을 종결합니다.

| 입금 작업 | 작업 |
| --- | --- |
| 자동 이체에 대한 운영 지침을 확인하려면 | 승인하여 승인하거나 거부를 클릭하여 요청을 거부합니다. |
| 입금 요청 승인 방법 | 승인하여 승인하거나 거부를 클릭하여 요청을 거부합니다.<br>주: 상위 입금 케이스가 할당된 경우 입금 작업을 승인할 수 없습니다. |
| ◦ 입금 계좌를 업데이트하여 요청을 이행 및 종결하려면<br>◦ 계좌 개설을 위한 계정 생성 및 활성화 목적<br>◦ 계좌 개설 키트를 고객에게 보내기 위해<br>◦ 계좌 폐쇄 시 다른 금융 계좌에서 계좌 연결을 해제하기 위해 | ◦ 케이스 플레이북에서 완료 표시 를 클릭하여 작업을 닫습니다.<br>◦ 작업 양식에서 닫기를 클릭하여 작업을 닫습니다. |

결과
입금 작업이 완료 종결 상태로 전환됩니다.

## Financial Services Deposit Operations 참조

애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션)에 Financial Services Deposit Operations 대해 알아봅니다.

### Financial Services Business Deposit Operations와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 Financial Services Business Deposit Operations 테이블, 사용자 역할 및 예약된 작업을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 저장합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 설치된 플러그인

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

## 설치된 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
| --- | --- |
| Financial Services Operations Core | 입금 서비스 요청을 하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| 문서 프로세서 | 워크플로에 Financial Services Business Deposit Operations 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Document Processor와 통합 문서를 참조하십시오. |
| Playbooks for 고객 서비스 관리 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북을 참조하십시오. |
| CSM Contributor User | 미들 오피스 팀이 고객 요청에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 CSM 기고자 사용자 기고자 사용자 구성을 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
| --- | --- | --- |
| 입금 관리자<br><br>[sn_bom_deposit_b2b.admin] | 입금 운영을 위한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할로, 다음을 수행할 수 있습니다.<br>• 입금 운영 역할 부여<br>• 입금 서비스 케이스 및 작업 삭제<br>• 입금 운영 애플리케이션 구성 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_deposit_b2b.agent<br>• sn_bom_deposit_b2b.manager |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | • 입금 서비스 정의 생성 및 수정<br>• 입금 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한 | |
| 입금 에이전트<br>[sn_bom_deposit_b2b.agent] | • 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력<br>• 케이스의 전체 상태 보기<br>• 입금 서비스 케이스 및 작업에 대한 작업 | • sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom_document.b2b_collector<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |
| 입금 기고자<br>[sn_bom_deposit_b2b.contributor] | • 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력<br>• 케이스의 전체 상태 보기<br>• 시작 및 검토 단계까지 입금 서비스 케이스 및 작업 작업<br>**중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.b2b_contributor<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_collector |
| 입금 에이전트 커넥터<br>[sn_bom_deposit_b2b.agent_connector] | • 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력<br>• 케이스의 전체 상태 보기 | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.agent |

기고자 역할

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | • 입금 서비스 케이스 및 작업이 관리하는 계좌에 대한 요청을 이행하는 작업<br><br>**중요사항:** 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_collector |
| 입금 관리자<br><br>〔sn_bom_deposit_b2b.관리자〕 | • 퍼포먼스 분석 입금 운영 대시보드에서 보고서 보기<br>• 입금 운영 프로세스에 프로젝트 사용 프로세스 최적화 | sn_bom_deposit_b2b.agent |
| 입금 뷰어<br><br>〔sn_bom_deposit_b2b.뷰어〕 | 모든 입금 서비스 케이스 및 관련 데이터에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 보유합니다. | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |

기계번역

## 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 입금 기반<br><br>[sn_bom_deposit_b2b_base] | 비즈니스 입금 서비스 케이스 테이블은 입금 기본 테이블을 확장합니다. 입금 기본 테이블은 재무 서비스 기본 [sn_bom_case] 테이블을 확장합니다. |
| 입금 운영 지침<br><br>[sn_bom_deposit_b2b_operating_instruction] | 모든 비즈니스 입금 케이스에 대한 모든 운영 지침을 저장합니다. |
| 비즈니스 예금 서비스 케이스<br><br>[sn_bom_deposit_b2b_service] | 모든 비즈니스 입금 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 입금 기준 |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| | [sn_bom_deposit_b2b_base] 테이블을 확장합니다. |
| 비즈니스 입금 작업<br><br>[sn_bom_deposit_b2b_task] | 모든 비즈니스 입금 케이스에 대한 모든 입금 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |

### **Financial Services Personal Deposit Operations**와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 Financial Services Personal Deposit Operations 테이블, 사용자 역할 및 예약된 작업을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 저장합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

## 설치된 플러그인

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

## 설치된 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
| --- | --- |
| Financial Services Operations Core | 입금 서비스 요청을 하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| Financial Services Document Management | 워크플로에 Financial Services Personal Deposit Operations 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오. |
| Playbooks for 고객 서비스 관리 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북을 참조하십시오. |
| CSM Contributor User | 미들 오피스 팀이 고객 요청에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 CSM 기고자 사용자 기고자 사용자 구성을 참조하십시오. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 입금 관리자<br><br>[sn_bom_deposit_b2c.admin] | 입금 운영을 위한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할로, 다음을 수행할 수 있습니다.<br>• 입금 운영 역할 부여<br>• 입금 서비스 케이스 및 작업 삭제<br>• 입금 운영 애플리케이션 구성<br>• 입금 서비스 정의 생성 및 수정<br>• 입금 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_deposit_b2c.agent<br>• sn_bom_deposit_b2c.manager |
| 입금 에이전트<br><br>[sn_bom_deposit_b2c.agent] | • 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력<br>• 케이스의 전체 상태 보기<br>• 입금 서비스 케이스 및 작업에 대한 작업 | • sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_bom_document.b2c_collector<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |
| 입금 기고자<br><br>[sn_bom_deposit_b2c.contributor] | • 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력<br>• 케이스의 전체 상태 보기<br>• 시작 및 검토 단계까지 입금 서비스 케이스 및 작업 작업 | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.b2c_contributor<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_collector |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
| --- | --- | --- |
| | **중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | |
| 입금 에이전트 커넥터<br><br>[sn_bom_deposit_b2c.agent_connector] | • 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력<br>• 케이스의 전체 상태 보기<br>• 입금 서비스 케이스 및 작업이 관리하는 계좌에 대한 요청을 이행하는 작업<br><br>**중요사항:** 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_collector |
| 입금 관리자<br><br>〔sn_bom_deposit_b2c.관리자〕 | • 퍼포먼스 분석 입금 운영 대시보드에서 보고서 보기<br>• 입금 운영 프로세스에 프로젝트 사용 프로세스 최적화 | • pa_viewer<br>• sn_bom_deposit_b2c.agent |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 입금 뷰어<br><br>〔sn_bom_deposit_b2c.뷰어〕 | 모든 입금 서비스 케이스 및 관련 데이터에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 보유합니다. | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |

### 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 입금 기반<br><br>[sn_bom_deposit_b2c_base] | 개인 입금 서비스 케이스 테이블은 입금 기반 테이블을 확장합니다. 입금 기본 테이블은 재무 서비스 기본 [sn_bom_case] 테이블을 확장합니다. |
| 개인 입금 서비스 케이스<br><br>[sn_bom_deposit_b2c_service] | 모든 개인 입금 케이스를 보관합니다. 이 테이블은 입금 기준 [sn_bom_deposit_b2c_base] 테이블을 확장합니다. |
| 개인 입금 작업<br><br>[sn_bom_deposit_b2c_task] | 모든 개인 입금 케이스에 대한 모든 입금 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |

## Financial Services Loan Operations

ServiceNow® Financial Services Loan Operations 애플리케이션은 개인 및 비즈니스 대출을 지원하는 재무 서비스 운영의 솔루션입니다. 이 솔루션을 사용하면 재무 조직이 대출 서비스와 관련하여 고객이 시작한 요청과 시스템에서 생성된 예외를 신속하게 해결할 수 있으며 미들 및 백오피스 대출 운영을 혁신할 수 있습니다.

### 스토어에서 앱 요청

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



고객, 지점 직원 및 대출 에이전트가 대출 운영을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

설정



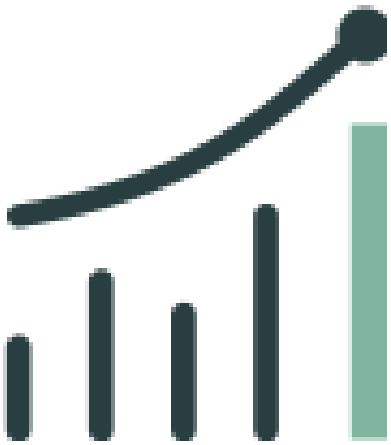
기업 대출 운영 및 개인 대출 운영을 설정합니다.

사용



고객 및 은행 시스템에서 받은 대출 서비스 요청을 제출하고 관리합니다.

분석 및 보고



사전 구성된 대시보드를 통해 작업을 조정하고 프로세스를 개선합니다.

프로세스 최적화



프로세스를 시각화하고 개선 기회를 파악합니다.

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 가져옵니다.



## **Financial Services Loan Operations** 탐색

모든 유형의 대출에 대한 서비스를 관리하는 데 사용할 ServiceNow® Financial Services Loan Operations 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 주요 기능

- 자동화된 워크플로우로 케이스와 작업을 대출, 문서, 신용 부서를 포함한 여러 부서와 기능 간에 라우팅
- 단일 플랫폼에서 기업 및 개인 대출 운영 지원
- 고객 시작 요청 및 시스템 시작 예외 지원
- 인바운드 및 아웃바운드 문서를 다루고 예외 및 승인을 처리하는 문서 프로세서 서비스
- 다양한 역할을 위한 맞춤형 작업 공간
- 퍼포먼스 분석 팀 및 비즈니스 성과에 대한 인사이트를 제공하는 대시보드

## 대출 운영 애플리케이션

비즈니스 및 개인 대출 서비스 요청은 다음 애플리케이션을 통해 지원됩니다.

기업 대출 운영

이 애플리케이션을 사용하여 비즈니스 대출 서비스를 관리할 수 있습니다. 기업 대출은 기업(계정)이 비즈니스 요구 사항을 충족하기 위해 취득하는 대출입니다.

에서 애플리케이션(sn_bom_loan_b2b)을 Financial Services Business Loan Operations 설치하여 비즈니스 대출 운영을 활성화할 수 있습니다. ServiceNow Store .

개인 대출 운영

이 애플리케이션을 사용하면 개인 대출 서비스를 관리할 수 있습니다. 개인 대출은 개인 고객(소비자)이 개인 요구 사항을 충족하기 위해 취득하는 대출입니다. 예를 들어, 주택 융자 또는 자동차 융자.

에서 애플리케이션(sn_bom_loan)을 Financial Services Personal Loan Operations 설치하여 개인 대출 운영을 활성화할 수 있습니다. ServiceNow Store .

## 대출 서비스 요청

이 애플리케이션은 비즈니스 및 개인 대출에 대해 다음과 같은 유형의 대출 서비스 요청을 지원합니다.

대출 서비스 요청

| 개인 대출 | 비즈니스 대출 |
|---|---|
| 부분 선결제 | 부분 선결제 |
| 대출 탕감 | 대출 탕감 |
| 대출 연기 | 대출 연기 |
| 대손상각 | 대손상각 |
| 누락된 상환 | 누락된 상환 |
| 약정 위반 | 약정 위반 |
| 대출 구조 조정 | 대출 구조 조정 |
| | 대출 인출 |
| | 대출 이월 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 대출 운영 가상 사용자

대출 운영은 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

| 가상 사용자 | 설명 |
|---|---|
| 관리자 | 애플리케이션 구성을 담당하는 대출 관리자입니다. |
| 요청자 | 대출 요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 고객 및 지점 직원입니다. 세 가지 유형의 사용자가 대출 요청을 제출할 수 있습니다.<br>• 소비자(소매 고객)<br>• 계정 및 접촉 창구(비즈니스 고객)<br>• 금융 기관 프런트 오피스의 지점 직원 |
| 이행자 | 대출 운영 업무를 수행하는 금융 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 에이전트입니다. 이들은 대출 케이스와 대출 서비스에 들어오는 작업(예: 신용 서비스 작업 및 문서 서비스 작업)을 처리할 책임이 있습니다.<br>이 세 에이전트는 대출 요청을 처리합니다.<br>• 대출 에이전트<br>• 신용 에이전트<br>• 문서 에이전트 |

## Financial Services Loan Operations 설정

애플리케이션을 설치하고, 재무 서비스 데이터를 가져오고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션에 대한 Financial Services Loan Operations 구현을 설정할 수 있습니다.

### Financial Services Business Loan Operations 설치

관리자 역할이 Financial Services Business Loan Operations 있으면 애플리케이션(sn_bom_loan_b2b)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 데모 데이터와 설치 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 포함되어 있습니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Business Loan Operations 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션

기계번역

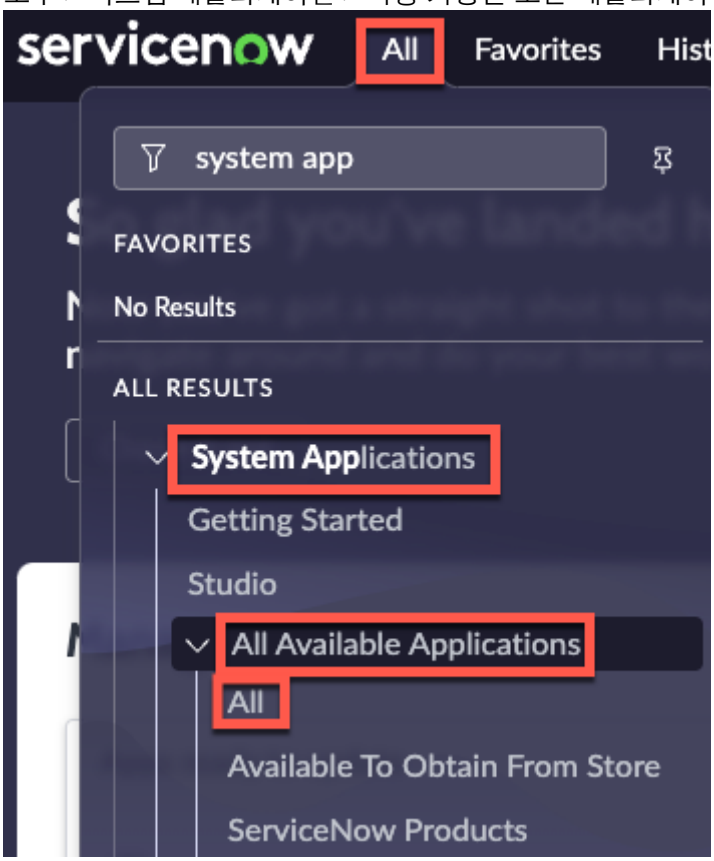
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 역할
- 테이블

자세한 내용은 Financial Services Business Loan Operations와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. Financial Services Business Loan Operations 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_bom_loan_b2b)을 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

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

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항: 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

**5.** 설치를 선택합니다.

### **Financial Services Personal Loan Operations** 설치

관리자 역할이 Financial Services Personal Loan Operations 있으면 애플리케이션(sn_bom_loan)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 데모 데이터와 설치 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 포함되어 있습니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Personal Loan Operations 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

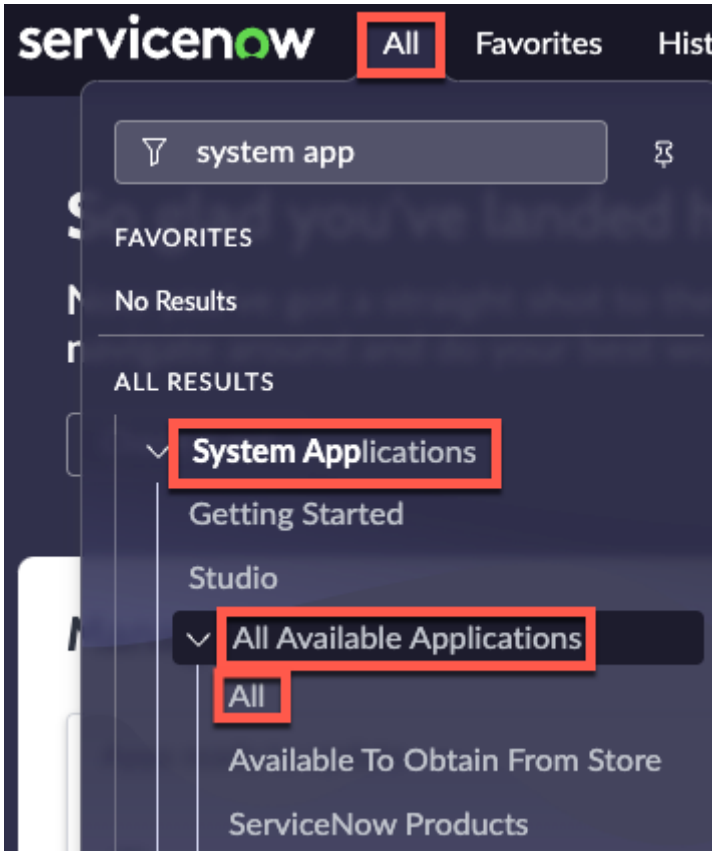
자세한 내용은 Financial Services Personal Loan Operations와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. Financial Services Personal Loan Operations 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_bom_loan)을 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

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

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

   중요사항: 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

### Financial Services Loan Operations 구성

애플리케이션과 함께 Financial Services Loan Operations 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 따라 필요에 따라 수정합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 시작하기 전에

애플리케이션이 설치되어 있는지 Financial Services Loan Operations 확인합니다. 자세한 내용은 Financial Services Business Loan Operations 설치 및 Financial Services Personal Loan Operations 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_loan.b2c_admin 및 admin

### 프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 트랜잭션 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 해당하는 경우 수정하거나 새 구성요소를 추가합니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| 서비스 정의 구성 | 대출 서비스 케이스 및 작업에 대해 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. |
| 기록 생성자 구성 | 기록 생성자를 만들거나 수정 하여 요청 양식을 정의합니다. |
| 새 플로우 편집 또는 생성 | 을 사용하여 새 플로우를플로우 디자이너편집하거나 만듭니다. |
| 인터셉터 및 워크플레이스 기록 유형 선택기 수정 | 인터셉터와 작업 공간 기록 유형 선택기를 수정 하여 대출 요청 유형을 구성합니다. |
| Playbook 구성 | 를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너새 플레이북을 편집하거나 생성합니다. |
| 작업 공간 구성 | 구성 CSM 구성 가능 작업 공간 에이전트가 고객과 상호작용하고 케이스를 생성하여 작업할 수 있도록 합니다. |
| 서비스 수준 계약(SLA) 구성 | 설치된 SLA를 구성 하여 대출 서비스 케이스 및 작업에 대한 SLA 타이밍을 구성합니다. |
| 사용자 그룹 구성 | 케이스 및 작업 할당을 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다. |
| 담당 규칙 구성 | 담당 규칙을 구성 하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 이러한 케이스를 에이전트에게 라우팅합니다. |
| 문서 프로세서 구성 | 구성 문서 프로세서 문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙. |

### 도메인 분리 및 **Financial Services Loan Operations**

애플리케이션에는 Financial Services Loan Operations 도메인 분리가 지원되지 않습니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

### 지원 수준: 기본



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

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

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

## Financial Services Loan Operations에서 도메인 분리가 작동하는 방식

- 모든 Financial Service Loan Operations 애플리케이션은 (CSM) 위에 고객 서비스 관리 구축되며 많은 CSM 테이블을 사용합니다. 핵심 참조 테이블은 소비자, 계정 및 접촉 창구와 같은 고객 테이블입니다. 이러한 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

## Financial Services Loan Operations 사용

요청자, 기고자 및 에이전트가 Financial Services Loan Operations 애플리케이션을 사용하여 대출 서비스 요청 및 시스템에서 생성된 예외를 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

### 작업 공간

요청자, 기고자 및 백오피스 에이전트는 개인화된 작업 공간을 사용하여 대출 케이스의 모든 측면에 대한 작업을 수행합니다. 작업 공간은 다음 작업을 지원할 수 있습니다.

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

자세한 내용은 작업 공간 문서를 참조하십시오.

작업 공간 대출 운영 사용자

| 사용자 | 설명 |
|---|---|
| 요청자 | 상호작용 기록 및 고객 기록에서 서비스 요청을 제출합니다. |
| 대출 기고자 | 서비스 요청을 제출하고, 인바운드 문서를 수집하고, 시작 및 검토 단계까지 서비스 요청을 관리하고 있는 계정의 케이스 상태를 확인합니다. |
| 대출 에이전트 | 대출 케이스 및 대출 작업을 처리합니다. |
| 대출 에이전트 커넥터 | 서비스 요청을 제출하고 대출 케이스 및 대출 작업을 처리하여 관리 계좌에 대한 대출 요청을 이행합니다. |
| 신용 에이전트 | 대출 서비스 요청에 대한 신용 케이스 및 신용 작업을 처리합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 대출 운영 사용자

| 사용자 | 설명 |
| --- | --- |
| 문서 에이전트 | 대출 서비스 요청에 대한 문서 작업을 수행합니다. |
| 대출 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 대출 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오. |

## 워크플로우

비즈니스 및 개인 대출에 대해 미리 정의된 몇 가지 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

고객이 대출 서비스를 요청하면 대출 서비스 케이스가 생성되어 대출 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 대출, 신용 또는 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다. 에이전트가 이전 작업을 닫으면 새 작업이 자동으로 생성됩니다.

자세한 내용은 대출 운영 워크플로우 문서를 참조하십시오.

## 케이스 **Playbook**

케이스 플레이북을 사용하여 대출 기고자 및 대출 에이전트는 케이스 워크플로우를 시각화하고 상호작용할 수 있습니다. 플레이북은 케이스가 로깅된 시간부터 최종 해결 및 고객과의 커뮤니케이션에 이르기까지 케이스 처리 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기를 제공합니다. 플레이북은 다음과 같은 대출 워크플로우에 사용할 수 있습니다.

- 대출 탕감 Financial Services Business Loan Operations
- 에 대한 대출 연기 Financial Services Personal Loan Operations

## 대시보드

퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 통찰력을 제공합니다. 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드는 애플리케이션을 사용하여 비즈니스 및 개인 대출 운영에 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 Financial Services Personal Loan Operations 대시보드 및 Financial Services Business Loan Operations 대시보드 문서를 참조하십시오.

### 대출 운영 워크플로우

애플리케이션은 Financial Services Loan Operations 대출 서비스를 위한 자동화된 워크플로우를 설치합니다. 이러한 워크플로우를 통해 케이스와 작업을 대출, 문서 및 신용 에이전트를 포함한 여러 부서로 라우팅할 수 있습니다.

## 애플리케이션에서 사용할 수 있는 워크플로우

비즈니스 및 개인 대출에 대해 다음과 같은 사전 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 개인 대출 | 비즈니스 대출 |
| --- | --- |
| 부분 선결제 | 부분 선결제 |
| 대출 탕감 | 대출 탕감 |
| 대출 연기 | 대출 연기 |
| 대손상각 | 대손상각 |
| 누락된 상환 | 누락된 상환 |
| 약정 위반 | 약정 위반<br>주: 이 워크플로는 애플리케이션에서 Financial Services Credit Operations 시작됩니다. |
| 대출 구조 조정 | 대출 구조 조정<br>주: 이 워크플로는 애플리케이션에서 Financial Services Credit Operations 시작됩니다. 그러면 요청을 완료하기 위한 대출 케이스가 자동으로 생성됩니다. |
| | 대출 인출 |
| | 대출 이월 |

이러한 워크플로우는 Flow Designer 를 사용하여 빌드됩니다. 대출 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 이러한 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

## 대출 운영을 위한 일반 워크플로우

고객이 대출 서비스를 요청하면 대출 서비스 케이스가 생성되어 대출 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 대출, 신용 또는 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다. 에이전트가 이전 작업을 닫으면 새 작업이 자동으로 생성됩니다.

다음은 애플리케이션의 일반적인 대출 워크플로우입니다 Financial Services Loan Operations .

주: 요청 유형에 따라 개별 워크플로우에 작업이 추가되거나 더 적어질 수 있습니다.

1. 대출 기고자, 요청자 또는 고객이 대출 서비스 요청을 제출합니다.
2. 대출 기고자는 필요한 고객 문서를 수집하고 케이스를 업데이트합니다.
3. 대출 에이전트가 케이스를 수신하고 수수료 등의 추가 정보를 추가합니다.
4. 문서 프로세서 서비스는 필요한 문서를 결정합니다. 확인해야 하는 문서가 있으면 문서 에이전트에 대한 작업이 생성됩니다.
5. 신용 에이전트에 대한 신용 작업이 생성됩니다.
6. 대출 요청을 검토하고 승인하기 위해 승인 작업이 생성됩니다.
7. 권한 부여 후 대출 업데이트 작업이 생성됩니다. 은행이 통합을 활성화한 경우 핵심 시스템에서 대출 계좌가 자동으로 업데이트될 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 부분 선결제 대출 워크플로우

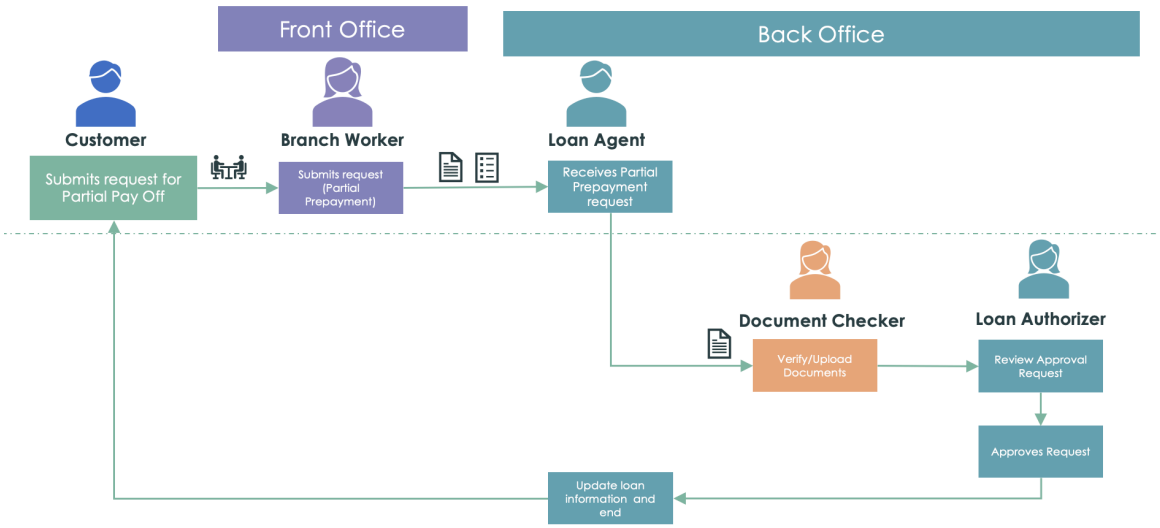
은행 에이전트가 부분 선결제 대출 워크플로우를 사용하여 만기 전에 은행에서 미결제 대출의 부분 선결제에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 대출 서비스 요청 모두에 적용됩니다.

부분 선불은 대출의 미결제 원금에 직접 적용됩니다. 일반적으로 고객에게는 다음 방법 중 하나로 나머지 잔액에 대한 상환을 재구성할 수 있는 옵션이 제공됩니다.

- 현재 상환액을 계속하면 더 높고 대출이 조기에 종료됩니다.
- 현재 대출 기간을 유지합니다. 즉, 상환 금액이 다시 계산되어 보류 중인 대출 기간 전체에 분산됩니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 부분 선결제 서비스 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

부분 선결제 대출 워크플로우




다음 워크플로우는 부분 선결제 서비스 요청에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간 에 있는 작업을 수행하기 위해 에 로그인합니다.

대출 기고자, 요청자 또는 고객으로서

기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 부분 선결제 대출 서비스 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 요청을 직접 제출할 수 있습니다.

> 주: 소비자가 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

요청 유형에 따라 케이스가 시작됩니다.

백오피스 에이전트로

케이스가 시작되고 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 대출 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 수수료와 같은 추가 상세 정보를 추가합니다.

   문서 프로세서 서비스는 요청에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 문서 에이전트에 대한 인바운드 문서 검증 작업을 자동으로 생성합니다.

2. 문서 에이전트는 인바운드 문서 검증 작업을 수행하여 작업에 나열된 각 문서를 확인합니다. 필요한 경우 이 에이전트는 특정 문서의 연기를 요청할 수 있습니다.

   워크플로우는 대출 에이전트에 대한 대출 승인 작업을 생성합니다.

3. 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 승인합니다.
4. 대출 에이전트가 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 계좌를 업데이트합니다.

   은행에서 통합을 활성화한 경우 핵심 은행 시스템에서 대출 계좌가 자동으로 업데이트될 수도 있습니다.

케이스가 완료되면 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다. 고객은 고객 또는 소비자 서비스 포털이나 다른 셀프 서비스 포털에서 케이스의 상태를 볼 수 있습니다.

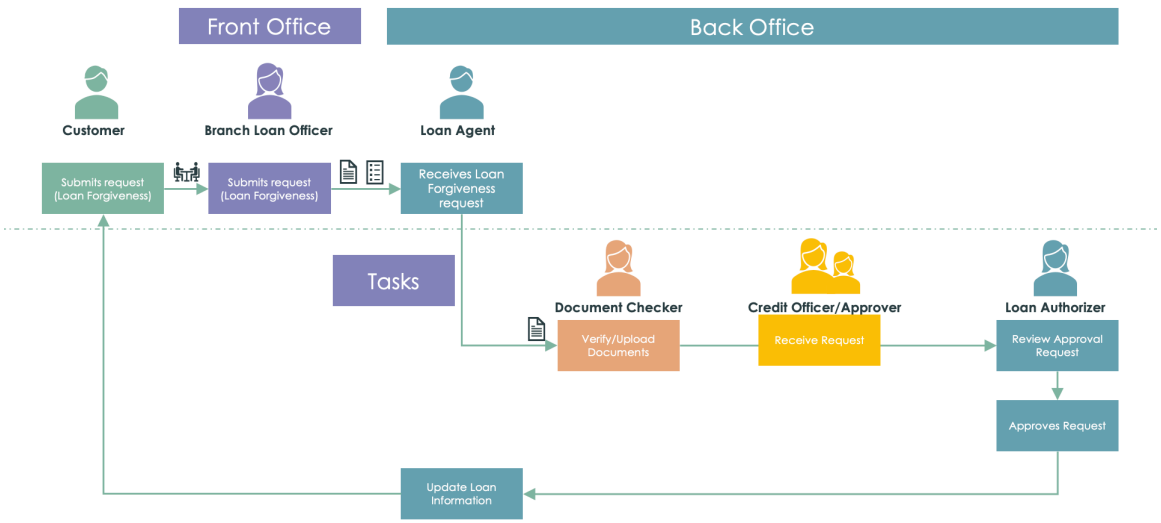
### 대출 탕감 워크플로우

은행 에이전트가 대출 탕감 워크플로우를 사용하여 은행의 미결제 대출에 대한 면제 또는 탕감에 대한 대출 서비스 요청을 해결하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 대출 서비스 요청 모두에 적용됩니다.

대출 탕감 요청은 전체 대출 금액 또는 일부 금액에 대한 것일 수 있습니다. 몇 가지 일반적인 예로는 학자금 대출, 농업 대출 및 중소기업청(SBA) 급여 보호 프로그램이 있습니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 대출 탕감 서비스 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

대출 탕감 워크플로우




다음 워크플로우는 대출 탕감 서비스 요청에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 작업 공간 로그인합니다. 비즈니스 대출 운영을 위한 대출 탕감 워크플로우의 경우, 에이전트는 케이스를 해결하는 데 필요한 단계를 안내하는 케이스 플레이북을 사용할 수도 있습니다.

대출 기고자, 요청자 또는 고객으로서



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대출 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 대출 탕감 대출 서비스 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 요청을 직접 제출할 수 있습니다.

주: 소비자가 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

요청 유형에 따라 케이스가 시작됩니다.

백오피스 에이전트로

케이스가 시작되고 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.

1. 대출 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 수수료와 같은 추가 상세 정보를 추가합니다.

   문서 프로세서 서비스는 요청에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 문서 에이전트에 대한 인바운드 문서 검증 작업을 생성합니다.

2. 문서 에이전트는 인바운드 문서 검증 작업을 수행하여 작업에 나열된 각 문서를 확인합니다. 필요한 경우 이 에이전트는 특정 문서의 연기를 요청할 수 있습니다.

   워크플로우는 신용 에이전트에 대한 신용 평가 작업을 생성합니다.

3. 신용 에이전트는 신용 작업을 수행하여 고객의 신용을 검토하고 요청을 승인합니다.

   워크플로우는 대출 에이전트에 대한 대출 승인 작업을 생성합니다.

4. 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 승인합니다.
5. 대출 에이전트가 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 계좌를 업데이트합니다.

   은행에서 통합을 활성화한 경우 핵심 은행 시스템에서 대출 계좌가 자동으로 업데이트될 수도 있습니다.

케이스가 완료되면 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다. 고객은 고객 또는 소비자 서비스 포털이나 다른 셀프 서비스 포털에서 케이스의 상태를 볼 수 있습니다.

### 대출 연기 워크플로우

은행 에이전트가 대출 연기 워크플로우를 사용하여 예정된 대출 상환의 일시적 연기에 대한 대출 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 대출 서비스 요청 모두에 적용됩니다.

대출 연기를 통해 고객은 합의된 기간 동안 금액을 지불할 것으로 예상되지 않습니다. 또한 은행은 연기 기간 동안 이자를 면제하는 것을 고려할 수 있습니다.

상환 유예는 고객이 합의된 기간 동안 금액을 지불할 것으로 예상되지 않는 예정된 대출 상환을 일시적으로 연기하는 것이기도 합니다. 이 경우 은행은 미결제 금액에 대한 이자를 발생시키고 대출에 대한 정기 상환이 시작될 때 징수합니다.

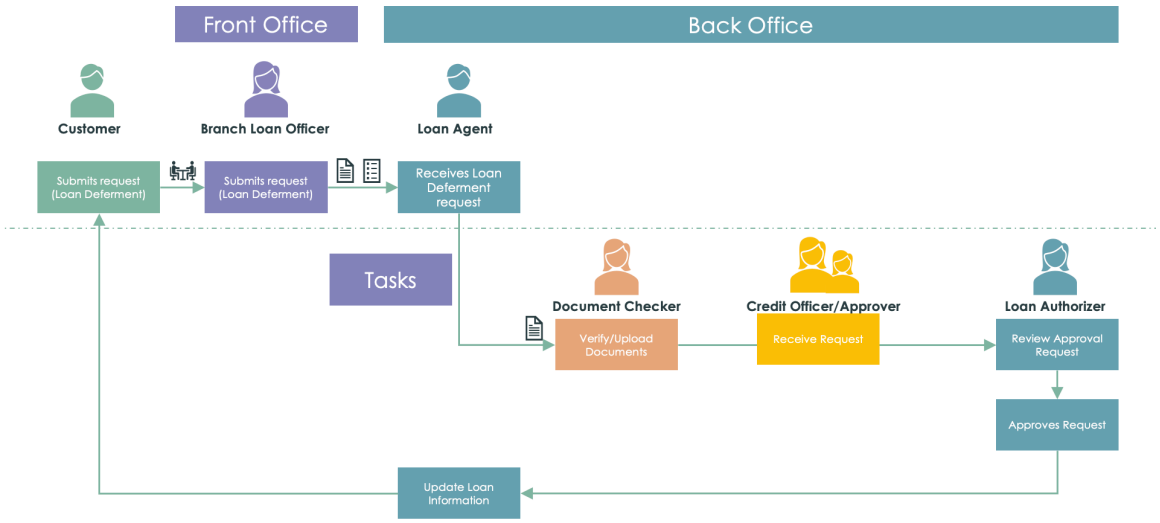
주: 은행은 사례별로 연기와 유예를 같은 의미로 사용합니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 대출 연기 서비스 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대출 연기 워크플로우




다음 워크플로우는 대출 연기 서비스 요청에 대한 케이스 및 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 작업 공간 로그인합니다. 개인 대출 운영을 위한 대출 연기 워크플로우의 경우, 에이전트는 케이스를 해결하는 데 필요한 단계를 안내하는 케이스 플레이북을 사용할 수도 있습니다.

대출 기고자, 요청자 또는 고객으로서

대출 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 대출 연기 대출 서비스 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 요청을 직접 제출할 수 있습니다.

주: 소비자가 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

요청 유형에 따라 케이스가 시작됩니다.

백오피스 에이전트로

케이스가 시작되고 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.

1. 대출 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 수수료와 같은 추가 상세 정보를 추가합니다.

   문서 프로세서 서비스는 요청에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 문서 에이전트에 대한 인바운드 문서 검증 작업을 생성합니다.

2. 문서 에이전트는 인바운드 문서 검증 작업을 수행하여 작업에 나열된 각 문서를 확인합니다. 필요한 경우 특정 문서의 연기를 요청할 수 있습니다.

   워크플로우는 신용 에이전트에 대한 신용 평가 작업을 생성합니다.

3. 신용 에이전트는 신용 작업을 수행하여 고객의 신용을 검토하고 요청을 승인합니다.

   워크플로우는 대출 에이전트에 대한 대출 승인 작업을 생성합니다.

4. 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 승인합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 대출 에이전트가 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 계좌를 업데이트합니다.

   은행이 통합을 활성화한 경우 대출 계좌도 핵심 시스템에서 자동으로 업데이트될 수 있습니다.

케이스가 완료되면 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다. 고객은 고객 또는 소비자 서비스 포털이나 다른 셀프 서비스 포털에서 케이스의 상태를 볼 수 있습니다.

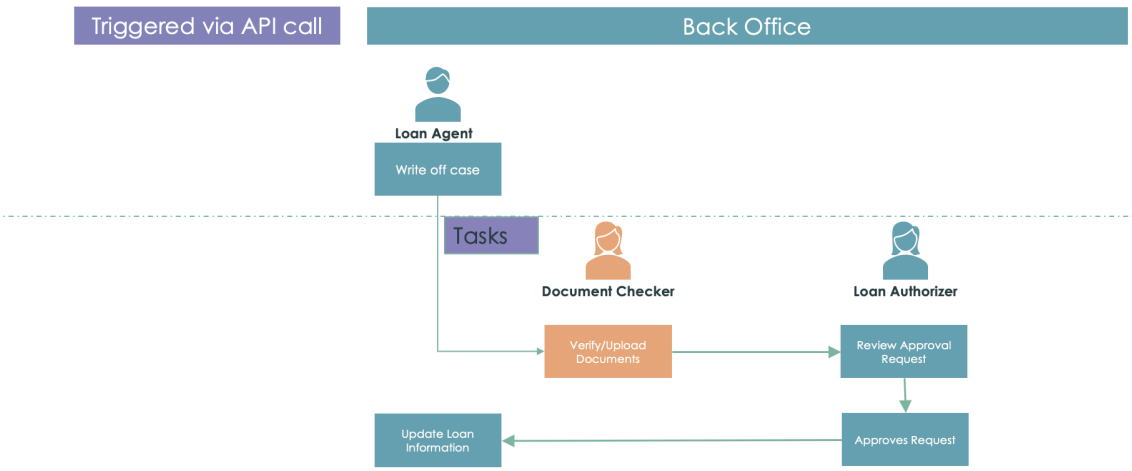
### 대손상각 워크플로우

회수 메커니즘이 실패할 때 은행 에이전트가 대손상각 워크플로우를 사용하여 미결제 대출의 일부 또는 전체 상각을 처리하는 방법을 알아봅니다. 이 워크플로는 기업 대출과 개인 대출 모두에 적용됩니다.

은행은 모든 회수 수단이 소진되었을 때 대출금을 상각합니다. 이는 은행이 대차대조표를 정리하기 위해 취하는 조치입니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 대손상각 작업을 수행하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

대손상각 워크플로우




다음 워크플로우는 대출 상각에 대한 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 작업 공간 로그인합니다.

신용 에이전트로 또는 API를 통해

대출 에이전트가 대손상각 대출 서비스 케이스를 생성합니다. 백엔드의 API도 이 대출 서비스 케이스를 트리거할 수 있습니다.

백오피스 에이전트로

케이스가 시작되고 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.

1. 대출 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 미결제 원금 및 이자 금액과 같은 추가 상세 정보를 추가합니다.

   문서 프로세서 서비스는 요청에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 문서 에이전트에 대한 인바운드 문서 검증 작업을 생성합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. 문서 에이전트는 인바운드 문서 검증 작업을 수행하여 작업에 나열된 각 문서를 확인합니다. 필요한 경우 이 에이전트는 특정 문서의 연기를 요청할 수 있습니다.

   워크플로우는 대출 에이전트에 대한 대출 승인 작업을 생성합니다.

3. 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 승인합니다.
4. 대출 에이전트가 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 정보를 업데이트합니다.

   은행에서 통합을 활성화한 경우 핵심 은행 시스템에서 대출 계좌가 자동으로 업데이트될 수도 있습니다.

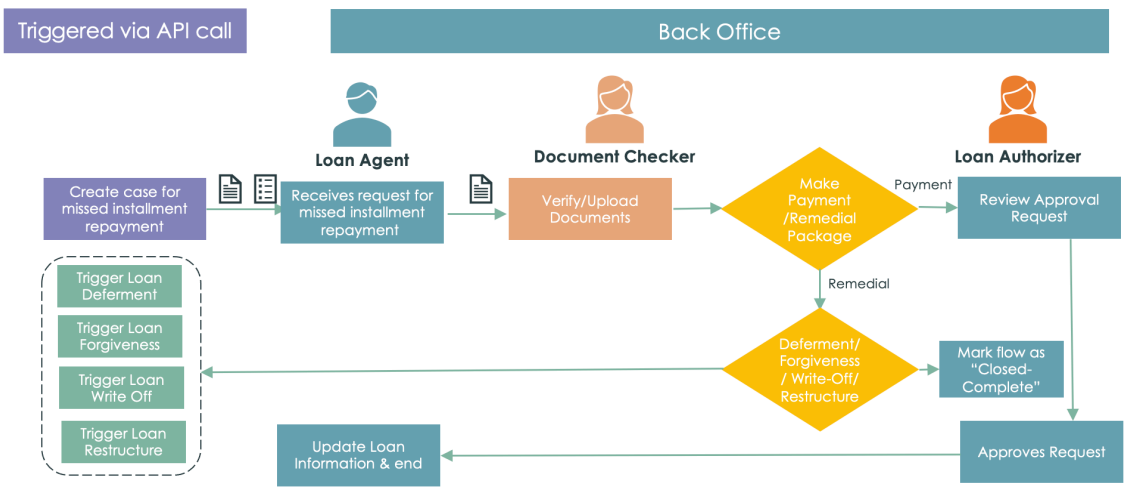
케이스가 완료되면 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다. 고객은 고객 또는 소비자 서비스 포털이나 다른 셀프 서비스 포털에서 케이스의 상태를 볼 수 있습니다.

### 누락된 할부 상환 워크플로우

은행 에이전트가 누락된 할부 상환 워크플로우를 사용하여 미결제 대출의 누락된 할부에 대해 대출 고객에게 사전에 연락하고 실행 계획을 결정하는 방법을 알아보십시오. 이 워크플로는 기업 대출과 개인 대출 모두에 적용됩니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 대출자의 누락된 할부 지불을 처리하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

누락된 할부 상환 워크플로우




다음 워크플로우는 누락된 상환에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 작업 공간 로그인합니다.

대출 에이전트 또는 API를 통해

시스템에서 대출 대출자의 상환 불이행을 관찰하면 백엔드의 API가 누락된 할부 상환 대출 서비스 케이스를 트리거합니다. 대출 에이전트도 이 케이스를 만들 수 있습니다.

백오피스 에이전트로

대출 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 고객과 협력하여 작업 계획을 확정합니다.

케이스가 시작되고 대출 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.

결제 시작



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 고객이 할부 결제를 하면 대출 에이전트가 결제를 시작하고 케이스에 결제 상세 정보를 입력합니다.

  워크플로우는 대출 에이전트에 대한 대출 승인 작업을 자동으로 생성합니다.

- 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 승인합니다.
- 대출 에이전트가 대출 업데이트 작업을 수행하고 핵심 은행 시스템에서 대출 정보를 업데이트합니다.

  은행은 코어 베이킹 시스템과의 통합을 활성화하여 이 작업을 자동화할 수 있습니다.

교정 서비스 케이스 생성

고객이 부분 또는 전액을 지불할 수 없는 경우 대출 에이전트는 케이스를 해결하기 위해 다음 서비스 케이스 중 하나를 생성합니다.

- 대출 탕감
- 부분 선결제
- 대손상각
- 대출 연기

그런 다음 새 대출 서비스 케이스에서 이 대출 문제를 처리합니다.

케이스가 완료되면 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다.

### 약정 위반 워크플로우

은행 에이전트가 약정 위반 워크플로우를 사용하여 약정 위반에 대해 대출 고객에게 사전에 연락하고 향후 실행 계획을 결정하는 방법을 알아보세요. 이 워크플로는 기업 대출과 개인 대출 모두에 적용됩니다.

## 성약이란 무엇인가

약정은 차용인이 대출 기간 동안 특정 조건을 준수하기로 은행에 약속하는 것입니다. 약정은 대출을 시작할 때 은행에서 설정합니다. 약정 모니터링은 은행의 지속적인 활동입니다. 약정은 은행이 대출과 관련된 잠재적 위험을 식별하고 완화하는 데 도움이 됩니다. 약정이 위반되면 차용인의 잠재적 채무 불이행의 신호입니다.

기업 대출 약정의 예는 다음과 같습니다.

- 차용인의 분기별 재무제표 제출
- 월별 인벤토리 및 재고 명세서 제출 또는 미지급 송장

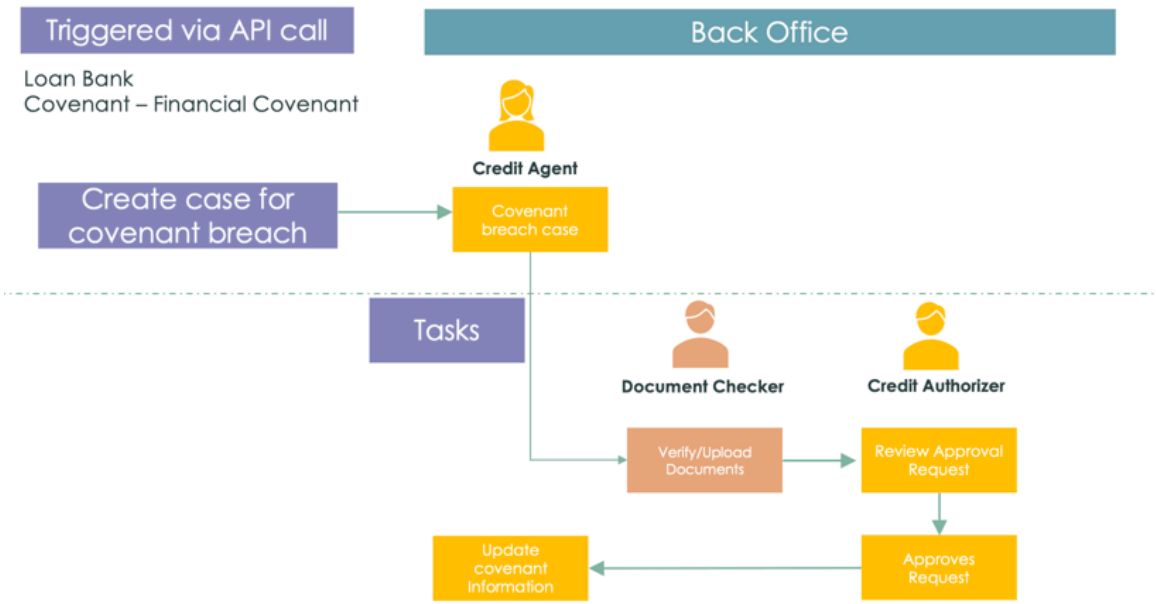
개인 대출 약정의 예로는 주택 보험료 영수증을 정기적으로 제출하는 것이 있습니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 대출에 대한 약정 위반을 처리하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

약정 위반 워크플로우




다음 워크플로우는 약정 위반에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 작업 공간 로그인합니다.

신용 에이전트로 또는 API를 통해

대출에 대한 약정 위반이 관찰되면 백엔드의 API가 약정 위반 신용 서비스 케이스를 트리거합니다. 신용 에이전트도 이 케이스를 만들 수 있습니다.

백오피스 에이전트로

케이스가 시작되고 신용 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.

1. 신용 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 약정 준수 상태와 같은 추가 상세 정보를 추가합니다.

   문서 프로세서 서비스는 케이스에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 문서 에이전트에 대한 인바운드 문서 검증 작업을 생성합니다.

2. 문서 에이전트는 인바운드 문서 검증 작업을 수행하여 작업에 나열된 각 문서를 확인합니다. 필요한 경우 이 에이전트는 특정 문서의 연기를 요청할 수 있습니다.

   워크플로우는 신용 에이전트에 대한 신용 승인 작업을 생성합니다.

3. 신용 승인자(신용 에이전트)는 신용 작업을 수행하여 신용 작업을 검토하고 승인합니다.

   워크플로우는 신용 에이전트에 대한 약정 업데이트 작업을 생성합니다.

4. 신용 에이전트는 이 신용 작업을 수행하고 은행 시스템에서 약정 정보를 업데이트합니다.

케이스가 완료되면 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다.

### 대출 구조 조정 제안 워크플로우

은행 에이전트가 대출 구조 조정 제안 워크플로우를 사용하여 부실 대출로 전환될 수 있는 미결제 대출의 구조 조정을 위해 대출 고객에게 연락하는 방법을 알아봅니다. 이 워크플로는 기업 대출과 개인 대출 모두에 적용됩니다.

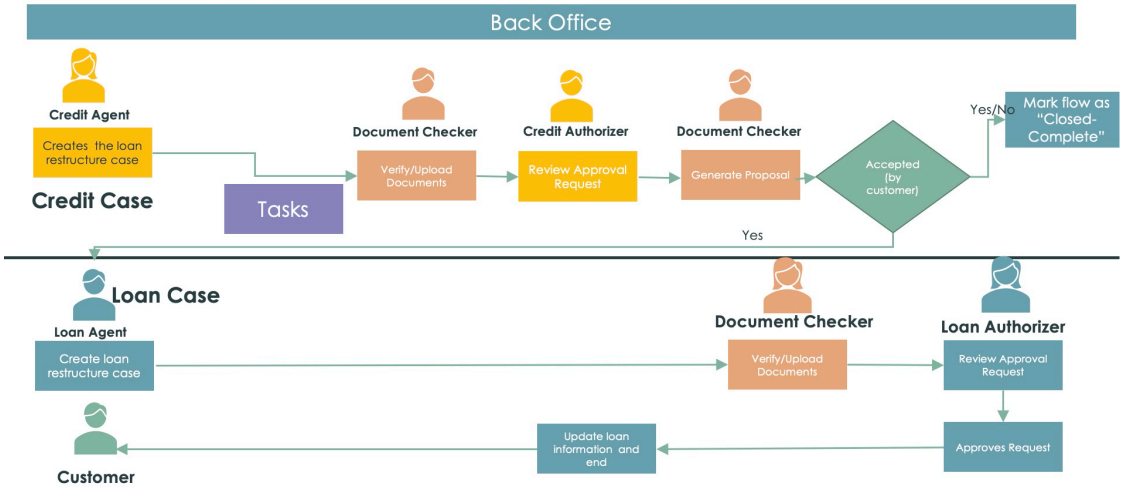


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대출 구조 조정은 대출이 부실로 분류되는 것을 방지하기 위한 조치입니다. 은행은 대출 기간, 상환 금액, 할부 횟수 또는 이자율을 변경하여 대출 조건을 수정합니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 대출 구조 조정을 처리하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

대출 구조 조정 워크플로우




다음 워크플로우는 대출 구조 조정을 위한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 작업 공간 로그인합니다.

신용 에이전트로

1. 신용 에이전트가 대출 구조 조정 제안 신용 서비스 케이스를 생성합니다.
2. 신용 에이전트는 고객과 협력하여 구조 조정 조건을 마무리합니다. 에이전트는 자산 분류 및 구조 조정 상세 정보와 같은 추가 상세 정보를 추가합니다.
   - 워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 관련 케이스와 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.
   - 문서 프로세서 서비스는 케이스에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 문서 에이전트에 대한 인바운드 문서 검증 작업을 생성합니다.
3. 문서 에이전트는 인바운드 문서 검증 작업을 수행하여 작업에 나열된 각 문서를 확인합니다. 필요한 경우 이 에이전트는 특정 문서의 연기를 요청할 수 있습니다.

   워크플로우는 신용 에이전트에 대한 신용 승인 작업을 생성합니다.
4. 신용 승인자(신용 에이전트)는 신용 작업을 수행하여 신용 작업을 검토하고 승인합니다.

고객 또는 신용 에이전트로

고객이 신용 서비스 케이스를 확인하고 구조 조정 조건에 동의합니다. 또는 신용 에이전트가 고객으로부터 구조 조정 조건에 대한 수락을 받고 신용 서비스 케이스를 종결할 수 있습니다.

주: 고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털을 통해 케이스를 볼 수 있습니다. 소비자가 소비자 서비스 포털을 사용하여 케이스를 보려면 소비자 서비스 포털 플러그인 (com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객이 약관에 동의하면 시스템은 대출 에이전트가 해당 약관을 구현할 수 있도록 대출 서비스 케이스를 생성합니다.

대출 에이전트로

1. 대출 에이전트가 케이스 상세 정보를 검토하고 업데이트합니다.

   문서 프로세서 서비스는 요청에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 문서 에이전트에 대한 인바운드 문서 검증 작업을 자동으로 생성합니다.

2. 문서 에이전트는 인바운드 문서 검증 작업을 수행하여 작업에 나열된 각 문서를 확인합니다. 필요한 경우 이 에이전트는 특정 문서의 연기를 요청할 수 있습니다.

   워크플로우는 대출 에이전트에 대한 대출 승인 작업을 생성합니다.

3. 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 승인합니다.
4. 대출 에이전트가 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 정보를 업데이트합니다.

   은행은 코어 베이킹 시스템과의 통합을 활성화하여 이 작업을 자동화할 수 있습니다.

케이스가 완료되면 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다.

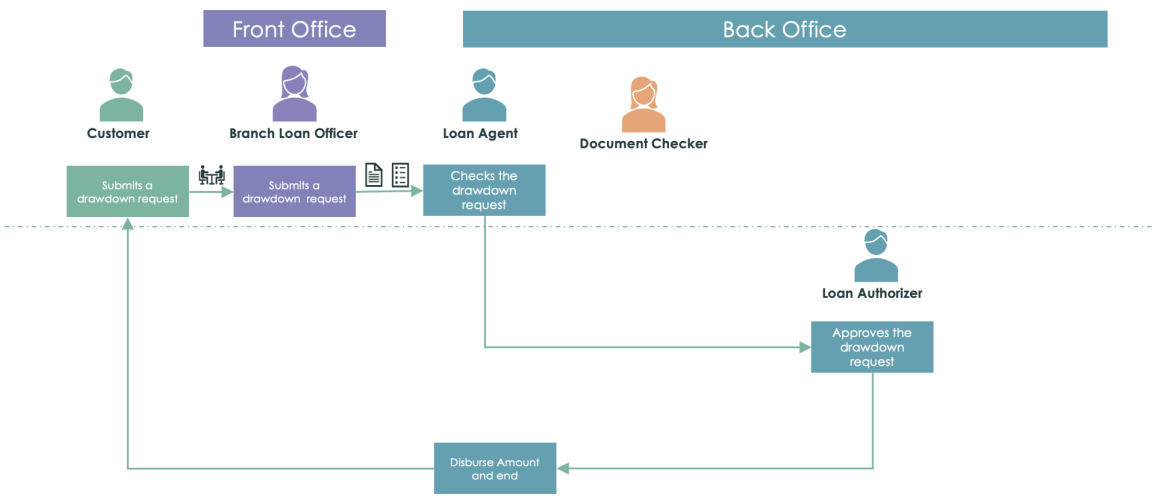
### 대출 인출 워크플로우

은행 에이전트가 대출 인출 워크플로우를 사용하여 사전 승인된 신용 한도에서 인출 금액의 지출에 대한 대출 서비스 요청을 해결하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 기업 대출에만 적용됩니다.

인출은 차용인이 대출 기간 동안 신용 한도에서 자금을 얻을 수 있도록 하는 신용 한도와 관련이 있습니다. 인출은 차용인이 신용 한도에서 접근하는 각 금액을 나타냅니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 대출 인출 서비스 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

대출 인출 워크플로우




다음 워크플로우는 대출 인출 서비스 요청에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 작업 공간 로그인합니다.

대출 기고자, 요청자 또는 고객으로서

대출 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 대출금 인출 서비스 요청을 제출합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객(계정 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털이나 다른 셀프 서비스 포털을 통해 요청을 직접 제출할 수 있습니다.

요청 유형에 따라 케이스가 시작됩니다.

백오피스 에이전트로

케이스가 시작되고 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.

1. 대출 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 추가 상세 정보를 추가합니다(있는 경우).

   워크플로우는 대출 에이전트에 대한 대출 승인 작업을 생성합니다.

2. 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 승인합니다.

   워크플로우는 인출 금액을 지불하기 위한 아웃바운드 문서 검증 작업과 대출 작업이라는 두 가지 작업을 생성합니다.

   문서 프로세서 서비스는 요청에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다.

3. 대출 대리인은 대출 지출 작업을 수행하고 차용인에게 인출 금액을 릴리스합니다.

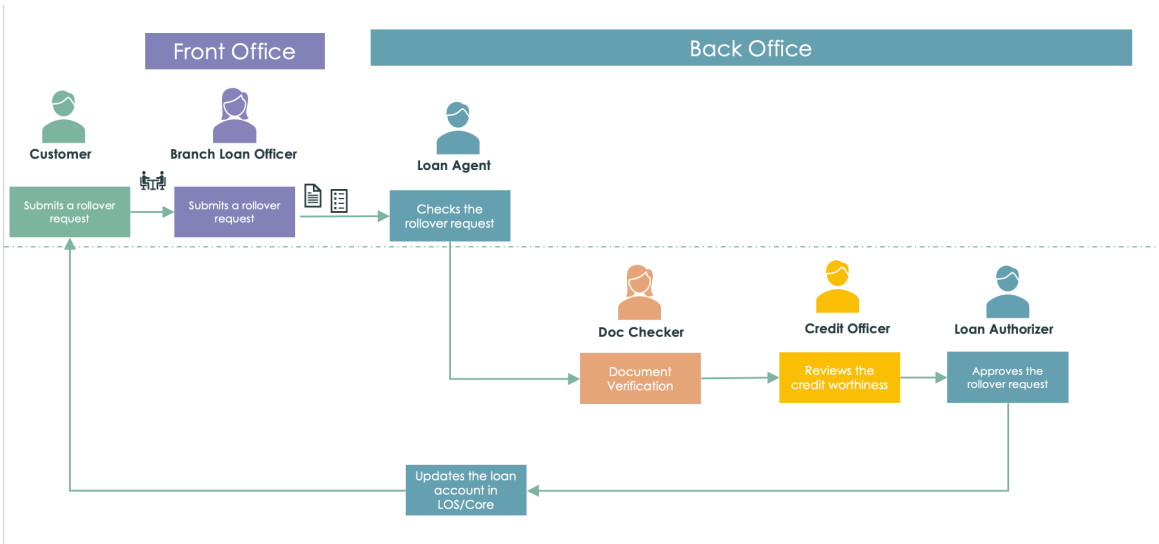
케이스가 완료되면 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다. 고객은 고객 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 케이스의 상태를 볼 수 있습니다.

## 대출 이월 워크플로우

은행 에이전트가 대출 이월 워크플로우를 사용하여 미결제 대출의 갱신 또는 롤오버에 대한 대출 서비스 요청을 해결하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 기업 대출에만 적용됩니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 대출 이월 서비스 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

대출 이월 워크플로우




다음 워크플로우는 대출 이월 서비스 요청에 대한 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 작업 공간 로그인합니다.

대출 기고자, 요청자 또는 고객으로서

대출 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 대출 이월 서비스 요청을 제출합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객(계정 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털이나 다른 셀프 서비스 포털을 통해 요청을 직접 제출할 수 있습니다.

요청 유형에 따라 케이스가 시작됩니다.

백오피스 에이전트로

케이스가 시작되고 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.

1. 대출 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 수수료 및 롤오버 상세 정보 같은 추가 상세 정보를 추가합니다.

   문서 프로세서 서비스는 요청에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 문서 에이전트에 대한 인바운드 문서 검증 작업을 생성합니다.

2. 문서 에이전트는 인바운드 문서 검증 작업을 수행하여 작업에 나열된 각 문서를 확인합니다. 필요한 경우 이 에이전트는 특정 문서의 연기를 요청할 수 있습니다.

   워크플로우는 신용 에이전트에 대한 신용 작업을 생성합니다.

3. 신용 에이전트는 신용 작업을 수행하여 고객의 신용을 검토하고 요청을 승인합니다.

   워크플로우는 대출 에이전트에 대한 대출 승인 작업을 생성합니다.

4. 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 승인합니다.
5. 대출 에이전트가 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 계좌를 업데이트합니다.

   은행이 통합을 활성화한 경우 대출 계좌도 핵심 시스템에서 자동으로 업데이트될 수 있습니다.

케이스가 완료되면 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다. 고객은 고객 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 케이스의 상태를 볼 수 있습니다.

### 대출 서비스 요청 제출

은행 직원은 고객(소비자 또는 비즈니스 접촉 창구)으로부터 받은 대출 서비스 요청을 제출하여 대출 워크플로우를 시작할 수 있습니다. 고객(소비자 또는 접촉 창구)이 서비스 카탈로그에서 요청을 직접 제출할 수도 있습니다.

대출 기고자가 제출한 요청

대출 기고자는 필요한 정보와 문서를 수집하고 자신이 관리하는 계좌에 대한 대출 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. 작업 공간에서 대출 서비스 요청을 생성할 수 있습니다.

요청자가 제출한 요청

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

고객이 제출한 요청

비즈니스 고객과 소비자는 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 대출 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. 서비스 카탈로그 항목을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 제출할 수 있습니다.

> 주: 소비자가 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 먼저 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 있어야 합니다.

백오피스 에이전트 또는 API에서 시작한 요청



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 대출 서비스 요청은 은행의 백엔드 시스템에서 API를 통해 트리거되거나 백오피스 에이전트에 의해 시작됩니다.

- 대손상각
- 누락된 상환
- 약정 위반

대출 에이전트 및 에이전트 커넥터에서 제출한 요청

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

대출 에이전트 커넥터는 필요한 정보와 문서를 수집하고 자신이 관리하는 계정에 대한 대출 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

## 대출 기고자 또는 에이전트 커넥터로 대출 서비스 요청 제출

고객으로부터 필요한 모든 정보와 문서를 수집하고 이행을 위해 백오피스 에이전트에게 대출 서비스 요청을 제출합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: 없음

- 비즈니스 고객(계정 또는 접촉 창구)을 위한 비즈니스 대출 서비스의 경우: sn_bom_loan_b2b.contributor 또는 sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- 소비자를 위한 개인 대출 서비스의 경우: sn_bom_loan.contributor 또는 sn_bom_loan.agent_connector

주: 해당하는 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

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

### 이 태스크 정보

대출 기고자 또는 에이전트 커넥터는 고객 데이터를 입력하고 필요한 서류를 수집한 다음 대출 서비스 요청 신청서를 제출합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. Lists(목록) 탭의 **Loan Service** Cases(대출 서비스 케이스)에서 All(모두)을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 새 케이스 만들기 대화 상자가 나타나면 대출 서비스를 선택하고 만들기를 클릭합니다. 대출 서비스 케이스가 생성됩니다.
6. 케이스와 관련된 필요한 정보를 입력합니다.

   주: 각 대출 서비스 케이스 양식에는 선택한 대출 서비스를 기반으로 하는 다양한 필드 세트가 있습니다.

7. 저장을 클릭합니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 옵션: 인바운드 문서 탭에서 고객 문서를 수집합니다(있는 경우).
9. **Update and** Continue(업데이트 및 계속)를 클릭합니다.

### 결과

- 대출 케이스가 생성되어 이행을 위해 제출됩니다.
- 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업은 케이스의 작업 탭에서 자동으로 생성됩니다. 새 작업은 할당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.
- 고객은 요청 제출에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

## 요청자로 대출 서비스 요청 제출

대출 서비스 요청을 제출하여 고객을 지원합니다. 프런트 오피스의 요청자는 고객(소비자 또는 비즈니스 접촉 창구)을 위해 이 서비스를 수행할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: 요청을 제출하려는 고객의 유형에 따라 다음 역할이 필요합니다.

- 소비자를 위한 개인 대출 서비스의 경우: sn_bom_loan.b2c_requestor
- 비즈니스 고객(계정 또는 접촉 창구)을 위한 비즈니스 대출 서비스의 경우: sn_bom_loan_b2b.requestor

### 이 태스크 정보

비즈니스 고객과 소비자는 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 대출 서비스 요청을 제출할 수도 있습니다. 서비스 카탈로그 항목을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 해당 양식을 제출하면 됩니다.

주: 소비자가 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 고객 기록 또는 상호작용 기록에서 대출 요청을 생성합니다.

| 옵션 | 단계 |
|---|---|
| 소비자에 대한 개인 대출 서비스 요청 | **a.** Lists(목록) 탭의 Customer(고객)에서 Consumers(소비자)를 클릭합니다.<br>**b.** 열려는 고객 기록을 클릭합니다. |
| 비즈니스 고객에 대한 비즈니스 대출 서비스 요청 | **a.** 목록 탭의 Customer(고객)에서 Accounts(거래) 또는 Contacts(연락처)를 클릭합니다.<br>**b.** 열려는 고객 기록을 클릭합니다. |
| 상호작용 기록의 대출 서비스 요청 | **a.** 목록 탭의 인터랙션에서내 인터랙션을 클릭합니다.<br>**b.** 열려는 고객의 상호작용 기록을 클릭합니다.<br>인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오. |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 대출 요청 생성을 클릭합니다.
5. 카탈로그 목록에서 은행 서비스를 선택합니다.
6. 범주에서 비즈니스 대출 서비스 또는 개인 대출 서비스를 원하는지 여부를 선택합니다.
   - 비즈니스 대출 서비스의 경우 대출 서비스 - 비즈니스를 클릭합니다.
   - 개인 대출 서비스의 경우 대출 서비스 - 개인을 클릭합니다.
7. 요청을 제출하려는 대출 서비스를 클릭합니다.
8. 요청과 관련된 필요한 정보를 입력합니다.

   주: 각 대출 서비스 요청 양식에는 대출 서비스를 기반으로 하는 다양한 필드 세트가 있습니다.

9. 제출을 클릭합니다.

결과

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

다음에 수행할 작업

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

### 약정 위반 또는 대출 구조 조정에 대한 신용 서비스 케이스 생성

약정 위반 또는 대출 구조 조정을 처리하기 위한 신용 서비스 케이스를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 비즈니스 고객(계정 또는 접촉 창구)을 위한 비즈니스 대출 서비스의 경우: sn_bom_credit_asmt.b2b_agent, sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector 또는 sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor
- 소비자용 개인 대출 서비스의 경우: sn_bom_credit_asmt.b2c_agent, sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector 또는 sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor

주: 해당하는 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

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

이 태스크 정보
백엔드의 API는 대출에 대한 위반이 관찰될 때 약정 위반 신용 서비스 사례를 트리거할 수도 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 신용 서비스 케이스 아래에서 모두를 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 새 신용 서비스 케이스 대화 상자에서 케이스를 생성할 신용 서비스를 선택합니다.
   - 대출의 약정 위반을 처리하려면 약정 위반을 선택합니다.
   - 대출 구조 조정을 제안하려면 대출 구조 조정 제안을 선택합니다.
6. 생성을 클릭합니다.
7. 양식에서 고객으로부터 수집한 필수 필드 및 기타 관련 정보를 입력합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

결과
신용 서비스 케이스가 신규 상태로 생성되어 신용 운영 팀의 할당 그룹 또는 신용 에이전트에게 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

다음에 수행할 작업
신용 에이전트는 케이스가 본인에게 할당되지 않은 경우 케이스를 자신에게 할당하고 작업을 시작할 수 있습니다. 케이스를 다른 신용 에이전트에게 할당할 수도 있습니다.

### 대출 서비스 케이스 작업

대출 서비스 요청에 대한 대출 케이스를 검토하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 비즈니스 대출 서비스 케이스의 경우: sn_bom_loan_b2b.agent 또는 sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- 개인 대출 서비스 케이스의 경우: sn_bom_loan.b2c_agent 또는 sn_bom_loan.agent_connector

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

이 태스크 정보
고객이 대출 서비스를 요청하면 대출 서비스 케이스가 생성되어 대출 에이전트에게 할당됩니다. 대출 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 해당 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 대출, 신용 또는 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다. 에이전트가 이전 작업을 닫으면 새 작업이 생성됩니다. 케이스와 연결된 모든 작업이 작업 탭에 나타납니다.

**주:** 다음 대출 워크플로우의 경우 에이전트는 케이스를 해결하는 데 필요한 단계를 안내하는 케이스 플레이북을 사용할 수도 있습니다.

- 비즈니스 대출 운영을 위한 대출 탕감 워크플로우
- 개인 대출 운영을 위한 대출 연기 워크플로우



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 대출 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 문서 작업에 대해 〔모두〕를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 케이스를 검토하고 수수료와 관련된 정보 등의 추가 상세 정보를 추가합니다.
6. **Update and** Continue(업데이트 및 계속)를 클릭합니다.

결과

- 케이스 워크플로우는 에이전트의 다음 작업을 트리거하고 케이스는 다음 단계로 이동합니다.
- 문서 프로세서 서비스는 케이스에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 작업 탭에서 인바운드 문서 검증 작업을 자동으로 생성합니다. 문서 작업이 신규 상태로 생성되고 할당 규칙에 따라 문서 서비스 팀의 할당 그룹 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

### 문서 작업을 수행하여 문서 검증

문서 작업을 수행하여 대출 서비스 케이스에 필요한 문서(인바운드 및 아웃바운드)를 관리하고 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 개인 대출 서비스 케이스의 경우: sn_bom_document.b2c_agent
- 비즈니스 대출 서비스 케이스의 경우: sn_bom_document.b2b_agent

이 태스크 정보
문서 프로세서 서비스는 워크플로에 필요한 문서(인바운드 및 아웃바운드)를 결정합니다. 문서를 수집하거나 고객에게 배포해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 작업이 자동으로 생성됩니다. 작업은 할당 규칙에 따라 문서 서비스 팀 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

자세한 내용은  문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 문서 서비스에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 문서 작업에 대해 〔모두〕를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 케이스에 필요한 서류를 확인하십시오.
   - 인바운드 문서 목록을 보려면 인바운드 문서 탭을 클릭합니다.
   - 아웃바운드 문서 목록을 보려면 아웃바운드 문서 탭을 클릭합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

6. 고객이 제출했거나(인바운드) 은행에서 고객과 공유해야 하는(아웃바운드) 모든 문서의 완전성을 확인합니다.

| 작업 | 작업 |
| --- | --- |
| 인바운드 또는 아웃바운드 문서 확인 | **a.** 목록에서 확인할 문서를 클릭합니다.<br>**b.** 문서 세부 정보를 확인하고 확인을 클릭합니다. |
| 인바운드 문서 연기 | 고객이 문서를 제출할 수 없고 향후 날짜에 제출하도록 요청한 경우 이 문서를 연기할 수 있습니다.<br>**a.** 목록에서 지연할 문서를 클릭합니다.<br>**b.** 연기 요청을 클릭합니다.<br>주: 이 옵션은 문서 범주에 대해 연기가 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. |
| 인바운드 문서에 대한 예외 요청 | 고객이 문서를 제출할 수 없고 제출 면제를 원하는 경우 이 문서에 대한 예외를 요청할 수 있습니다.<br>**a.** 목록에서 예외를 요청할 문서를 클릭합니다.<br>**b.** 예외 요청을 클릭합니다.<br>주: 이 옵션은 문서 범주에 예외가 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. |

주: 문서 규칙에 따라 문서에 대한 연기 또는 예외의 경우 작업을 종결하기 위해 문서 에이전트의 승인이 필요할 수 있습니다. 승인하려면 문서에서 〔승인〕 탭을 클릭하고 〔승인〕을 클릭합니다.

7. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
8. 닫기를 클릭합니다.

결과

- 문서 작업이 완료 종결 상태로 이동하고 연결된 대출 케이스가 다음 단계로 이동합니다.
- 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업은 연결된 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 새 작업은 할당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.

### 대출 서비스 케이스에 대한 신용 작업

신용 작업을 수행하여 대출 고객의 신용을 검토하거나 승인합니다. 결과에 따라 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다. 신용 작업은 약정 위반 작업을 할 때 약정을 업데이트하는 데도 사용됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 개인 대출 서비스 작업의 경우: sn_bom_credit_asmt.b2c_agent 또는 sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector
- 비즈니스 대출 서비스 작업의 경우: sn_bom_credit_asmt.b2b_agent 또는 sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

### 이 태스크 정보

대출 서비스 요청에 신용 평가가 필요한 경우 워크플로우는 신용 에이전트에 대한 신용 작업을 자동으로 생성합니다. 작업은 담당 규칙에 따라 신용 운영 팀 또는 신용 에이전트에게 할당됩니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 신용 작업에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 신용 평가 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 핵심 뱅킹 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
7. 승인하여 승인하거나 거부를 클릭하여 요청을 거부합니다.

주: 신용 작업이 약정을 업데이트할 수 있도록 하려면 닫기를 클릭하십시오.

### 결과

- 신용 작업이 완료 종결 상태로 변경됩니다.
- 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업은 연결된 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 새 작업은 할당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.

## 대출 서비스 케이스에 대한 대출 작업 수행

대출 작업을 수행하여 대출 서비스 요청을 검토 및 승인하거나, 대출 계좌를 업데이트하거나, 대출 서비스 요청이 이행되면 대출금을 지급합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 대출 서비스 작업의 경우: sn_bom_loan_b2b.agent 또는 sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- 개인 대출 서비스 작업의 경우: sn_bom_loan.b2c_agent 또는 sn_bom_loan.agent_connector

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

### 이 태스크 정보

다음 대출 워크플로우의 경우 에이전트는 케이스를 해결하는 데 필요한 단계를 안내하는 케이스 플레이북을 사용할 수도 있습니다.

- 비즈니스 대출 운영을 위한 대출 탕감 워크플로우
- 개인 대출 운영을 위한 대출 연기 워크플로우



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 대출 작업에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 신용 평가 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 핵심 뱅킹 시스템에서 대출 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.

   주: 대출 작업을 사용하여 대출 요청을 승인할 때 검토를 완료하는 데 필요한 정보가 필요한 경우 정보 요청을 클릭합니다.

6. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
7. 대출 작업을 닫습니다.

| 대출 작업 | 작업 |
|---|---|
| 대출 서비스 요청 승인용 | 승인하여 승인하거나 거부를 클릭하여 요청을 거부합니다. |
| 대출 계정 업데이트의 경우 | 닫기를 클릭합니다. |
| 대출 지불을 위해 | 닫기를 클릭합니다. |

결과

- 대출 작업이 완료 종결 상태로 이동하고 연결된 대출 케이스가 다음 스테이지로 이동합니다.
- 대출 작업이 대출 서비스 요청을 승인하기 위한 경우 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업이 관련 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 새 작업은 할당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.
- 대출 작업이 대출 계좌를 업데이트하거나 대출금을 지불하는 경우 연결된 대출 케이스는 완료 종결 스테이지로 이동합니다.

## **Financial Services Loan Operations**에 대한 분석 및 보고

Financial Services Loan Operations 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드의 Performance Analytics 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

다음 대시보드를 사용할 수 있습니다.Financial Services Loan Operations

- Financial Services Business Loan Operations 대시보드
- Financial Services Personal Loan Operations 대시보드

### **Financial Services Business Loan Operations** 대시보드

대시보드를 Financial Services Business Loan Operations 사용하면 팀과 비즈니스가 비즈니스 대출 케이스에서 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 단일 뷰에서 대출 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항: Financial Services Business Loan Operations 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

이 대시보드는 애플리케이션을 설치할 때 자동으로 활성화됩니다 Financial Services Business Loan Operations .

지정한 기간 동안 오픈 케이스, 새 케이스 및 대출 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_bom_loan_b2b.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

## **Financial Services Business Loan Operations** 대시보드에 액세스

대시보드에 Financial Services Business Loan Operations 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 대출 운영 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 대출 운영 > 대시보드.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 테이블에 나와 있는 사용 사례를 참조합니다.

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 대출 관리자 | 비즈니스 대출 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다<br>• 에이전트 및 케이스의 연령별로 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다<br>• 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 모든 새 케이스 검토<br>• 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 대출 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

### 표시기

SLA 위반이 있는 미해결 케이스 비율(%)

특정 날짜에 SLA를 위반한 오픈 케이스의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open
cases]] * 100
```

에이전트당 미해결 케이스의 평균 #

지정된 날짜에 에이전트의 평균 오픈 케이스 수입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

미해결 케이스의 평균 기간

지정된 날짜의 기간별 오픈 케이스에 대한 세부 항목 점수 및 추세입니다. 각 서비스의 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

새로운 케이스 수

지난 3개월 동안의 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹별 새 케이스에 대한 세부 항목입니다. 케이스의 데이터는 [sn_bom_loan_b2b_service] 테이블에서 수집됩니다.

평균 케이스 종결 시간

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹별로 케이스를 종결한 평균 시간(일)에 대한 세부 항목입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Summed duration of closed cases] / [Number of closed
cases]] / 24
```

### 세부 항목

- 에이전트
- 에이전트 그룹
- 기간
- 서비스

#### **Financial Services Personal Loan Operations** 대시보드

대시보드를 Financial Services Personal Loan Operations 사용하면 팀과 비즈니스가 개인 대출 케이스에 대해 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 단일 뷰에서 대출 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다.

**중요사항:** Financial Services Personal Loan Operations 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

지정한 시간에 대해 오픈 케이스, 새 케이스 및 대출 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다. 이 대시보드는 애플리케이션을 설치할 때 자동으로 활성화됩니다 Financial Services Personal Loan Operations .

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_bom_loan.b2c_manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_bom_loan.b2c_admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

### **Financial Services Personal Loan Operations** 대시보드에 액세스

대시보드에 Financial Services Personal Loan Operations 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 대출 운영 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 대출 운영 > 대시보드.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 대출 관리자 | 개인 대출 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 케이스 모니터링<br>• 에이전트 및 케이스의 연령별로 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다<br>• 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 모든 새 케이스 검토<br>• 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 범주에서 상세 정보로 드릴다운합니다. |
| 대출 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

SLA 위반이 있는 미해결 케이스 비율(%)

지정된 날짜에 SLA를 위반한 오픈 케이스의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open
 cases]] * 100
```

에이전트당 미해결 케이스의 평균 #

지정된 날짜에 에이전트의 평균 오픈 케이스 수입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

미해결 케이스의 평균 기간

연령별 오픈 케이스의 세부 항목 점수 및 추세(일)입니다. 각 서비스의 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

새로운 케이스 수

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹별로 새 케이스에 대한 세부 항목입니다. 케이스에 대한 데이터는 [sn_bom_loan_service] 테이블에서 수집됩니다.

평균 케이스 종결 시간



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 할당 그룹별로 케이스를 종결한 평균 시간(일)에 대한 세부 항목입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Summed Duration of Closed Cases] / [Number of Closed
 Cases]] / 24
```

### 세부 항목

- 에이전트
- 에이전트 그룹
- 담당 그룹
- 기간
- 서비스

## Financial Services Loan Operations 참조

애플리케이션과 Financial Services Personal Loan Operations 애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션)에 Financial Services Business Loan Operations 대해 알아봅니다.

### Financial Services Business Loan Operations와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치 Financial Services Business Loan Operations 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 저장합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

### 설치된 플러그인

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

### 설치된 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
|---|---|
| Financial Services Operations Core | 대출 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| Financial Services Credit Operations | 대출 운영 워크플로우에 사용되는 신용 서비스 케이스 및 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Credit Operations와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
| --- | --- |
| 문서 프로세서 | 대출 운영 워크플로우에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Document Processor와 통합 문서를 참조하십시오. |
| Playbooks for 고객 서비스 관리 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북을 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

이러한 역할은 비즈니스 대출 운영에 해당합니다.

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
| --- | --- | --- |
| 대출 관리자<br><br>[sn_bom_loan_b2b.admin] | 다음을 수행할 수 있는 비즈니스 대출에 대한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할:<br>• 대출 운영 애플리케이션 구성<br>• 대출 서비스 정의 생성 및 수정<br>• 대출 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 보유합니다.<br>• 대출 운영 역할 부여<br>• 대출 케이스 및 작업 삭제<br><br>주: sn_bom.admin 역할에는 애플리케이션이 설치될 때 Financial Services Business Loan Operations sn_bom_loan_b2b.admin 역할이 포함됩니다. | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_loan_b2b.agent<br>• sn_bom_loan_b2b.manager<br><br>기계번역 |
| 대출 에이전트<br><br>[sn_bom_loan_b2b.agent] | • 대출 케이스의 전체 상태 보기<br>• 대출 케이스 및 작업을 처리하여 대출 요청을 이행합니다. | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.line_of_credit_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_collector |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 대출 기고자<br><br>[sn_bom_loan_b2b.contributor] | • 대출 서비스 요청 제출<br>• 대출 서비스 케이스의 상태 보기<br>• 대출 케이스를 작업하고 시작 및 검토 단계까지 관리 계좌에 대한 인바운드 문서를 수집합니다.<br><br>**중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspac<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_collector |
| 대출 에이전트 커넥터<br><br>[sn_bom_loan_b2b.agent_connector] | • 대출 서비스 요청 제출<br>• 대출 케이스 및 자신이 관리하는 계좌에 대한 대출 요청을 이행하기 위한 작업<br><br>**중요사항:** 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_collector |
| 대출 관리자<br><br>〔sn_bom_loan_b2b.매니저〕 | • 비즈니스 대출 운영 대시보드 보기<br>• 비즈니스 대출 운영 프로세스에 사용 프로세스 최적화 | • sn_bom_loan_b2b.agent<br>• pa_viewer |
| 대출 뷰어<br><br>〔sn_bom_loan_b2b.뷰어〕 | 대출 케이스 및 관련 데이터 보기 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.line_of_credit_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |

## 설치되는 테이블

이 테이블은 Business Loan Operations에 해당합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| 대출 기반<br><br>[sn_bom_loan_base] | 대출 서비스 케이스 테이블은 대출 기반 테이블을 확장합니다. 대출 기준 테이블은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블을 확장합니다. |
| 대출 서비스 케이스<br><br>[sn_bom_loan_service] | 모든 비즈니스 대출 서비스 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 대출 기준 [sn_bom_loan_base] 테이블을 확장합니다. |
| 대출 작업<br><br>[sn_bom_loan_task] | 모든 비즈니스 대출 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |

### **Financial Services Personal Loan Operations**와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치 Financial Services Personal Loan Operations 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 저장합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

## 설치된 플러그인

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

## 설치된 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
| --- | --- |
| Financial Services Operations Core | 대출 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| Financial Services Credit Operations | 대출 운영 워크플로우에 사용되는 신용 서비스 케이스 및 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Credit Operations와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| 문서 프로세서 | 대출 운영 워크플로우에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Document Processor와 통합 문서를 참조하십시오. |
| Playbooks for 고객 서비스 관리 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
| --- | --- |
| | 보장합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북을 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

이러한 역할은 개인 대출 운영에 해당합니다.

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
| --- | --- | --- |
| 대출 관리자<br><br>[sn_bom_loan.b2c_admin] | 다음을 수행할 수 있는 개인 대출에 대한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할:<br>• 대출 운영 역할 부여<br>• 대출 케이스 및 작업 삭제<br>• 대출 운영 애플리케이션 구성<br>• 대출 서비스 정의 생성 및 수정<br>• 대출 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 보유합니다.<br><br>주: 애플리케이션이 설치될 때 Financial Services Personal Loan Operations sn_bom.admin 역할에는 sn_bom_loan.b2c_admin 역할이 포함됩니다. | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_loan.b2c_agent<br>• sn_bom_loan.b2c_manager |
| 대출 에이전트<br><br>[sn_bom_loan.b2c_agent] | • 대출 케이스의 전체 상태 보기<br>• 대출 케이스 및 작업 작업 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_esm_agent |
| 대출 기고자<br><br>[sn_bom_loan.contributor] | • 대출 서비스 요청 제출<br>• 대출 서비스 케이스의 상태 보기<br>• 대출 케이스를 작업하고 시작 및 검토 단계까지 관리하는 소비자 계정에 대한 인바운드 문서를 수집합니다. | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer<br>• sn_bom.viewer |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | **중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspac<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_collector |
| 대출 에이전트 커넥터<br>[sn_bom_loan_b2c.agent_connector] | • 대출 서비스 요청 제출<br>• 자신이 관리하는 소비자 계정에 대한 대출 요청을 이행하기 위한 대출 케이스 및 작업 작업<br>**중요사항:** 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer<br>• sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspac<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_collector |
| 대출 관리자<br>[sn_bom_loan.b2c_manager] | • 개인 대출 운영 대시보드 보기<br>• 개인 대출 운영 프로세스에 사용 프로세스 최적화 | • sn_bom_loan.b2c_agent<br>• pa_viewer |
| 대출 뷰어<br>〔sn_bom_loan.b2c_뷰어〕 | 대출 케이스 및 관련 데이터 보기 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |

## 설치되는 테이블

이 테이블은 개인 대출 운영에 해당합니다.

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 대출 기반<br>[sn_bom_loan_base] | 대출 서비스 케이스 테이블은 대출 기반 테이블을 확장합니다. 대출 기준 테이블은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블을 확장합니다. |
| 대출 서비스 케이스<br>[sn_bom_loan_service] | 모든 개인 대출 서비스 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 대출 기준 [sn_bom_loan_base] 테이블을 확장합니다. |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| 대출 작업<br><br>[sn_bom_loan_task] | 모든 개인 대출 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |

## Financial Services Payment Operations

ServiceNow® Financial Services Payment Operations를 사용하면 금융 기관의 프런트, 미들 및 백오피스에서 지불 운영을 간소화하고 자동화하며 미래에 대비할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 개인 및 비즈니스 지불 문의, 클레임 및 차변을 모두 지원합니다.

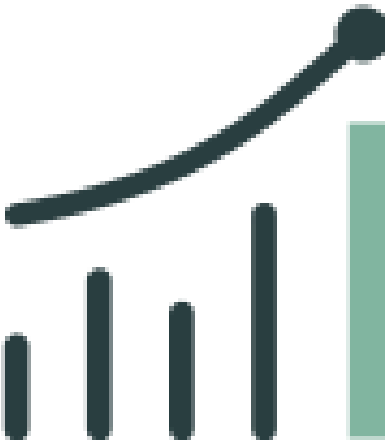
### 스토어에서 앱 요청

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

| 탐색 | 설정 | 결제 문의 관리 |
| --- | --- | --- |
|  <br>고객, 지점 직원 및 문의 에이전트가 Payment Operations를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다. |  <br>지급 운영을 설정합니다. |  <br>고객 및 외부 공급업체 은행에서 받은 지불 문의 요청을 제출하고 관리합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 지불 클레임 관리 | 분석 및 보고 | 참조 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| 지불 클레임 및 차변 승인을 제출하고 관리합니다. | 사전 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조정하고 프로세스를 개선합니다. | 역할, 테이블, 속성 및 플러그인과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻고 설치된 애플리케이션을 저장합니다. |



## Financial Services Payment Operations 탐색

애플리케이션을 사용하여 ServiceNow® Financial Services Payment Operations 금융 기관에 대한 지불 문의, 청구 및 차변 승인에 대한 요청을 만들고 관리할 수 있습니다.

다음 기능을 통해 금융 기관의 미들 오피스 및 백오피스 결제 운영을 혁신합니다.

### 지불 문의

이 애플리케이션을 사용하면 다음과 같은 유형의 지불 문의를 생성할 수 있습니다.

- 수취인 미수령 청구(BCNR): 고객이 지불을 보냈지만 수취인이 돈을 받지 못했다고 주장합니다. 이러한 문의는 내부 또는 외부일 수 있습니다.
- PiE(결제 오류): 고객이 결제 금액을 보낼 때 실수를 하여 금액을 회수하려고 합니다.

### 지불 클레임 및 차변 승인

이 응용 프로그램을 사용하면 다음과 같은 유형의 클레임을 만들 수 있습니다.

- 내부 클레임: 클레임은 문의 또는 프론트 오피스 직원(지점 또는 콜 센터)을 통해 은행 고객으로부터 발생합니다. 내부 클레임의 경우 환불은 은행 내부(고객 또는 은행 자체) 또는 외부 공급업체 은행에서 이루어질 수 있습니다.
- 외부 소유권 주장: 소유권 주장이 타사 은행에서 제기된 것입니다. 외부 클레임의 경우 환불은 항상 은행 내부(고객 또는 은행 자체)에서 이루어집니다.

차변 승인 케이스는 클레임에 대한 환불에 대한 고객의 승인을 받는 데 도움이 됩니다.

### 대상 사용자

이 Financial Services Payment Operations 응용 프로그램은 다음 사용자를 대상으로합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 관리자: 애플리케이션 구성을 담당합니다 Financial Services Payment Operations .
- 이행자: 금융 기관의 은행 미들 오피스 또는 백오피스에 있는 에이전트로, 결제 서비스로 들어오는 문의 및 클레임과 같은 결제 업무를 담당합니다.
  - 문의 에이전트
  - 클레임 에이전트
- 최종 사용자: 결제 요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 고객 및 지점 직원(또는 콜 센터 에이전트)입니다.

## 결제 대시보드

미리 구성된 대시보드에서 실행 가능한 데이터 시각화를 사용하면 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화할 수 있습니다.

### 지불 운영 워크플로우 예시

에서 Financial Services Payment Operations 사용할 수 있는 워크플로우는 사람, 부서 및 기관을 연결하여 지불 오류 및 누락된 지불을 신속하게 시작, 조사 및 해결합니다.

다음 워크플로우 예는 애플리케이션이 지불 문의, 조사 및 청구 해결뿐만 아니라 외부 지불을 위해 다른 금융 기관과의 통신을 용이하게 하는 방법을 보여줍니다.

**Payment** Operations가 지불 문의, 클레임 해결 등을 용이하게 하는 방법을 보여주는 인포그래픽

1. 케이스 개시

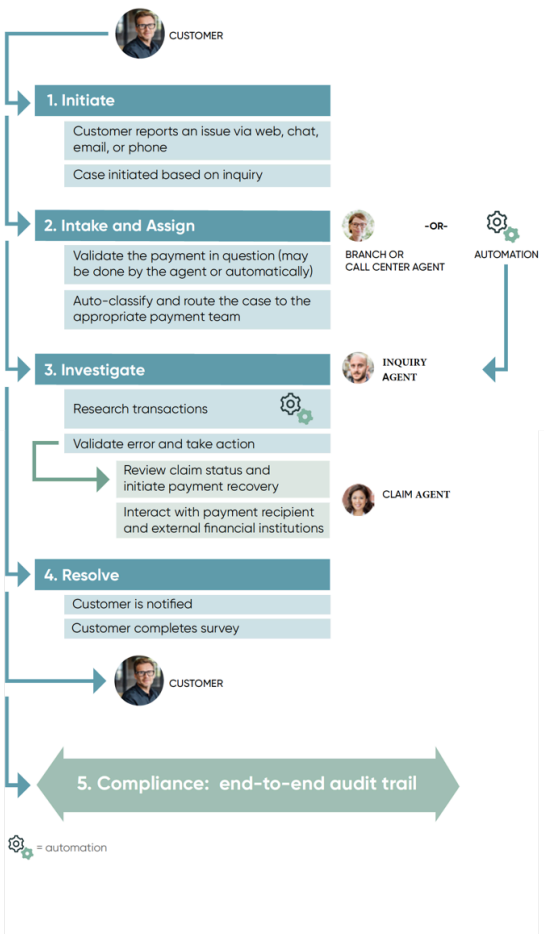
   고객은 계정에 로그인하거나 이메일, 전화 또는 채팅을 통해 결제 오류 또는 결제 누락을 신고하여 케이스를 시작할 수 있습니다. 이 케이스는 문제 시작부터 해결까지 수행된 모든 연락처(모바일, 웹 및 전화), 작업 및 조치에 대한 디지털화된 단일 참여 시스템을 제공합니다.

2. 수용 및 할당

   케이스가 시작되면 워크플로우가 자동으로 트리거되거나 트랜잭션 및 고객에 대한 정보를 확인하고 적절한 미들 오피스 및 백오피스 결제 팀에 문의를 전달하는 에이전트에 의해 트리거됩니다.

3. 조사

   문의 에이전트는 시스템 전반에 대해 조사할 필요 없이 참여 시스템 내에서 고객 세부 정보 또는 결제 세부 정보를 검토하고 클레임을 번복할 수 있는 경우 조치를 취할 수 있습니다. 클레임 에이전트는 지불 수취인 및/또는 외부 금융 기관과의 모든 상호 작용을 관리할 수 있습니다. 케이스에서 작업 및 상태가 추적되고 자금 복구 및 시정 조치를 시도하기 위해 알림이 자동으로 전송됩니다.






© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Payment** Operations가 지불 문의, 클레임 해결 등을 용이하게 하는 방법을 보여주는 인포그래픽

4. 해결

   고객에게 통신하면 문제가 해결되었음을 알리고 만족도 설문 조사를 트리거합니다.

5. 감사 추적 제공

   모든 데이터와 타임라인이 케이스에서 캡처되므로 규정 준수 요구 사항을 지원하기 위해 보고서 또는 감사에 필요할 때 해당 정보를 수동으로 가져올 필요가 없습니다.

---

워크플로우의 각 작업에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 결제 문의 관리
- 결제 클레임 및 차변 승인 관리

## Financial Services Payment Operations 설정

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

### Financial Services Payment Operations 설치

관리자 역할이 Financial Services Payment Operations 있는 경우 (sn_bom_payment) 애플리케이션을 설치합니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하고 관련 스토어 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 설치합니다.

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 스토어 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 애플리케이션에 플러그인 또는 다른 스토어 애플리케이션이 필요한데 아직 설치되어 있지 않으면 먼저 설치합니다.

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

애플리케이션을 설치 Financial Services Payment Operations 하면 다음 항목이 설치됩니다.

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

자세한 내용은 Financial Services Payment Operations와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

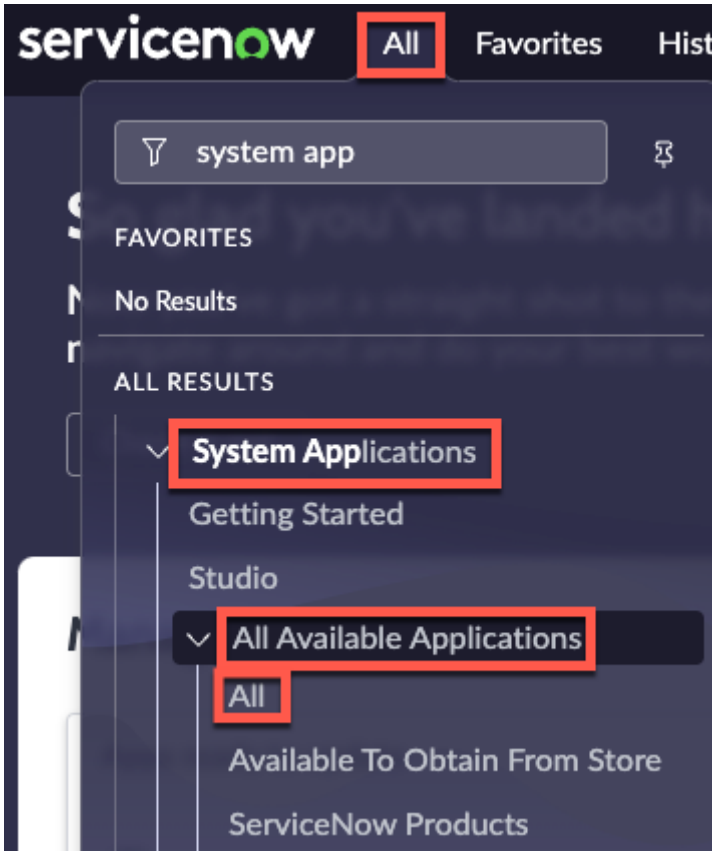
> **주:** 고객이 소비자 서비스 포털을 통해 요청을 제출할 수 있도록 하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)도 활성화해야 합니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Financial Services Payment Operations 애플리케이션을 찾습니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 ServiceNow Store에서 요청해야 할 수도 있습니다.

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

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   **중요사항:** 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

관련 정보

플러그인 목록(Xanadu)



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### Financial Services Payment Operations 구성

애플리케이션과 함께 Financial Services Payment Operations 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 따라 필요에 따라 수정합니다.

#### 시작하기 전에

애플리케이션이 설치되어 있는지 Financial Services Payment Operations 확인합니다.

필요한 역할: sn_bom_payment.admin 및 admin

#### 프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 트랜잭션 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 해당하는 경우 수정하거나 새 구성요소를 추가합니다.

| 작업 | 설명 |
|---|---|
| 서비스 정의 구성 | 지불 서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. |
| 기록 생성자 구성 | 기록 생성자를 만들거나 수정 하여 요청 양식을 정의합니다. |
| 새 플로우 편집 또는 생성 | 을 사용하여 새 플로우를플로우 디자이너편집하거나 만듭니다. |
| 인터셉터 및 워크플레이스 기록 유형 선택기 수정 | 인터셉터와 작업 공간 기록 유형 선택기를 수정 하여 지불 요청 유형을 구성합니다. |
| 서비스 수준 계약(SLA) 구성 | 설치된 SLA를 구성 하여 지불 서비스 케이스 및 작업에 대한 SLA 타이밍을 구성합니다. |
| 사용자 그룹 구성 | 케이스 및 작업 할당을 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다. |
| 담당 규칙 구성 | 담당 규칙을 구성 하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 이러한 케이스를 에이전트에게 라우팅합니다. |
| 속성 구성 | 지불 운영에 대한 속성을 구성합니다. |

### 도메인 분리 및 Financial Services Payment Operations

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

#### 지원 수준: 기본

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

## Financial Services Payment Operations에서 도메인 분리가 작동하는 방식

모든 FSO 통합 애플리케이션은 많은 테이블 위에 고객 서비스 관리(CSM) 빌드되어 많은 CSM 테이블을 사용합니다. 키 참조 테이블은 소비자, 계정 및 접촉 창구와 같은 고객 테이블이며 이러한 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

### 테이블

결제 운영에 추가된 모든 새 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

- sn_bom_payment_inquiry
- sn_bom_payment_inquiry_task
- sn_bom_payment_service
- sn_bom_payment_claim
- sn_bom_payment_claim_task
- sn_bom_checking_account
- sn_bom_saving_account

### 사용 사례

#### 지불 문의

고객은 다음 사용 사례에 대해 포털을 통해 지불 문의를 생성할 수 있습니다.

- 수취인 청구 미수령(BCNR): 고객이 지불금을 보냈지만 의도한 수취인은 돈을 받은 적이 없다고 주장합니다.
- PiE(Payment in Error) – 고객이 결제를 보낼 때 실수를 하여 금액을 회수하려고 합니다.

지점 작업자와 콜 센터 에이전트는 고객을 대신하여 이러한 문의를 생성할 수 있습니다. 결제 운영 직원은 외부 은행뿐만 아니라 고객으로부터도 문의를 받습니다.

- 내부 문의는 은행의 자체 고객으로부터 옵니다. 수신 고객은 은행 내부 또는 외부일 수 있습니다. 내부 수신자 또는 외부 수신자 간의 구분은 Payment Operations가 문의를 해결하기 위해 취하는 경로를 결정하기 때문에 중요합니다.
- 외부 문의는 제3자 은행에서 이루어지며, 이는 지불 수신자가 항상 내부에 있음을 의미합니다.

  주: 문의가 외부이고 수신자가 외부인 경우는 있을 수 없습니다.

- 일부 문의는 클레임을 생성할 수 있습니다.

#### 지불 클레임

문의 에이전트는 은행이 청구가 유효하고 고객이 환불을 받을 자격이 있다고 판단하는 경우 고객을 대신하여 청구를 생성할 수 있습니다.

지불 운영 직원은 문의 또는 외부 은행으로부터 내부적으로 청구를 받습니다. 클레임을 받으면 환불을 받을 곳을 결정하기 시작합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 내부 클레임은 은행 고객으로부터 문의를 통해 또는 은행 직원(지점 또는 콜센터)으로부터 직접 발생합니다. 상담원이 환불을 받을 수 있는 위치를 알고 있는 경우 클레임을 해결할 수 있습니다. 환불은 외부(제3자 은행 고객에 대한 지불) 또는 내부(은행 고객에 대한 지불)일 수 있습니다. 내부 환불인 경우 차변 승인을 생성해야 합니다(아래 차변 승인 참조).
- 외부 클레임은 제3자 은행에서 발생합니다. 환불은 외부 클레임에 대한 내부 환불입니다. 상담원은 내부 환불을 위해 차변 승인을 생성해야 할 수 있습니다(아래 차변 승인 참조).

차변 승인

클레임 에이전트는 고객이 클레임에서 환불을 승인할 수 있도록 차변 승인을 생성합니다. 고객은 차변을 수락하거나 이의를 제기하거나 거부할 수 있습니다.

주: ServiceNow® 경우에 따라 도메인 프레임워크가 사용되지 않더라도 플랫폼 기능이나 애플리케이션이 서비스 제공자 사용 사례를 효과적으로 지원할 수 있습니다. 이 경우 응용 프로그램에 해당 도메인 지원 수준에 대해 기본*, 표준* 또는 고급*이 할당될 수 있으며 자세한 사용 사례가 포함될 수 있습니다. 예: New York 릴리스 서비스 카탈로그 이전에는 도메인 지원이 없었습니다. 그러나 인스턴스 소유자는 도메인 분리된 인스턴스에서 각 고객에 대해 별도의 카탈로그와 항목을 구성할 수 있었습니다. 따라서 Service Catalog를 표준 지원 수준에서 사용할 수 있게 되었습니다. 자세한 내용은 도메인 분리 애플리케이션 지원 수준을 참조하세요.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

## 결제 문의 관리

애플리케이션의 Financial Services Payment Operations 지불 문의 기능을 사용하여 금융 기관의 고객 및 타사 은행으로부터 받은 지불 문의 요청을 제출하고 관리할 수 있습니다. 이 응용 프로그램은 개인 및 비즈니스 청구 및 인출을 모두 지원합니다.

미들 오피스 및 백오피스의 문의 상담원은 외부 은행뿐만 아니라 고객으로부터도 문의를 받습니다.

- 내부 문의: 이러한 문의는 은행 고객으로부터 옵니다. 지불 수취인은 문의 해결 방법을 결정하는 은행 내부 또는 외부일 수 있습니다.
- 외부 문의: 이러한 문의는 제3자 은행에서 발생하므로 지불 수신자가 항상 내부에 있습니다.

## 지불 문의의 종류

이 애플리케이션을 사용하면 다음과 같은 유형의 지불 문의를 생성할 수 있습니다.

- 수취인 미수령 청구(BCNR): 고객이 지불을 보냈지만 수취인이 돈을 받지 못했다고 주장합니다. 이러한 문의는 내부 또는 외부일 수 있습니다.
- PiE(결제 오류): 고객이 결제 금액을 보낼 때 실수를 하여 금액을 회수하려고 합니다.

## 결제 문의를 시작하는 방법

내부 문의

수취인 클레임 미수령 - 내부 및 오류로 인한 지불과 같은 내부 문의의 경우:

- 지점 작업자와 콜 센터 에이전트는 고객을 대신하여 상호작용 기록 및 서비스 카탈로그에서 이러한 요청을 만들 수 있습니다.
- 비즈니스 고객과 소비자는 카탈로그 항목을 선택하고 양식을 작성 및 제출하여 고객 서비스 포털과 소비자 서비스 포털에서 각각 이러한 요청을 생성할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 문의

문의 에이전트는 수취인 클레임 비영수증 - 외부와 같은 외부 문의에 대한 문의 케이스를 생성할 수 있습니다.

## 지불 문의에 대한 할당 및 해결

제출된 요청에서 문의 케이스가 생성되면 할당 규칙을 사용하여 할당 그룹 또는 문의 에이전트에 할당됩니다. 문의 에이전트는 케이스를 조사하고, 수신자 은행에서 정보를 요청하기 위한 이메일을 보내고, 케이스에 대한 솔루션을 제안하는 등 다음 단계를 처리합니다.

일부 내부 문의로 인해 클레임이 생성될 수도 있습니다.

### 외부 문의에 대한 지불 문의 케이스 생성

문의 에이전트는 타사 은행에서 받은 외부 문의에 대한 문의 케이스를 생성할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_payment.inquiry_agent 또는 sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

#### 이 태스크 정보

외부 문의는 타사 은행에서 오는 문의로, 지불 수신자가 항상 내부에 있음을 의미합니다.

주: 문의와 수신자가 모두 외부인 경우는 절대 있을 수 없습니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. Lists(목록) 탭의 **Payment Inquiry** Cases(지불 문의 케이스)에서 All(모두)을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. New Payment Inquiry Case(새 지불 문의 케이스) 대화 상자의 목록에서 **Beneficiary Claim Non-Receipt -** External(수취인 클레임 비영수증 **-** 외부 )을 선택합니다.
6. 생성을 클릭합니다.
7. 양식에서 보낸 은행으로부터 받은 요청과 관련된 필수 필드 및 기타 정보를 입력합니다.
   지불 문의 케이스 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 지불 문의 케이스에 대한 필드 설명.
8. 저장을 클릭합니다.

#### 결과

지불 문의 케이스가 신규 상태로 생성되고 지불 문의 부서의 할당 그룹 또는 문의 에이전트에 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

#### 다음에 수행할 작업

- 문의 에이전트로서 케이스가 자신에게 할당되지 않은 경우 케이스를 자신에게 할당하고 조사를 시작할 수 있습니다. 지불 문의 케이스 작업에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 지불 문의 케이스 조사.
- 케이스를 다른 문의 에이전트에게 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 지불 문의 케이스 할당 문서를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내부 문의에 대한 지불 문의 요청 제출

프런트 오피스 직원(지점 직원 또는 콜 센터 에이전트)은 고객을 대신하여 지불 문의 요청을 제출할 수 있습니다.

## 시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_payment.requestor

## 이 태스크 정보
비즈니스 고객과 소비자는 서비스 카탈로그 항목을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 양식을 제출하여 고객 서비스 포털과 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 각각 지불 문의 요청을 생성할 수 있습니다.

주: 소비자 서비스 포털을 사용하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.customer-portal)을 활성화합니다.

지점 근로자 및 고객은 수취인 클레임 미수령 - 내부 및 착오 입금 등 내부 결제 문의만 제출할 수 있습니다.

외부 문의에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 문의에 대한 지불 문의 케이스 생성.

## 프로시저
1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 고객 기록 또는 상호작용 기록에서 지불 문의 요청을 생성합니다.

| 옵션 | 단계 |
|---|---|
| 소비자 기록의 지불 문의 요청 | **a.** 목록 탭의 Customer(고객)에서 Customers(고객)를 클릭합니다.<br>**b.** 필요한 고객 기록을 엽니다. |
| 비즈니스 계정 기록에서 지불 문의 요청 | **a.** Lists(목록) 탭의 Customer(고객)에서 Accounts(계정)를 클릭합니다.<br>**b.** 결제 문의를 생성하려는 계정을 클릭합니다. |
| 상호작용 기록의 지불 문의 요청 | **a.** 목록 탭의 인터랙션에서내 인터랙션을 클릭합니다.<br>**b.** 고객에게 필요한 상호작용 기록을 엽니다.<br>인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오. |

4. 지불 요청 생성을 클릭합니다.
5. 카탈로그 목록에서 은행 서비스를 선택합니다.
6. Categories(카테고리)에서 **Payment** Service(결제 서비스)를 클릭합니다.
7. 요청을 제출하려는 지불 문의 항목을 클릭합니다.
   - 수취인이 지급금을 받지 못했을 때 요청을 제출하려면 수취인 미수령 청구를 클릭합니다.
   - 결제 중 오류가 발생했을 때 요청을 제출하려면 오류로 인한 결제를 클릭합니다.
8. 요청과 관련된 필요한 정보를 입력합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 각 지불 문의 요청 양식에는 지불 문의 서비스를 기반으로 하는 서로 다른 필드 세트가 있습니다.

**9.** 제출을 클릭합니다.

결과

- 요청에 따라 지불 문의 케이스가 신규 상태로 생성되고 지불 문의 부서의 할당 그룹 또는 문의 에이전트에 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.
- 고객은 요청 제출에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

다음에 수행할 작업

- 세부 정보 보기를 클릭하여 지급 문의 케이스를 열고 세부 정보를 확인합니다. 문의 에이전트가 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 추가 정보를 설명 필드에 추가할 수도 있습니다.
- 문의 에이전트 는 지불 문의 케이스 조사를 시작할 수 있습니다.

### 지불 문의 케이스 할당

본인 또는 다른 에이전트가 케이스 조사를 시작할 수 있도록 지불 문의 케이스를 본인 또는 다른 문의 에이전트에게 할당합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_payment.inquiry_agent, sn_bom_payment.inquiry_agent_connector 또는 sn_bom_payment.admin

이 태스크 정보
지불 문의 요청이 제출되면 지불 문의 부서의 할당 그룹 또는 사용자에게 문의 케이스가 자동으로 할당됩니다. 할당은 구성된 할당 규칙을 기반으로 합니다. 케이스가 할당 그룹에 할당된 경우 그룹의 모든 구성원이 케이스를 직접 분류하거나 그룹의 다른 구성원에게 케이스를 할당할 수 있습니다.

프로시저

**1.** 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.

**2.** 목록 아이콘( )을 클릭합니다.

**3.** Lists(목록) 탭의 **Payment Inquiry** Cases(지불 문의 케이스)에서 All(모두)을 클릭합니다.

**4.** 목록에서 케이스를 클릭하여 엽니다.

**5.** 케이스를 할당합니다.

- 케이스를 자신에게 할당하려면 나에게 할당을 클릭합니다.
- 케이스를 다른 에이전트에 할당하려면 할당 대상 필드에서 에이전트를 선택합니다.

결과
케이스가 문의 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트도 에이전트 할당 그룹에 속하는 경우 그룹 이름이 할당 그룹 필드에 나타납니다.

### 지불 문의 케이스 조사

케이스를 해결하기에 충분한 정보를 얻을 수 있도록 지불 문의 케이스를 조사합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_payment.inquiry_agent 또는 sn_bom_payment.inquiry_agent_connector



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 지불 문의 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   - 다른 사람이 사용자에게 할당한 케이스를 작업하려면 수락을 클릭합니다.
   - 아직 자신에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

   케이스는 진행 중 상태로 업데이트됩니다.

   지불 문의 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 지불 문의 케이스에 대한 필드 설명.
5. 문의 유형 필드에서 문의 유형을 검토합니다.
6. 문의 유형이 수취인 클레임 비영수증 - 내부로 설정된 경우 수신자 유형 필드에서 수신자 유형을 선택하고 수신자 은행 필드에서 수신자 은행을 선택합니다.
   수신자 은행 필드에는 수신자 유형을 기반으로 하는 은행 목록이 표시됩니다.
7. 옵션: 수신자 은행에 정보를 요청하려면 추가 의견 필드에 요청 의견을 추가하고 정보 요청을 클릭합니다.
   케이스의 상태가 정보 대기 중으로 업데이트됩니다.
   수혜자 클레임 비영수증 - 외부 수신자가 있는 내부 케이스의 경우 문의 작업이 자동으로 생성되어 케이스를 담당하는 문의 에이전트에게 할당됩니다.
8. 옵션: 임시 내부 후속 조치의 경우 케이스의 문의 작업 탭으로 이동하고 신규를 클릭하여 문의 작업을 생성합니다.
9. 케이스와 연결된 문의 작업이 있는 경우 문의 작업을 수행하고종결 상태로 전환합니다.
10. 수신자 은행에서 필요한 정보를 받은 후 받은 정보에 따라 케이스의 필수 필드를 업데이트하고 케이스의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
11. 조사 결과 유효한 소유권 주장인 것으로 확인되면 유효한 소유권 주장을 선택하고 문의에 대한 소유권 주장을 만듭니다.

    주: 내부 결제 문의 케이스인 경우에만 케이스를 유효한 클레임으로 설정할 수 있습니다.

    자세한 내용은 지불 문의 케이스에 대한 클레임 생성 문서를 참조하십시오.

결과
고객은 케이스 진행 상황에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

다음에 수행할 작업
조사를 마쳤으면 케이스에 대한 솔루션을 제안 하여 해결합니다.

### 문의 작업 수행

지불 문의 작업을 수행하여 수신 은행의 문의 케이스와 관련된 추가 정보를 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_payment.inquiry_agent 또는 sn_bom_payment.inquiry_agent_connector



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 이 태스크 정보

외부 수신자가 있는 Beneficiary Claim Non-Receipt - Internal 케이스에 대해 조회 작업이 자동으로 생성되고 케이스를 담당하는 문의 에이전트에게 할당됩니다. 그러나 내부 후속 조치의 경우 모든 유형의 문의에 대한 임시 문의 작업을 생성할 수도 있습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 지불 문의 케이스 또는 문의 작업 목록에서 문의 작업을 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 지불 문의 케이스에서 | **a.** Lists(목록) 탭의 **Payment Inquiry Cases**(지불 문의 케이스)에서 **Assigned to me**(나에게 할당됨)를 클릭합니다.<br>**b.** 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다.<br>**c.** 이 경우 문의 작업 탭을 클릭하고 문의 작업을 클릭합니다. |
| 문의 작업 목록에서 | **a.** Lists(목록) 탭의 **Inquiry Tasks**(문의 작업)에서 **Assigned to me**(나에게 할당됨)를 클릭합니다.<br>**b.** 목록에서 열려는 작업을 클릭합니다. |

4. 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경하고 케이스에 필요한 정보를 요청하는 이메일을 수신 은행에 보냅니다.
5. 옵션: 이메일 또는 기타 상호작용을 통해 수신자 은행으로부터 필요한 정보를 받은 경우 이러한 아티팩트를 케이스에 첨부합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 코멘트 또는 받은 정보를 입력합니다.
7. 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경하여 작업을 종결합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

### 다음에 수행할 작업

- 수신자 은행에서 요청된 정보를 받고 문의 작업을 종결한 후 받은 정보에 따라 연결된 문의 케이스를 업데이트합니다.
- 연결된 케이스의 상태를 진행 중 으로 변경하고 케이스를 해결하기 위해 작업합니다.

> **주:** 문의 케이스가 *sn_bom_payment.inquiry_task_folow_up_interval_in_days* 지불 속성에 언급된 일수 내에 해결되지 않거나 종결되지 않으면 시스템은 케이스에 대한 또 다른 후속 문의 작업을 생성합니다.

## 지불 문의 케이스에 대한 클레임 생성

조사 결과 유효한 클레임이고 고객이 환불을 받을 자격이 있는 것으로 나타나면 내부 결제 문의 케이스에 대한 클레임을 생성합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_payment.inquiry_agent 또는 sn_bom_payment.inquiry_agent_connector



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 이 태스크 정보

케이스를 유효한 클레임 으로 설정하고 문의에 대한 클레임을 생성합니다.

케이스를 유효한 클레임으로 설정하고 수취인 클레임 미수령 - 내부 및 오류로 인한 지불과 같은 내부 지불 문의 케이스인 경우에만 클레임을 생성할 수 있습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. Lists(목록) 탭의 **Payment Inquiry** Cases(지불 문의 케이스)에서 **Assigned to** me(나에게 할당됨)를 클릭합니다.
4. 목록에서 열려는 케이스를 선택합니다.
5. 문의 케이스를 유효한 클레임으로 설정합니다.
   a. 유효한 클레임 확인란을 선택합니다.
   b. 지불 처리 업체 필드에서 지불 처리 업체를 선택합니다.
   c. 트랜잭션 **ID** 필드에 트랜잭션 ID를 입력합니다.
   d. 추가 의견 필드에 의견을 입력합니다.
   e. 업데이트를 클릭합니다.
6. **Additional** comments(추가 의견) 필드에 클레임에 대한 의견을 입력하고 **Create** Claim(클레임 생성)을 클릭합니다.

### 결과

- 지불 문의 케이스에 대한 클레임 케이스가 생성되어 구성된 담당 규칙에 따라 담당 그룹 또는 클레임 에이전트에 할당됩니다. 이제 결제 문의가 클레임 케이스를 통해 추적됩니다.

  케이스 생성 메시지의 링크를 클릭하여 케이스 세부 정보를 볼 수 있습니다. 소유권 주장에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 결제 클레임 및 차변 승인 관리.

- 고객은 새 클레임 케이스에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.
- 고객이 사용할 수 있는 Customer 또는 Consumer Service Portal이 있는 경우 새 클레임 케이스가 포털에 나타납니다.

  자세한 내용은 소비자 서비스 포털에서 케이스 보기를 참조하십시오.

  주: 소비자 서비스 포털을 사용하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.customer-portal)을 활성화합니다.

### 다음에 수행할 작업

이제 클레임 케이스를 통해 요청이 추적되므로 연결된 문의 케이스를 종결할 수 있습니다. 자세한 내용은 지불 문의 케이스 종결 문서를 참조하십시오.

## 문의 케이스에 대한 솔루션 제안

케이스를 해결할 수 있도록 방금 완료한 문의 케이스에 대한 조사 결과를 기반으로 하는 솔루션을 제안합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_payment.inquiry_agent 또는 sn_bom_payment.inquiry_agent_connector



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. Lists(목록) 탭의 **Payment Inquiry** Cases(지불 문의 케이스)에서 **Assigned to me**(나에게 할당됨)를 클릭합니다.
4. 목록에서 해결하려는 케이스를 클릭합니다.
5. 케이스의 상태가 진행 중이 아닌 경우 상태 필드에서 상태를 진행 중으로 변경합니다.
6. 해결 코드 필드에서 받은 정보를 기반으로 하는 적절한 해결 코드를 선택합니다.
7. 해결 메모 필드에 제안된 솔루션에 대한 의견을 입력합니다.
8. 솔루션 제안을 클릭합니다.

결과

- 케이스의 상태가 해결됨으로 업데이트됩니다.
- 케이스 해결에 대해 미리 구성된 이메일 알림이 고객에게 전송됩니다.
- 고객을 위한 Customer 또는 Consumer Service Portal이 있는 경우, 해당 포털에서 제안된 솔루션에 대한 알림을 받습니다. 솔루션을 수락하거나 거부하는 버튼은 포털에서 소비자 작업을 보여주는 양식의 섹션에 나타납니다.

  자세한 내용은 소비자 서비스 포털에서 케이스 솔루션 수락 또는 거부를 참조하십시오.

  주: 소비자 서비스 포털을 사용하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.customer-portal)을 활성화합니다.

다음에 수행할 작업
해결 방법에 대한 고객의 수용을 얻고 문의 케이스를 종결합니다.

고객이 제안된 솔루션을 거부하는 경우 케이스를 다시 오픈 상태로 이동합니다. 고객이 Customer 또는 소비자 서비스 포털에서 제안된 솔루션을 거부한 경우 케이스의 상태가 자동으로 오픈으로 업데이트됩니다.

### 지불 문의 케이스 종결

문의 케이스에 대한 클레임 케이스를 생성했거나 고객이 제안된 솔루션을 수락한 후 케이스를 종결합니다.

시작하기 전에
문의 케이스가 유효한 클레임으로 설정된 경우 해당 클레임 케이스를 생성 했는지 확인합니다.

케이스에 대해 다른 솔루션을 제안한 경우 고객이 제안된 솔루션을 수락했는지 확인하십시오.

필요한 역할: sn_bom_payment.inquiry_agent 또는 sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

이 태스크 정보
고객을 위한 Customer 또는 Consumer Service Portal이 있는 경우, 고객은 케이스에 대해 제안된 솔루션을 수락하거나 거부할 수 있는 포털에서 제안된 솔루션에 대한 알림을 받습니다. 에이전트가 제안한 솔루션을 고객이 수락하면 케이스 상태가 자동으로 종결로 변경됩니다.
자세한 내용은 소비자 서비스 포털에서 케이스 솔루션 수락 또는 거부를 참조하십시오.

주: 소비자 서비스 포털을 사용하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.customer-portal)을 활성화합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. Lists(목록) 탭의 **Payment Inquiry** Cases(지불 문의 케이스)에서 **Assigned to me**(나에게 할당됨)를 클릭합니다.
4. 목록에서 종료할 케이스를 클릭합니다.
5. 클레임을 생성한 후 문의 케이스를 종결할 계획이라면 해결 필드에 내용을 입력합니다.
   a. 해결 코드 필드에서 적절한 해결 코드를 선택합니다.
   b. 해결 메모 필드에 제안된 솔루션에 대한 의견을 입력합니다.
6. 닫기를 클릭합니다.

결과
케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일이 고객에게 전송됩니다.

## 결제 클레임 및 차변 승인 관리

애플리케이션의 Financial Services Payment Operations 지불 청구 기능을 사용하여 금융 기관에 대한 지불 청구 및 차변 승인을 제출하고 관리할 수 있습니다. 이 응용 프로그램은 개인 및 비즈니스 청구 및 인출을 모두 지원합니다.

## 청구 유형

### 내부 클레임

이 클레임은 문의 또는 금융 기관의 프런트 오피스(지점 또는 콜 센터) 직원을 통해 은행 고객으로부터 발생합니다. 클레임 에이전트가 클레임을 해결하기 전에 에이전트는 환불을 받을 수 있는 위치를 알아야 합니다. 내부 클레임의 경우 환불 유형은 외부 또는 내부일 수 있습니다.

- 외부 환불 유형은 제3자 은행에서 환불이 이루어졌음을 나타냅니다.
- 내부 환불 유형은 환불이 은행의 누군가로부터 이루어졌음을 나타냅니다. 이 경우 차변 승인이 필요할 수 있습니다.

### 외부 클레임

이 클레임은 제3자 은행에서 제기되었습니다. 외부 클레임의 경우 환불 유형은 항상 내부이며, 이는 환불이 은행 내부(고객 또는 은행 자체)에 의해 이루어진다는 것을 의미합니다. 이 경우 차변 승인이 필요할 수 있습니다.

## 결제 청구를 시작하는 방법

### 내부 클레임

내부 클레임은 다음과 같은 방법으로 시작할 수 있습니다.

- 문의 케이스가 유효한 클레임으로 확인되면 문의 에이전트가 고객을 대신하여 클레임을 만들 수 있습니다. 이는 은행이 고객이 환불을 받을 자격이 있다고 믿는다는 것을 의미합니다.
- 지점 작업자와 콜 센터 에이전트는 고객을 대신하여 상호작용 기록 및 서비스 카탈로그에서 이러한 요청을 만들 수 있습니다.
- 비즈니스 고객과 소비자는 카탈로그 항목을 선택하고 양식을 작성한 다음 양식을 제출하여 고객 서비스 포털과 소비자 서비스 포털에서 각각 이러한 요청을 만들 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

외부 클레임

클레임 에이전트는 제3자 은행에서 보낸 환불 요청에 대한 클레임 케이스를 생성할 수 있습니다.

## 차변 승인

클레임 에이전트는 차변 승인 케이스를 생성하여 클레임에 대한 환불에 대한 고객의 승인을 받을 수 있습니다. 고객은 차변을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

### 외부 클레임에 대한 케이스 만들기

클레임 대리인은 타사 은행에서 보낸 환불 요청에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_payment.claim_agent 또는 sn_bom_payment.claim_agent_connector

#### 이 태스크 정보
외부 클레임의 경우 환불 유형은 항상 내부이며, 이는 환불이 은행에서 내부적으로 이루어진다는 것을 의미합니다.

이 절차를 통해 내부 클레임에 대한 케이스를 만들 수도 있습니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. **Lists** 탭의 Claims(클레임)에서 All(모두)을 클릭한 다음 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
4. New Claim(새 클레임) 대화 상자의 목록에서 External(외부 )을 선택합니다.
5. 생성을 클릭합니다.
6. 양식에서 필수 필드 및 발신자 은행으로부터 받은 청구와 관련된 기타 정보를 입력합니다.
   클레임 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 클레임 케이스에 대한 필드 설명.
7. 저장을 클릭합니다.

#### 결과
신규 상태의 클레임에 대한 케이스가 만들어집니다. 그런 다음 케이스는 지불 클레임 부서의 할당 그룹 또는 클레임 에이전트에 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

#### 다음에 수행할 작업

- 클레임 에이전트는 케이스를 자신에게 할당하고 작업을 시작할 수 있습니다. 자세한 내용은 내부 환불이 포함된 클레임 처리 문서를 참조하십시오.
- 다른 클레임 에이전트에게 케이스를 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 지불 클레임 할당 문서를 참조하십시오.

### 내부 클레임에 대한 요청 제출

프런트 오피스 직원(지점 직원 또는 콜 센터 에이전트)은 고객을 대신하여 클레임 요청을 제출할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_payment.requestor

#### 이 태스크 정보
분기 작업자와 고객은 내부 클레임에 대해서만 클레임 요청을 제출할 수 있습니다. 외부 클레임에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 외부 클레임에 대한 케이스 만들기.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

내부 지불 문의 사례에 대한 조사에서 유효한 청구인 것으로 확인되면 문의 대리인이 내부 청구를 만들 수도 있습니다. 자세한 내용은 지불 문의 케이스에 대한 클레임 생성 문서를 참조하십시오.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 고객 기록 또는 상호작용 기록에서 클레임을 만듭니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 소비자 기록에서 클레임 만들기 | **a.** 목록 탭의 Customer(고객)에서 Customers(고객)를 클릭합니다.<br>**b.** 클레임을 생성하려는 고객을 클릭합니다. |
| 비즈니스 계정 기록에서 클레임 생성 | **a.** Lists(목록) 탭의 Customer(고객)에서 Accounts(계정)를 클릭합니다.<br>**b.** 클레임을 만들려는 계정을 클릭합니다. |
| 상호작용 기록에서 클레임 만들기 | **a.** 목록 탭의 인터랙션에서내 인터랙션을 클릭합니다.<br>**b.** 클레임을 생성할 상호작용 기록을 클릭합니다.<br>인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오. |

4. 지불 요청 생성을 클릭합니다.
5. 카탈로그 목록에서 은행 서비스를 선택합니다.
6. Categories(카테고리)에서 **Payment** Service(결제 서비스)를 클릭합니다.
7. 클레임 **-** 내부 고객을 클릭합니다.
8. 요청과 관련된 모든 정보를 입력합니다.
9. 제출을 클릭합니다.

### 결과

- 신규 상태의 클레임에 대한 케이스가 만들어집니다. 그런 다음 케이스는 지불 클레임 부서의 할당 그룹 또는 클레임 에이전트에 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.
- 고객은 요청 제출에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

### 다음에 수행할 작업

- 세부 정보 보기를 클릭하여 클레임을 열고 세부 정보를 확인합니다. 클레임 에이전트가 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 추가 정보를 설명 필드에 추가할 수도 있습니다.
- 클레임 에이전트가 클레임 작업을 시작할 수 있습니다.

#### 지불 클레임 할당

본인 또는 다른 클레임 에이전트가 케이스에 대한 작업을 시작할 수 있도록 지불 클레임에 대한 케이스를 본인 또는 다른 클레임 에이전트에게 할당합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_payment.claim_agent, sn_bom_payment.claim_agent_connector 또는 sn_bom_payment.admin

이 태스크 정보
클레임에 대한 케이스가 생성되면 해당 케이스는 지불 클레임 부서의 할당 그룹 또는 사용자에게 자동으로 할당됩니다. 할당은 구성된 할당 규칙을 기반으로 합니다. 케이스가 할당 그룹에 할당된 경우 그룹의 모든 구성원이 케이스를 직접 분류하거나 그룹의 다른 구성원에게 케이스를 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. **Lists** 탭의 Claims(클레임)에서 All(모두)을 클릭합니다.
4. 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다.
5. 케이스를 할당합니다.
   - 케이스를 자신에게 할당하려면 나에게 할당을 클릭합니다.
   - 케이스를 다른 에이전트에 할당하려면 할당 대상 필드에서 에이전트를 선택합니다.

결과
케이스가 클레임 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트도 에이전트 할당 그룹에 속하는 경우 그룹 이름이 할당 그룹 필드에 나타납니다.

### 외부 환불이 포함된 클레임 처리

내부 클레임을 처리하여 유효한지, 환불을 어디서 받을 수 있는지 확인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_payment.claim_agent 또는 sn_bom_payment.claim_agent_connector

이 태스크 정보
내부 클레임의 경우 환불 유형은 외부 또는 내부일 수 있습니다.

- 외부 환불 유형은 제3자 은행에서 환불이 이루어졌음을 나타냅니다.
- 내부 환불 유형은 환불이 고객 또는 은행 자체와 같이 은행 내부에서 발생한다는 것을 나타냅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 클레임 아래에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   - 다른 사람이 사용자에게 할당한 케이스를 작업하려면 수락을 클릭합니다.
   - 아직 자신에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다. 케이스는 진행 중 상태로 업데이트됩니다.
5. **Claim** type(클레임 유형) 필드에서 Claim type(클레임 유형)이 Internal(내부)로 설정되어 있는지 확인합니다.
6. 환불 유형 입력란에서 외부를 선택합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

7. 타사 은행에 환불을 요청합니다.

   a. 다음 필드에 클레임 상세 정보를 입력합니다.
      - 오류 유형
      - 오류 범주
      - 오류 하위 범주
      - 요청된 처리
      - 클레임 은행
      - 트랜잭션 ID
      - 환불 은행

      클레임 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 클레임 케이스에 대한 필드 설명.

   b. 상태 필드에서 케이스의 상태를 환불 대기 중으로 변경하고 업데이트를 클릭합니다.

   클레임 작업이 자동으로 생성되어 케이스를 담당하는 클레임 에이전트에게 할당됩니다. 그러나 내부 후속 조치의 경우 케이스의 클레임 작업 탭으로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 임시 클레임 작업을 만들 수도 있습니다.

8. 클레임 작업을 수행 하여 환불 은행에 대한 후속 조치를 취하고 종결 상태로 전환합니다.
9. 환불 은행에서 환불을 받은 후 클레임에 대한 환불을 완료합니다.
   a. 실제 처리 필드에서 처리 유형을 선택합니다.
   b. 결과 필드에서 적절한 결과를 선택합니다.
   c. 결과 메모 필드에 결과와 관련된 설명을 입력합니다.
   d. 상태 필드에서 케이스의 상태를 환불 완료로 변경하고 업데이트를 클릭합니다.
10. 클레임 고객으로부터 환불 완료에 대한 승인을 받고 닫기를 클릭하여 클레임을 완료합니다. 자세한 내용은 클레임 케이스 종결 문서를 참조하십시오.

결과
고객은 클레임 진행 상황에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

### 외부 환불에 대한 클레임 작업

클레임 작업을 사용하여 클레임 환불을 위해 타사 은행에 후속 조치를 취합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_payment.claim_agent 또는 sn_bom_payment.claim_agent_connector

이 태스크 정보
외부 환불이 있는 클레임에 대해 클레임 작업이 자동으로 생성되고 케이스를 담당하는 클레임 에이전트에게 할당됩니다. 그러나 내부 후속 조치의 경우 모든 유형의 클레임에 대한 임시 클레임 작업을 만들 수도 있습니다.

케이스의 클레임 작업 탭으로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 임시 클레임 작업을 만들 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 클레임 케이스 또는 클레임 작업 목록에서 클레임 작업을 엽니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 클레임 케이스에서 | **a.** **Lists** 탭의 Claims(클레임)에서 **Assigned to** me(나에게 할당됨)를 클릭합니다.<br>**b.** 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다.<br>**c.** 케이스에서 클레임 작업 탭을 클릭하고 클레임 작업을 클릭합니다. |
| 클레임 작업 목록에서 | **a.** Lists(목록) 탭의 **Claim** Tasks(클레임 작업)에서 **Assigned to** me(나에게 할당됨)를 클릭합니다.<br>**b.** 목록에서 열려는 작업을 클릭합니다. |

4. 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경하고 환불 은행에 이메일을 보내 클레임의 환불 상태에 대한 후속 조치를 취합니다.
5. 옵션: 이메일 또는 기타 상호작용을 통해 환불 은행에서 정보를 받은 경우 이러한 아티팩트를 케이스에 첨부합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 코멘트 또는 받은 정보를 입력합니다.
7. 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경하여 작업을 종결합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

### 다음에 수행할 작업
환불 또는 환불 은행에서 받은 정보에 따라 관련 클레임 케이스를 업데이트합니다.

주: *sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days* 결제 속성에 언급된 일수 내에 클레임이 종결되지 않으면 시스템은 클레임에 대한 또 다른 후속 클레임 작업을 생성합니다.

## 내부 환불이 포함된 클레임 처리
클레임에 대해 작업하여 클레임이 유효한지, 환불을 받을 수 있는 곳을 결정합니다.

### 시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_payment.claim_agent 또는 sn_bom_payment.claim_agent_connector

### 이 태스크 정보
클레임의 내부 환불 유형은 환불이 고객 또는 은행 자체와 같이 은행 내부에서 이루어져야 함을 나타냅니다.

### 프로시저
1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 클레임 아래에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   - 다른 사람이 사용자에게 할당한 케이스를 작업하려면 수락을 클릭합니다.
   - 아직 자신에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

케이스는 진행 중 상태로 업데이트됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클레임 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 클레임 케이스에 대한 필드 설명.

5. **Claim** type(클레임 유형) 필드에서 클레임 유형을 검토합니다.
6. 환불 유형 입력란에서 내부를 선택합니다.

   주: 외부 공급업체 은행에서 제공하는 외부 클레임 유형의 경우 환불 유형은 기본적으로 내부로 설정됩니다.

7. 은행 또는 고객으로부터 환급을 받으려면 필수 필드를 업데이트하고 차변 승인 케이스를 생성합니다.
   - 케이스의 상태가 환불 대기 중으로 업데이트됩니다.
   - 차변 승인 필드는 차변 승인 케이스 번호로 채워집니다.
8. 옵션: 임시 내부 후속 조치의 경우 케이스의 클레임 작업 탭으로 이동하고 신규를 클릭하여 클레임 작업을 생성합니다.
   자세한 내용은 클레임 작업 수행을 참조하세요.
9. 환불을 완료하려면 차변 승인 케이스를 작업 합니다.
   - 클레임 케이스의 상태가 환불 완료로 업데이트됩니다.
   - 클레임의 결과, 결과 메모 및 환급 금액 필드는 차변 승인 케이스에서 업데이트됩니다.
10. 클레임 고객으로부터 환불 완료에 대한 수락을 받고 닫기를 클릭하여 클레임을 완료합니다.
    자세한 내용은 클레임 케이스 종결 문서를 참조하십시오.

### 결과
클레임 고객은 클레임 진행 상황에 대한 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

### 다음에 수행할 작업
외부 클레임인 경우 클레임 종결에 대해 타사 은행에 업데이트합니다.

## 내부 환불에 대한 차변 승인 케이스 생성

은행 또는 고객 중 한 곳에 내부적으로 환불을 요청할 수 있도록 클레임에 대한 차변 승인 케이스를 생성합니다.

### 시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_payment.claim_agent 또는 sn_bom_payment.claim_agent_connector

### 프로시저
1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. **Lists** 탭의 Claims(클레임)에서 **Assigned to** me(나에게 할당됨)를 클릭합니다.
4. 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다.
5. 청구 양식의 다음 필드에 내용을 입력합니다.
   - 오류 유형
   - 오류 범주
   - 오류 하위 범주
   - 요청된 처리
   - 클레임 은행
   - 트랜잭션 ID



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 환불 은행
- 차변 고객 또는 직불 계좌
- 차변 금융 계좌
- 수신 거래

클레임 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 클레임 케이스에 대한 필드 설명.

6. 차변 승인 생성을 클릭합니다.

결과

- 차변 승인을 위한 결제 서비스 케이스가 생성되고 클레임을 처리하는 클레임 에이전트에게 할당됩니다.
- 클레임 케이스의 상태가 환불 대기 중으로 업데이트됩니다.
- 차변 고객은 차변 승인 케이스에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.
- 고객이 사용할 수 있는 Customer 또는 Consumer Service Portal이 있는 경우 포털에서 차변 승인 케이스에 대한 알림을 받습니다. 차변 승인을 수락하거나 거부하는 버튼은 포털에서 고객 작업을 보여주는 양식의 섹션에 나타납니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.
  - 소비자 서비스 포털에서 케이스 보기
  - 소비자 서비스 포털에서 케이스 솔루션 수락 또는 거부

  주: 소비자 서비스 포털을 사용하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.customer-portal)을 활성화합니다.

다음에 수행할 작업

- 환불 금액을 여러 금융 계좌에서 인출해야 하는 경우 인출 지침 탭에서 각 인출 계좌에 대한 지침을 설정합니다.
- 인출 고객 또는 환불 은행에서 인출에 대한 수락을 받습니다.
- 환불을 완료하고 이 케이스를 종결하는 데 필요한 대로 차변 승인 케이스 필드를 업데이트합니다. 자세한 내용은 환불을 완료하기 위한 차변 승인 케이스 처리 문서를 참조하십시오.
- 인출 고객 또는 은행이 인출을 거부하는 경우 클레임 케이스를 다시 오픈 상태로 이동합니다. 고객이 Customer 또는 소비자 서비스 포털에서 차변을 거부하면 클레임 케이스의 상태가 자동으로 미해결로 업데이트됩니다.

### 환불을 완료하기 위한 차변 승인 케이스 처리

내부 고객 또는 은행과 협력하여 청구 환불을 완료할 수 있도록 차변 금액을 승인받으세요.

#### 시작하기 전에

인출 고객 또는 환불 은행이 인출 금액을 승인했는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_bom_payment.claim_agent 또는 sn_bom_payment.claim_agent_connector

#### 이 태스크 정보

고객이 사용할 수 있는 고객 또는 소비자 서비스 포털이 있는 경우, 고객은 포털에서 차변 승인 케이스에 대한 알림을 받으며, 여기에서 고객은 요청된 차변 금액을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 인출 고객이 인출 금액을 수락하면 인출 승인 케이스 상태가 자동으로 종결로 변경됩니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 소비자 서비스 포털에서 케이스 보기
- 소비자 서비스 포털에서 케이스 솔루션 수락 또는 거부



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 소비자 서비스 포털을 사용하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.customer-portal)을 활성화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 클레임 케이스 또는 차변 승인 목록에서 차변 승인 결제 서비스 케이스를 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 클레임 케이스에서 | a. **Lists** 탭의 Claims(클레임)에서 **Assigned to** me(나에게 할당됨)를 클릭합니다.<br>b. 목록에서 열려는 클레임 케이스를 클릭합니다.<br>c. 클레임 양식의 차변 승인 필드에서 차변 승인 케이스 번호 옆에 있는 정보 아이콘( )을 클릭합니다. |
| 차변 승인 목록에서 | a. **Lists** 탭의 **Debit** Approvals(차변 승인)에서 **Assigned to** me(나에게 할당됨)를 클릭합니다.<br>b. 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다. |

4. 고객의 지침에 따라 여러 금융 계좌에서 총 환불 금액을 부분적으로 인출해야 하는 경우 차변 지침 탭에서 각 인출 계좌에 대한 지침을 설정합니다.
5. 인출 지침 탭에 나열된 각 인출 계좌에 대해 인출 고객 또는 인출 계좌에서 수락을 받고 환불을 완료합니다.
6. 결과 필드에서 적절한 환불 결과를 선택합니다.
7. 결과 메모 필드에 환불 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
8. 닫기를 클릭합니다.

결과

- 차변 승인 케이스가 종결 – 완료 상태로 이동합니다.
- 연결된 클레임 케이스의 상태가 환불 완료로 업데이트됩니다.
- 클레임의 결과, 결과 메모 및 환급 금액 필드는 차변 승인 케이스에서 업데이트됩니다.
- 인출 고객은 인출 완료에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

다음에 수행할 작업
필요에 따라 클레임 케이스 필드를 업데이트하고 클레임을 종결합니다.

### 클레임 케이스 종결

청구된 환불 절차를 완료한 경우 클레임 케이스를 종결합니다.

시작하기 전에
클레임 고객이 환불 완료에 대한 알림을 수락했는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_bom_payment.claim_agent 또는 sn_bom_payment.claim_agent_connector



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
고객을 위한 고객 또는 소비자 서비스 포털이 있는 경우, 해결 방법을 수락하거나 거부할 수 있는 포털에서 환불 완료에 대한 알림을 받습니다. 고객이 포털에서 환불 완료를 수락하면 케이스 상태가 자동으로 종결로 변경됩니다. 자세한 내용은 소비자 서비스 포털에서 케이스 솔루션 수락 또는 거부를 참조하십시오.

주: 소비자 서비스 포털을 사용하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.customer-portal)을 활성화합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. **Lists** 탭의 Claims(클레임)에서 **Assigned to** me(나에게 할당됨)를 클릭합니다.
4. 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다.
5. 실제 처리 필드에서 클레임에 대한 처리 유형을 선택합니다.
6. 닫기를 클릭합니다.

결과
케이스 종결에 대한 미리 구성된 이메일이 클레임 고객에게 전송됩니다.

## Financial Services Payment Operations 참조

참조 주제는 Financial Services Payment Operations에 대한 추가 정보를 제공합니다.

### Financial Services Payment Operations와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치 Financial Services Payment Operations 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 저장합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 애플리케이션에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

#### 설치된 플러그인

**Financial Services Payment Operations**와 함께 설치되는 플러그인

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

#### 설치된 스토어 애플리케이션

앱과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션 **Financial Services Payment Operations**

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
|---|---|
| Financial Services Operations Core | 지불 요청을 하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

앱과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션 **Financial Services Payment Operations**

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
| --- | --- |
| | Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

**Financial Services Payment Operations**와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
| --- | --- | --- |
| 결제 관리자[sn_bom_payment.admin] | 다음을 수행할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할:<br>• 지불 운영 역할 부여<br>• 지불 케이스 및 작업 삭제<br>주: sn_bom.admin 역할에는 애플리케이션이 설치될 때 Financial Services Payment Operations sn_bom_payment.admin 역할이 포함됩니다. | • sn_bom_payment.inquiry_<br>• sn_bom_payment.inquiry_<br>• sn_bom_payment.claim_a<br>• sn_bom_payment.claim_vi |
| 클레임 에이전트<br>[sn_bom_payment.claim_agent] | • 클레임 케이스의 전체 상태 보기<br>• 클레임 케이스 생성<br>• 클레임 케이스, 차변 승인 및 클레임 작업 작업<br>• 기록 상호작용 | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom_payment.inquiry_<br>• sn_esm_agent<br>• sn_bom_payment.claim_vi |
| 지불 기고자<br>[sn_bom_payment.contributor] | • 지불 문의 요청 제출<br>• 내부 클레임에 대한 지불 클레임 요청 제출<br>• 지불 문의 및 클레임 케이스의 상태 보기<br>중요사항: 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.b2c_contributor<br>• sn_bom.account_data_vie<br>• sn_bom_payment.inquiry_<br>• sn_customerservice.csm_w<br>• sn_bom.b2b_contributor<br>• sn_bom.deposit_account_<br>• sn_bom_payment.claim_vi |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Payment Operations**와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 클레임 에이전트 커넥터<br><br>[sn_bom_payment.claim_agent_connector] | • 클레임 케이스 생성<br>• 클레임 케이스, 차변 승인 및 관리자가 관리하는 계정에 대한 클레임 작업<br><br>중요사항: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_vie<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom_payment.inquiry_v<br>• sn_bom.deposit_account_<br>• sn_bom_payment.claim_vi |
| 문의 에이전트 커넥터<br><br>[sn_bom_payment.inquiry_agent_connector] | • 문의 케이스 생성<br>• 해당 케이스가 관리하는 계정에 대한 지불 문의 케이스 및 문의 작업 작업<br><br>중요사항: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_vie<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom_payment.inquiry_v<br>• sn_bom.deposit_account_<br>• sn_bom_payment.claim_vi |
| 클레임 뷰어<br><br>[sn_bom_payment.claim_viewer] | 클레임 케이스 및 관련 데이터 보기 | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.customer_data_vie |
| 문의 에이전트<br><br>[sn_bom_payment.inquiry_agent] | • 지불 문의 케이스의 전체 상태 보기<br>• 지불 문의 케이스 및 문의 작업<br>• 기록 상호작용 | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom_payment.inquiry_v<br>• sn_esm_agent<br>• sn_bom_payment.claim_vi |
| 문의 뷰어<br><br>〔sn_bom_payment.문의_뷰어〕 | 문의 케이스 및 관련 데이터 보기 | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.customer_data_vie |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Payment Operations**와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 결제 관리자<br>〔sn_bom_payment.매니저〕 | • 결제 운영 대시보드 보기<br>• 지불 운영 프로세스에 사용 프로세스 최적화 | • sn_bom_payment.inquiry_c<br>• pa_viewer<br>• sn_bom_payment.claim_ag |

## 설치되는 테이블

**Financial Services Payment Operations** 앱과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 지불 기준<br>[sn_bom_payment_base] | 클레임, 지불 문의 케이스 및 지불 서비스 테이블은 지불 기준 테이블을 확장합니다. |
| 클레임<br>[sn_bom_payment_claim] | 모든 지불 클레임 케이스를 저장합니다. |
| 클레임 작업<br>[sn_bom_payment_claim_task] | 모든 클레임 작업을 저장합니다. |
| 차변 지침<br>[sn_bom_payment_debit_instruction] | 모든 환불에 대한 모든 차변 지침을 저장합니다. |
| 지불 문의 케이스<br>[sn_bom_payment_inquiry] | 모든 지불 문의 케이스를 저장합니다. |
| 문의 작업<br>[sn_bom_payment_inquiry_task] | 모든 지불 문의 작업을 저장합니다. |
| 수신 거래<br>[sn_bom_payment_m2m_receiving_transaction] | 수신 고객 및 계정이 받은 모든 금융 트랜잭션을 저장합니다. |
| 보낸 사람 거래<br>[sn_bom_payment_m2m_sender_transaction] | 보낸 고객이 보낸 모든 금융 거래(입금)를 저장합니다. |
| 결제 서비스<br>[sn_bom_payment_service] | 차변 승인을 위한 모든 결제 서비스 케이스를 저장합니다. |

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

에서 Financial Services Payment Operations사용할 수 있는 속성을 사용자 지정합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 시스템 속성 [sys_properties] 테이블을 열려면 탐색 필터에 `sys_properties.list`를 입력합니다.

다음으로 이동하여 지불 운영 속성에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 지불 운영 > 관리 > 속성.

**Financial Services Payment Operations**의 속성

| 속성 | 설명 |
|---|---|
| 후속 클레임 작업을 생성할 때까지 대기하는 일 수<br><br>sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days | 클레임 케이스가 이 속성에 언급된 일수 내에 종결되지 않으면 시스템은 클레임에 대한 후속 클레임 작업을 생성합니다.<br>• 유형: 정수<br>• 기본값: 16<br>• 위치: 모두 > 지불 운영 > 관리 > 속성<br>• 자세히 알아보기: 외부 환불에 대한 클레임 작업 |
| 후속 쿼리 작업을 생성할 때까지 대기하는 일 수<br><br>sn_bom_payment.inquiry_task_folow_up_interval_in_days | 케이스가 이 속성에 언급된 일수 내에 해결되지 않거나 종결되지 않으면 지불 문의 케이스에 대한 후속 문의 작업이 시스템이 생성됩니다.<br>• 유형: 정수<br>• 기본값: 16<br>• 위치: 모두 > 지불 운영 > 관리 > 속성<br>• 자세히 알아보기: 문의 작업 수행 |

지불 문의 케이스에 대한 필드 설명

지불 문의 케이스는 문의 에이전트가 은행의 고객 또는 타사 은행으로부터 받은 문의를 해결하는 데 도움이 됩니다.

지불 문의 요청이 제출되면 문의 케이스가 생성됩니다. 케이스 양식의 일부 필드는 문의 케이스가 생성된 요청에서 채워집니다.

케이스가 할당된 후 문의 에이전트는 다음 단계를 처리할 때 케이스의 필드를 채웁니다. 다음 단계에는 사례를 조사하고, 수신자 은행에 정보를 요청하는 이메일을 보내고, 사례에 대한 솔루션을 제안하는 것이 포함될 수 있습니다.

## 지불 문의 케이스의 상세 정보 탭 필드

양식의 세부 정보 탭은 케이스 관련 정보를 제공합니다.

지불 문의 케이스 상세 정보 탭 필드

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| 번호 | 케이스에 대해 시스템에서 생성된 고유 번호입니다. |
| 문의 유형 | 지불 오류 지불 및 수취인 클레임 비영수증과 같은 지불 문의 케이스의 유형입니다. 문의 유형에 따라 트리거할 플로우와 표시할 양식 뷰가 결정됩니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지불 문의 케이스 상세 정보 탭 필드

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| 보낸 사람 고객 | 지불을 보낸 소비자입니다. 이 필드는 내부 결제 문의 경우에만 표시됩니다.<br><br>보낸 사람 계정 필드에서 비즈니스 고객을 선택하면 이 필드가 표시되지 않습니다. |
| 보낸 사람 계좌 | 지불을 보낸 비즈니스 고객입니다. 이 필드는 내부 결제 문의 경우에만 표시됩니다. 발신자 고객 필드에서 소비자를 선택하면 이 필드가 표시되지 않습니다. |
| 보낸 사람 연락처 | 지불을 보낸 비즈니스 고객의 접촉 창구입니다. 이 필드는 내부 결제 문의 경우에만 표시됩니다. 발신자 고객 필드에서 소비자를 선택하면 이 필드가 표시되지 않습니다. |
| 보낸 사람 금융 계좌 | 송금인이 결제에 사용한 금융 계좌입니다. 이 필드는 내부 결제 문의에 대해서만 표시되며 선택한 보낸 사람 고객 또는 계좌의 입금 계좌만 표시합니다. |
| 보낸 사람 거래 | 보낸 고객이 보낸 금융 거래입니다. 이 필드는 내부 결제 문의에 대해서만 표시되며 선택한 발신자 금융 계좌에 대한 입금 거래만 표시합니다.<br><br>여러 트랜잭션을 문의에 연결할 수 있습니다. 이러한 트랜잭션은 문의의 보낸 사람 트랜잭션 탭에도 나열되며, 여기에서 추가 정보를 볼 수 있습니다.<br><br>트랜잭션이 변경되면 보낸 사람 트랜잭션 필드와 보낸 사람 트랜잭션 탭이 모두 업데이트됩니다. |
| 상태 | 케이스의 상태입니다. |
| 할당 그룹 | 케이스에 대해 작업할 수 있는 사용자 그룹입니다. 케이스가 아직 사용자에게 할당되지 않은 경우 이 그룹의 모든 구성원이 케이스에 대해 작업할 수 있습니다. |
| 담당자 | 케이스에 할당된 사용자입니다. |
| 채널 | 고객이 문의를 위해 연락하는 데 사용한 커뮤니케이션 채널입니다. |
| 오류 유형 | 고객 또는 은행의 잘못인지 식별하기 위한 지불 오류 유형입니다. 이 필드는 수취인 클레임 비영수증 - 외부 및 오류로 인한 지불 지불 문의에만 표시됩니다. |
| 유효한 클레임 | 문의 에이전트가 문의에서 클레임을 생성해야 하고 고객이 환불을 받을 자격이 있다고 결정할 때 사용하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 저장 후 클레임 만들기 버튼이 표시됩니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지불 문의 케이스 상세 정보 탭 필드

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| 간단한 설명 | 케이스에 대한 간략한 설명입니다. 이 필드는 선택한 요청 유형에서 자동으로 채워집니다. |
| 설명 | 케이스에 대한 자세한 설명입니다. |
| 지불 정보 | |
| 받는 사람 유형 | 은행 내부 또는 외부의 수신자입니다. 이 필드는 수취인 클레임 비영수증 - 외부 및 수취인 클레임 비영수증 - 내부 문의 유형에만 표시됩니다. |
| 전송 대상 - 수취인 이름 | 지불이 송금된 수익자의 이름입니다. 이 필드는 수취인 클레임 미수령 - 내부 및 오류 지불과 같은 내부 문의에만 표시됩니다. |
| 전송 대상 - 계좌 번호 | 지불이 송금된 수익자의 계좌 번호입니다. 이 필드는 수취인 클레임 미수령 - 내부 및 오류 지불과 같은 내부 문의에만 표시됩니다. |
| 전송 대상 - 정렬/라우팅 번호 | 지불이 송금된 정렬 또는 라우팅 번호입니다. 이 필드는 수취인 클레임 미수령 - 내부 및 오류 지불과 같은 내부 문의에만 표시됩니다. |
| 지불 처리 업체 | 지불 방법의 방법입니다. 결제 프로세서는 지역에 따라 다릅니다. |
| 트랜잭션 ID | 결제 트랜잭션의 고유 식별자이며 제3자 은행과 공유합니다. |
| 지급 날짜 | 지불이 이루어진 날짜입니다.<br><br>보낸 사람 거래 필드는 거래의 날짜 필드를 기준으로 이 날짜를 설정합니다. 문의와 관련된 거래가 여러 개 있는 경우 가장 빠른 거래 날짜가 지불 날짜로 설정됩니다. |
| 총 금액 | 총 지불 금액입니다. 결제가 이루어진 통화를 선택합니다.<br><br>보낸 사람 거래 필드는 트랜잭션의 금액 필드를 기준으로 총 금액을 설정합니다. 문의와 관련된 트랜잭션이 여러 개 있는 경우 모든 금액을 더하여 총 금액을 설정합니다. |
| 보낸 사람 은행 | 보낸 사람의 금융 계좌와 연결된 은행입니다. 이 필드의 금융 기관 목록은 보낸 사람이 내부 또는 외부인지에 따라 달라집니다. |
| 수신자 은행 | 수취인의 금융 계좌와 연결된 은행입니다. 이 필드의 금융 기관 목록은 수신자 유형이 내부인지 외부인지에 따라 달라집니다. |
| 외부 문의 ID | 외부 공급업체 은행에서 받은 케이스의 고유 ID입니다. 이 필드는 수신자 유형이 외부인 경우에만 표시됩니다. |
| 해외 결제 | 지불이 국제 지불인지 여부를 나타내는 옵션입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지불 문의 케이스 상세 정보 탭 필드

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| 정기 결제 | 지불이 반복 지불 일정의 일부인지 여부를 나타내는 옵션입니다. |
| 해결 정보 | |
| 해결한 사람 | 케이스를 해결하기 위해 솔루션을 제안한 에이전트의 이름입니다. |
| 해결됨 | 에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하고 케이스 상태가 해결됨 상태로 전환된 날짜입니다. |
| 종결한 사람 | 고객이 제안된 솔루션을 수락한 후 케이스를 종결한 에이전트의 이름입니다. |
| 종결 | 에이전트가 제안된 솔루션에 대한 고객의 수락을 받은 후 케이스가 종결되고 케이스 상태가 종결 상태로 전환된 날짜입니다. |
| 해결 코드 | 제안된 솔루션의 유형입니다. |
| 해결 참고 사항 | 제안된 솔루션에 대한 에이전트의 메모입니다. |
| 피드백에 해결 메모 추가 | 해결 메모를 코멘트에 복사하는 옵션입니다. |
| 설명 및 활동 | |
| 추가 피드백 | 케이스 진행률에 대한 에이전트의 코멘트입니다. |

## 내부 지불 수신자가 있는 수취인 클레임 비영수증 케이스와 관련된 필드

내부 지불 수신자가 있는 수취인 클레임 비영수증 케이스의 필드

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| 수신 고객 | 지불을 받은 소비자입니다.<br><br>수신 계정 필드에서 비즈니스 고객을 선택하면 필드가 표시되지 않습니다. |
| 수신 계좌 | 지불을 받은 비즈니스 고객입니다. 수신 고객 필드에서 소비자를 선택하면 이 필드가 표시되지 않습니다. |
| 수신 연락처 | 지불을 받은 비즈니스 고객의 접촉 창구입니다. 수신 고객 필드에서 소비자를 선택하면 이 필드가 표시되지 않습니다. |
| 수신 금융 계좌 | 지급을 받은 수취인의 금융 계좌입니다. |
| 수신 거래 | 수신 고객 또는 계정이 받은 금융 거래입니다.<br><br>여러 수신 거래를 문의와 연결할 수 있습니다. 이러한 거래는 문의 의 수신 거래 탭에서도 업데이트되며, 여기에서 추가 정보를 볼 수 있습니다.<br><br>트랜잭션이 변경되면 수신 트랜잭션 필드와 수신 트랜잭션 탭이 모두 업데이트됩니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 오류 케이스의 지불 관련 필드

### 오류 케이스의 지불 필드

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| 자금 회수를 시도함 | 문의를 열기 전에 고객이 결제 복구를 시도했는지 여부를 식별하는 옵션입니다. |
| 올바른 전송 대상 - 수취인 이름 | 지급액을 받을 수취인의 이름입니다. 이 필드는 오류 발생 시 지불 문의 유형에만 표시됩니다. |
| 올바른 전송 대상 - 계좌 번호 | 지불이 송금되어야 하는 수익자의 계좌 번호입니다. 이 필드는 오류 발생 시 지불 문의 유형에만 표시됩니다. |
| 올바른 보내기 - 정렬/라우팅 번호 | 지불을 보낼 정렬 또는 라우팅 번호입니다. 이 필드는 오류 발생 시 지불 문의 유형에만 표시됩니다. |
| 고객 사유 | 고객이 지불 문의를 연 이유 목록입니다. |

### 클레임 케이스에 대한 필드 설명

클레임 케이스는 클레임 에이전트가 은행의 고객 또는 타사 은행으로부터 받은 결제 클레임 요청을 해결하는 데 도움이 됩니다.

클레임 요청이 제출되면 클레임 케이스가 생성됩니다. 케이스 양식의 일부 필드는 클레임이 생성된 요청에서 채워집니다.

케이스가 할당된 후 클레임 에이전트는 다음 단계를 처리할 때 케이스의 필드를 채웁니다. 다음 단계에는 사례 조사, 은행 또는 고객에게 환불 요청, 환불 완료가 포함될 수 있습니다.

## 클레임 케이스의 상세 정보 탭 필드

양식의 세부 정보 탭은 케이스 관련 정보를 제공합니다.

### 클레임 케이스 상세 정보 탭 필드

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| 번호 | 케이스에 대해 시스템에서 생성된 고유 번호입니다.<br>• 내부: 은행 고객으로부터 옵니다.<br>• 외부: 타사 은행에서 제공 |
| 클레임 유형 | 클레임 케이스의 유형입니다.<br>• 내부: 은행 고객으로부터 요청이 왔습니다.<br>• 외부: 외부 공급업체 은행에서 요청이 왔습니다.<br><br>클레임 유형에 따라 트리거할 플로우와 표시할 양식 뷰가 결정됩니다. |
| 환불 유형 | 클레임에 대한 환불을 받을 위치를 나타내는 옵션입니다. |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클레임 케이스 상세 정보 탭 필드

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| | • 내부: 환불은 고객 또는 은행 자체와 같이 은행 내부에서 이루어집니다.<br>• 외부: 제3자 은행에서 환불이 이루어집니다. |
| 오류 유형 | 고객 또는 은행 때문인지 여부를 나타내는 오류의 유형입니다. 일반적으로 이 필드는 클레임을 해결하는 데 가장 적합한 과정을 결정합니다. |
| 오류 범주 | 클레임의 오류 범주입니다. 이 목록에는 선택한 오류 유형을 기반으로 하는 업계 표준 오류 범주가 포함되어 있습니다. |
| 오류 하위 범주 | 클레임의 오류 하위 범주입니다. 이 목록에는 선택한 오류 범주를 기반으로 하는 업계 표준 오류 하위 범주가 포함되어 있습니다. |
| 상태 | 케이스의 상태입니다. |
| 할당 그룹 | 케이스에 대해 작업할 수 있는 사용자 그룹입니다. 케이스가 아직 사용자에게 할당되지 않은 경우 이 그룹의 모든 구성원이 케이스에 대해 작업할 수 있습니다. |
| 담당자 | 케이스에 할당된 사용자입니다. |
| 지불 문의 | 지불 문의 케이스의 참조 번호이며 해당 문의에서 클레임이 생성되었음을 나타냅니다.<br><br>이 필드는 클레임 유형 필드가 내부 로 설정되고 문의에서 클레임이 생성될 때 자동으로 채워지는 경우에만 나타납니다. |
| 요청된 처리 | 내부 클레임 팀 또는 외부 공급업체 은행에서 클레임에 대한 처리를 요청했습니다. 이 목록에는 업계 표준 치료법이 포함되어 있습니다. |
| 실제 처리 | 내부 클레임 팀 또는 외부 공급업체 은행의 클레임에 대한 실제 처리. |
| 간단한 설명 | 케이스에 대한 간략한 설명입니다. 이 필드는 선택한 요청 유형에서 자동으로 채워집니다. 그러나 이 설명은 수정할 수 있습니다. |
| 설명 | 케이스에 대한 자세한 설명입니다. |
| 클레임 상세 정보 섹션 | |
| 클레임 은행 | 클레임과 연결된 은행입니다. 이 필드에 표시되는 금융 기관 목록은 다음에 따라 달라집니다.<br>• 클레임 유형 – 내부 또는 외부.<br>• 금융 기관 [sn_bom_financial_institution] 테이블에 나열된 은행입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클레임 케이스 상세 정보 탭 필드

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| 외부 클레임 ID | 외부 공급업체 은행에서 제공한 클레임의 고유 ID입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 외부로 설정된 경우에만 나타납니다. |
| 클레임 고객 | 클레임을 연 소비자입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다.<br><br>클레임 계정 필드에서 비즈니스 고객을 선택하면 필드가 표시되지 않습니다. |
| 청구 계좌 | 클레임을 시작한 비즈니스 고객입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다. 클레임 고객 필드에서 소비자를 선택하면 필드가 표시되지 않습니다. |
| 청구 연락처 | 클레임을 연 비즈니스 고객의 접촉 창구입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다. 클레임 고객 필드에서 소비자를 선택하면 필드가 표시되지 않습니다. |
| 클레임 금융 계좌 | 클레임 고객이 사용한 입금 계좌입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다. |
| 클레임 거래 | 클레임에 사용되는 금융(예금) 거래입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다.<br><br>여러 트랜잭션을 클레임에 연결할 수 있습니다. 이러한 거래는 추가 정보를 볼 수 있는 클레임의 클레임 거래 탭에도 나열됩니다.<br><br>트랜잭션이 변경되면 클레임 트랜잭션 필드와 클레임 트랜잭션 탭이 모두 업데이트됩니다. |
| 트랜잭션 ID | 외부 공급업체 은행과 공유할 결제 트랜잭션의 고유 식별자입니다. |
| 총 금액 | 클레임과 연결된 총 지불 금액입니다. 결제가 이루어진 통화를 선택합니다.<br><br>클레임 거래 필드는 트랜잭션의 금액 필드를 기준으로 총 금액을 설정합니다. 클레임과 연결된 트랜잭션이 여러 개 있는 경우 모든 금액이 더해져 총 금액이 설정됩니다. |
| 지불 처리 업체 | 지불 방법의 방법입니다. 결제 프로세서는 지역에 따라 다릅니다. |
| 지급 날짜 | 지불이 이루어진 날짜입니다. |
| 정기 결제 | 지불이 반복 지불 일정의 일부인지 여부를 나타내는 옵션입니다. |
| 해외 결제 | 지불이 국제 지불인지 여부를 나타내는 옵션입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클레임 케이스 상세 정보 탭 필드

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| 환불 상세 정보 섹션 | |
| 환불 은행 | 환불과 연결된 은행입니다. 이 필드에 표시되는 금융 기관 목록은 다음에 따라 달라집니다.<br>• 클레임 유형 – 내부 또는 외부.<br>• 금융 기관 [sn_bom_financial_institution] 테이블에 나열된 은행입니다. |
| 추적 ID | 외부 공급업체 은행에서 제공하는 클레임의 고유 ID입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 외부로 설정된 경우에만 나타납니다. |
| 결과 | 클레임에 대한 환불 결과입니다. 환불 유형 필드가 내부로 설정된 경우 이 필드는 차변 승인 케이스에서 자동으로 업데이트됩니다. |
| 환급 금액 | 환불 결과에 따라 환불되는 총 금액입니다. 환불 유형 필드가 내부로 설정된 경우 이 필드는 차변 승인 케이스에서 자동으로 업데이트됩니다.<br>환불이 이루어지는 통화를 선택합니다. |
| 결과 메모 | 환불 결과에 대한 추가 참고 사항. 환불 유형 필드가 내부로 설정된 경우 이 필드는 차변 승인 케이스에서 자동으로 업데이트됩니다. |
| 설명 및 활동 섹션 | |
| 추가 피드백 | 케이스 진행률에 대한 에이전트의 코멘트입니다. |

## 내부 환불 유형이 있는 클레임과 관련된 환불 필드

내부 환불 유형이 있는 클레임의 경우 클레임 대리인은 차변 승인 케이스를 생성하여 은행 또는 고객에게 내부적으로 환불을 요청하고 이러한 필드를 작성합니다.

주: 이러한 필드는 환불 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다.

환불 유형 필드가 내부로 설정된 경우 환불 필드

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| 환불 상세 정보 섹션 | |
| 차변 고객 | 에이전트가 환불이 고객으로부터 이루어져야 한다고 판단하는 경우 클레임을 환불하는 고객입니다. |
| 차변 금융 계좌 | 환불에 사용되는 인출 고객의 입금 계좌입니다.<br>주: 이 계좌는 수신 거래에서 돈을 받은 계좌와 동일하지 않을 수 있습니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

환불 유형 필드가 내부로 설정된 경우 환불 필드

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| 인출 계좌 | 클레임을 환불하는 비즈니스 고객입니다. 차변 고객 필드에서 소비자를 선택한 경우에는 이 필드가 표시되지 않습니다. |
| 직불 연락처 | 클레임을 환불하는 비즈니스 고객의 접촉 창구입니다. 차변 고객 필드에서 소비자를 선택한 경우에는 이 필드가 표시되지 않습니다. |
| 수신 거래 | 고객이 수신하여 환불에 사용한 재무(입금) 거래입니다.<br><br>여러 수신 트랜잭션을 클레임에 연결할 수 있습니다. 이러한 거래는 클레임의 수신 거래 탭에도 나열되며, 여기에서 추가 정보를 볼 수 있습니다.<br><br>트랜잭션이 변경되면 수신 트랜잭션 필드와 수신 트랜잭션 탭이 모두 업데이트됩니다. |
| 차변 승인 | 은행 또는 고객에게 내부적으로 환불을 요청하기 위해 생성된 차변 승인 케이스 번호입니다.<br><br>이 필드는 클레임에 대한 차변 승인 케이스를 생성할 때 자동으로 채워집니다.<br><br>자세한 내용은 내부 환불에 대한 차변 승인 케이스 생성 문서를 참조하십시오. |

## Financial Services Payment Operations 대시보드

대시보드를 Financial Services Payment Operations 사용하면 팀과 비즈니스가 지불 문의, 청구 및 인출에 대해 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

**중요사항:** Financial Services Payment Operations 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

이러한 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간에 대해 오픈 케이스, 새 케이스 및 지불 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 Now Platform 역할

- sn_bom_payment.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_bom_payment.admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

## Financial Services Payment Operations 대시보드에 액세스

대시보드에 Financial Services Payment Operations 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 지불 운영 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 지불 운영 > 대시보드.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 사례 **Financial Services Payment Operations**

| 사용자 | 대시보드 사용 |
|---|---|
| 결제 관리자 | 지불 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 지불 케이스를 모니터링합니다.<br>• 각 지불 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링<br>• 에이전트 생산성 검토<br>• 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 오류 유형별로 클레임 상세 정보 모니터링<br>• 오류 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 지불 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

지불 처리 업체 기반 고객 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 비율(%)

지불 처리 업체 기반의 고객 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([Total Number of open internal claims having customer error
 grouped by payment processor]/[Total Number of open internal
 claims having customer error])*100
```

실제 처리 기반의 은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임 비율(%)

세부 항목이 결과 이유인 실제 처리를 기반으로 은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([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
```

오류 범주 기반의 은행 오류가 있는 오픈 내부 클레임 비율(%)

세부 항목이 기간 및 은행 오류 범주인 오류 범주를 기반으로 은행 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([Total Number of open internal claims having bank error based
 upon error category]/[Total number of open internal claims
 having bank error])*100
```

고객 오류가 있는 외부 클레임의 환급 금액 총합 비율(%)

세부 항목이 실제 처리인 고객 오류가 있는 외부 클레임에 대해 환급된 총 클레임 금액의 백분율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
([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
```

실제 처리 기반의 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 비율(%)

세부 항목이 결과 이유인 실제 처리를 기반으로 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
(([Total number of closed external claims having customer error
 based upon outcome]/[Total number of closed external claims
 having customer error])*100)||0
```

요청된 처리 기반의 은행 오류가 있는 오픈 내부 클레임 비율(%)

세부 항목이 연령 및 지불 프로세서인 요청된 처리를 기반으로 은행 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([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
```

요청된 처리가 예외로 표시된 오픈 내부 클레임 비율(%)

세부 항목이 기간 및 오류 유형인 예외로 요청된 처리가 있는 오픈 내부 클레임의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([Number of open cases having requested treatment as
 Exception]/[Total Number of open cases having requested
 treatment as Exception])*100
```

지불 케이스의 종결 시간(%)

세부 항목이 연령, 지불 케이스 및 지불 에이전트인 지불 케이스의 종결 시간 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[Summed Duration of Payment Closed Cases]/[Number of Payment
 Closed Cases] /24
```

환급 금액이 있는 외부 클레임에 대해 복구된 총 클레임 비율(%)

세부 항목이 실제 처리인 환급 금액이 있는 외부 클레임에 대해 복구된 총 클레임 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([Sum of refund amount for closed external claims having bank
 error]/[Total sum of refund amount for closed external claims
 having bank error])*100
```

실제 분할 처리에 대한 은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임 비율(%)

세부 항목이 실제 처리인 실제 분할 처리에 대해 은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 백분율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([Total number of closed external claims having bank error
 based upon actual treatment]/[Total number of closed external
 claims having bank error])*100
```

요청된 처리 기반의 고객 오류가 있는 오픈 내부 클레임 비율(%)

세부 항목이 연령 및 고객 오류 범주인 요청된 처리를 기준으로 고객 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([Total Number of open internal claims having customer error
 with custom error category]/[Total Number of open internal
 claims having customer error])*100
```



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실제 처리에 대한고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 비율(%)

실제 처리에 대한 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 백분율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([Total number of closed external claims having customer error
 based upon actual treatment]/[Total number of closed external
 claims having customer error])*100
```

요청된 처리가 보호됨으로 표시된 내부 클레임 비율(%)

세부 항목이 기간 및 오류 유형인 보호됨으로 요청된 처리가 있는 내부 클레임의 백분율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([Number of open cases having requested treatment as
 Protected]/[Total number of open cases having requested
 treatment as Protected])*100
```

요청된 처리가 예외로 표시된 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임 수

세부 항목이 실제 처리인 예외로 요청된 처리와 함께 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임 수입니다.

## 세부 항목

- 실제 처리
- 기간
- 은행 오류 범주
- 고객 오류 범주
- 오류 유형
- 결과 이유
- 지불 에이전트
- 지불 케이스
- 지불 처리 업체
- 결제 서비스
- 지불 유형

## 필터

다음 표에는 결제 운영 대시보드에서 사용할 수 있는 필터가 나와 있습니다.

결제 운영 대시보드에서 사용할 수 있는 필터

| 이름 | 유형 | 설명 |
|---|---|---|
| 실제 처리 | 선택 | 지불 클레임의 실제 처리에 사용할 수 있는 선택 항목을 표시합니다. |
| 기간 | 버킷 | 지불 케이스의 기간(일)을 표시합니다. |
| 은행 오류 범주 | 선택 | 지불 클레임에 대한 은행 오류 범주에서 사용할 수 있는 선택 항목을 표시합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결제 운영 대시보드에서 사용할 수 있는 필터

| 이름 | 유형 | 설명 |
|---|---|---|
| 고객 오류 범주 | 선택 | 지불 클레임에 대한 고객 오류 범주에 사용할 수 있는 선택 항목을 표시합니다. |
| 오류 유형 | 선택 | 지불 문의의 오류 유형에 사용할 수 있는 선택 항목을 표시합니다. |
| 결과 이유 | 선택 | 지불 클레임에 사용할 수 있는 결과 선택 항목을 표시합니다. |
| 지불 에이전트 | 스크립트 | 사용자 역할 테이블에서 sn_bom_payment.claim_agent 또는 sn_bom_payment.inquiry_agent 역할을 가진 할당된 지불 에이전트를 가져옵니다. |
| 지불 케이스 | 스크립트 | 작업 테이블에서 지불 케이스 기록을 가져옵니다. |
| 지불 처리 업체 | 선택 | 지불 방법에 대해 지불 프로세서에서 사용할 수 있는 선택 항목을 표시합니다. |
| 결제 서비스 | 목록 | 모든 지불 작업에 대한 기록을 가져옵니다. |
| 지불 유형 | 스크립트 | 작업 SLA 테이블에서 지불 케이스 기록을 가져옵니다. |



## Financial Services Treasury Operations

ServiceNow® Financial Services Treasury Operations 애플리케이션은 재무 조직이 자동화된 워크플로우를 통해 재무 상품의 엔드 투 엔드 온보딩을 디지털화할 수 있는 재무 서비스 운영의 솔루션입니다.

### 스토어에서 앱 요청

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



고객, 관계 관리자 및 에이전트가 Treasury Operations를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

설정



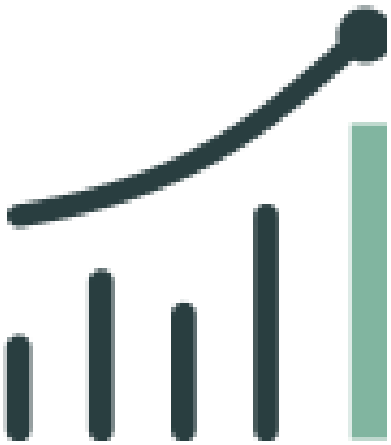
Financial Services Treasury Operations을 설정합니다.

사용



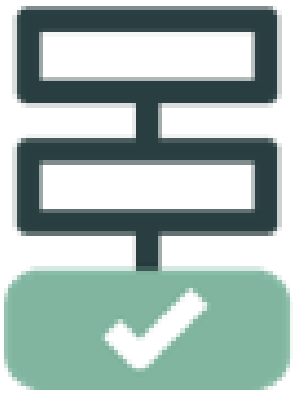
재무 서비스 요청을 제출하고 관리합니다.

분석 및 보고



사전 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조정하고 프로세스를 개선합니다.

프로세스 최적화



프로세스를 시각화하고 개선 기회를 파악합니다.

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 가져옵니다.

기계번역

**Financial Services Treasury Operations** 탐색

는 전신 송금 및 원격 입금 매입(RDC)과 같은 주요 서비스에 사용할 수 있는 워크플로우를 사용하여 재무 상품 온보딩을 관리하는 데 사용할 ServiceNow® Financial Services Treasury Operations 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 주요 기능

- 실시간 엔드 투 엔드 가시성을 통해 단일 시스템에서 새 요청을 관리합니다.
- 관련 팀 간에 케이스를 지능적으로 분할합니다.
- 통합 플레이북 경험을 통해 재무 상품 온보딩 프로세스의 복잡성을 줄입니다.
- 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow® Financial Services Document Management 필수 문서를 관리합니다.
- 특정 작업에 집중하고 사용자 지정 작업 공간 및 역할을 사용하여 올바른 순서대로 완료합니다.
- 추세와 응답시간을 퍼포먼스 분석 추적하여 지속적인 개선을 추진합니다.

## 재무 운영 가상 사용자

Treasury Operations는 다음과 같은 가상 사용자를 대상으로 합니다.

의 가상 사용자 **Financial Services Treasury Operations**

| 가상 사용자 | 설명 |
|---|---|
| 관리자 | 애플리케이션 구성을 담당하는 재무 관리자입니다. |
| 서비스 요청자 | 요청을 제출하고 케이스의 상태를 확인하는 분기 작업자입니다. 다음 사용자가 재무 제품 활성화 또는 수정을 위해 재무 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.<br>• 재무 기고자에게 연락하는 계정 및 접촉 창구(비즈니스 고객)<br>• 금융 기관 프론트 오피스의 재무 기고자 |
| 이행자 | 재무 서비스 팀과 협력하는 금융 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 에이전트입니다. 이들은 재무 서비스에 들어오는 재무 케이스 및 작업을 처리하고 재무 상품의 활성화 또는 수정을 완료하는 일을 담당합니다.<br>재무 서비스 요청에 대해 작업하는 에이전트는 다음과 같습니다.<br>• 재무 기고자<br>• 재무 에이전트<br>• 재무 에이전트 커넥터<br>• 문서 에이전트 |
| 관리자 | 금융 기관의 재무 관리자:<br>• 보고서, 대시보드 및 SLA 검토<br>• 프로젝트를 활용한 프로세스 최적화 비즈니스 프로세스 분석 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## Financial Services Treasury Operations 설정

애플리케이션을 설치하고, 재무 서비스 데이터를 가져오고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션에 대한 Financial Services Treasury Operations 구현을 설정할 수 있습니다.

### Financial Services Treasury Operations 설치

관리자 역할이 Financial Services Treasury Operations 있으면 애플리케이션(sn_bom_treasury)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Treasury Operations 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

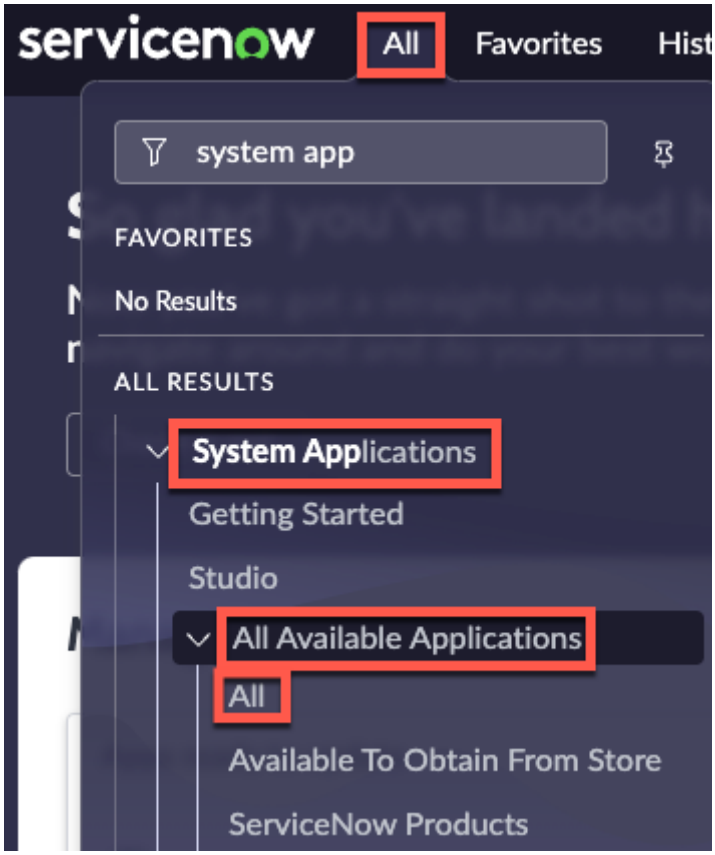
자세한 내용은 Financial Services Treasury Operations와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. Financial Services Treasury Operations 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_bom_treasury)을 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

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

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

   중요사항: 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

### Financial Services Treasury Operations 구성

애플리케이션과 함께 Financial Services Treasury Operations 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 따라 필요에 따라 수정합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
애플리케이션이 설치되어 있는지 Financial Services Treasury Operations 확인합니다. 자세한 내용은 Financial Services Treasury Operations 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_bom_treasury.admin 및 admin

프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 트랜잭션 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토합니다.
   해당하는 경우 수정하거나 새로 추가합니다.

| 작업 | 설명 |
|---|---|
| 서비스 정의 구성 | 재무 서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다.<br><br>새 케이스 유형을 추가하고 각 유형에 대한 서비스 정의를 구성할 수 있습니다. |
| 플로우 편집 또는 생성 | 을 사용하여 플로우 디자이너플로우를 편집하거나 생성합니다. |
| Playbook 구성 | 를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너새 플레이북을 편집하거나 생성합니다. |
| CSM 구성 가능 작업 공간 구성 | 구성 CSM 구성 가능 작업 공간 에이전트가 고객과 상호작용하고 케이스를 생성하여 작업할 수 있도록 합니다. |
| 서비스 수준 계약(SLA) 구성 | 설치된 SLA를 구성 하여 재무 서비스 케이스 및 작업에 대한 SLA 타이밍을 구성합니다. |
| 사용자 그룹 구성 | 케이스 및 작업 할당을 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다. |
| 담당 규칙 구성 | 담당 규칙을 구성 하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 이러한 케이스를 에이전트에게 라우팅합니다. |
| 문서 프로세서 구성 | 구성 문서 프로세서 문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙. |

## Financial Services Treasury Operations 사용

기고자와 에이전트가 Financial Services Treasury Operations애플리케이션을 사용하여 재무 케이스를 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

### 작업 공간

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

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 작업 공간 문서를 참조하십시오.

작업 공간 재무 운영 사용자

| 사용자 | 설명 |
| --- | --- |
| 재무 기고자 | 자신이 관리하는 계정에 대한 재무 서비스 케이스를 만들고 추적합니다. |
| 재무 에이전트 | 재무 서비스 케이스 및 재무 작업을 수행합니다. |
| 재무 에이전트 커넥터 | 재무 케이스 및 작업이 관리하는 계정에 대한 요청을 이행하기 위해 재무 케이스 및 작업을 생성하고 작업합니다. |
| 문서 에이전트 | 재무 서비스 케이스에 대한 문서 작업을 수행합니다. |
| 재무 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 재무 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오. |

## 자동화된 워크플로우

재무 케이스에 대해 미리 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

고객에게 재무 상품이 필요한 경우 재무 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 재무 및 문서 에이전트와 같은 적절한 백오피스 에이전트로 라우팅합니다. 에이전트는 재무 상품 요청을 이행하기 위해 이러한 작업을 수행합니다.

자세한 내용은 Financial Services Treasury Operations 워크플로우 문서를 참조하십시오.

## 케이스 **Playbook**

케이스 플레이북을 사용하여 재무 기고자와 에이전트는 케이스 및 작업을 검토하고 작업합니다. 플레이북은 케이스가 로깅된 시간부터 최종 해결 및 고객과의 커뮤니케이션에 이르기까지 케이스 처리 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기를 제공합니다.

## 대시보드

퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 통찰력을 제공합니다. 사전 구성된 보고서와 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드는 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 Financial Services Treasury Operations 대시보드 문서를 참조하십시오.

### **Financial Services Treasury Operations** 워크플로우

애플리케이션은 Financial Services Treasury Operations 모든 재무 서비스에 대해 구성할 수 있는 자동화된 워크플로우를 설치합니다. 이러한 워크플로우는 케이스를 생성하고 작업을 재무 및 문서 에이전트에게 라우팅합니다.

## 이 애플리케이션에서 사용할 수 있는 워크플로우

재무 서비스에 대해 다음과 같은 사전 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.



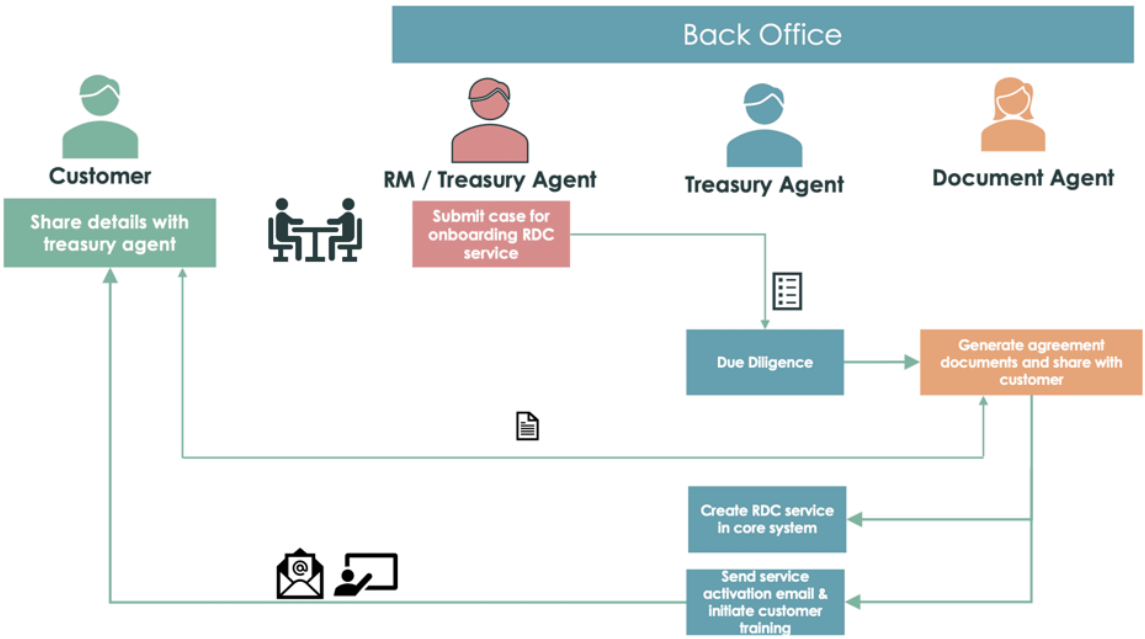
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 원격 입금 캡처(RDC) 서비스
- 계좌 이체 서비스

이러한 워크플로우는 Process Automation Designer 및 Flow Designer 를 사용하여 빌드됩니다. 재무 관리자는 조직의 필요에 따라 이러한 워크플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 RDC 서비스 온보딩에 대한 재무 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

**RDC** 서비스 온보딩을 위한 재무 운영 워크플로우 예시




## 재무 운영의 일반 워크플로우

고객에게 재무 상품이 필요한 경우 재무 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 워크플로우 전체에서 재무 및 문서 에이전트는 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다. 케이스 플레이북은 케이스를 해결하는 데 필요한 단계를 에이전트에게 안내합니다.

다음은 애플리케이션의 Financial Services Treasury Operations 일반적인 재무 워크플로입니다.

주: 서비스 요청 유형에 따라 워크플로우에 추가 또는 더 적은 수의 작업이 포함될 수 있습니다.

고객으로서

고객이 금융 기관에 연락하여 재무 서비스를 요청합니다.

재무 기고자로서

관계 관리자와 같은 재무 기고자는 고객을 대신하여 재무 제품 활성화 또는 수정 요청을 제출합니다.

1. 기고자가 재무 상품 온보딩 케이스를 개시합니다.
2. 케이스 플레이북에서 기고자는 시작 스테이지의 케이스 세부 정보를 업데이트하고 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 관련 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

백오피스 에이전트로

1. 케이스 플레이북에서 재무 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 실사를 수행합니다. 신청자가 금융 기관의 기준을 충족하면 에이전트가 작업을 완료로 표시합니다.

   주: 실사 작업은 RDC 서비스 워크플로우에 대해서만 나타납니다.

2. 문서 에이전트는 문서 작업을 수행하여 계약 문서를 생성하고, 고객과 공유하고, 승인을 받습니다.

   워크플로우는 재무 에이전트가 작업할 이행 작업을 생성합니다.

3. 이전의 모든 작업이 완료되면 재무 에이전트는 핵심 재무 시스템에서 재무 서비스를 활성화하고, 서비스 활성화 이메일을 고객에게 보내고, 재무 서비스에 대한 고객 교육을 시작합니다.

케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

### 재무 서비스 케이스 생성

고객을 대신하여 재무 케이스를 생성하여 재무 서비스 신청 프로세스를 시작합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_treasury.contributor 또는 sn_bom_treasury.agent_connector

주: 해당하는 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

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

#### 이 태스크 정보

재무 에이전트는 작업 공간의 목록 뷰에서 재무 서비스 케이스 로 이동하고 신규를 클릭하여 재무 서비스 케이스를 생성할 수도 있습니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 재무 케이스 목록 또는 상호작용 기록에서 재무 케이스를 생성합니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 재무 케이스 목록의 재무 케이스 | **a.** Lists(목록) 탭의 **Treasury Service Cases**(재무 서비스 케이스)에서 All(모두)을 클릭합니다.<br>**b.** 새로 만들기를 클릭합니다. |
| 상호작용 기록의 재무 케이스 | **a.** 목록 탭의 인터랙션에서내 인터랙션을 클릭합니다.<br>**b.** 고객에게 필요한 상호작용 기록을 엽니다.<br>**c.** 케이스 생성을 클릭합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| | 인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오. |

4. 새 케이스 생성 대화 상자에서 케이스를 생성할 재무 서비스를 선택합니다.
   - **RDC** 서비스를 온보딩합니다.
   - 온보드 유선 서비스.
5. 생성을 클릭합니다.
6. 양식에서 고객으로부터 수집한 필수 필드 및 기타 관련 정보를 입력합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

### 결과

- 재무 서비스 케이스가 신규 상태로 생성되고 워크플로우가 트리거됩니다.
- 케이스는 정의된 담당 규칙에 따라 재무 서비스의 할당 그룹 또는 에이전트에게 할당됩니다.

### 다음에 수행할 작업

필요한 모든 고객 정보를 수집하고 신청서를 제출합니다.

1. 플레이북 탭에서 시작 스테이지의 데이터를 채웁니다.
2. 이행을 위해 애플리케이션을 백오피스 에이전트에게 제출합니다.

## 이행을 위한 재무 서비스 케이스 제출

고객에 대해 필요한 모든 정보를 수집하고 이행을 위해 케이스를 백오피스 에이전트에게 제출합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_treasury.contributor 또는 sn_bom_treasury.agent_connector

> **중요사항:** 에이전트 커넥터 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 또는 기고자 사용자의 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

### 이 태스크 정보

케이스 플레이북의 시작 스테이지에 고객 데이터를 입력하고 요청된 재무 상품을 활성화하기 위한 애플리케이션을 제출합니다. 재무 에이전트는 케이스 플레이북의 시작 스테이지에서 활동을 수행할 수도 있습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. Lists(목록) 탭의 **Treasury Service** Cases(재무 서비스 케이스)에서 All(모두)을 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 시작 스테이지에서 활동을 완료합니다.

   a. 설정 활동에서 필드에 내용을 입력하고 완료 표시를 클릭합니다.

   > **주:** 필드는 은행 송금 또는 RDC와 같은 재무 상품 유형에 따라 사용할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**b.** 계정 활동에서 새로 추가 를 클릭하여 재무 서비스에 사용할 고객 계정을 추가합니다.

**c.** 사용자 활동에서 새로 추가 를 클릭하여 재무 서비스에 대한 사용자를 추가합니다.

**d.** 케이스 제출 활동에서 제출 의견 필드에 의견을 입력한 후 제출을 클릭하여 신청서를 작성합니다.

결과

- 재무 케이스가 이행을 위해 제출됩니다.
- 케이스 플레이북의 시작 스테이지가 완료로 표시되고 케이스가 자동으로 다음 스테이지로 진행됩니다.
- 연결된 재무 작업은 재무 서비스의 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다. 모든 문서 작업은 문서 서비스의 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다. 작업이 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

### 재무 서비스 케이스 작업

재무 케이스를 작업하여 신청자 정보를 수집하고, 미해결 작업이 완료되었는지 확인하며, 재무 상품 요청을 이행합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_treasury.agent 또는 sn_bom_treasury.agent_connector

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

#### 이 태스크 정보

고객에게 재무 상품이 필요하면 관계 관리자와 같은 재무 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 워크플로우 전체에서 재무 및 문서 에이전트는 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다.

**주:** 재무 서비스 요청 유형에 따라 워크플로우에 추가 또는 더 적은 수의 작업이 포함될 수 있습니다.

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

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 재무 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 재무 케이스에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 에이전트에게 케이스 해결과 관련된 단계를 안내합니다.
6. 다음 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.
   - 고객 정보 수집 및 재무 서비스 활성화 신청서 제출을 시작합니다.
   - 실사를 수행하기 위한 실사.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 이 단계는 RDC 서비스 워크플로에만 사용할 수 있습니다.

- 계약 문서를 준비하여 고객과 공유합니다.
- 요청 된 재무 서비스를 활성화하고, 서비스 활성화 이메일을 고객에게 보내고, 고객 교육을 시작하고, 케이스를 종결하기 위한 이행입니다.

플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 나타납니다.

### 결과

- 재무 케이스가 자동으로 업데이트되어 완료 종결로 표시됩니다.
- 고객이 재무 서비스 활성화 이메일을 받습니다.

## 계약 문서를 생성하기 위한 문서 작업 수행

재무 상품을 활성화하는 데 필요한 고객 계약 문서를 생성하는 문서 작업을 수행합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_document.b2b_agent

### 이 태스크 정보

문서 관리 서비스는 워크플로에 필요한 문서를 결정합니다. 문서를 수집하거나 고객에게 배포해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 작업이 자동으로 생성됩니다. 작업은 할당 규칙에 따라 문서 서비스 팀 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

자세한 내용은  문서를 참조하십시오.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 문서 서비스에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 문서 작업에 대해 〔모두〕를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 아웃바운드 문서 탭에서 문서를 선택합니다.
6. 문서를 검토한 후 확인을 클릭합니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
8. 닫기를 클릭합니다.

### 결과

- 문서 작업이 완료 종결 상태로 전환됩니다.
- 상위 재무 케이스의 경우, 케이스 플레이북의 계약 문서 스테이지가 완료로 표시되고 케이스가 다음 스테이지로 넘어갑니다.

## 실사 또는 이행을 위한 재무 작업 수행

상위 재무 서비스 케이스에 대한 실사 또는 이행 활동을 수행하기 위해 재무 작업을 수행합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_treasury.agent 또는 sn_bom_treasury.agent_connector



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

## 이 태스크 정보

재무 워크플로우는 재무 케이스에서 다음 활동에 대한 재무 작업을 자동으로 생성합니다.

- 실사 수행

  **주:** 이 작업은 RDC 재무 케이스에 대해서만 생성됩니다.

- 코어 시스템에서 재무 서비스 활성화
- 고객에게 재무 서비스 활성화 이메일 발송
- 재무 서비스에 대한 고객 교육 시작

담당 규칙이 구성되면 작업이 재무 에이전트에게 자동으로 할당됩니다. 재무 에이전트는 케이스 플레이북 또는 작업 양식을 사용하여 재무 작업을 수행할 수 있습니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 케이스 플레이북 또는 재무 작업 목록에서 작업을 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 케이스 플레이북에서 제출 | **a.** 목록 탭의 재무 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.<br>**b.** 목록에서 재무 작업이 포함된 케이스를 선택합니다.<br>**c.** 플레이북 탭을 선택합니다.<br>**d.** 실사 또는 이행 스테이지에서 작업할 작업 활동을 선택합니다.<br>**주:** 실사 활동은 RDC 재무 케이스에만 사용할 수 있습니다. |
| 재무 작업 목록에서 | **a.** 목록 탭의 재무 작업에서 작업 목록을 엽니다.<br>▪ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.<br>▪ 모든 재무 작업에 대해 모두를 클릭합니다.<br>**b.** 목록에서 작업할 작업을 선택합니다. |

4. 아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 핵심 은행 시스템에서 재무 태스크를 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
7. 플레이북 활동 또는 재무 작업 양식에서 작업을 닫습니다.
   - 케이스 플레이북에서 완료 표시 를 클릭하여 작업을 닫습니다.
   - 작업 양식에서 닫기를 클릭하여 작업을 닫습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

결과
재무 작업이 완료 종결 상태로 전환됩니다.

## Financial Services Treasury Operations에 대한 분석 및 보고

Financial Services Treasury Operations 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 미리 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드의 Performance Analytics 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

에 Financial Services Treasury Operations 대시보드 사용할 수 있습니다 Financial Services Treasury Operations.

### Financial Services Treasury Operations 대시보드

대시보드를 Financial Services Treasury Operations 사용하면 재무 서비스에 대해 수신된 재무 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

중요사항: Financial Services Treasury Operations 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

재무 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간 동안 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 재무 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 Now Platform 역할

- sn_bom_treasury.manager, 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요했습니다.
- 대시보드를 편집하려면 sn_bom_treasury.admin, sn_bom_pa.admin, pa_admin가 필요합니다.

## Financial Services Treasury Operations 대시보드에 액세스

대시보드에 Financial Services Treasury Operations 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 금융 운영 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 금융 운영 > 대시보드.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 **Financial Services Treasury Operations** 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 재무 관리자 | 재무 케이스의 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다. |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드 사용 **Financial Services Treasury Operations** 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| | • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반했거나 SLA를 위반하려고 하고 주의가 필요한 오픈 재무 케이스를 모니터링합니다<br>• 재무 상품별 재무 케이스의 볼륨 모니터링<br>• 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 재무 상품의 세부 정보로 드릴다운 |
| 재무 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

SLA를 가진 종결된 케이스의 FSO 재무.Number

SLA 내에서 그날 종결된 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

위반 SLA를 가진 종결된 케이스의 FSO 재무.Number

해당 날 종결되어 SLA를 위반한 재무 케이스 수입니다.

FSO 재무.미해결 케이스 수

해당 날짜에 연령 및 서비스 세부 항목이 있는 오픈 재무 케이스의 수입니다.

종결된 케이스의FSO 재무.번호

연령 및 서비스 세부 항목이 포함된 오늘 종결된 재무 케이스 수입니다.

종결 케이스까지 FSO 재무.Average 시간

세부 항목이 서비스인 재무 케이스를 종결하는 데 걸린 평균 시간입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[FSO Treasury.Summed duration of closed cases]/[FSO
 Treasury.Number of closed cases]
```

FSO 재무.종결 케이스의 합산 기간

해당 날 기간 및 서비스 세부 항목이 포함된 재무 케이스를 종결하는 데 걸린 총 시간입니다.

FSO 재무.새 케이스 수

연령 및 서비스 세부 항목이 포함된 오늘 열린 새 재무 케이스의 수입니다. 이 표시기를 종결된 케이스 수 표시기와 함께 사용하면 생성된 케이스 수와 종결된 케이스 수의 추세를 비교하고 확인하는 데 사용됩니다.

FSO 재무.SLA를 위반하는 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA 경과 백분율이 80% 이상인 오픈 재무 케이스의 수입니다.

FSO 재무.SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날 SLA를 위반한 미해결 재무 케이스 수입니다.

## 세부 항목

- 기간
- 서비스



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 필터

다음 표에는 재무 운영 대시보드에서 사용할 수 있는 필터가 나와 있습니다.

| 이름 | 유형 | 설명 |
|---|---|---|
| FSO 재무.서비스 | 작업 기록 | 작업 유형이 sn_bom_treasury로 시작하고 ###로 끝나는 서비스 정의 [sn_bom_service_definition] 테이블에서 모든 기록을 가져옵니다. |
| 기간 | 버킷 | 재무 케이스의 기간(일)을 표시합니다. |

## Financial Services Treasury Operations 참조

애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션)에 Financial Services Treasury Operations 대해 알아봅니다.

### Financial Services Treasury Operations와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 Financial Services Treasury Operations 테이블, 사용자 역할 및 예약된 작업을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 저장합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

### 설치된 플러그인

**Financial Services Treasury Operations**와 함께 설치되는 플러그인

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

### 설치된 스토어 애플리케이션

앱과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션 **Financial Services Treasury Operations**

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
|---|---|
| Financial Services Operations Core | 재무 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| 문서 프로세서 | 작업 워크플로에 Financial Services Treasury Operations 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Document Processor와 통합 문서를 참조하십시오. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

앱과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션 **Financial Services Treasury Operations**

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
|---|---|
| Playbooks for 고객 서비스 관리 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북을 참조하십시오. |
| CSM Contributor User | 미들 오피스 팀이 고객 요청에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 CSM 기고자 사용자를 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

**Financial Services Treasury Operations**와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 재무 관리자<br><br>[sn_bom_treasury.admin] | 다음을 수행할 수 있는 재무 운영을 위한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할:<br>• 재무 운영 역할 부여<br>• 재무 서비스 케이스 및 작업 삭제<br>• 재무 운영 애플리케이션 구성<br>• 재무 서비스 정의 생성 및 수정<br>• 재무 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_treasury.agent<br>• sn_bom_treasury.manager |
| 재무 에이전트<br><br>[sn_bom_treasury.agent] | • 재무 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력 | • sn_bom.service_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.rdc_service_viewer<br>• sn_bom.b2b_checking_account_viewer |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Treasury Operations**와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | • 케이스의 전체 상태 보기<br>• 재무 서비스 케이스 및 작업 작업 | • sn_bom.b2b_saving_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom_document.b2b_collector<br>• sn_bom.wire_transfer_service_viewer |
| 재무 관리자<br>〔sn_bom_treasury.관리자〕 | • 퍼포먼스 분석 재무 대시보드에서 보고서 보기<br>• 재무 운영 프로세스에 프로젝트 사용 프로세스 최적화 | • sn_bom_treasury.agent<br>• pa_viewer |
| 재무 기고자<br>[sn_bom_treasury.contributor] | • 재무 제품 활성화 또는 수정을 위한 서비스 요청 제출<br>• 재무 서비스 케이스 및 문서 서비스 작업의 상태 보기<br>• 시작 및 검토 단계까지 재무 케이스에 대한 작업<br>**중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.rdc_service_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.b2b_checking_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_saving_account_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.b2b_contributor<br>• sn_bom_document.b2b_collector<br>• sn_bom.wire_transfer_service_viewer |
| 재무 에이전트 커넥터<br>[sn_bom_treasury.agent_connector] | • 재무 서비스 요청 제출<br>• 재무 케이스 및 작업이 관리하는 계정에 대한 요청을 이행하기 위해 작업 | • sn_bom.service_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.rdc_service_viewer<br>• sn_bom.viewer |

기계 번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Treasury Operations**와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | 중요사항: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.b2b_checking_account_viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom.b2b_saving_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_collector<br>• sn_bom.wire_transfer_service_viewer |
| 재무 뷰어<br>〔sn_bom_treasury.뷰어〕 | 모든 재무 서비스 케이스 및 관련 데이터에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 보유합니다. | • sn_bom.service_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read |

## 설치되는 테이블

**Financial Services Treasury Operations** 앱과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 재무 기준<br>[sn_bom_treasury_base] | 재무 서비스 케이스 테이블은 재무 기준 테이블을 확장합니다. 재무 기준 테이블은 재무 서비스 기준 [sn_bom_case] 테이블을 확장합니다. |
| 재무 서비스 케이스<br>[sn_bom_treasury_service] | 모든 재무 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 재무 기준[sn_bom_treasury_base] 테이블을 확장합니다. |
| RDC 서비스 케이스<br>[sn_bom_treasury_rdc_service] | RDC 서비스 요청과 관련된 모든 재무 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 재무 서비스 케이스 [sn_bom_treasury_service] 테이블을 확장합니다. |
| 유선 서비스 케이스<br>[sn_bom_treasury_wire_service] | 유선 서비스 요청과 관련된 모든 재무 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 재무 서비스 케이스 [sn_bom_treasury_service] 테이블을 확장합니다. |
| 재무 서비스 금융 계좌<br>[sn_bom_treasury_service_financial_account] | 요청된 재무 서비스에 대한 모든 재무 계좌 수준 구성을 저장하는 중간 테이블입니다. 이 테이블에는 재무 계정 [sn_bom_financial_account] 테이블과 재무 서비스 케이스 [sn_bom_treasury_service] 테이블 간의 매핑이 있습니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Treasury Operations** 앱과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| 재무 서비스 사용자<br><br>[sn_bom_treasury_service_user] | 요청된 재무 서비스에 대한 모든 사용자 (연락처) 수준 구성을 저장하는 중간 테이블입니다. 이 테이블에는 접촉 창구 [customer_contact] 테이블과 재무 서비스 케이스 [sn_bom_treasury_service] 테이블 간의 매핑이 있습니다. |
| 재무 작업<br><br>[sn_bom_treasury_task] | 모든 재무 케이스에 대한 모든 재무 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |

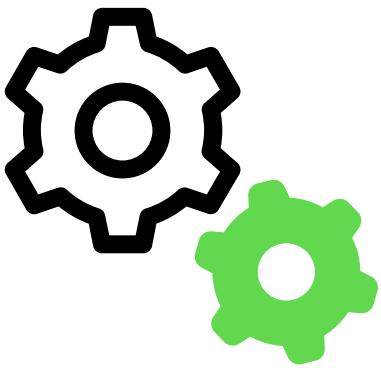
## Intelligent Servicing for Fraud

ServiceNow® Intelligent Servicing for Fraud를 사용하면 경보 탐지 시스템의 의심스러운 사기 경보에 대한 케이스를 생성하거나, 고객이나 외부 소스(예: 법 집행 기관 또는 규제당국)에서 보고한 사기 케이스를 생성할 수 있습니다.

### 스토어에서 앱 요청

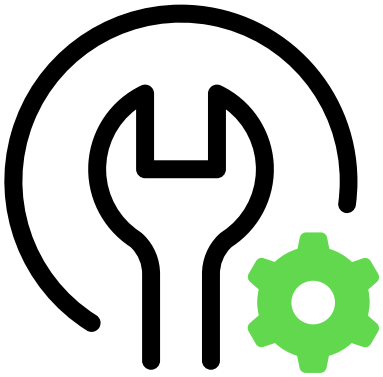
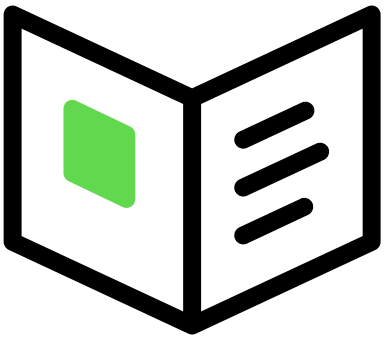
ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

### 시작하기

| 탐색 | 구성 | 사용 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| 개념과 기능에 대해 알아봅니다. | 환경, 도구 및 사용자 액세스를 구성합니다. | 서비스 요청을 제출하고 관리합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 분석 및 보고 | 프로세스 최적화 | 참조 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| 사전 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조정하고 프로세스를 개선합니다. | 프로세스를 시각화하고 개선 기회를 파악합니다. | 필드, 테이블 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다. |

## Intelligent Servicing for Fraud 탐색

애플리케이션을 사용하면 Intelligent Servicing for Fraud 외부 시스템에서 플래그가 지정된 경보 세부 정보를 검토하고, 고객이 보고한 케이스를 검토하고, 고객이 보고한 경보 케이스를 조사하고, 케이스를 최종 케이스 처리로 이동할 수 있습니다.

### 주요 기능

Intelligent Servicing for Fraud 애플리케이션을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 신용 카드, 입금 계좌 및 대출 계좌와 같은 단일 금융 계좌에 대한 여러 사기 트랜잭션을 처리합니다.
- 경보 케이스 상세 정보를 검토하고, 케이스 경보를 조사하고 조치를 취하며, 이를 최종 케이스 처리로 옮깁니다.
- 비즈니스 규칙을 정의하고 관리하여 조직 계획을 달성하고 비즈니스 결과를 이끌어냅니다.

## Intelligent Servicing for Fraud 사람들

다음 테이블에는 애플리케이션을 사용할 Intelligent Servicing for Fraud 수 있는 조직의 가상 사용자가 나와 있습니다.

**Intelligent Servicing for Fraud 사람들**

| 가상 사용자 | 설명 |
| --- | --- |
| 관리자 | 애플리케이션 구성을 담당하는 사기 관리자입니다. |
| 최종 사용자 | 고객을 대신하여 요청을 제출하는 지점 직원, 관계 관리자, 위치 관리자 및 사기 에이전트와 같은 기고자입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Intelligent Servicing for Fraud** 사람들

| 가상 사용자 | 설명 |
| --- | --- |
| 이행자 | • 요청을 이행하기 위해 사기 케이스 및 작업을 처리하는 사기 에이전트입니다. 또한 사기 에이전트는 사기 관리자가 거부한 케이스를 재작업할 수 있습니다.<br>• 대시보드 퍼포먼스 분석 와 대시보드 및 보고서에서 모든 사기 케이스를 프로세스 최적화 모니터링, 승인, 거부 및 조회하는 사기 관리자입니다. |

## **Intelligent Servicing for Fraud** 설정

애플리케이션을 설치하고, 재무 서비스 데이터를 가져오고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션에 대한 Intelligent Servicing for Fraud 구현을 설정할 수 있습니다.

다음 표에서는 에 필요한 Intelligent Servicing for Fraud구성 작업에 대한 개요를 제공합니다.

**Intelligent Servicing for Fraud** 구성 작업

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| Intelligent Servicing for Fraud을 설치합니다. | Intelligent Servicing for Fraud 사기 케이스를 처리하려면 애플리케이션을 설치합니다.<br>응용 프로그램 설치 방법에 대한 자세한 지침은 을 참조하십시오 Intelligent Servicing for Fraud 설치. |
| 사용자에 대한 Intelligent Servicing for Fraud 역할을 할당합니다. | 각 사용자가 사용할 수 있는 작업을 제어하는 역할을 할당합니다.<br>역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 지침은 을 참조하십시오 사용자에 대한 Intelligent Servicing for F |
| 서비스 정의를 구성합니다. | (으)로 이동하여 서비스 정의 구성 사기 운영 > 관리 > 서비스 정의..<br>서비스 정의를 구성하는 방법에 대한 자세한 지침은 서비스 정의 구성을 참조하세요. |
| 플레이북을 구성합니다. | (으)로 이동하여 플레이북 구성 모두 > 프로세스 자동화 > **Process Automation** Designer를 참조하십시<br>플로우를 편집하거나 생성하는 방법에 대한 자세한 지침은 새 플레이북 편집 또는 생성을 참조하세요. |
| CSM 구성 가능 작업 공간 항목을 구성합니다. | 에이전트가 고객과 상호작용하고 케이스를 생성하여 작업할 수 있도록 구성합니다 CSM 구성 가능 작업<br>구성 CSM 구성 가능 작업 공간방법에 대한 자세한 지침은 다음을 참조하십시오.구성 CSM 구성 가능 작 |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### Intelligent Servicing for Fraud 구성 작업

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| 플로우를 편집하거나 생성합니다. | 다음으로 이동하여 플로우 편집 또는 생성 모두 > 프로세스 자동화 > **Flow** Designer에서 선택한 플로우<br>플로우를 편집하거나 생성하는 방법에 대한 자세한 지침은 다음을 참조하십시오. 플로우 구성 |
| 서비스 수준 계약(SLA)을 구성합니다. | 다음으로 이동하여 SLA 구성 모두 > 서비스 수준 관리 > **SLA** > **SLA** 정의.<br>SLA를 구성하는 방법에 대한 자세한 지침은 서비스 수준 계약(SLA) 구성을 참조하십시오. |
| 사용자 그룹을 구성합니다. | 케이스 및 작업 할당에 대해 다음 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있<br>이름 / 역할<br>사기 운영 분석가 / sn_bom_fraud.agent<br>사기 운영 조사관 / sn_bom_fraud.agent<br>사기 운영 관리자 / sn_bom_fraud.manage<br>사용자 그룹을 구성하는 방법에 대한 자세한 지침은 사용자 그룹 구성을 참조하십시오. |
| 기술 세트에 따라 에이전트에게 작업을 라우팅하도록 담당 규칙을 구성합니다. | 다음 할당 규칙을 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 에이전트에 라우팅합<br>이름 / 테이블<br>사기 케이스 / sn_bom_fraud_case<br>할당 규칙을 구성하는 방법에 대한 자세한 지침은 할당 규칙 구성을 참조하십시오 |

### Intelligent Servicing for Fraud 설치

관리자 역할이 Intelligent Servicing for Fraud 있으면 애플리케이션(sn_bom_fraud)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 애플리케이션 및 플러그인과 관련된 ServiceNow® Store 데모 데이터와 설치 항목이 아직 설치되어 있지 않으면 포함됩니다.

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

Intelligent Servicing for Fraud 애플리케이션과 함께 설치되는 항목은 다음과 같습니다.

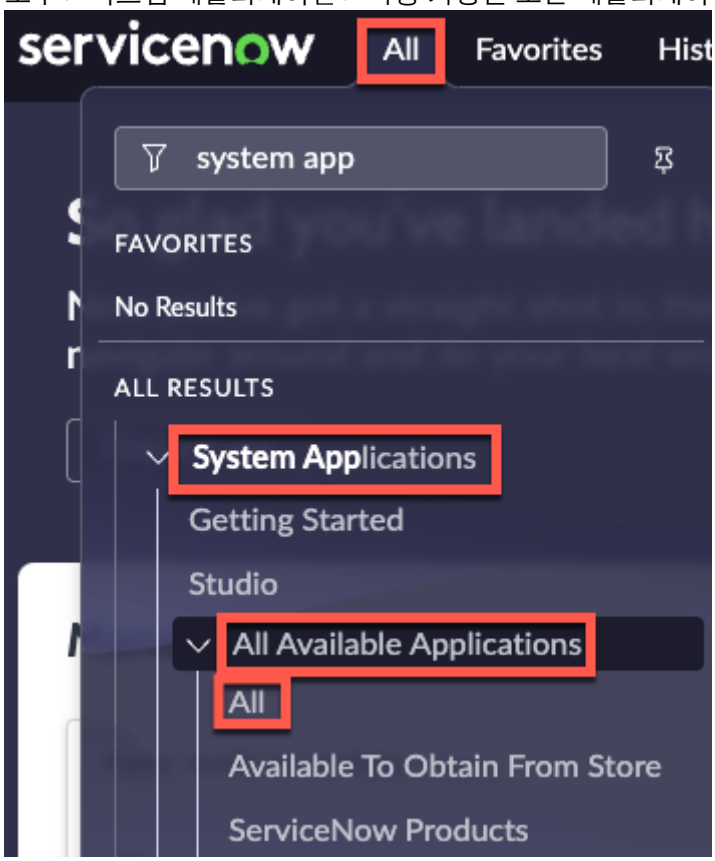
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 Intelligent Servicing for Fraud와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Intelligent Servicing for Fraud 애플리케이션(sn_bom_fraud)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항: 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

**6.** 설치를 선택합니다.

사용자에 대한 **Intelligent Servicing for Fraud** 역할 할당

역할을 할당하여 애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 대한 액세스를 제어합니다 Intelligent Servicing for Fraud .

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_fraud.admin 또는 admin

이 태스크 정보
다음 테이블에 나열된 역할이 있는 사용자는 Intelligent Servicing for Fraud 애플리케이션을 사용할 수 있습니다.

**Intelligent Servicing for Fraud**에 대한 역할

| 역할 | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| sn_bom_fraud.admin | 사기 케이스에 대한 CRUD(생성, 읽기, 업데이트 및 삭제) 작업을 수행합니다. | • decision_table_admin<br>• sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_fraud.agent<br>• sn_doc_processor.admin |
| sn_bom_fraud.agent | 사기 에이전트로서 사기 데이터에 액세스하고 이를 확인합니다. | • sn_doc_processor.agent<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent |
| sn_bom_fraud.viewer | 사기 케이스를 볼 수 있는 액세스 권한을 부여합니다. | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Intelligent Servicing for Fraud**에 대한 역할

| 역할 | 설명 | 포함하는 역할 |
| --- | --- | --- |
| sn_bom_fraud.manager | 사기 케이스를 승인하거나 거부합니다. | sn_bom_fraud.agent |
| sn_bom_fraud.contributor | 고객을 대신하여 사기 케이스를 생성합니다. | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_doc_processor.수집가<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer |
| sn_bom_fraud.agent_connector | 사기 케이스를 생성, 조회 및 편집하고 소비자와 협력하여 케이스를 해결합니다. | • sn_doc_processor.agent<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer |

### 프로시저

사용자 관리 기능을 사용하여 Now Platform 사용자 및 그룹에 역할을 할당합니다.

- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하세요.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

## Intelligent Servicing for Fraud 사용

사기 에이전트와 관리자가 애플리케이션을 사용하여 Intelligent Servicing for Fraud 사기 케이스를 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 사기 케이스에 대한 일반 워크플로우

지점 작업자와 사기 에이전트는 개인화 작업 공간 를 사용하여 사기 케이스의 모든 측면에 대해 작업합니다. 를 사용하면 에이전트가 다음 작업을 수행할 수 있습니다. 작업 공간

- 워크로드 및 성능 모니터링
- 우선순위가 높은 항목에 집중
- 작업 간 탐색

고객 또는 외부 사기 탐지 시스템에서 사기 케이스를 보고하면 사기 에이전트가 케이스를 시작하고 트랜잭션 상세 정보를 업데이트합니다. 트랜잭션의 워크플로우를 트리거하는 이 프로세스는 케이스 플레이북을 통해 수행됩니다. 워크플로우 전체에서 사기 에이전트는 경보를 처리하고, 케이스를 조사하고, 케이스 업데이트와 연결된 작업의 상태를 업데이트합니다. 작업 업데이트에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 줄어들 수 있습니다.

## 사기 케이스 시작 방법

사기 케이스는 다음과 같이 시작할 수 있습니다.

- 사기 경보 케이스는 외부 사기 탐지 시스템에 의해 플래그가 지정됩니다.
- 사기 사례는 고객 또는 법 집행 기관이나 규제 기관과 같은 외부 출처에서 보고됩니다.

## 사기 케이스 할당 및 해결

- 부정 행위 에이전트와 관리자는 부정 행위 케이스를 사용하여 부정 행위 경보의 수명주기와 요청에 대한 작업을 추적할 수 있습니다.
- 이 Intelligent Servicing for Fraud 애플리케이션에는 사기 에이전트와 관리자가 사용할 수 있는 미리 정의된 값이 있는 두 개의 샘플 서비스 정의가 포함되어 있습니다. 사기 유형 서비스 정의는 다음과 같습니다.
  - 경고별 카드 사기: 사기 에이전트는 고객과 상호 작용하여 사기로 의심되는 거래의 상태를 업데이트할 수 있습니다.
  - 카드 사기: 사기 에이전트는 고객 또는 법 집행 기관 또는 규제 기관과 같은 외부 출처에서 신고한 사기 사례를 조사할 수 있습니다.

  사건을 해결하기 위해 사기 대리인은 사건이 종결될 때까지 문서를 수집할 수도 있습니다. 승인을 위해 케이스를 사기 관리자에게 보낼 수도 있습니다.

### 사기 케이스 요청 제출

에이전트는 애플리케이션에서 소비자 또는 비즈니스 접촉 창구로부터 받은 사기 케이스 요청을 제출하여 워크플로우를 시작할 수 있습니다 Intelligent Servicing for Fraud .

### 사기 요청 제출

고객으로부터 필요한 모든 정보와 문서를 수집하고 이행 프로세스를 시작할 수 있도록 사기 요청을 백오피스 에이전트에게 제출합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_fraud.agent

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##* > 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 사기 사례에서 모두를 선택합니다

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 표시되는 Create case(케이스 생성) 대화 상자에서 사기 유형을 선택하고 Create(만들기)를 선택합니다.
   새 사기 케이스가 생성됩니다.
6. 케이스와 관련된 필요한 정보를 입력합니다.

   주: 각 사기 케이스 양식에는 선택한 사기 유형에 따라 서로 다른 필드 집합이 있습니다.

7. 저장을 선택합니다.
8. 옵션: 다음으로 이동 구성 > 관련 목록 > 문서 검증 작업, 고객 문서를 수집합니다(있는 경우).
   경보별 카드 사기의 경우 경보를 검토하고 필요한 조치를 취하는 작업이 있습니다.
9. 제출을 선택합니다.

결과

- 사기 케이스가 신규 상태로 생성되고 워크플로우가 트리거됩니다.
- 케이스는 정의된 담당 규칙에 따라 할당 그룹에 할당됩니다.

### 경보별 카드 사기에 대한 사기 케이스 작업

경보별 카드 사기를 사용하여 외부 사기 탐지 시스템에서 받은 경보를 처리하기 위해 생성된 사기 케이스를 처리하고, 미해결 작업이 완료되는지 확인하고, 케이스를 조사 및 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_fraud.agent 또는 sn_bom_fraud.agent_connector

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 사기 사례에서 사례 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 사기 사례에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 본인에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결에 필요한 단계를 통해 이행자를 안내합니다.
6. 다음 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.
   - 시작 - 이 단계에서는 사기 정보를 입력하고, 사기 트랜잭션을 확인하고, 케이스를 제출할 수 있습니다.
   - 경보 처리 - 이 단계에서는 의사 결정 빌더 기능을 사용하여 사기 위험을 평가할 수 있습니다. 카드 사기 위험 평가 규칙에 구성된 비즈니스 규칙에 따라 카드 사기는 낮은 위험 또는 높은 위험으로 평가됩니다.
   - 조사 - 이 단계에서는 사기 케이스를 조사하고 사기 조사를 검토하기 위해 관리자 승인을 요청할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 케이스를 해결하기 위해 에이전트는 케이스가 종결될 때까지 문서를 요청할 수도 있습니다. 승인을 위해 케이스를 사기 관리자에게 라우팅할 수도 있습니다.

- 케이스 처리 - 이 단계에서는 케이스 결과를 캡처하고, 고객에게 알리고, 사기 관리 시스템을 업데이트하고, 상각을 요청하고, 모든 이행 사기 작업을 완료할 수 있습니다.

플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 나타납니다.

7. 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

| 활동 | 작업 |
| --- | --- |
| 사기 정보 업데이트/완료 목적 | 케이스 플레이북에서 완료 표시를 선택합니다. |
| 사기 케이스 제출 목적 | 케이스 플레이북에서 제출을 선택합니다. |
| 조사 작업을 종결하려면 | 작업 양식에서 닫기를 선택하여 작업을 닫습니다. |

### 카드 사기에 대한 사기 케이스 작업

카드 사기를 사용하여 고객 또는 외부 소스에서 플래그가 지정된 경보를 검토하기 위해 생성된 사기 케이스를 처리하고, 미해결 작업이 완료되었는지 확인하고, 케이스가 조사 및 해결되었는지 확인합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_fraud.agent 또는 sn_bom_fraud.agent_connector

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

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 사기 사례에서 사례 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 사기 사례에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 본인에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결에 필요한 단계를 통해 이행자를 안내합니다.
6. 다음 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.
   - 시작 - 이 단계에서는 사기 정보를 입력하고, 사기 트랜잭션을 확인하고, 케이스를 제출할 수 있습니다.
   - 조사 - 이 단계에서는 사기 케이스를 조사하고, 복구 자금 옵션을 결정하고, 검증을 위한 문서를 수집하고, 사기 조사를 검토하기 위해 관리자 승인을 요청할 수 있습니다.
   - 케이스 처리 - 이 단계에서는 케이스 결과를 캡처하고, 고객에게 알리고, 사기 관리 시스템을 업데이트하고, 상각을 요청하고, 모든 이행 사기 작업을 완료할 수 있습니다.

   플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 나타납니다.
7. 작업 양식에서 작업을 닫습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 활동 | 작업 |
| --- | --- |
| 사기 정보 업데이트/완료 목적 | 케이스 플레이북에서 완료 표시를 선택합니다. |
| 사기 케이스 제출 목적 | 케이스 플레이북에서 제출을 선택합니다. |
| 조사 작업을 종결하려면 | 작업 양식에서 닫기를 선택하여 작업을 닫습니다. |

### 사기 에이전트를 위한 작업 공간

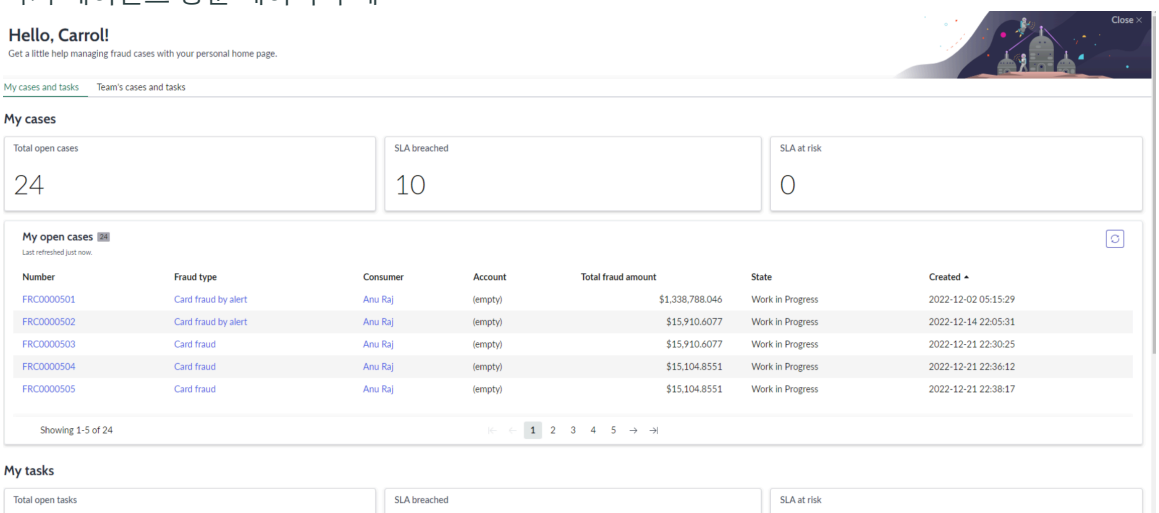
작업 공간은 Intelligent Servicing for Fraud 사기 에이전트가 케이스와 작업을 처리할 수 있는 단일 위치를 제공합니다. 에이전트는 이를 사용하여 모든 작업 유형에 응답하고, 문제의 전체 컨텍스트를 확인하고, 관련 권장 사항을 확인하여 문제를 해결할 수 있습니다.

작업 공간 방문 페이지에서 사용자와 팀이 작업 중인 케이스 및 작업에 대한 간략한 개요를 볼 수 있습니다. 위젯을 사용하면 사용자와 팀이 작업 부하를 모니터링하고, 우선순위가 높은 항목에 집중하고, 책임을 쉽게 탐색할 수 있습니다.

주: 위젯과 위젯에 표시되는 데이터는 사용자의 역할에 따라 다릅니다.

다음은 사기 에이전트를 위한 작업 공간 방문 페이지의 예입니다.

사기 에이전트 방문 페이지의 예




### 사기 관리자를 위한 작업 공간

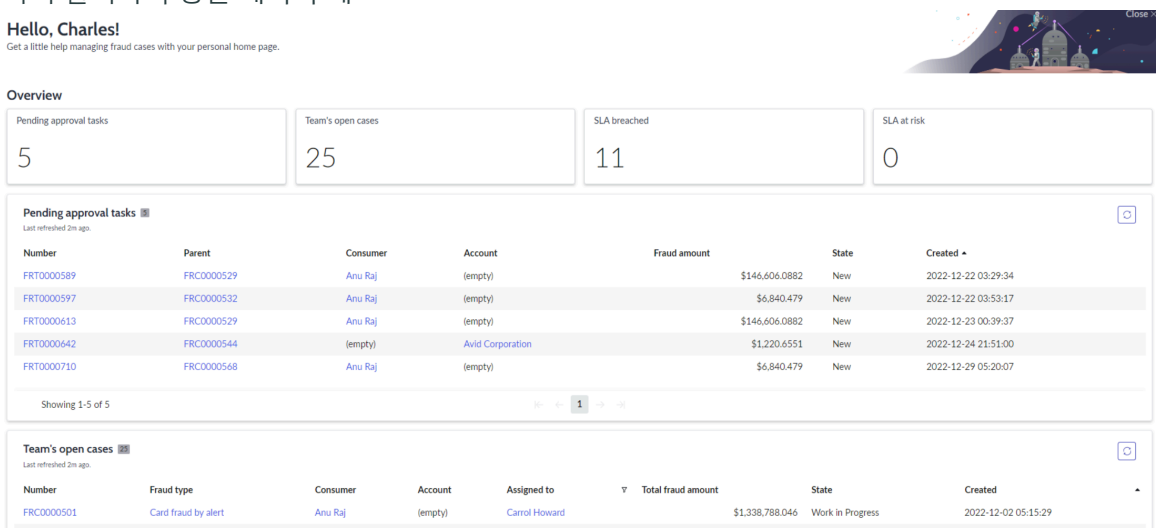
관리자는 작업 공간을 사용하여 Intelligent Servicing for Fraud 케이스와 작업을 보고, 검토를 위해 전송된 기록을 승인하거나 거부하고, 관련 활동을 추적할 수 있습니다. 또한 퍼포먼스 분석 대시보드 및 프로세스 최적화를 볼 수 있습니다.

다음은 사기 관리자를 위한 작업 공간 방문 페이지의 예입니다.

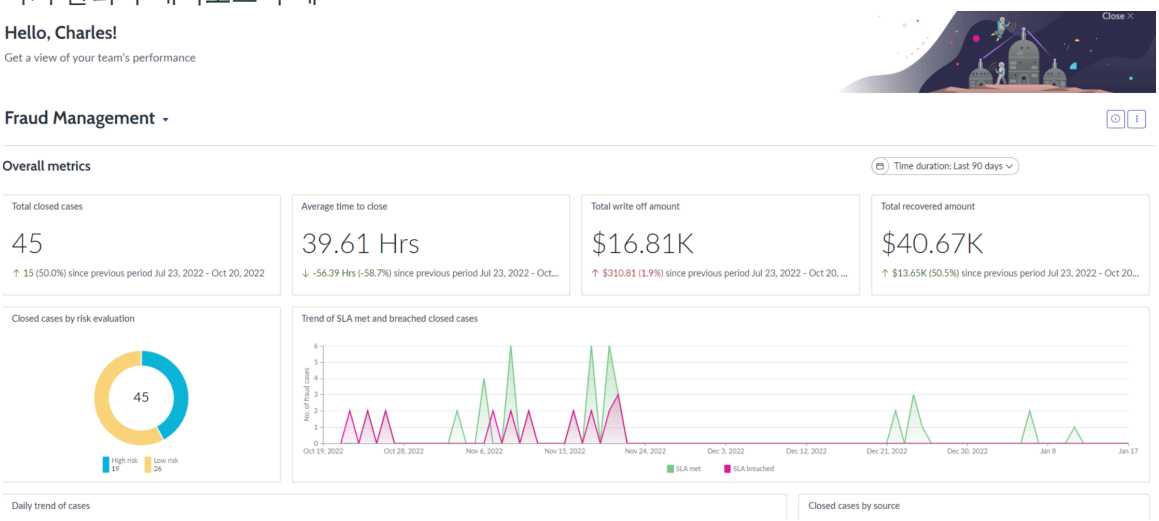


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사기 관리자의 방문 페이지 예




사기 관리자 대시보드의 예




## **Intelligent Servicing for Fraud** 대시보드

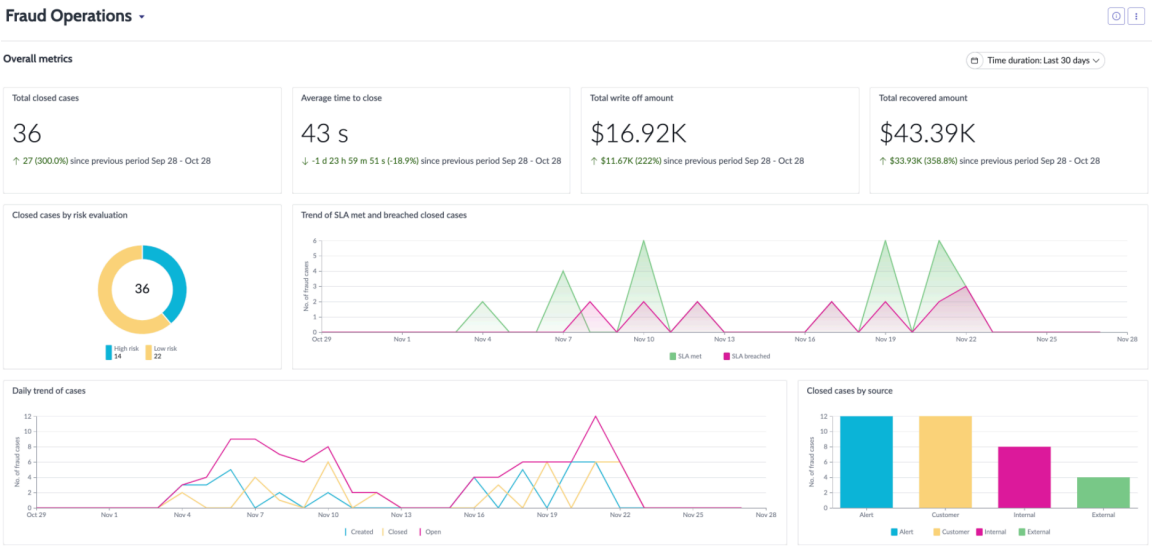
Intelligent Servicing for Fraud 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 미리 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드를 Intelligent Servicing for Fraud 사용하면 사기 사례의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 세부 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 SLA를 위반한 종결 케이스와 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### Intelligent Servicing for Fraud 대시보드




## 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_bom_fraud.manager, 대시보드 위젯 및 데이터를 확인해야 합니다.
- sn_bom_fraud.admin, 대시보드를 편집해야 합니다.

## **Intelligent Servicing for Fraud** 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 > 사기 운영 > 대시보드.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 **Intelligent Servicing for Fraud** 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 사기 관리자 | 사기 케이스의 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다.<br>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반했거나 SLA를 위반하려고 하므로 주의가 필요한 미해결 사기 케이스를 모니터링합니다<br>• 각 사기 범주에 대한 사기 케이스의 볼륨 및 추세 모니터링<br>• 각 범주에 대한 평균 케이스 종결 시간 검토<br>• 사기 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 사기 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

SLA를 위반한 종결 케이스 수

SLA를 위반한 하루 동안 종결된 사기 케이스 수입니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 해당 날 종결된 사기 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스를 비교하는 데 사용됩니다.

종결 케이스 수

선택한 기간 동안 세부 항목이 사기 소스, 서비스 및 위험 분류인 종결된 사기 케이스 수입니다.

상각이 있는 사기 케이스

선택한 기간 동안 세부 항목이 서비스인 상각 프로세스를 거친 종결된 사기 케이스의 총 상각 금액을 저장합니다.

복구 옵션이 있는 사기 케이스

선택한 기간 동안 세부 항목이 서비스인 복구 프로세스를 거친 종결된 사기 케이스의 총 복구 금액을 보유합니다.

오픈 케이스

오늘 현재 오픈 케이스 수입니다. 이 표시기는 생성된 케이스 수, 종결된 케이스 및 오픈 케이스 수의 추세를 비교하고 확인하는 데 사용됩니다.

생성된 케이스 수

오늘 생성된 새 사기 케이스 수입니다. 이 표시기는 생성된 케이스 수, 종결된 케이스 및 오픈 케이스 수의 추세를 비교하고 확인하는 데 사용됩니다.

평균 케이스 종결 시간

사기 케이스를 종결하는 평균 시간 세부 항목입니다. 점수는 [FSO 사기.종결 케이스의 합산 기간)/[FSO 사기.종결 케이스 수)로 계산됩니다.

## 세부 항목

- 사기 서비스
- 사기 소스
- 사기 위험 분류

## 필터

대시보드에서 사용할 수 있는 **Intelligent Servicing for Fraud** 필터

| 이름 | 유형 | 설명 |
|---|---|---|
| 사기 서비스 | 선택 | 사기 케이스 [sn_bom_fraud_case] 테이블에 대해 정의된 모든 활성 서비스를 표시합니다. |
| 사기 위험 분류 | 선택 | 사기 케이스 [sn_bom_fraud_case] 테이블에 대한 모든 활성 위험 분류를 표시합니다. |
| 사기 소스 | 선택 | 사기 케이스 [sn_bom_fraud_case] 테이블에 대한 모든 활성 소스 유형을 표시합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## Intelligent Servicing for Fraud와 함께 설치되는 구성요소

(sn_bom_fraud) 플러그인을 Intelligent Servicing for Fraud 활성화하면 테이블, 사용자 역할 및 예약된 작업을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

### 설치된 플러그인

애플리케이션과 함께 설치되는 **Intelligent Servicing for Fraud** 플러그인

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

### 설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션과 함께 설치되는 **Intelligent Servicing for Fraud** 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
|---|---|
| Financial Services Operations Core | 불만 서비스 요청을 만드는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| Playbooks for 고객 서비스 관리 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북을 참조하십시오. |

### 설치되는 역할

**Intelligent Servicing for Fraud** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| sn_bom_fraud.admin | 사기 케이스에 대한 CRUD(생성, 읽기, 업데이트 및 삭제) 작업을 수행합니다. | • decision_table_admin<br>• sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_fraud.agent<br>• sn_doc_processor.admin |
| sn_bom_fraud.agent | 사기 에이전트로서 사기 데이터에 액세스하고 | • sn_doc_processor.agent<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Intelligent Servicing for Fraud** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | 이를 확인합니다. | • sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent |
| sn_bom_fraud.viewer | 사기 케이스를 볼 수 있는 액세스 권한을 부여합니다. | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer |
| sn_bom_fraud.manager | 사기 케이스를 승인하거나 거부합니다. | sn_bom_fraud.agent |
| sn_bom_fraud.contributor | 고객을 대신하여 사기 케이스를 생성합니다. | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_doc_processor.수집가<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer |
| sn_bom_fraud.agent_connector | 사기 케이스를 생성, 조회 및 편집하고 소비자와 협력하여 케이스를 해결합니다. | • sn_doc_processor.agent<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.agent |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Intelligent Servicing for Fraud** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 | 설명 | 포함하는 역할 |
| --- | --- | --- |
| | | • sn_bom.deposit_account_viewer<br>• sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer |

### 설치되는 테이블

**Intelligent Servicing for Fraud** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| 사기 케이스<br><br>[sn_bom_fraud_case] | 외부 사기 탐지 시스템에서 플래그를 지정한 모든 경보를 저장합니다. 이 테이블은 고객 또는 국가의 법 집행 기관 또는 규제 기관과 같은 외부 기관에서 보고한 사기 케이스를 기록하고 조사하는 데에도 사용됩니다.<br><br>사기 케이스 테이블은 재무 서비스 기본 테이블을 확장합니다. 서비스 기본 테이블은 케이스 *[sn_customerservice_case]* 테이블을 확장합니다. |
| 사기 작업<br><br>[sn_bom_fraud_task] | 모든 사기 작업을 저장합니다. 이 테이블은 사기 에이전트가 사기 케이스를 완료하기 위한 하위 작업으로 사용합니다. 예를 들어, 상각하고 위험 및 준수에 보고합니다.<br><br>사기 작업 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |
| 사기 거래<br><br>[sn_bom_fraud_transaction] | 케이스 수명주기의 다양한 스테이지에서 트리거되는 사기 트랜잭션 정보와 비즈니스 규칙의 결과를 저장합니다. |

### 결정 테이블 설치됨

애플리케이션과 함께 설치되는 **Intelligent Servicing for Fraud** 결정 테이블

| 이름 | 설명 |
| --- | --- |
| 카드 사기 정책 규칙 | 거래에 대한 조사가 허용되는지 여부를 결정하고 관련 고객 책임을 결정하는 규칙입니다. |
| 카드 사기 위험 평가 규칙 | 트랜잭션과 관련된 위험을 결정하는 규칙입니다. |
| 사기 조사 라우팅 규칙 | 케이스를 사기 조사 그룹에 라우팅할지 여부를 결정하는 규칙입니다. |

## 보험 애플리케이션

보험 애플리케이션 제품군을 사용하여 재무 서비스 운영 민첩하고 고객 중심적이며 대응력이 뛰어나 중기 정책 변경 및 요청을 해결합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 시작하기

FSO 보험 신청은 다음을 수행하는 데 도움이 될 수 있습니다.

- 유통, 심사 및 서비스 팀 전반에서 작업을 연결하여 고객 문제 및 정책 변경 요청을 더 빠르게 해결합니다.
- 서면 보험료의 우선순위를 정하기 위해 인수 대기열에서 발생하는 관리 작업을 제거합니다.
- 내장된 제어와 완전한 감사 추적을 통해 규정 준수를 개선합니다.

## 요구 사항에 가장 적합한 애플리케이션 찾기

# 재산 및 상해 보험 서비스

재산 및 상해 보험 서비스 정책 서비스 요청은 개인 및 상업용 애플리케이션을 통해 지원됩니다.

개인 및 상업 보험 정책 서비스 요청은 다음 애플리케이션을 통해 지원됩니다.

- 재산 및 상해 보험 서비스
- 기업보험 서비스

## 개인보험 서비스

ServiceNow® 개인보험 서비스을 사용하면 금융 기관의 보험업자와 프로세서가 개인 보험 정책 서비스 요청을 빠르게 해결하고 미들 및 백오피스 보험 정책 운영을 혁신할 수 있습니다.

## 스토어에서 앱 요청

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

| 탐색 | 설정 | 요청 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| 고객, 보험 대리인 및 보험 프로세서가 개인보험 서비스를 사용하는 방법에 대해 알아보십시오. | 개인보험 서비스를 설정합니다. | 보험 증권 서비스 요청을 제출합니다. |



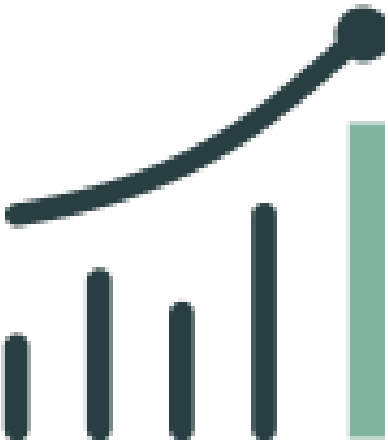
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해결



케이스 및 작업을 통해 정책 서비스 요청을 해결합니다.

분석 및 보고



주요 통계를 모니터링하고 사전 구성된 대시보드로 성과를 추적합니다.

프로세스 최적화



프로세스를 시각화하고 개선 기회를 파악합니다.

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 가져옵니다.

기계번역

개인보험 서비스 탐색

기고자, 처리자 및 보험업자는 개인 보험 정책에 대한 서비스 요청을 생성하고 관리하는 데 사용할 개인보험 서비스 수 있습니다.

## 주요 기능

- 재산 및 상해 보험 개인 보험 운영
- 인수 운영

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 인스턴스 또는 셀프 서비스 포털을 사용하여 ServiceNow 정책 서비스 요청 제출
- 비즈니스 요구 사항을 충족하는 데이터 구조와 워크플로우를 생성할 수 있는 유연하고 향상된 데이터 모델
- 인바운드 및 아웃바운드 문서를 다루고 예외 및 승인을 처리하는 문서 관리 서비스입니다.
- 다양한 역할에 맞게 개인화 작업 공간

이 애플리케이션을 사용하여 개인 라인 제품에 대한 보험 증권 서비스 요청의 시작, 처리, 인수, 확인 및 이행을 관리합니다. 필요한 문서를 수집 및 확인하고, 승인 프로세스를 인증하고, 마무리하는 등의 모든 작업을 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 수행할 수 있습니다.

에서 (sn_ins_policy_b2c) 애플리케이션을 설치 개인보험 서비스 하여 활성화할 수 있습니다. ServiceNow Store .

## 개인보험 서비스 사람들

개인보험 서비스 는 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

의 가상 사용자 개인보험 서비스

| 가상 사용자 | 설명 |
|---|---|
| 관리자 | 애플리케이션 구성을 담당하는 보험 정책 관리자입니다. |
| 요청자 | 정책 서비스 요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 고객, 고객 서비스 담당자 및 기고자입니다. 다음 두 가지 유형의 사용자가 정책 요청을 제출할 수 있습니다.<br>• 소비자<br>• 금융 기관 프론트 오피스의 고객 서비스 담당자 |
| 기고자 | 정책 서비스 요청을 제출하는 보험 에이전트입니다. |
| 관리자 | 관리자는 대시보드와 프로세스 최적화 워크플로우를 볼 수 있습니다. |
| 프로세서 | 재산 및 상해 보험을 다루는 금융 기관의 중간 또는 백 오피스에 있는 처리자입니다. 그들은 정책 서비스에 들어오는 정책 케이스 및 작업(예: 인수 작업 및 문서 서비스 작업)을 처리할 책임이 있습니다.<br>이러한 역할은 정책 요청에 대해 작동합니다.<br>• 보험 정책 프로세서<br>• 보험업자 |

### 개인보험 서비스 설정

애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 가져오고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션에 대한 개인보험 서비스 구현을 설정할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개인보험 서비스 설치

관리자 역할이 개인보험 서비스 있으면 (sn_ins_policy_b2c) 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

## 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 의 ServiceNow StorePersonal Lines Servicing 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

## 이 태스크 정보

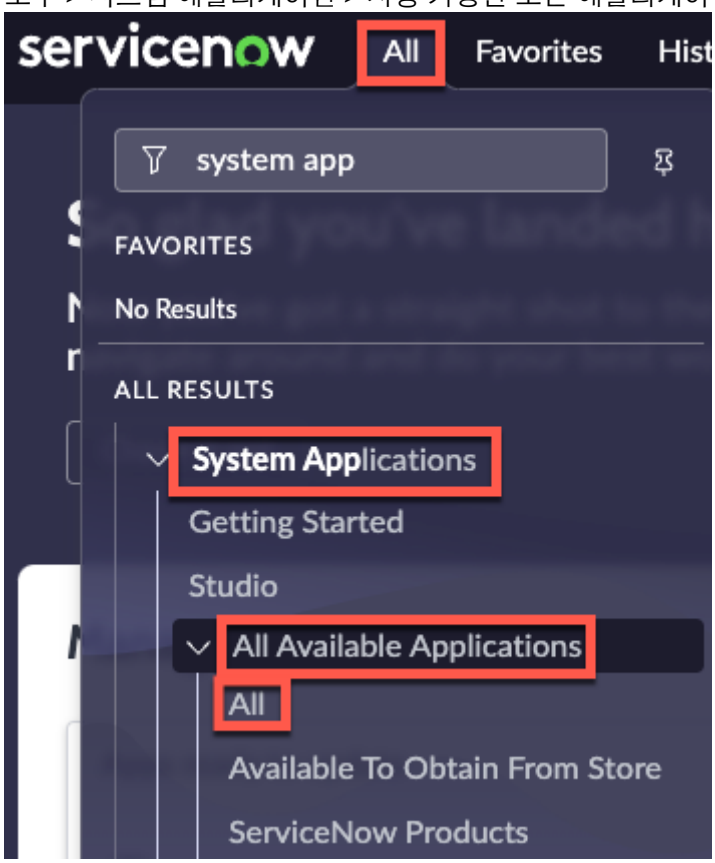
와 함께 설치되는 항목은 다음과 같습니다 개인보험 서비스.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 개인보험 서비스와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. 개인보험 서비스 필터 기준과 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_ins_policy_b2c)을 찾습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 개인보험 서비스 앱을 설치할 수 있습니다.

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

   **중요사항:** 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

### 개인보험 서비스 구성

애플리케이션과 함께 개인보험 서비스 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 따라 필요에 따라 수정합니다.

#### 시작하기 전에

애플리케이션이 설치되어 있는지 개인보험 서비스 확인합니다. 자세한 내용은 개인보험 서비스 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ins_policy_b2c.admin 또는 admin

#### 프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 트랜잭션 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 해당하는 경우 수정하거나 새 구성요소를 추가합니다.

| 작업 | 설명 |
|---|---|
| 서비스 정의 구성 | 정책 서비스 케이스 및 작업에 대해 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 다음에 대한 서비스 정의를 구성해야 합니다.<br>◦ 개인보험 서비스<br>◦ Insurance Underwriting Operations |
| 기록 생성자 구성 | 기록 생성자를 만들거나 수정 하여 요청 양식을 정의합니다. |
| 플로우 생성 | 을 사용하여 플로우를플로우 디자이너생성합니다. |
| Playbook 구성 | 를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너새 플레이북을 편집하거나 생성합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| CSM 구성 가능 작업 공간 구성 | 구성 CSM 구성 가능 작업 공간 요청자, 기고자 및 처리자가 고객과 상호작용하고 케이스를 생성하여 작업할 수 있도록 합니다. |
| 인터셉터 및 워크플레이스 기록 유형 선택기 수정 | 인터셉터와 작업 공간 기록 유형 선택기를 수정 하여 정책 요청 유형을 구성합니다. |
| 사용자 그룹 구성 | 케이스 및 작업 할당을 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다. |
| 담당 규칙 구성 | 담당 규칙을 구성 하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 이러한 케이스를 에이전트에게 라우팅합니다. |
| 서비스 수준 계약(SLA) 구성 | 설치된 SLA를 구성 하여 정책 서비스 케이스 및 작업에 대한 SLA 타이밍을 구성합니다. |
| 문서 프로세서 구성 | 구성 문서 프로세서 문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙. |

### 개인보험 서비스 사용

다음 역할을 사용하여 개인보험 서비스 보험을 업데이트하고, 보장 범위를 변경하고, 인수를 검토 및 승인하고, 개인 보험에 대한 문서를 보내는 방법에 대해 알아봅니다.

를 통해 개인보험 서비스 요청자 및 기고자는 요청을 제출할 수 있으며 프로세서는 다음과 같은 개인 보험 케이스 유형에 대한 케이스를 처리할 수 있습니다.

## 개인 케이스 유형

- 개인 자동
- 자택 소유자

## 작업 공간

요청자, 기고자 및 프로세서는 개인화 작업 공간 된 기능을 사용하여 보험 정책 케이스의 모든 측면에서 작업합니다. 작업 공간에서 이러한 역할을 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

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

자세한 내용은 작업 공간 문서를 참조하십시오.

### 작업 공간 에 대한 사용자 개인보험 서비스

| 사용자 | 설명 |
| --- | --- |
| 정책 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 보험 정책 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 에 대한 사용자 개인보험 서비스

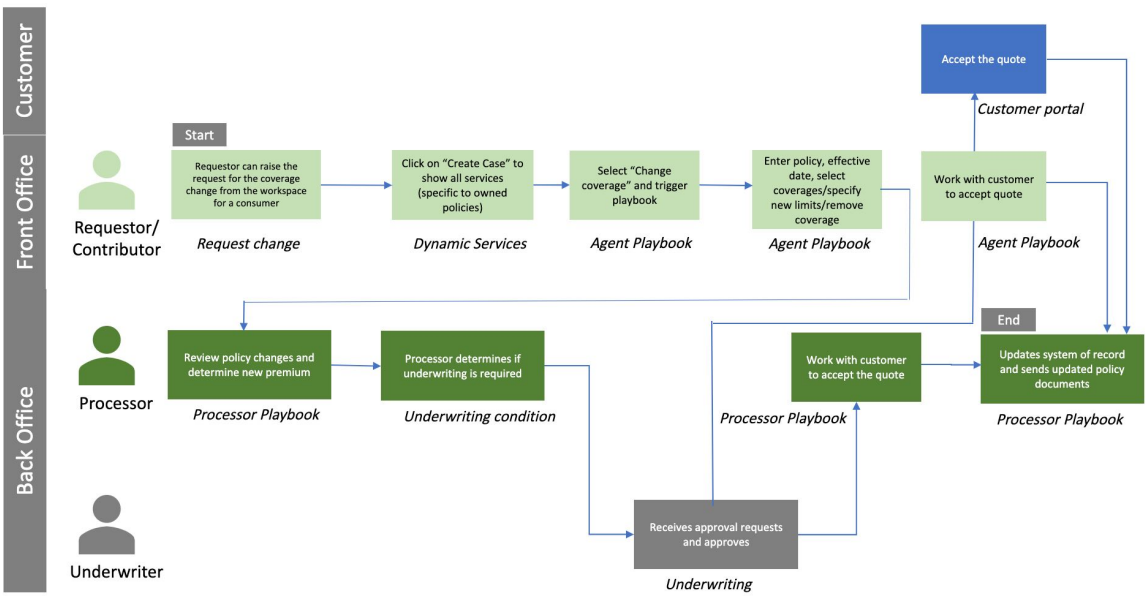
| 사용자 | 설명 |
|---|---|
| 보험 언더라이팅 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 보험 인수 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오. |
| 프로세서 작업 공간 | |
| 정책 프로세서 | 정책 케이스 및 작업을 처리하여 관리되는 계정에 대한 요청을 이행합니다. |
| 기고자 작업 공간 | |
| 정책 기고자 | 정책 서비스 요청을 제출합니다. |
| 보험사 작업 공간 | |
| 보험 업자 | 인수 작업의 상태를 보고 작업을 수행합니다. |

## 변경 범위 요청 워크플로우 요청, 검토 및 승인

에이전트가 보장 제한 변경 워크플로우를 사용하여 보험 변경 요청을 요청, 검토 및 승인하기 위한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 에이전트가 변경 정책 범위 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

보장 변경 워크플로우 예




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

다음 워크플로우는 보험의 보장 범위를 변경하기 위한 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간 에 있는 작업을 수행하기 위해 에 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

정책 요청자, 기고자 또는 프로세서로 요청 제출

보험 증권 요청자가 고객을 대신하여 요청을 제출합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 요청을 직접 제출할 수 있습니다.

주: 소비자가 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

정책 서비스 케이스는 요청 유형에 따라 생성되어 프로세서로 라우팅됩니다.

주: 케이스 플레이북에서 요청자 또는 기고자는 시작 및 검토 단계에서 케이스 상세 정보를 업데이트하고 이행을 위해 변경을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 관련 작업을 적절한 처리자 팀에 라우팅합니다.

요청 검토 및 프로세서로서 결정 제출

1. 케이스 플레이북에서 프로세서는 정책 변경 요청을 검토하고 인수가 필요한지 여부를 결정합니다. 프로세서가 요청을 승인하거나 거부합니다.
   - 프로세서가 변경 요청을 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
   - 처리자가 요청된 변경 사항을 승인할지 여부를 모를 경우 케이스를 보험사에게 진행하기 위한 작업이 생성됩니다.
2. 보험업자는 케이스 세부 정보를 검토하고 케이스를 승인하거나 거부합니다. 정책 변경 요청을 승인하는 케이스를 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
3. 고객이 견적을 승인하면 프로세서는 정책 기록을 업데이트하고 업데이트된 정책 문서를 고객에게 보낸 다음 플레이북에서 범위 변경 작업을 닫습니다.

고객으로서 견적 수락 또는 거부

고객이 요청된 정책 변경을 수락한 후 견적을 받으면 견적을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

케이스가 완료되고, 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

### 정책 서비스 요청 제출

고객을 위한 정책 서비스 요청을 제출하여 고객을 지원합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor, sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor 또는 sn_ins_policy_b2c.contributor

주: 해당하는 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

중요사항: 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

#### 이 태스크 정보

요청자, 기고자 및 프로세서는 고객에 대한 정책 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

고객은 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 정책 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. 서비스 카탈로그 항목을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 양식을 제출할 수 있습니다.

주: 고객이 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 먼저 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 있어야 합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 고객 기록 또는 상호작용 기록에서 정책 서비스 요청을 생성합니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 고객 기록의 정책 서비스 요청 | a. Lists(목록) 탭의 Customer(고객)에서 Consumers(소비자)를 클릭합니다.<br>b. 열려는 고객 기록을 클릭합니다. |
| 상호작용 기록의 정책 서비스 요청 | a. 목록 탭의 인터랙션에서내 인터랙션을 클릭합니다.<br>b. 열려는 고객의 상호작용 기록을 클릭합니다.<br>인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오. |

4. **Create Policy** Request(정책 요청 생성)를 클릭합니다.
5. 카탈로그 목록에서 금융 서비스를 선택합니다.
6. Categories(범주)에서 **Insurance Policy** Service(보험 정책 서비스)를 클릭합니다.
7. 요청을 제출하려는 정책 서비스를 클릭합니다.
8. 요청과 관련된 필요한 정보를 입력합니다.

   주: 각 정책 서비스 요청 양식에는 정책 서비스를 기반으로 하는 서로 다른 필드 세트가 있습니다.

9. 제출을 클릭합니다.

결과

요청 유형에 따라 정책 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 케이스는 할당 그룹 또는 정책 서비스 부서의 정책 프로세서에 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

다음에 수행할 작업

- 세부 정보 보기를 클릭하여 정책 서비스 케이스를 열고 세부 정보를 확인합니다. 정책 프로세서가 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 의견 필드에 추가 정보를 추가할 수도 있습니다.
- 정책 프로세서는 케이스 및 해당 작업에 대한 작업을 시작할 수 있습니다.

### 보험 서비스 케이스 작업

정책 서비스 요청에 대한 정책 케이스를 검토하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor 또는 sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor

이 태스크 정보

개인보험 서비스 모듈을 사용하면 처리자가 개인 보험 계정의 케이스 및 작업을 처리할 수 있습니다. 고객이 보험 증권 서비스를 요청하면 보험 서비스 케이스가 생성되어 보험 증권 프로세서에



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

할당됩니다. 프로세서가 케이스 세부 정보를 업데이트한 후 구성된 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 보험 정책, 인수 또는 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다. 에이전트가 이전 작업을 닫으면 새 작업이 생성됩니다. 케이스와 연결된 모든 작업이 해당 작업 탭에 나타납니다.

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

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 정책 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   - 다른 사람이 사용자에게 할당한 케이스를 작업하려면 수락을 클릭합니다.
   - 아직 자신에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

   케이스는 진행 중 상태로 업데이트됩니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결과 관련된 단계를 프로세서에 안내합니다.
6. 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.

   **주:** 정책 서비스 요청 유형에 따라 플레이북에 추가 또는 더 적은 수의 활동과 작업이 있을 수 있습니다.

   플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 나타납니다.
7. 옵션: 임시 작업의 경우 케이스의 정책 서비스 작업 탭으로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 정책 서비스 작업을 생성합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

### 결과

케이스 워크플로우는 보험업자 및 문서 에이전트에 대한 다음 작업을 트리거하고 케이스는 다음 스테이지로 이동합니다.

### 다음에 수행할 작업

케이스와 연관된 작업을 수행하여 해결합니다.

- 보험 인수 작업 수행.
- 정책 서비스 케이스에 대한 문서를 검증하기 위한 문서 작업 수행.
- 정책 서비스 작업을 수행합니다.

## 보험 인수 작업 수행

개인 보험 인수 작업을 수행하여 보험 요청을 평가하고 보험 증권 고객의 위험을 분석합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_underwrite.b2c_underwriter

### 이 태스크 정보

구성된 워크플로우는 보험 에이전트에 대한 보험 작업을 자동으로 생성합니다. 작업은 할당 규칙에 따라 인수 운영 팀 또는 에이전트에게 할당됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 개인 보험 서비스 작업에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 보험 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 보험 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
7. 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경하여 작업을 종결합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

### 정책 서비스 케이스에 대한 문서를 검증하기 위한 문서 작업 수행

문서 작업을 수행하여 정책 서비스 케이스에 필요한 문서(인바운드 및 아웃바운드)를 관리하고 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_document.b2c_agent

이 태스크 정보
이 문서 프로세서 서비스는 워크플로우에 필요한 문서(인바운드 및 아웃바운드)를 결정합니다. 문서를 수집하거나 고객에게 배포해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 작업이 자동으로 생성됩니다. 작업은 할당 규칙에 따라 문서 서비스 팀 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

자세한 내용은  문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 문서 서비스에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 문서 작업에 대해 〔모두〕를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 케이스에 필요한 서류를 확인하십시오.
   - 인바운드 문서 목록을 보려면 인바운드 문서 탭을 클릭합니다.
   - 아웃바운드 문서 목록을 보려면 아웃바운드 문서 탭을 클릭합니다.
6. 고객이 제출했거나(인바운드) 은행에서 고객과 공유해야 하는(아웃바운드) 모든 문서의 완전성을 확인합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 작업 | 작업 |
| --- | --- |
| 인바운드 또는 아웃바운드 문서 확인 | **a.** 목록에서 확인할 문서를 클릭합니다.<br>**b.** 문서 세부 정보를 확인하고 확인을 클릭합니다. |
| 인바운드 문서 연기 | 고객이 문서를 제출할 수 없고 향후 날짜에 제출하도록 요청한 경우 이 문서를 연기할 수 있습니다.<br>**a.** 목록에서 지연할 문서를 클릭합니다.<br>**b.** 연기 요청을 클릭합니다.<br>주: 이 옵션은 문서 범주에 대해 연기가 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. |
| 인바운드 문서에 대한 예외 요청 | 고객이 문서를 제출할 수 없고 제출 면제를 원하는 경우 이 문서에 대한 예외를 요청할 수 있습니다.<br>**a.** 목록에서 예외를 요청할 문서를 클릭합니다.<br>**b.** 예외 요청을 클릭합니다.<br>주: 이 옵션은 문서 범주에 예외가 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. |

주: 문서 규칙에 따라 문서에 대한 연기 또는 예외의 경우 작업을 종결하기 위해 문서 에이전트의 승인이 필요할 수 있습니다. 승인하려면 문서에서 〔승인〕 탭을 클릭하고 〔승인〕을 클릭합니다.

**7.** 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.

**8.** 닫기를 클릭합니다.

결과

- 문서 작업이 완료 종결 상태로 이동하고 관련 케이스가 다음 스테이지로 이동합니다.
- 구성된 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업은 연결된 케이스의 해당 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 새 작업은 할당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.

### 개인보험 서비스에 대한 분석 및 보고

Personal Lines Servicing에는 조직이 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함된 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드의 위젯을 퍼포먼스 분석 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

Personal Lines Servicing에 사용할 수 있는 대시보드는 다음과 같습니다.

#### 개인보험 서비스 대시보드

##### 개인보험 서비스 대시보드

대시보드를 개인보험 서비스 사용하면 보험 서비스에 대해 받은 개인 정책 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**중요사항:** 개인보험 서비스 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

대시보드를 개인보험 서비스 사용하면 정책 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간 동안 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 미해결 케이스 및 보험 서비스 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

## 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_ins_policy_b2c.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_ins_policy_b2c.admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

## 개인보험 서비스 대시보드에 액세스

대시보드에 개인보험 서비스 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (  )

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 개인보험 서비스 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 개인보험 서비스 > 대시보드.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 개인보험 서비스 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
|---|---|
| 개인 라인 관리자 | 보험 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 미해결 보험 케이스 모니터링<br>• 각 보험 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링<br>• 에이전트 생산성 검토<br>• 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 정책 유형별로 요청 상세 정보를 모니터링합니다<br>• 오류 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 개별 라인 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

개인보험 서비스.종결 케이스의 합산 기간

스테이지 및 서비스 세부 항목이 포함된 해당 날 개인 라인 케이스를 종결하는 데 걸린 시간입니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개인보험 서비스.종결 케이스 수

스테이지 및 서비스 세부 항목이 포함된 오늘 종결된 개인용 라인 케이스 수입니다.

개인보험.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스

해당 날짜에 SLA 경과 시간 백분율이 80%를 초과하는 오픈 개인 라인 케이스의 수입니다.

Personal Lines: 자동 및 가정용으로 생성된 보장 변경 케이스 수

개인 라인 서비스가 개인 자동차 보장 계정 변경 또는 주택 소유자 보장 변경 보장인 오늘 생성된 개인 라인 케이스의 수입니다.

개인보험 서비스.위반한 SLA가 있는 종결 케이스 수

해당 날 종결되어 SLA를 위반한 개인용 라인 케이스의 수입니다.

Personal Lines:SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA를 위반한 오픈 개인 라인 케이스의 수입니다.

개인 라인. 자동 및 가정에 대한 변경 범위 오픈 케이스 수

개인 라인 서비스가 개인 자동차 보장 계정 변경 또는 주택 소유자 보장 변경 보장인 해당 날짜의 오픈 개인 라인 케이스 수입니다.

개인보험 서비스.고객이 거부한 케이스 수

고객이 거부한 케이스 수입니다.

개인보험 서비스.SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 그날 종결된 개인용 라인 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

## 세부 항목

- 보험 케이스 스테이지
- 보험 서비스
- 보험 거부 사유

### 개인보험 서비스 참조

개인보험 서비스 애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션)에 대해 알아봅니다.

### 개인보험 서비스와 함께 설치되는 구성요소

개인보험 서비스 스토어 애플리케이션을 설치 Financial Services Insurance Policy Operations 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 저장합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

## 설치된 플러그인

개인보험 서비스 스토어 애플리케이션과 함께 설치되는 플러그인

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 설치된 스토어 애플리케이션

개인보험 서비스 스토어 애플리케이션과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
|---|---|
| Financial Services Operations Core | 정책 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| 개인보험 언더라이팅 | 보험 증권 서비스 케이스에 사용되는 개인 보험 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 개인보험 언더라이팅과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| 문서 프로세서 | 보험 운영 워크플로우에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Document Processor와 통합 문서를 참조하십시오. |
| Playbooks for 고객 서비스 관리 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북을 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

**Personal Lines Servicing** 스토어 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 개인 보험 정책 관리자<br><br>[sn_ins_policy_b2c.admin] | 다음을 수행할 수 있는 개인 보험 정책에 대한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할:<br>• 개인 재산 및 상해 보험 서비스 역할 부여<br>• 개인 보험 케이스 및 작업 삭제<br>• 개인 재산 및 상해 보험 서비스 애플리케이션 구성<br>• 개인 정책 서비스 정의 생성 및 수정<br>• 개인 정책 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 보유합니다.<br><br>주: sn_bom.admin 역할에는 Property and Casualty Insurance Servicing 애플리케이션이 설치될 때 sn_ins_policy_b2c.admin 역할이 포함됩니다. | • sn_bom.service_definition<br>• sn_ins_policy_b2c.info_wri<br>• sn_ins_policy_b2c.auto_p<br>• sn_ins_policy_b2c.homeow |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Personal Lines Servicing** 스토어 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 개인 보험 기고자<br><br>[sn_ins_policy_b2c.contributor] | 관리되는 계정에 대한 보험 서비스 케이스를 생성하고 추적합니다.<br><br>중요사항: 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_v<br>• sn_ins_policy_b2c.info_wri<br>• sn_bom.homeowner_ins_<br>• sn_bom.auto_ins_policy_v<br>• sn_bom.b2c_contributor<br>• sn_bom_document.b2c_v<br>• sn_customerservice.csm_v<br>• sn_ins_underwrite.viewer<br>• sn_bom_document.b2c_ |
| 자동차 정책 프로세서<br><br>〔sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor〕입니다. | • 자동차 보험 증권 서비스 요청 제출<br>• 자동차 보험 증권 케이스, 인수 작업 및 문서 서비스 작업의 상태를 봅니다.<br>• 기록 상호작용 | • sn_ins_policy_b2c.info_wri<br>• sn_bom.auto_ins_policy_v<br>• sn_bom_document.b2c_v<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_ins_underwrite.viewer |
| 자동차 보험 증권 뷰어<br><br>〔sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer〕입니다. | 자동차 보험 케이스 및 관련 데이터 보기 | • sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition<br>• sn_bom.customer_data_v<br>• sn_ins_policy_b2c.ins_poli<br>• sn_ins_policy_b2c.info_vie |
| 주택 소유주 보험 프로세서<br><br>〔sn_ins_policy_b2c.주택 소유자_정책_프로세서〕 | • 주택 소유주 보험 증권 서비스 요청 제출<br>• 주택 소유자 보험 증권 케이스, 인수 작업 및 문서 서비스 작업의 상태를 봅니다.<br>• 기록 상호작용 | • sn_ins_policy_b2c.info_wri<br>• sn_bom.homeowner_ins_<br>• sn_bom_document.b2c_v<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_ins_underwrite.viewer |
| 주택 소유주 보험 정책 뷰어<br><br>〔sn_ins_policy_b2c.주택 소유자_정책_뷰어〕 | 주택 소유주 보험 증권 케이스 및 관련 데이터 보기 | • sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition<br>• sn_bom.customer_data_v<br>• sn_ins_policy_b2c.ins_poli<br>• sn_ins_policy_b2c.info_vie |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 설치되는 테이블

**Personal Lines Servicing** 스토어 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 보험 기반<br><br>[sn_ins_policy_b2c_base] | 정책 서비스 케이스 테이블은 정책 기본 테이블을 확장합니다. 정책 기본 테이블은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블을 확장합니다. |
| 자동차 보험 케이스<br><br>[sn_ins_policy_b2c_service] | 모든 재무 서비스 운영 애플리케이션의 소비자 서비스에 대한 모든 정책 서비스 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 정책 기본 [sn_ins_policy_b2c_base] 테이블을 확장합니다. |
| 자동차 보험 작업<br><br>[sn_ins_policy_b2c_task] | 모든 재무 서비스 운영 애플리케이션의 정책 서비스에 대한 모든 정책 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |
| 주택 소유주 보험 케이스<br><br>[sn_ins_policy_b2c_home_service] | 주택 소유자 보험에 대한 모든 서비스 케이스를 포함하는 주택 소유자 케이스 유형 테이블입니다. 이 테이블은 정책 기본 테이블에서 확장됩니다. |
| 주택 소유주 보험 작업<br><br>[sn_ins_policy_b2c_home_service_task] | 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. 주택 소유자 케이스와 관련된 모든 작업을 저장합니다. |
| 피보험자 속성 정보<br><br>[sn_ins_policy_b2c_insured_property_info] | 이는 보험에 대한 서비스 케이스의 일부로 발생할 수 있는 피보험자 속성에 대한 변경 사항을 저장하는 정보 테이블입니다. |
| 관계자 피보험자 속성 정보<br><br>[sn_ins_policy_b2c_participant_insured_property_info] | 이는 보험에 대한 케이스 서비스의 일환으로 발생할 수 있는 피보험자 속성에서 참가자가 수행하는 역할에 대한 변경 내용을 저장하는 정보 테이블입니다. |
| 보험 보장 정보<br><br>[sn_ins_policy_b2c_policy_coverage_info] | 이는 정책에 대한 서비스 케이스의 일부로 발생할 수 있는 정책 참가자에 대한 변경 내용을 저장하는 정보 테이블입니다. |
| 보험 관계자 정보<br><br>[sn_ins_policy_b2c_policy_participant_info] | 이는 보험에 대한 서비스 케이스의 일부로 발생할 수 있는 보험 보장에 대한 변경 사항을 저장하는 정보 테이블입니다. |

### 개인보험 언더라이팅과 함께 설치되는 구성요소

개인보험 언더라이팅 애플리케이션(sn_ins_underwrite )을 설치하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

Personal Lines Underwriting 플러그인(sn_ins_underwrite)은 Personal Lines Servicing 플러그인과 함께 자동으로 설치됩니다.

Personal Lines Underwriting은 애플리케이션 전반 재무 서비스 운영 의 워크플로우에 사용되는 보험 작업을 관리합니다.

## 설치되는 역할

**Personal Lines Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 보험 언더라이팅 관리자<br><br>sn_ins_underwrite.admin | 모든 보험 언더라이팅 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다.<br><br>이 역할이 있는 사용자는 보험 언더라이팅 운영 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 갖습니다. | sn_ins_underwrite.보험사 |
| 개인 보험 보험사<br><br>[sn_ins_underwrite.b2c_underwriter] | • 보험 증권 서비스에 대한 개인 보험 작업의 전체 상태 보기<br>• 개인 보험 작업 수행 | • sn_bom.b2c_agent<br>• sn_bom.ins_policy_viewer<br>• sn_ins_policy_b2c.info_viewer<br>• sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer<br>• sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer |
| 보험 심사 뷰어<br><br>sn_ins_underwrite.viewer | 보험 증권 서비스에 대한 인수 작업 및 관련 데이터 보기 | 없음 |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 설치되는 테이블

**Personal Lines Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| 보험 서비스 작업(개인)<br><br>[sn_ins_underwrite_b2c_task] | 모든 재무 서비스 운영 애플리케이션에 대한 개인 보험 서비스 요청에 대한 모든 인수 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |

## 기업보험 서비스

ServiceNow® 기업보험 서비스을 사용하면 금융 기관의 보험업자와 프로세서가 상업용 보험 정책 서비스 요청을 빠르게 해결하고 미들 및 백오피스 보험 정책 운영을 혁신할 수 있습니다.

## 스토어에서 앱 요청

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





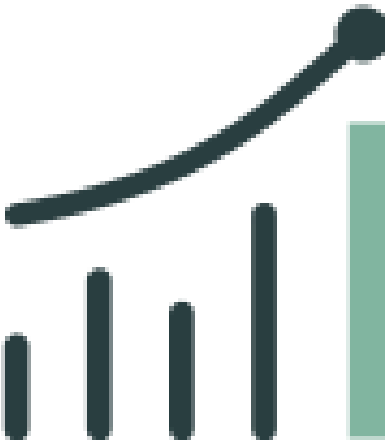

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해결



케이스 및 작업을 통해 정책 서비스 요청을 해결합니다.

분석 및 보고



주요 통계를 모니터링하고 사전 구성된 대시보드로 성과를 추적합니다.

프로세스 최적화



프로세스를 시각화하고 개선 기회를 파악합니다.

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 가져옵니다.

기계번역

기업보험 서비스 탐색

기고자, 가공업자 및 보험업자는 상업 보험 증권에 대한 서비스 요청을 생성하고 관리하는 데 사용할 기업보험 서비스 수 있습니다.

## 주요 기능

- 재산 및 상해 보험 사업 정책 운영
- 인수 운영

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 인스턴스 또는 셀프 서비스 포털을 사용하여 ServiceNow 정책 서비스 요청 제출
- 비즈니스 요구 사항을 충족하는 데이터 구조와 워크플로우를 생성할 수 있는 유연하고 향상된 데이터 모델
- 인바운드 및 아웃바운드 문서를 다루고 예외 및 승인을 처리하는 문서 관리 서비스입니다.
- 다양한 역할에 맞게 개인화 작업 공간

이 애플리케이션을 사용하여 상업용 라인 제품에 대한 보험 증권 서비스 요청의 시작, 처리, 인수, 확인 및 이행을 관리합니다. 필요한 문서를 수집 및 확인하고, 승인 프로세스를 인증하고, 마무리하는 등의 모든 작업을 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 수행할 수 있습니다.

에서 (sn_ins_policy_b2b) 애플리케이션을 설치 기업보험 서비스 하여 활성화할 수 있습니다. ServiceNow Store .

## 기업보험 서비스 사람들

기업보험 서비스 는 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

의 가상 사용자 기업보험 서비스

| 가상 사용자 | 설명 |
|---|---|
| 관리자 | 애플리케이션 구성을 담당하는 보험 정책 관리자입니다. |
| 요청자 | 정책 서비스 요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 고객, 고객 서비스 담당자 및 기고자입니다. 다음 두 가지 유형의 사용자가 정책 요청을 제출할 수 있습니다.<br>• 소비자<br>• 금융 기관 프론트 오피스의 고객 서비스 담당자 |
| 기고자 | 정책 서비스 요청을 제출하는 보험 에이전트입니다. |
| 관리자 | 관리자는 대시보드와 프로세스 최적화 워크플로우를 볼 수 있습니다. |
| 프로세서 | 재산 및 상해 보험을 다루는 금융 기관의 중간 또는 백 오피스에 있는 처리자입니다. 그들은 정책 서비스에 들어오는 정책 케이스 및 작업(예: 인수 작업 및 문서 서비스 작업)을 처리할 책임이 있습니다.<br>이러한 역할은 정책 요청에 대해 작동합니다.<br>• 보험 정책 프로세서<br>• 보험업자 |

## 기업보험 서비스 설정

애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 가져오고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션에 대한 기업보험 서비스 구현을 설정할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기업보험 서비스 설치

관리자 역할이 기업보험 서비스 있으면 (sn_ins_policy_b2b) 애플리케이션을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

## 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 에서 ServiceNow Store기업보험 서비스 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

## 이 태스크 정보

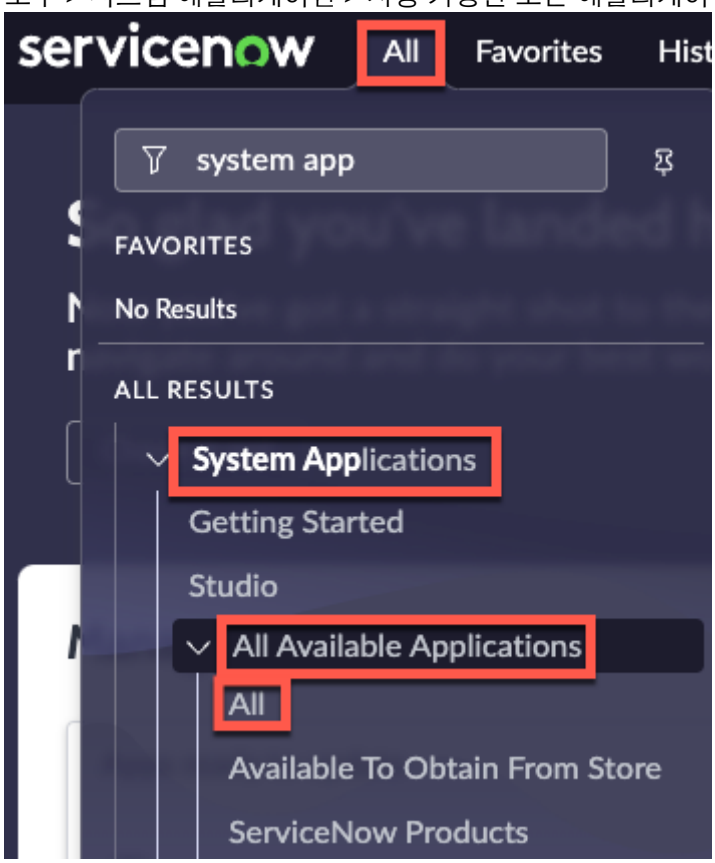
와 함께 설치되는 항목은 다음과 같습니다 기업보험 서비스.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 기업보험 서비스와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. 기업보험 서비스 필터 기준과 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_ins_policy_b2b)을 찾습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나열됩니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 기업보험 서비스 앱을 설치할 수 있습니다.

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

   **중요사항:** 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

### 기업보험 서비스 구성

애플리케이션과 함께 기업보험 서비스 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 따라 필요에 따라 수정합니다.

#### 시작하기 전에

애플리케이션이 설치되어 있는지 기업보험 서비스 확인합니다. 자세한 내용은 개인보험 서비스 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ins_policy_b2b.admin 또는 admin

#### 프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 트랜잭션 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 해당하는 경우 수정하거나 새 구성요소를 추가합니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| 서비스 정의 구성 | 정책 서비스 케이스 및 작업에 대해 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 다음에 대한 서비스 정의를 구성해야 합니다.<br>◦ 기업보험 서비스<br>◦ 기업보험 언더라이팅 |
| 기록 생성자 구성 | 기록 생성자를 만들거나 수정 하여 요청 양식을 정의합니다. |
| 플로우 생성 | 을 사용하여 플로우를플로우 디자이너생성합니다. |
| Playbook 구성 | 를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너새 플레이북을 편집하거나 생성합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| CSM 구성 가능 작업 공간 구성 | 구성 CSM 구성 가능 작업 공간 요청자, 기고자 및 처리자가 고객과 상호작용하고 케이스를 생성하여 작업할 수 있도록 합니다. |
| 인터셉터 및 워크플레이스 기록 유형 선택기 수정 | 인터셉터와 작업 공간 기록 유형 선택기를 수정 하여 정책 요청 유형을 구성합니다. |
| 사용자 그룹 구성 | 케이스 및 작업 할당을 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다. |
| 담당 규칙 구성 | 담당 규칙을 구성 하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 이러한 케이스를 에이전트에게 라우팅합니다. |
| 서비스 수준 계약(SLA) 구성 | 설치된 SLA를 구성 하여 정책 서비스 케이스 및 작업에 대한 SLA 타이밍을 구성합니다. |
| 문서 프로세서 구성 | 구성 문서 프로세서 문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙. |

### 기업보험 서비스 사용

다음 역할을 사용하여 기업보험 서비스 보험을 업데이트하고, 보장 범위를 변경하고, 인수를 검토 및 승인하고, 개인 보험에 대한 문서를 보내는 방법에 대해 알아봅니다.

을 사용하면 기업보험 서비스요청자와 기고자가 요청을 제출할 수 있고 프로세서는 다음과 같은 개인 보험 케이스 유형에 대한 케이스를 처리할 수 있습니다.

## 상업용 케이스 유형

비즈니스 소유자 보험은 사용 가능한 상업용 케이스 유형입니다.

## 작업 공간

요청자, 기고자 및 프로세서는 개인화 작업 공간 된 기능을 사용하여 보험 정책 케이스의 모든 측면에서 작업합니다. 작업 공간에서 이러한 역할을 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

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

자세한 내용은 작업 공간 문서를 참조하십시오.

### 작업 공간 에 대한 사용자 기업보험 서비스

| 사용자 | 설명 |
| --- | --- |
| 정책 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 보험 정책 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오. |
| 보험 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 보험 인수 작업 공간을 구성합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 에 대한 사용자 기업보험 서비스

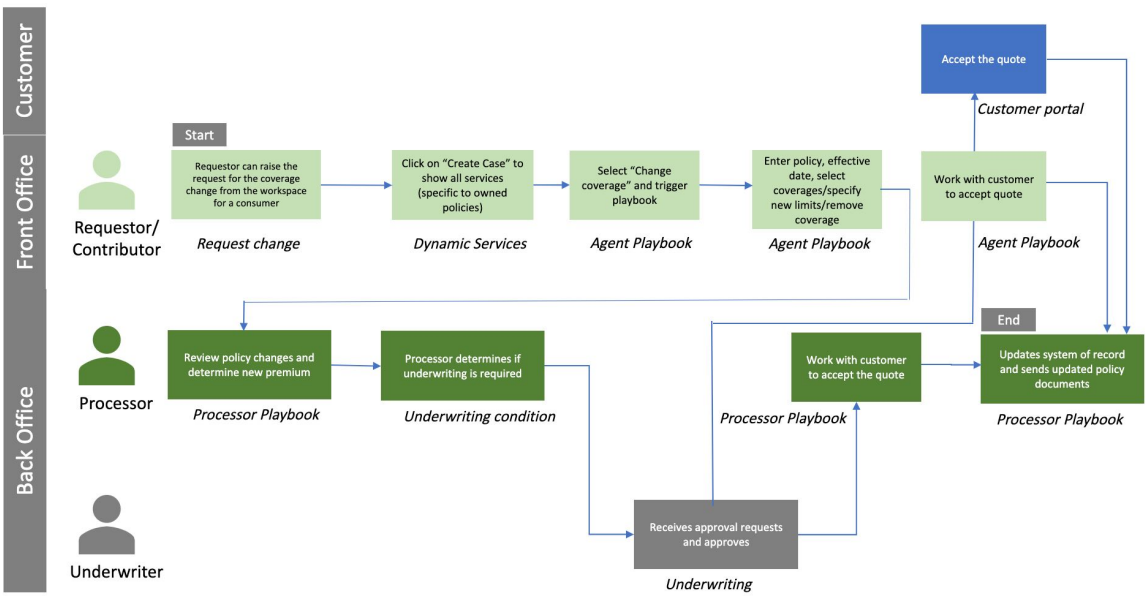
| 사용자 | 설명 |
|---|---|
| | 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오. |
| 프로세서 작업 공간 | |
| 정책 프로세서 | 정책 케이스 및 작업을 처리하여 관리되는 계정에 대한 요청을 이행합니다. |
| 기고자 작업 공간 | |
| 정책 기고자 | 정책 서비스 요청을 제출합니다. |
| 보험사 작업 공간 | |
| 보험 업자 | 인수 작업의 상태를 보고 작업을 수행합니다. |

## 변경 범위 요청 워크플로우 요청, 검토 및 승인

에이전트가 보장 제한 변경 워크플로우를 사용하여 보험 변경 요청을 요청, 검토 및 승인하기 위한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 에이전트가 변경 정책 범위 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

보장 변경 워크플로우 예




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

다음 워크플로우는 보험의 보장 범위를 변경하기 위한 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간 에 있는 작업을 수행하기 위해 에 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

정책 요청자, 기고자 또는 프로세서로 요청 제출

보험 증권 요청자가 고객을 대신하여 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 요청을 직접 제출할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 소비자가 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

정책 서비스 케이스는 요청 유형에 따라 생성되어 프로세서로 라우팅됩니다.

주: 케이스 플레이북에서 요청자 또는 기고자는 시작 및 검토 단계에서 케이스 상세 정보를 업데이트하고 이행을 위해 변경을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 관련 작업을 적절한 처리자 팀에 라우팅합니다.

요청 검토 및 프로세서로서 결정 제출

1. 케이스 플레이북에서 프로세서는 정책 변경 요청을 검토하고 인수가 필요한지 여부를 결정합니다. 프로세서가 요청을 승인하거나 거부합니다.
   - 프로세서가 변경 요청을 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
   - 처리자가 요청된 변경 사항을 승인할지 여부를 모를 경우 케이스를 보험사에게 진행하기 위한 작업이 생성됩니다.
2. 보험업자는 케이스 세부 정보를 검토하고 케이스를 승인하거나 거부합니다. 정책 변경 요청을 승인하는 케이스를 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
3. 고객이 견적을 승인하면 프로세서는 정책 기록을 업데이트하고 업데이트된 정책 문서를 고객에게 보낸 다음 플레이북에서 범위 변경 작업을 닫습니다.

고객으로서 견적 수락 또는 거부

고객이 요청된 정책 변경을 수락한 후 견적을 받으면 견적을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

케이스가 완료되고, 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

### 정책 서비스 요청 제출

고객을 위한 정책 서비스 요청을 제출하여 고객을 지원합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_policy_b2b.contributor

주: 해당하는 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

중요사항: 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

#### 이 태스크 정보

요청자, 기고자 및 프로세서는 고객에 대한 정책 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

고객은 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 정책 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. 서비스 카탈로그 항목을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 양식을 제출할 수 있습니다.

주: 고객이 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 먼저 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 있어야 합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 고객 기록 또는 상호작용 기록에서 정책 서비스 요청을 생성합니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 고객 기록의 정책 서비스 요청 | a. Lists(목록) 탭의 Customer(고객)에서 Consumers(소비자)를 클릭합니다.<br>b. 열려는 고객 기록을 클릭합니다. |
| 상호작용 기록의 정책 서비스 요청 | a. 목록 탭의 인터랙션에서내 인터랙션을 클릭합니다.<br>b. 열려는 고객의 상호작용 기록을 클릭합니다.<br>인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오. |

4. **Create Policy** Request(정책 요청 생성)를 클릭합니다.
5. 카탈로그 목록에서 금융 서비스를 선택합니다.
6. Categories(범주)에서 **Insurance Policy** Service(보험 정책 서비스)를 클릭합니다.
7. 요청을 제출하려는 정책 서비스를 클릭합니다.
8. 요청과 관련된 필요한 정보를 입력합니다.

   주: 각 정책 서비스 요청 양식에는 정책 서비스를 기반으로 하는 서로 다른 필드 세트가 있습니다.

9. 제출을 클릭합니다.

결과

요청 유형에 따라 정책 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 케이스는 할당 그룹 또는 정책 서비스 부서의 정책 프로세서에 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

다음에 수행할 작업

- 세부 정보 보기를 클릭하여 정책 서비스 케이스를 열고 세부 정보를 확인합니다. 정책 프로세서가 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 의견 필드에 추가 정보를 추가할 수도 있습니다.
- 정책 프로세서는 케이스 및 해당 작업에 대한 작업을 시작할 수 있습니다.

### 보험 서비스 케이스 작업

정책 서비스 요청에 대한 정책 케이스를 검토하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_policy_b2b.bop_processor

이 태스크 정보

기업보험 서비스 모듈을 통해 처리자는 상업용 보험 계좌의 케이스 및 작업을 처리할 수 있습니다. 고객이 보험 증권 서비스를 요청하면 보험 서비스 케이스가 생성되어 보험 증권 프로세서에 할당됩니다. 프로세서가 케이스 세부 정보를 업데이트한 후 구성된 워크플로우가 트리거됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 보험 정책, 인수 또는 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다. 에이전트가 이전 작업을 닫으면 새 작업이 생성됩니다. 케이스와 연결된 모든 작업이 해당 작업 탭에 나타납니다.

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

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 정책 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   - 다른 사람이 사용자에게 할당한 케이스를 작업하려면 수락을 클릭합니다.
   - 아직 자신에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

   케이스는 진행 중 상태로 업데이트됩니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결과 관련된 단계를 프로세서에 안내합니다.
6. 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.

   **주:** 정책 서비스 요청 유형에 따라 플레이북에 추가 또는 더 적은 수의 활동과 작업이 있을 수 있습니다.

   플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 나타납니다.
7. 옵션: 임시 작업의 경우 케이스의 정책 서비스 작업 탭으로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 정책 서비스 작업을 생성합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

### 결과

케이스 워크플로우는 보험업자 및 문서 에이전트에 대한 다음 작업을 트리거하고 케이스는 다음 스테이지로 이동합니다.

### 다음에 수행할 작업

케이스와 연관된 작업을 수행하여 해결합니다.

- 보험 인수 작업 수행.
- 정책 서비스 케이스에 대한 문서를 검증하기 위한 문서 작업 수행.
- 정책 서비스 작업을 수행합니다.

## 보험 인수 작업 수행

상업용 보험 인수 작업을 수행하여 보험 요청을 평가하고 보험 증권 고객의 위험을 분석합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_uw_b2b.underwriter

### 이 태스크 정보

구성된 워크플로우는 보험 에이전트에 대한 보험 작업을 자동으로 생성합니다. 작업은 할당 규칙에 따라 인수 운영 팀 또는 에이전트에게 할당됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 상업용 보험 서비스 작업에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 보험 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 보험 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
7. 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경하여 작업을 종결합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

### 정책 서비스 케이스에 대한 문서를 검증하기 위한 문서 작업 수행

문서 작업을 수행하여 정책 서비스 케이스에 필요한 문서(인바운드 및 아웃바운드)를 관리하고 추적합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_document.b2b_agent

이 태스크 정보
이 문서 프로세서 서비스는 워크플로우에 필요한 문서(인바운드 및 아웃바운드)를 결정합니다. 문서를 수집하거나 고객에게 배포해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 작업이 자동으로 생성됩니다. 작업은 할당 규칙에 따라 문서 서비스 팀 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

자세한 내용은  문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 문서 서비스에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 문서 작업에 대해 〔모두〕를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 케이스에 필요한 서류를 확인하십시오.
   - 인바운드 문서 목록을 보려면 인바운드 문서 탭을 클릭합니다.
   - 아웃바운드 문서 목록을 보려면 아웃바운드 문서 탭을 클릭합니다.
6. 고객이 제출했거나(인바운드) 은행에서 고객과 공유해야 하는(아웃바운드) 모든 문서의 완전성을 확인합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 작업 | 작업 |
| --- | --- |
| 인바운드 또는 아웃바운드 문서 확인 | **a.** 목록에서 확인할 문서를 클릭합니다.<br>**b.** 문서 세부 정보를 확인하고 확인을 클릭합니다. |
| 인바운드 문서 연기 | 고객이 문서를 제출할 수 없고 향후 날짜에 제출하도록 요청한 경우 이 문서를 연기할 수 있습니다.<br>**a.** 목록에서 지연할 문서를 클릭합니다.<br>**b.** 연기 요청을 클릭합니다.<br>주: 이 옵션은 문서 범주에 대해 연기가 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. |
| 인바운드 문서에 대한 예외 요청 | 고객이 문서를 제출할 수 없고 제출 면제를 원하는 경우 이 문서에 대한 예외를 요청할 수 있습니다.<br>**a.** 목록에서 예외를 요청할 문서를 클릭합니다.<br>**b.** 예외 요청을 클릭합니다.<br>주: 이 옵션은 문서 범주에 예외가 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다. |

주: 문서 규칙에 따라 문서에 대한 연기 또는 예외의 경우 작업을 종결하기 위해 문서 에이전트의 승인이 필요할 수 있습니다. 승인하려면 문서에서 〔승인〕 탭을 클릭하고 〔승인〕을 클릭합니다.

**7.** 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.

**8.** 닫기를 클릭합니다.

결과

- 문서 작업이 완료 종결 상태로 이동하고 관련 케이스가 다음 스테이지로 이동합니다.
- 구성된 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업은 연결된 케이스의 해당 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 새 작업은 할당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.

### 단체 생명보험 서비스에 대한 분석 및 보고

기업보험 서비스에는 조직이 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드의 위젯을 퍼포먼스 분석 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

다음 대시보드는 기업보험 서비스에 사용할 수 있습니다.

#### 기업보험 서비스 대시보드

기업보험 서비스 대시보드

대시보드를 기업보험 서비스 사용하면 보험 서비스에 대해 받은 개인 정책 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**중요사항:** 기업보험 서비스 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

대시보드를 기업보험 서비스 사용하면 정책 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간 동안 서비스 수준 계약을 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 정책 서비스 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

## 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_ins_policy_b2b.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_ins_policy_b2b.admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

## 기업보험 서비스 대시보드에 액세스

대시보드에 기업보험 서비스 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (  )

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 기업보험 서비스 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 기업보험 서비스 > 대시보드.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 기업보험 서비스 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 기업보험 서비스 관리자 | 보험 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 미해결 보험 케이스 모니터링<br>• 각 보험 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링<br>• 에이전트 생산성 검토<br>• 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 정책 유형별로 요청 상세 정보 모니터링<br>• 오류 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 기업보험 서비스 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

기업보험 서비스.종결 케이스의 합산 기간

스테이지 및 서비스 세부 항목이 포함된 해당 날짜의 상업용 라인 케이스를 종결하는 데 소요된 시간입니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기업보험 서비스.종결 케이스 수

스테이지 및 서비스 세부 항목과 함께 오늘 종결된 상업용 라인 케이스 수입니다.

Commercial Lines.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스

해당 날짜에 SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 오픈 상업용 라인 케이스의 수입니다.

Commercial Lines: BOP 보장 변경 생성된 케이스 수

상업용 라인 서비스가 BOP 변경 보장 계정인 오늘 생성된 상업용 라인 케이스의 수입니다.

기업보험 서비스.위반한 SLA가 있는 종결 케이스 수

해당 날 종결되어 SLA를 위반한 상업용 라인 케이스 수입니다.

Commercial Lines:SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA를 위반한 미해결 상업용 라인 케이스의 수입니다.

Commercial Lines.BOP 보장 변경 미해결 케이스 수

해당 날짜에 상업용 라인 서비스가 BOP 변경 범위 계정인 오픈 상업용 라인 케이스의 수입니다.

기업보험 서비스.고객이 거부한 케이스 수

고객이 거부한 케이스 수입니다.

기업보험 서비스.SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 해당 날 종결된 상업용 라인 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

기업보험 서비스.이행자가 거부한 케이스 수

보험업자 또는 처리업체가 거부한 케이스 수입니다.

## 세부 항목

- 보험 케이스 스테이지
- 보험 거부 사유
- 보험 서비스

### 기업보험 서비스 참조

Commercial Lines Servicing 애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션)에 대해 알아봅니다.

### 기업보험 서비스와 함께 설치되는 구성요소

Commercial Lines Servicing 스토어 애플리케이션을 설치 Financial Services 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 저장합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 설치된 플러그인

기업보험 서비스와 함께 설치되는 플러그인

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

## 설치된 스토어 애플리케이션

기업보험 서비스와 함께 설치되는 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
| --- | --- |
| Financial Services Operations Core | 정책 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| 기업보험 언더라이팅 | 보험 정책 서비스 케이스에 사용되는 상업용 보험 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 기업보험 언더라이팅과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| 문서 프로세서 | 보험 운영 워크플로우에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Document Processor와 통합 문서를 참조하십시오. |
| Playbooks for 고객 서비스 관리 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북을 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

기업보험 서비스와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
| --- | --- | --- |
| 상업용 보험 정책 관리자<br>[sn_ins_policy_b2b.admin] | • 상업용 재산 및 상해 보험 서비스 역할 부여<br>• 상업용 보험 케이스 및 작업 삭제<br>• 상업용 재산 및 상해 보험 서비스 애플리케이션 구성 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_ins_policy_b2b.bop_processor |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기업보험 서비스와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | • 상업용 보험 서비스 정의 생성 및 수정<br>• 상업용 보험 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 보유합니다. | |
| 상업용 정책 프로세서<br>〔sn_ins_policy_b2b.bop_processor〕입니다. | • 상업용 보험 증권 서비스 요청 제출<br>• 상업용 보험 정책 케이스, 인수 작업 및 문서 서비스 작업의 상태를 봅니다<br>• 기록 상호작용 | • sn_ins_policy_b2b.info_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_ins_policy_b2b.info_writer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_ins_uw_b2b.viewer<br>• sn_ins_policy_b2b.bop_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_collector<br>• sn_bom.bo_ins_policy_viewer |
| 상업 보험 기고자<br>[sn_ins_policy_b2b.contributor] | 관리되는 계정에 대한 보험 서비스 케이스를 생성하고 추적합니다.<br>**중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_ins_policy_b2b.info_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_ins_policy_b2b.info_writer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_ins_uw_b2b.viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.b2b_contributor<br>• sn_bom_document.b2b_collector<br>• sn_bom.bo_ins_policy_viewer |
| 상업용 보험 정책 뷰어<br>〔sn_ins_policy_b2b.bop_viewer〕입니다. | 상업용 보험 증권 케이스 및 관련 데이터 보기 | • sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_ins_uw_b2b.viewer<br>• sn_bom.bo_ins_policy_viewer |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 설치되는 테이블

### 기업보험 서비스와 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 보험 기반<br><br>[sn_ins_policy_b2b_base] | 개인보험 서비스 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블의 기본 테이블 확장입니다. 모든 사업부별 케이스 유형 테이블을 이 테이블에서 확장할 수 있습니다. |
| 비즈니스 소유자 보험 케이스<br><br>[sn_ins_policy_b2b_bop_service] | 비즈니스 소유자 보험에 대한 모든 서비스 케이스를 포함하는 BOP 케이스 유형 테이블입니다. 이 테이블은 정책 기본 테이블의 확장입니다. |
| 비즈니스 소유자 보험 작업<br><br>[sn_ins_policy_b2b_bop_task] | 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. BOP 케이스와 관련된 모든 작업을 저장합니다. |
| 피보험자 속성 정보<br><br>[sn_ins_policy_b2b_insured_property_info] | 이는 보험에 대한 서비스 케이스의 일부로 발생할 수 있는 피보험자 속성에 대한 변경 사항을 저장하는 정보 테이블입니다. |
| 관계자 피보험자 속성 정보<br><br>[sn_ins_policy_b2b_participant_insured_property_info] | 이는 보험에 대한 케이스 서비스의 일환으로 발생할 수 있는 피보험자 속성에서 참가자가 수행하는 역할에 대한 변경 내용을 저장하는 정보 테이블입니다. |
| 보험 관계자 정보<br><br>[sn_ins_policy_b2b_policy_participant_info] | 이는 정책에 대한 서비스 케이스의 일부로 발생할 수 있는 정책 참가자에 대한 변경 내용을 저장하는 정보 테이블입니다. |
| 보험 보장 정보<br><br>[sn_ins_policy_b2b_policy_coverage_info] | 이는 보험에 대한 서비스 케이스의 일부로 발생할 수 있는 보험 보장에 대한 변경 사항을 저장하는 정보 테이블입니다. |

### 기업보험 언더라이팅과 함께 설치되는 구성요소

Commercial Lines Underwriting 애플리케이션(sn_ins_uw_b2b)을 설치하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

Commercial Lines Underwriting 플러그인(sn_ins_uw_b2b)은 Commercial Lines Servicing 플러그인과 함께 자동으로 설치됩니다.

Commercial Lines Underwriting은 여러 재무 서비스 운영 애플리케이션의 워크플로우에 사용되는 보험 작업을 관리합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 설치되는 역할

**Commercial Lines Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 보험 언더라이팅 관리자<br><br>sn_ins_underwrite.admin | 모든 보험 언더라이팅 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다.<br><br>이 역할이 있는 사용자는 보험 언더라이팅 운영 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 갖습니다. | sn_ins_underwrite.보험사 |
| 상업용 보험 보험사<br><br>〔sn_ins_uw_b2b.보험업자〕 | • 보험 증권 서비스에 대한 상업용 보험 작업의 전체 상태 보기<br>• 상업용 보험 작업 수행 | • sn_ins_policy_b2b.info_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_ins_policy_b2b.bop_viewer<br>• sn_bom.ins_policy_viewer |
| 보험 심사 뷰어<br><br>sn_ins_underwrite.viewer | 보험 증권 서비스에 대한 인수 작업 및 관련 데이터 보기 | 없음 |

### 설치되는 테이블

**Commercial Lines Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 기업보험 언더라이팅 | |
| 상업용 보험 서비스 작업<br><br>[sn_ins_uw_b2b_task] | 모든 재무 서비스 운영 애플리케이션의 비즈니스 정책 서비스 요청에 대한 모든 인수 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |

## 생명 보험 서비스

생명 보험 서비스 서비스 요청은 개인 생명 보험 및 단체 생명 신청을 통해 지원됩니다.

개인 및 단체 생명 보험 정책 서비스 요청은 다음 애플리케이션을 통해 지원됩니다.

- 개인 생명보험 서비스
- 단체 생명보험 서비스

### 개인 생명보험 서비스

이 애플리케이션(sn_ins_indiv_life)은 ServiceNow® 개인 생명보험 서비스 개별 생명 및 장애 보험 정책을 신속하게 업데이트하고 유지 관리할 수 있는 도구를 조직에 제공합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 스토어에서 앱 요청

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

### 탐색



고객, 보험 대리인 및 보험 프로세서가 Individual Life Servicing을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

### 설정



개인 생명보험 서비스 설정

### 요청



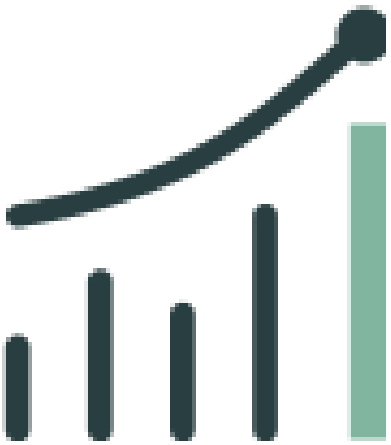
보험 증권 서비스 요청을 제출합니다.

### 해결



케이스 및 작업을 통해 정책 서비스 요청을 해결합니다.

### 분석 및 보고



주요 통계를 모니터링하고 사전 구성된 대시보드로 성과를 추적합니다.

### 프로세스 최적화



프로세스를 시각화하고 개선 기회를 파악합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 참조 | | |
|---|---|---|
|  <br>설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 가져옵니다. | | |



개인 생명보험 서비스 살펴보기

기고자, 가공업자 및 보험업자는 개별 생명 및 장애 보험 정책을 관리하고 보험 워크플로우 작업을 시작하고 완료하는 케이스를 생성할 수 있습니다.

## 주요 기능

- 정책 정보를 업데이트하기 위한 5가지 기준 플로우
- 각 역할에 맞게 설계된 전용 Playbook과 작업 공간을 사용하여 보험 워크플로우를 시작하고 완료합니다. Playbook은 프로세스의 올바른 단계에서 모든 단계가 완료될 수 있도록 작업에 대한 단계별 지침을 제공합니다. 에 대한 베이스라인 서비스 플로우 사용 또는 개선 개인 생명보험 서비스
- 관련 서비스 정의를 생성하고 정책에 대한 정확한 정보를 보는 데 도움이 되는 기준선 데이터 모델입니다
- 문서를 지능적으로 수집 및 처리하고, 전자 서명을 위해 문서를 구성 및 전송할 수 있는 문서 프로세서 기능입니다.
- 다양한 역할에 맞게 개인화 작업 공간
- 주요 통계를 모니터링하고 및 을 사용하여 ServiceNow® 퍼포먼스 분석 성능을 추적합니다 ServiceNow® 프로세스 최적화.

애플리케이션을 사용하여 개인 생명 및 장애 상품에 대한 보험 증권 서비스 요청의 시작, 처리 및 이행을 개인 생명보험 서비스 관리합니다. 부서 및 사무실과의 노력을 조정하여 생명 및 장애 보험 정책 변경 작업을 관리합니다. 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 필요한 문서를 수집 및 확인하고, 승인 프로세스를 인증하고, 마무리합니다.

## 개인 생명보험 서비스 사람들

개인 생명보험 서비스 는 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션의 개인 생명보험 서비스 가상 사용자

| 가상 사용자 | 설명 |
|---|---|
| 관리자 | 애플리케이션 구성을 담당하는 보험 정책 관리자입니다. |
| 기고자 | 고객을 대신하여 정책 서비스 요청을 제출하는 보험 에이전트입니다. |
| 관리자 | 분석 및 프로세스 최적화 대시보드를 볼 수 있는 관리자입니다. |
| 프로세서 | 생명 보험 정책 변경을 담당하는 금융 기관의 중간 또는 백 오피스에 있는 처리자입니다. 그들은 정책 사례 및 작업을 담당합니다. |
| 보험 업자 | 보험업자는 케이스를 해결하는 데 입력이 필요한 경우 서비스 요청을 검토하고 처리하는 데 도움을 줍니다. |

## 개인 생명보험 서비스 설정

애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 가져오고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션에 대한 개인 생명보험 서비스 구현을 설정할 수 있습니다.

### **Individual Life Servicing** 설치

관리자 역할이 있는 경우 Individual Life Servicing 애플리케이션(sn_ins_indiv_life)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 에서 ServiceNow StoreIndividual Life Servicing 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

#### 필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

Individual Life Servicing과 함께 설치되는 항목은 다음과 같습니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

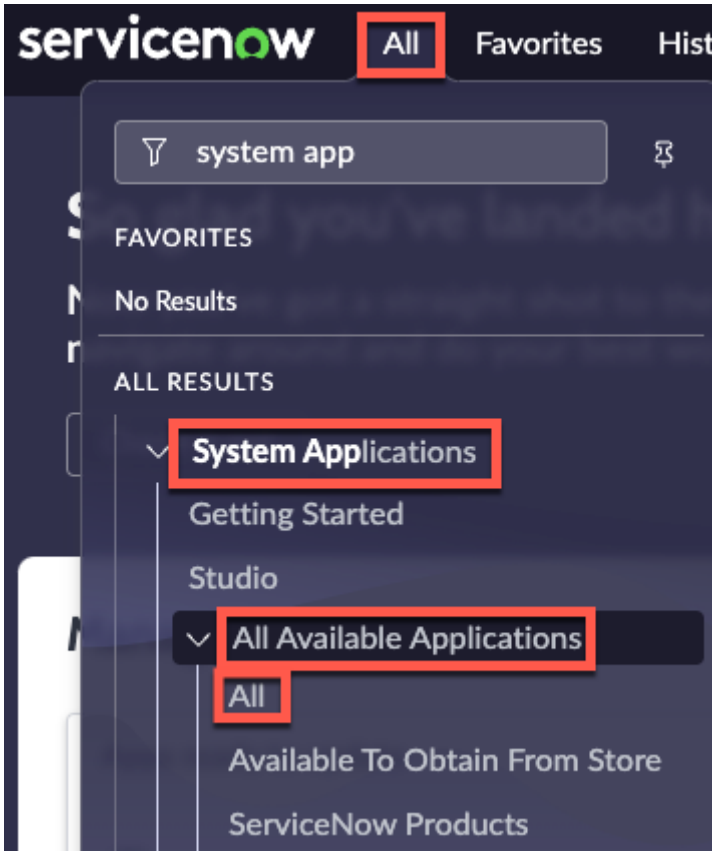
자세한 내용은 개인 생명보험 서비스와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Individual Life Servicing 애플리케이션(sn_ins_indiv_life)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   **중요사항:** 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

### 개인 생명보험 서비스 구성

Individual Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 따라 필요에 따라 수정합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
Individual Life Servicing 응용 프로그램이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Individual Life Servicing 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ins_indiv_life.admin 또는 admin

프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 트랜잭션 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 해당하는 경우 수정하거나 새 구성요소를 추가합니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| 서비스 정의 구성 | 정책 서비스 케이스 및 작업에 대해 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 다음에 대한 서비스 정의를 구성해야 합니다.<br>◦ 개인 생명보험 서비스<br>◦ 개별 수명 보험 |
| 기록 생성자 구성 | 기록 생성자를 만들거나 수정 하여 요청 양식을 정의합니다. |
| 플로우 생성 | 을 사용하여 플로우를플로우 디자이너생성합니다. |
| Playbook 구성 | 를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너새 플레이북을 편집하거나 생성합니다. |
| CSM 구성 가능 작업 공간 구성 | 구성 CSM 구성 가능 작업 공간 요청자, 기고자 및 처리자가 고객과 상호작용하고 케이스를 생성하여 작업할 수 있도록 합니다. |
| 인터셉터 및 워크플레이스 기록 유형 선택기 수정 | 인터셉터와 작업 공간 기록 유형 선택기를 수정 하여 정책 요청 유형을 구성합니다. |
| 사용자 그룹 구성 | 케이스 및 작업 할당을 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다. |
| 담당 규칙 구성 | 담당 규칙을 구성 하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 이러한 케이스를 에이전트에게 라우팅합니다. |
| 서비스 수준 계약(SLA) 구성 | 설치된 SLA를 구성 하여 정책 서비스 케이스 및 작업에 대한 SLA 타이밍을 구성합니다. |
| 문서 프로세서 구성 | 구성 문서 프로세서 문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙. |

### 개인 생명보험 참조

Individual Life Servicing 애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션)에 대해 알아봅니다.

### 개인 생명보험 서비스와 함께 설치되는 구성요소

Individual Life Servicing 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

## 설치된 플러그인

**Individual Life Servicing** 애플리케이션과 함께 설치되는 플러그인

| 플러그인 이름 | 설명 |
|---|---|
| 고객 서비스<br><br>[com.sn_customerservice] | 애플리케이션에서 애플리케이션으로 테이블을 고객 서비스 관리 확장할 수 있습니다 재무 서비스 운영 . |
| 개별 수명 보험 언더라이팅 운영<br><br>[sn_ins_indiv_uw] | 보험사가 기존 인수 지침 및 규칙에 따라 보험사에게 서비스 요청을 라우팅할 수 있습니다. 보험업자는 워크플로를 통해 유통 및 서비스 팀과 협업할 수 있습니다. |

## 설치된 스토어 애플리케이션

**Individual Life Servicing** 애플리케이션과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
|---|---|
| Financial Services Operations Core | 정책 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| 개별 수명 보험 언더라이팅 운영 | 보험 증권 서비스 워크플로우에 사용되는 개별 보험 언더라이팅 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 개별 수명 보험과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| 문서 프로세서 | 보험 정책 서비스 케이스에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Document Processor와 통합 문서를 참조하십시오. |
| Playbooks for 고객 서비스 관리 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북을 참조하십시오. |
| CSM Contributor User | 미들 오피스 팀이 고객 요청에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 CSM 기고자 사용자 기고자 사용자 구성을 참조하십시오. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 설치되는 역할

**Individual Life Servicing** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 개별 정책 관리자<br>[sn_ins_indiv_life.admin] | • 개별 보험 서비스 역할 부여<br>• 개별 정책 케이스 및 작업 삭제<br>• 개인 생명보험 서비스 애플리케이션 구성<br>• 개별 정책 서비스 정의 생성 및 수정<br>• 개별 정책 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한이 있습니다. | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_ins_indiv_life.line_writer<br>• sn_ins_indiv_life.프로세서<br>• sn_ins_indiv_life.processor_connector |
| 개인 생명 관리자<br>〔sn_ins_indiv_life.관리자〕 | • 퍼포먼스 분석 대시보드에서 개인 생명보험 서비스 보고서 보기<br>• 보험 운영 프로세스에 프로젝트 사용 프로세스 최적화 | • sn_ins_indiv_life.프로세서<br>• sn_ins_indiv_life.processor_connector |
| 개별 정책 프로세서<br>[sn_ins_indiv_life.processor] | • 개별 보험 증권 서비스 요청 제출<br>• 개별 보험 증권 케이스, 인수 작업 및 문서 서비스 작업의 상태를 봅니다.<br>• 기록 상호작용 | • sn_ins_indiv_life.line_writer<br>• sn_doc_processor.agent<br>• sn_ins_indiv_uw.viewer<br>• sn_bom.indiv_life_policy_viewer<br>• sn_bom.indiv_disab_policy_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.b2c_agent |
| 개별 정책 프로세서 커넥터<br>[sn_ins_indiv_life.processor_connector] | • 개별 생명 및 장애 보험 케이스, 보험 작업, 이러한 케이스가 관리하는 고객 계정에 대한 문서 서비스 작업의 상태에 | • sn_ins_indiv_life.viewer<br>• sn_doc_processor.agent<br>• sn_ins_indiv_life.line_writer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_ins_indiv_uw.viewer |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Individual Life Servicing** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | 액세스하고 봅니다.<br>• 자신이 관리하는 고객 계정에 대한 케이스 및 작업 생성, 업데이트 및 종결<br>• 기록 상호작용 | • sn_bom.viewer<br>• sn_bom.indiv_life_policy_viewer<br>• sn_bom.indiv_disab_policy_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_ins_indiv_life.line_viewer |
| 개별 정책 기고자<br>[sn_ins_indiv_life.contributor] | 관리되는 계정에 대한 보험 서비스 케이스를 생성하고 추적합니다.<br>**중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom.service_viewer<br>• sn_ins_indiv_life.lineinfo_writer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_ins_indiv_uw.viewer<br>• sn_bom.b2c_contributor<br>• sn_bom.indiv_life_policy_viewer<br>• sn_bom.indiv_disab_policy_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom.b2b_contributor<br>• sn_ins_indiv_life.line_viewer<br>• sn_bom.ins_policy_viewer |
| 개별 정책 뷰어<br>〔sn_ins_indiv_life.뷰어〕 | 개별 보험 증권 케이스 및 관련 데이터 보기 | • sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.indiv_life_policy_viewer<br>• sn_ins_indiv_life.info_viewer<br>• sn_bom.ins_policy_viewer |

기계번역

## 설치되는 테이블

**Individual Life Servicing** 애플리케이션과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 개인 생명 보험 기반<br>[sn_ins_indiv_life_base] | 정책 기본 테이블은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블을 확장합니다. |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Individual Life Servicing** 애플리케이션과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 개별 수명 정책 케이스<br><br>[sn_ins_indiv_life_service] | 정책 서비스 케이스 테이블은 정책 기본 테이블을 확장합니다. 의 소비자 서비스에 대한 모든 정책 서비스 케이스를 저장합니다. 개인 생명보험 서비스 |
| 개별 수명 정책 작업<br><br>[sn_ins_indiv_life_task] | 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. 의 정책 서비스에 대한 모든 정책 작업을 저장합니다. 개인 생명보험 서비스 |
| 보험 보장 라인<br><br>[sn_ins_indiv_life_coverage_line] | 다음에 대한 보험 서비스의 보장 범위에 대한 변경 사항을 저장하는 정보 테이블입니다. 개인 생명보험 서비스 |

개별 수명 보험과 함께 설치되는 구성요소

Individual Life Underwriting 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

## 설치되는 역할

개별 수명 보험 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 개별 보험 언더라이팅 관리자<br><br>[sn_ins_indiv_uw.admin] | 모든 개별 보험 언더라이팅 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다.<br><br>이 역할이 있는 사용자는 개별 수명 보험 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 갖습니다. | sn_ins_indiv_uw.보험사 |
| 개인 보험 보험사<br><br>〔sn_ins_indiv_uw.보험업자〕 | • 보험 증권 서비스에 대한 개별 보험 인수 작업의 전체 상태 보기<br>• 개별 보험 인수 작업 수행 | • sn_ins_indiv_life.viewer<br>• sn_ins_indiv_life.line_writer<br>• sn_bom.indiv_disab_policy_viewer<br>• sn_bom,b2b_agent<br>• sn_bom.b2c_agent |
| 개별 보험 언더라이팅 뷰어<br><br>〔sn_ins_indiv_uw.뷰어〕 | 개별 보험 증권 서비스에 대한 인수 작업 및 관련 데이터 보기 | |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 설치되는 테이블

개별 수명 보험 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| 개별 수명 보험 서비스 작업<br><br>[sn_ins_indiv_uw_task] | 모든 애플리케이션의 개별 보험 서비스 요청에 대한 모든 보험 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |

### 개인 생명보험 서비스 사용

다음 역할을 사용하여 개인 생명보험 서비스 보험을 업데이트하고, 인수를 검토 및 승인하고, 개별 수명 보험에 대한 문서를 보내는 방법에 대해 알아봅니다.

를 사용하면 개인 생명보험 서비스기고자/처리자가 고객을 대신하여 케이스를 제출할 수 있으며, 처리자/보험업자는 개별 보험 케이스 유형에 대해 제기된 케이스에 대해 작업할 수 있습니다.

## 개별 수명 정책 케이스 유형에 대해 미리 정의된 워크플로우

- 범위 확대
- 범위 축소
- 보험 취소
- 임시를 영구로 변환
- 수익자 추가/변경

## 작업 공간

기여자 및 프로세서는 보험 정책 사례의 모든 측면에 대해 작업하기 위해 개인화 작업 공간 된 작업을 사용합니다. 작업 공간에서 이러한 역할을 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

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

자세한 내용은 작업 공간 문서를 참조하십시오.

작업 공간 에 대한 사용자 개인 생명보험 서비스

| 사용자 | 설명 |
| --- | --- |
| 정책 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 보험 정책 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오. |
| 보험 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 보험 인수 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 에 대한 사용자 개인 생명보험 서비스

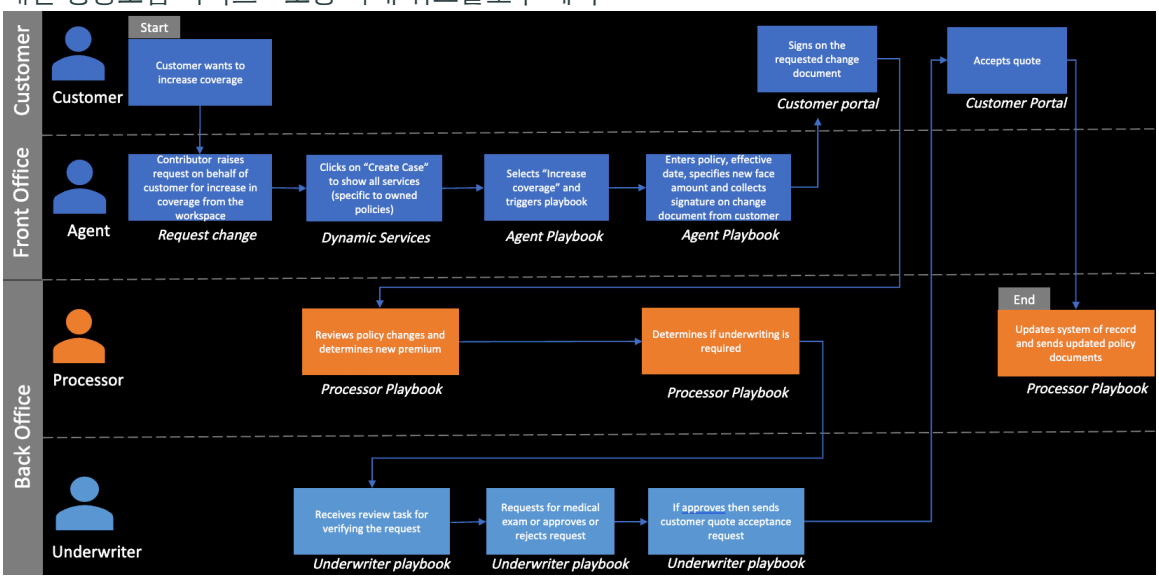
| 사용자 | 설명 |
|---|---|
| 프로세서 작업 공간 | |
| 정책 프로세서 | 정책에 대해 제기된 요청을 이행하기 위해 정책 케이스 및 작업을 처리합니다. |
| 기고자 작업 공간 | |
| 정책 기고자 | 고객을 대신하여 정책 서비스 요청을 제출합니다. |
| 보험사 작업 공간 | |
| 보험 업자 | 작업 상태를 보고 보험 관련 작업을 수행합니다. |

## 범위 확대 요청, 검토 및 승인 요청 워크플로우

에이전트가 범위 확대 워크플로우를 사용하여 개별 생명 보험 정책 변경 요청을 요청, 검토 및 승인하기 위한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 에이전트가 범위 확대 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

개인 생명보험 서비스 - 보장 확대 워크플로우 예시




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

다음 워크플로우는 보험 적용 범위를 늘리기 위한 케이스 및 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간 에 있는 작업을 수행하기 위해 에 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

정책 기고자 또는 프로세서로 요청 제출

보험 증권 기고자가 고객을 대신하여 요청을 생성합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 요청을 직접 제출할 수 있습니다.

주: 소비자가 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청 유형에 따라 보험 서비스 케이스가 생성되고, 서명을 위해 보장 범위 확대 .pdf 문서를 고객에게 보내는 요청을 전송하기 위해 작업이 생성됩니다. 고객이 문서에 서명하고 기고자가 케이스를 제출하면 됩니다.

주: 케이스 플레이북에서 요청자 또는 기고자는 시작 및 검토 단계에서 케이스 상세 정보를 업데이트하고 이행을 위해 변경을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 관련 작업을 적절한 처리자 팀에 라우팅합니다.

요청 검토 및 프로세서로서 결정 제출

1. 케이스 플레이북에서 프로세서는 정책 변경 요청을 검토하고 새 보험료 금액을 결정합니다. 프로세서는 인수가 필요한지 여부를 결정합니다.
   - 프로세서가 요청을 승인하면 요청된 범위 증가 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
   - 처리자가 요청된 변경 사항을 승인할지 여부를 모를 경우 케이스를 보험사에게 진행하기 위한 작업이 생성됩니다.
   - 프로세서가 요청을 거부하면 케이스가 종결됩니다.
2. 고객이 견적을 승인하면 프로세서는 정책 기록을 업데이트하고, 업데이트된 정책 문서를 고객에게 보내고, 플레이북에서 범위 확대 작업을 닫습니다.

보험업자로서 케이스 승인 또는 거부

처리자가 요청된 변경 사항을 승인할지 여부를 모를 때 생성된 작업이 케이스를 보험사에게 전달하는 경우, 보험업자는 케이스 세부 정보를 검토하고 고객의 건강 검진을 요청하거나 케이스를 승인 또는 거부합니다. 보험업자가 케이스를 승인하여 범위 변경 요청을 늘리면 업데이트된 보험료 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.

고객으로서 견적 수락 또는 거부

기고자 또는 프로세서가 고객의 서명에 대한 변경 내용이 포함된 범위 증가 문서를 업데이트하고 고객에게 보낸 후 고객은 요청 상세 정보를 검토하고 문서에 서명합니다. 처리자 또는 보험업자가 범위 확대 요청을 승인하면 고객에게 조정된 보험료 견적이 전송되고 견적을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

케이스가 완료되고, 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

### 개별 수명 서비스 케이스 생성

처리자 또는 기고자는 고객을 대신하여 개별 수명 케이스를 생성하여 정책 요청 프로세스를 시작할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_indiv_life.processor, sn_ins_indiv_life.processor_connector 또는 sn_ins_indiv_life.contributor

주: 해당하는 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

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

#### 이 태스크 정보

기여자 및 프로세서는 작업 영역에서 고객에 대한 개별 정책 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 개별 수명 서비스 케이스 목록 또는 상호작용 기록에서 케이스를 만듭니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 개별 수명 케이스 목록의 개별 수명 케이스 | a. 목록 탭의 개별 수명 서비스 케이스에서 모두를 클릭합니다.<br>b. 새로 만들기를 선택합니다. |
| 상호작용 기록의 개별 수명 케이스 | a. 목록 탭의 인터랙션에서내 인터랙션을 선택합니다.<br>b. 고객에게 필요한 상호작용 기록을 엽니다.<br>c. 케이스 생성을 선택합니다.<br>인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오. |

4. 새 케이스 생성 대화 상자에서 케이스를 만들 개별 생명 서비스를 선택합니다.
   - 수익자 추가/변경
   - 범위 확대
   - 범위 축소
   - 임시를 영구로 변환
   - 보험 취소
5. 생성을 선택합니다.
6. 양식에서 고객으로부터 수집한 필수 필드 및 기타 관련 정보를 입력합니다.
7. 저장을 선택합니다.

결과
요청 유형에 따라 정책 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 케이스는 할당 그룹 또는 정책 서비스 부서의 정책 프로세서에 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

### 개별 수명 서비스 케이스에 대한 작업

개별 수명 케이스를 작업하여 정책 정보를 검토하고 미해결 작업이 완료되었는지 확인하고 정책 서비스 요청을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_indiv_life.processor 또는 sn_ins_indiv_life.processor_connector

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

이 태스크 정보
고객이 보험 정책 변경을 요구하면 관계 관리자와 같은 개별 생명 정보 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 워크플로우 전체에서 보험 및 문서 에이전트는 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 정책 서비스 요청 유형에 따라 워크플로우에 추가 또는 더 적은 작업이 포함될 수 있습니다.

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

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 개별 수명 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 개별 수명 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 본인에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결과 관련된 단계를 프로세서에 안내합니다.
6. 다음 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.
   - 정책 상세 정보 또는 변경 범위를 입력하고, 고객 문서를 수집하고, 검토를 위해 케이스를 제출하기 시작합니다.
   - 프로세서 검토를 통해 고객 문서를 검증하고, 정책 상세 정보를 검토하고, 검토를 제출합니다.
   - 고객 수용 - 견적을 수락하거나 거부하는 고객의 결정으로 업데이트합니다.
   - 이행 수락된 변경을 활성화하고, 정책 기록을 업데이트하고, 업데이트된 정책 문서를 고객에게 보내고, 케이스를 종결합니다.

   플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 나타납니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
8. 플레이북 활동 또는 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

| 정책 작업 | 작업 |
| --- | --- |
| 변경 내용 또는 문서를 확인하려면 | ◦ 케이스 플레이북에서 완료 표시를 클릭합니다.<br>◦ 작업 양식의 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다. |
| 리뷰를 제출하려면 | 승인을 선택하여 승인하거나 거부를 선택하여 요청을 거부합니다. |

### 결과

케이스가 자동으로 업데이트되어 완료 종결로 표시됩니다.

## 개별 생명 보험 인수 작업 수행

보험업자는 개별 생명 보험 인수 작업을 수행하여 보험 요청을 평가하고 보험 증권 고객의 위험을 분석할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_indiv_uw.underwriter



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보
구성된 워크플로우는 보험 에이전트에 대한 보험 작업을 자동으로 생성합니다. 작업은 할당 규칙에 따라 인수 운영 팀 또는 에이전트에게 할당됩니다.
요청을 조사하고 완료하는 데 필요한 활동과 작업을 제공하는 케이스 플레이북을 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 보험 작업 목록에서 작업을 엽니다.

| 옵션 | 설명 |
| --- | --- |
| 개별 수명 보험 작업 목록에서 | a. 목록 탭의 개별 수명 보험사 질문에서 작업 목록을 엽니다.<br>▪ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.<br>▪ 모든 보험 작업에 대해 모두를 선택합니다.<br>b. 목록에서 작업할 작업을 선택합니다. |

아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

4. 보험 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
5. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
6. 인수 작업 양식에서 작업을 종결합니다.

| 인수 작업 | 작업 |
| --- | --- |
| 변경 범위 검토 목적 | ◦ 추가 작업을 요청하려면 건강 검진 요청을 선택합니다.<br>◦ 작업을 종결하려면 다음을 수행합니다.<br>▪ 케이스 플레이북에서 완료 표시를 클릭합니다.<br>▪ 작업 양식의 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다. |
| 리뷰를 제출하려면 | 승인을 선택하여 승인하거나 거부를 선택하여 요청을 거부합니다. |

7. 업데이트를 선택합니다.

### 개인 생명보험 서비스에 대한 분석 및 보고

개인 생명보험 서비스 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드의 위젯을 퍼포먼스 분석 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

에 사용할 수 있는 개인 생명보험 서비스대시보드는 다음과 같습니다.

개인 생명보험 서비스 대시보드



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 개인 생명보험 서비스 대시보드

대시보드를 개인 생명보험 서비스 사용하면 보험 서비스에 대해 수신된 개별 정책 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

**중요사항:** 개인 생명보험 서비스 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

대시보드를 개인 생명보험 서비스 사용하면 정책 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간 동안 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 미해결 케이스 및 보험 서비스 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_ins_indiv_life.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_ins_indiv_life.admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

### 개인 생명보험 서비스 대시보드에 액세스

대시보드에 개인 생명보험 서비스 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 ( )을 클릭합니다.

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 개인 생명보험 서비스 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 개인 생명보험 서비스 > 대시보드.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 개인 생명보험 서비스 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
|---|---|
| 개인 생명 보험 관리자 | 보험 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 미해결 보험 케이스 모니터링<br>• 각 보험 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링<br>• 에이전트 생산성 검토<br>• 서비스, 에이전트 또는 개인에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 정책 유형별로 요청 상세 정보를 모니터링합니다<br>• 오류 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 개인 생명 보험 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 표시기

Individual Life 및 Disability Servicing.종결 케이스의 합산 기간

스테이지 및 서비스 세부 항목이 포함된 해당 날 개인 라인 케이스를 종결하는 데 걸린 시간입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.종결 케이스 수

스테이지 및 서비스 세부 항목과 함께 오늘 종결된 개별 수명 케이스 수입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 오픈 개별 수명 케이스의 수입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.위반한 SLA가 있는 종결 케이스 수

해당 날 종결되어 SLA를 위반한 개별 수명 케이스 수입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA를 위반한 오픈 개별 수명 케이스의 수입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.미해결 케이스 수

해당 날짜에 열려 있는 개별 수명 케이스의 수입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.고객이 거부한 케이스 수

에이전트가 제안한 솔루션이 거부된 지난 30일 동안 고객이 거부한 종결 케이스 수입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 해당 날짜에 종결된 개별 수명 케이스 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.이행자가 거부한 케이스 수

지난 30일 동안 처리자 또는 보험사가 거부한 종결 케이스 수입니다.

### 세부 항목

- 개별 케이스 스테이지
- 개별 수명 거부 이유
- 개별 수명 서비스

## 단체 생명보험 서비스

애플리케이션(sn_ins_group_life)은 ServiceNow® 단체 생명보험 서비스 조직에 단체 생명 보험 및 장애 보험 정책을 수립, 업데이트 및 유지 관리할 수 있는 도구를 제공합니다.

## 스토어에서 앱 요청

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



고객, 보험 대리인 및 보험 프로세서가 Group Life Servicing을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

설정



단체 생명보험 서비스 설정

보험 증권 서비스 요청 제출을

요청합니다

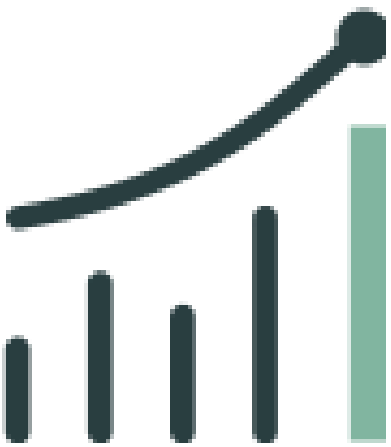


해결



케이스 및 작업을 통해 정책 서비스 요청을 해결합니다.

분석 및 보고



주요 통계를 모니터링하고 사전 구성된 대시보드로 성과를 추적합니다.

프로세스 최적화



프로세스를 시각화하고 개선 기회를 파악합니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 참조 | | |
| --- | --- | --- |
|  <br>설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 가져옵니다. | | |



단체 생명보험 서비스 살펴보기

기고자, 가공업자 및 보험업자는 단체 생명 보험 및 장애 보험 정책을 관리하고, 보험 워크플로우 작업을 시작하고 완료하는 케이스를 생성할 수 있습니다.

## 주요 기능

- 그룹 정책 구성원 정보 변경을 위한 베이스라인 서비스 플로우
- 각 역할에 맞게 설계된 전용 Playbook과 작업 공간을 사용하여 보험 워크플로우를 시작하고 완료합니다. Playbook은 프로세스의 올바른 단계에서 모든 단계가 완료될 수 있도록 작업에 대한 단계별 지침을 제공합니다. 에 대한 베이스라인 서비스 플로우를 사용하거나 개선합니다 단체 생명보험 서비스.
- 관련 서비스 정의를 생성하고 정책에 대한 정확한 정보를 보는 데 도움이 되는 기준선 데이터 모델입니다
- 문서를 지능적으로 수집 및 처리하고, 전자 서명을 위해 문서를 구성 및 전송할 수 있는 문서 프로세서 기능입니다.
- 다양한 역할에 맞게 개인화 작업 공간
- 주요 통계를 모니터링하고 및 을 사용하여 ServiceNow® 퍼포먼스 분석 성능을 추적합니다 ServiceNow® 프로세스 최적화.

Group Life Servicing 애플리케이션을 사용하여 단체 생명 보험 및 장애 상품에 대한 보험 증권 서비스 요청의 시작, 처리 및 이행을 관리합니다. 부서 및 사무실과의 노력을 조정하여 생명 보험 정책 변경 작업을 관리합니다. 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 필요한 문서를 수집 및 확인하고, 승인 프로세스를 인증하고, 마무리합니다.

## 단체 생명보험 서비스 가상 사용자

단체 생명보험 서비스는 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Group Life Servicing** 애플리케이션의 가상 사용자

| 가상 사용자 | 설명 |
|---|---|
| 관리자 | 애플리케이션 구성을 담당하는 보험 정책 관리자입니다. |
| 기고자 | 고객을 대신하여 정책 서비스 요청을 제출하는 보험 에이전트입니다. |
| 관리자 | 분석 및 프로세스 최적화 대시보드를 볼 수 있는 관리자입니다. |
| 프로세서 및 프로세서 커넥터 | 생명 보험 정책 변경을 담당하는 금융 기관의 중간 또는 백 오피스에 있는 처리자입니다. 그들은 정책 사례 및 작업을 담당합니다. |
| 보험 업자 | 보험업자는 케이스를 해결하는 데 입력이 필요한 경우 서비스 요청을 검토하고 처리하는 데 도움을 줍니다. |

단체 생명보험 서비스 설정

애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 가져오고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 Group Life Servicing 애플리케이션에 대한 구현을 설정할 수 있습니다.

## **Group Life Servicing** 설치

관리자 역할이 단체 생명보험 서비스 있으면 애플리케이션(sn_ins_group_life)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 에서 ServiceNow StoreGroup Life Servicing 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

### 필요한 역할: admin

### 이 태스크 정보

sn_ins_group_life와 함께 설치되는 항목은 다음과 같습니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

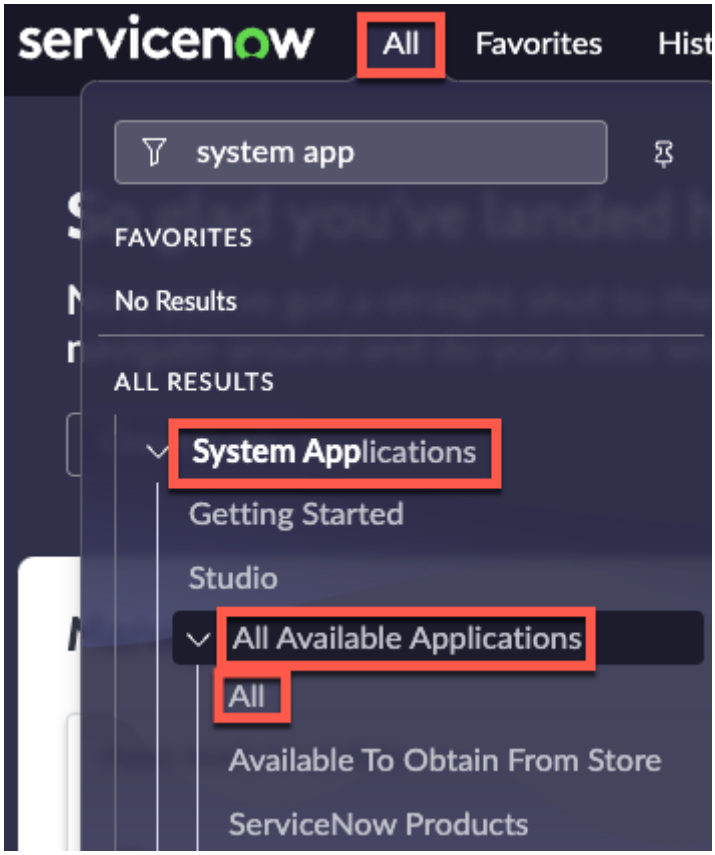
자세한 내용은 Group Life Servicing과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Group Life and Disability Servicing 애플리케이션(sn_ins_group_life)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

   중요사항: 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

### 단체 생명보험 서비스 구성

Group Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 따라 필요에 따라 수정합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
Group Life Servicing 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Group Life Servicing 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ins_group_life.admin 또는 admin

프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 트랜잭션 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 해당하는 경우 수정하거나 새 구성요소를 추가합니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| 서비스 정의 구성 | 정책 서비스 케이스 및 작업에 대해 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 다음에 대한 서비스 정의를 구성해야 합니다.<br>◦ 단체 생명 보험 및 장애 서비스<br>◦ Group Life 및 Disability Underwriting |
| 기록 생성자 구성 | 기록 생성자를 만들거나 수정 하여 요청 양식을 정의합니다. |
| 플로우 생성 | 을 사용하여 플로우를플로우 디자이너생성합니다. |
| Playbook 구성 | 를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너새 플레이북을 편집하거나 생성합니다. |
| CSM 구성 가능 작업 공간 구성 | 구성 CSM 구성 가능 작업 공간 요청자, 기고자 및 처리자가 고객과 상호작용하고 케이스를 생성하여 작업할 수 있도록 합니다. |
| 인터셉터 및 워크플레이스 기록 유형 선택기 수정 | 인터셉터와 작업 공간 기록 유형 선택기를 수정 하여 정책 요청 유형을 구성합니다. |
| 사용자 그룹 구성 | 케이스 및 작업 할당을 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다. |
| 담당 규칙 구성 | 담당 규칙을 구성 하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 이러한 케이스를 에이전트에게 라우팅합니다. |
| 서비스 수준 계약(SLA) 구성 | 설치된 SLA를 구성 하여 정책 서비스 케이스 및 작업에 대한 SLA 타이밍을 구성합니다. |
| 문서 프로세서 구성 | 구성 문서 프로세서 문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙. |

단체 생명보험 서비스 참조

Group Life Servicing 애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션)에 대해 알아봅니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### **Group Life** Servicing과 함께 설치되는 구성요소

Group Life Servicing 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 저장합니다 (아직 설치되어 있지 않은 경우).

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

## 설치된 플러그인

**Group Life Servicing** 애플리케이션과 함께 설치되는 플러그인

| 플러그인 이름 | 설명 |
|---|---|
| 고객 서비스<br><br>[com.sn_customerservice] | 애플리케이션에서 애플리케이션으로 테이블을 고객 서비스 관리 확장할 수 있습니다 재무 서비스 운영 . |
| Group Life 및 Disability Underwriting<br><br>[sn_ins_group_uw] | 보험사가 기존 인수 지침 및 규칙에 따라 보험사에게 서비스 요청을 라우팅할 수 있습니다. 보험업자는 워크플로를 통해 유통 및 서비스 팀과 협업할 수 있습니다. |

## 설치된 스토어 애플리케이션

**Group Life Servicing** 애플리케이션과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
|---|---|
| Financial Services Operations Core | 정책 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| 그룹 수명 보험 | 보험 정책 서비스 케이스에 사용되는 그룹 정책 인수 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Group Life Underwriting과 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| 문서 프로세서 | 보험 정책 서비스 워크플로에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Document Processor와 통합 문서를 참조하십시오. |
| Playbooks for 고객 서비스 관리 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북을 참조하십시오. |
| CSM Contributor User | 미들 오피스 팀이 고객 요청에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 CSM 기고자 사용자 기고자 사용자 구성을 참조하십시오. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 설치되는 역할

**Group Life Servicing** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 그룹 정책 관리자<br>[sn_ins_group_life.admin] | • 그룹 보험 서비스 역할 부여<br>• 그룹 정책 케이스 및 작업 삭제<br>• Group Life Servicing 애플리케이션 구성<br>• 그룹 정책 서비스 정의 만들기 및 수정Create and modify group policy service definitions<br>• 그룹 정책 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한이 있습니다. | • decision_table_admin<br>• sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_doc_processor.admin<br>• sn_ins_group_life.프로세서 |
| 그룹 수명 관리자<br>〔sn_ins_group_life.관리자〕 | • 퍼포먼스 분석 대시보드에서 단체 생명보험 서비스 보고서 보기<br>• 보험 운영 프로세스에 프로젝트 사용 프로세스 최적화 | • sn_ins_group_life.프로세서<br>• sn_ins_group_life.processor_connector |
| 그룹 정책 프로세서<br>[sn_ins_group_life.processor] | • 단체 보험 증권 서비스 요청 제출<br>• 그룹 보험 정책 케이스, 인수 작업 및 문서 서비스 작업의 상태를 봅니다.<br>• 기록 상호작용 | • sn_doc_processor.agent<br>• sn_ins_group_life.info_viewer<br>• sn_ins_group_life.info_writer<br>• sn_bom.group_life_ins_policy_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_ins_group_uw.viewer |
| 그룹 정책 프로세서 커넥터<br>[sn_ins_group_life.processor_connector] | • 개별 생명 및 장애 보험 케이스, 보험 작업, 이러한 케이스가 관리하는 고객 | • sn_ins_group_life.info_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.viewer |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Group Life Servicing** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | 계정에 대한 문서 서비스 작업의 상태에 액세스하고 봅니다.<br>• 자신이 관리하는 고객 계정에 대한 케이스 및 작업 생성, 업데이트 및 종결<br>• 기록 상호작용 | • sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_ins_group_life.info_writer<br>• sn_bom.group_life_ins_policy_viewer<br>• sn_ins_group_uw.viewer |
| 그룹 정책 기고자<br><br>[sn_ins_group_life.contributor] | 관리되는 계정에 대한 보험 서비스 케이스를 생성하고 추적합니다.<br><br>**중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_ins_group_life.info_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_ins_group_life.info_writer<br>• sn_bom.group_life_ins_policy_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_ins_group_uw.viewer<br>• sn_bom.b2b_contributor |
| 그룹 정책 뷰어<br><br>[sn_ins_group_life.viewer] | 그룹 보험 정책 케이스 및 관련 데이터 보기 | • sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.group_life_ins_policy_viewer |

## 설치되는 테이블

**Group Life Servicing** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 그룹 수명 정책 기반<br><br>[sn_ins_group_life_base] | |
| 그룹 수명 정책 케이스 | |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Group Life Servicing** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| [sn_ins_group_life_service] | |
| 그룹 수명 정책 작업<br><br>[sn_ins_group_life_task] | |
| 피보험자 속성 정보<br><br>[sn_ins_group_life_insured_property_info] | |
| 보험 보장 정보<br><br>[sn_ins_group_life_policy_coverage_info] | |

**Group Life** Underwriting과 함께 설치되는 구성요소

Group Life and Disability Underwriting 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

## 설치되는 역할

**Group Life Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
| --- | --- | --- |
| 그룹 보험 언더라이팅 관리자<br><br>[sn_ins_group_uw.admin] | 모든 그룹 보험 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다.<br><br>이 역할이 있는 사용자는 Group Life 보험 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 갖습니다. | sn_ins_group_uw.보험사 |
| 그룹 보험 보험사<br><br>〔sn_ins_group_uw.보험사〕 | • 보험 증권 서비스에 대한 그룹 증권 인수 작업의 전체 상태 보기<br>• 그룹 보험 인수 작업 수행 | • sn_ins_group_life.info_viewer<br>• sn_ins_group_life.viewer<br>• sn_ins_group_life.info_writer<br>• sn_bom.b2b_agent |
| 그룹 보험 언더라이팅 뷰어<br><br>〔sn_ins_group_uw.뷰어〕 | 그룹 보험 증권 서비스에 대한 인수 작업 및 관련 데이터 보기 | sn_bom.service_definition_read |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 설치되는 테이블

**Group Life Underwriting** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| 그룹 수명 인수 서비스 작업<br><br>[sn_ins_group_uw_task] | 모든 재무 서비스 운영 응용 프로그램의 그룹 정책 서비스 요청에 대한 모든 인수 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |

### 단체 생명보험 서비스 사용

다음 역할을 사용하여 단체 생명보험 서비스 보험을 업데이트하고, 인수를 검토 및 승인하고, 그룹 수명 보험에 대한 문서를 보내는 방법에 대해 알아봅니다.

를 사용하면 단체 생명보험 서비스기여자가 요청을 제출할 수 있고 프로세서는 그룹 정책 케이스 유형에 대해 제기된 케이스에 대해 작업할 수 있습니다.

## 그룹 수명 정책 케이스 유형에 대해 미리 정의된 워크플로우

구성원 정보 변경은 그룹 정책 케이스 유형에서 사용할 수 있는 워크플로입니다.

## 작업 공간

기여자 및 프로세서는 보험 정책 사례의 모든 측면에 대해 작업하기 위해 개인화 작업 공간 된 작업을 사용합니다. 작업 공간에서 이러한 역할을 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

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

자세한 내용은 작업 공간 문서를 참조하십시오.

작업 공간 단체 생명보험 서비스의 사용자

| 사용자 | 설명 |
| --- | --- |
| 정책 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 보험 정책 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오. |
| 보험 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 보험 인수 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오. |
| 프로세서 작업 공간 | |
| 정책 프로세서 | 계정 요청을 이행하기 위해 정책 케이스 및 작업을 처리합니다. |
| 기고자 작업 공간 | |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 단체 생명보험 서비스의 사용자

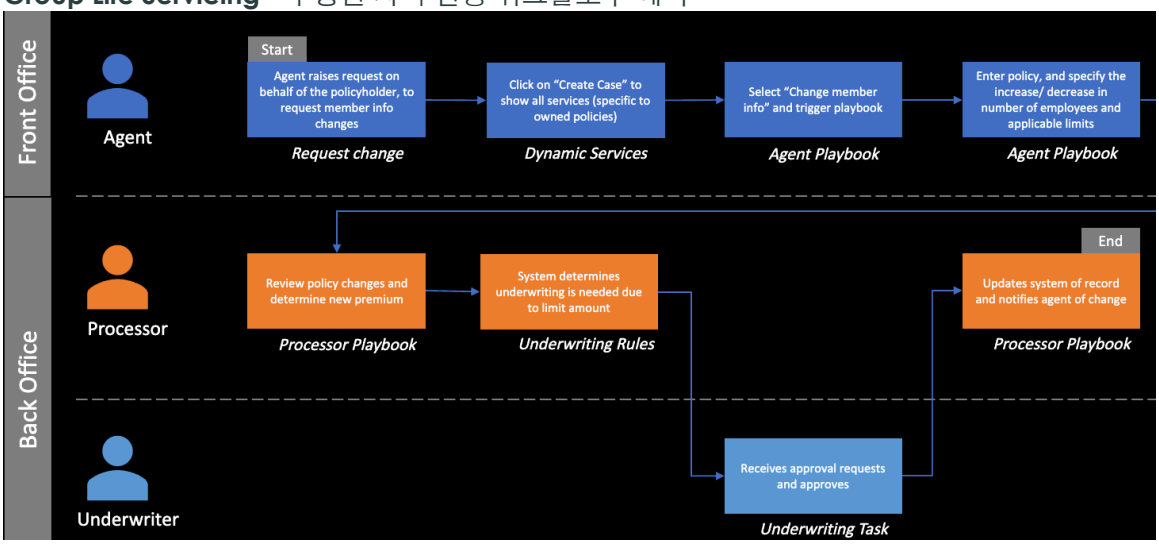
| 사용자 | 설명 |
|---|---|
| 정책 기고자 | 고객을 대신하여 정책 서비스 요청을 제출합니다. |
| 보험사 작업 공간 | |
| 보험 업자 | 인수 작업의 상태를 보고 작업을 수행합니다. |

## 구성원 자격 변경 요청 워크플로우 요청, 검토 및 승인

에이전트가 구성원 정보 변경 워크플로우를 사용하여 그룹 생명 보험 구성원 변경 요청을 요청, 검토 및 승인하기 위한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

다음 다이어그램에서는 애플리케이션이 에이전트가 변경 정책 구성원 자격 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

**Group Life Servicing -** 구성원 자격 변경 워크플로우 예시




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

다음 워크플로우는 정책의 멤버십 변경을 위한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간 에 있는 작업을 수행하기 위해 에 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

### 정책 기고자 또는 프로세서로 요청 제출

보험 증권 기고자가 고객을 대신하여 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 요청을 직접 제출할 수 있습니다.

주: 소비자가 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

정책 서비스 케이스는 요청 유형에 따라 생성되어 프로세서로 라우팅됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 케이스 플레이북에서 요청자 또는 기고자는 시작 및 검토 단계에서 케이스 상세 정보를 업데이트하고 이행을 위해 변경을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 관련 작업을 적절한 처리자 팀에 라우팅합니다.

요청 검토 및 프로세서로서 결정 제출

1. 케이스 플레이북에서 프로세서는 정책 변경 요청을 검토하고 인수가 필요한지 여부를 결정합니다. 프로세서가 요청을 승인하거나 거부합니다.
   - 프로세서가 변경 요청을 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
   - 처리자가 요청된 변경 사항을 승인할지 여부를 모를 경우 케이스를 보험사에게 진행하기 위한 작업이 생성됩니다.
2. 보험업자는 케이스 세부 정보를 검토하고 케이스를 승인하거나 거부합니다. 정책 변경 요청을 승인하는 케이스를 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
3. 고객이 견적을 승인하면 프로세서는 정책 기록을 업데이트하고 업데이트된 정책 문서를 고객에게 보낸 다음 플레이북에서 변경 멤버십 작업을 닫습니다.

보험업자로서 케이스 승인 또는 거부

프로세서가 요청된 변경 사항을 승인할지 여부를 모를 때 생성된 작업이 케이스를 보험사에게 전달하는 경우, 보험업자는 케이스 세부 정보를 검토하고 케이스를 승인하거나 거부합니다. 보험업자가 보험 변경 요청을 승인하는 케이스를 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.

고객으로서 견적 수락 또는 거부

고객이 요청된 정책 변경을 수락한 후 견적을 받으면 견적을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

케이스가 완료되고, 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

### 그룹 수명 서비스 케이스 생성

처리자 또는 기고자는 고객 대신 그룹 수명 케이스를 생성하여 구성원 정보 변경 요청 프로세스를 시작할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_group_life.processor, sn_ins_group_life.processor_connector 또는 sn_ins_group_life.contributor

주: 해당하는 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

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

#### 이 태스크 정보

참가자와 프로세서는 고객에 대한 그룹 정책 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 그룹 수명 서비스 케이스 목록 또는 상호작용 기록에서 케이스를 만듭니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 그룹 수명 케이스 목록의 그룹 수명 케이스 | a. 목록 탭의 그룹 수명 서비스 케이스에서 모두를 클릭합니다.<br>b. 새로 만들기를 선택합니다. |
| 상호작용 기록의 그룹 수명 케이스 | a. 목록 탭의 인터랙션에서내 인터랙션을 클릭합니다.<br>b. 고객에게 필요한 상호작용 기록을 엽니다.<br>c. 케이스 생성을 선택합니다.<br>인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오. |

4. 새 케이스 생성 대화 상자에서 그룹 수명 변경 구성원 정보를 선택합니다.
5. 생성을 선택합니다.
6. 양식에서 고객으로부터 수집한 필수 필드 및 기타 관련 정보를 입력합니다.
7. 저장을 선택합니다.

결과
요청 유형에 따라 정책 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 케이스는 할당 그룹 또는 정책 서비스 부서의 정책 프로세서에 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

### 그룹 수명 정책 서비스 케이스 작업

그룹 수명 케이스를 작업하여 구성원 정보를 변경 또는 검토하고 정책 서비스 요청을 완료합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_group_life.processor, sn_ins_group_life.contributor 또는 sn_ins_group_life.processor_connector

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

이 태스크 정보
고객이 보험 정책 변경 을 요구하는 경우 관계 관리자와 같은 그룹 생명 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 워크플로우 전체에서 보험 및 문서 에이전트는 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다.

**주:** 정책 서비스 요청 유형에 따라 워크플로우에 추가 또는 더 적은 작업이 포함될 수 있습니다.

요청을 조사하고 완료하는 데 필요한 활동과 작업을 제공하는 케이스 플레이북을 사용합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 그룹 수명 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
- 모든 그룹 수명 케이스에 대해 모두를 선택합니다.

4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 본인에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 케이스를 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결과 관련된 단계를 프로세서에 안내합니다.
6. 다음 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.
   - 시작 및 검토를 통해 정책 상세 정보 또는 범위 변경 내용을 입력하고, 고객 문서를 수집하고, 검토를 위해 케이스를 제출합니다.
   - 프로세서 검토를 통해 고객 문서를 검증하고, 정책 상세 정보를 검토하고, 검토를 제출합니다.
   - 고객 수용 - 견적을 수락하거나 거부하는 고객의 결정으로 업데이트합니다.
   - 이행 수락된 변경을 활성화하고, 정책 기록을 업데이트하고, 업데이트된 정책 문서를 고객에게 보내고, 케이스를 종결합니다.

   플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 나타납니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
8. 플레이북 활동 또는 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

| 정책 작업 | 작업 |
| --- | --- |
| 변경 내용 또는 문서를 확인하려면 | ◦ 케이스 플레이북에서 완료 표시를 클릭합니다.<br>◦ 작업 양식의 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다. |
| 리뷰를 제출하려면 | 승인을 선택하여 승인하거나 거부를 선택하여 요청을 거부합니다. |

결과
케이스가 자동으로 업데이트되어 완료 종결로 표시됩니다.

### 그룹 생명 보험 인수 작업 수행

보험업자는 단체 생명 보험 언더라이팅 작업을 수행하여 보험 요청을 평가하고 보험 증권 고객의 위험을 분석할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_group_uw.underwriter

이 태스크 정보
구성된 워크플로우는 보험 에이전트에 대한 보험 작업을 자동으로 생성합니다. 작업은 할당 규칙에 따라 인수 운영 팀 또는 에이전트에게 할당됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 보험 작업 목록에서 작업을 엽니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 설명 |
| --- | --- |
| 그룹 수명 보험 작업 목록에서 | **a.** 목록 탭의 그룹 수명 **UW** S서비스 T가 묻는 항목 아래에서 작업 목록을 엽니다.<br>▪ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.<br>▪ 모든 보험 작업에 대해 모두를 선택합니다.<br>**b.** 목록에서 작업할 작업을 선택합니다. |

아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

4. 보험 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
5. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
6. 인수 작업 양식에서 작업을 종결합니다.

| 인수 작업 | 작업 |
| --- | --- |
| 변경 범위 검토 목적 | 작업을 종결하려면 다음을 수행합니다.<br>◦ 케이스 플레이북에서 완료 표시를 클릭합니다.<br>◦ 작업 양식의 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다. |
| 리뷰를 제출하려면 | 승인을 선택하여 승인하거나 거부를 선택하여 요청을 거부합니다. |

7. 업데이트를 선택합니다.

### 단체 생명보험 서비스에 대한 분석 및 보고

단체 생명보험 서비스 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드의 위젯을 퍼포먼스 분석 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

에 사용할 수 있는 단체 생명보험 서비스대시보드는 다음과 같습니다.

#### 단체 생명보험 서비스 대시보드

#### 단체 생명보험 서비스 대시보드

대시보드를 단체 생명보험 서비스 사용하면 보험 서비스에 대해 수신된 그룹 정책 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

**중요사항:** 단체 생명보험 서비스 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

대시보드를 단체 생명보험 서비스 사용하면 정책 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간 동안 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 정책 서비스 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_ins_group_life.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_ins_group_life.admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

## 단체 생명보험 서비스 대시보드에 액세스

대시보드에 단체 생명보험 서비스 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 ( 

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 단체 생명보험 서비스 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 단체 생명보험 서비스 > 대시보드.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 단체 생명보험 서비스 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 그룹 수명 정책 관리자 | 보험 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반한 모든 미해결 보험 케이스 모니터링<br>• 각 보험 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링<br>• 에이전트 생산성 검토<br>• 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 정책 유형별로 요청 상세 정보를 모니터링합니다<br>• 오류 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 그룹 수명 정책 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

Group Life 및 Disability Servicing.종결 케이스의 합산 기간

스테이지 및 서비스 세부 항목이 포함된 해당 날 개인 라인 케이스를 종결하는 데 걸린 시간입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.종결 케이스 수

스테이지 및 서비스 세부 항목이 포함된 오늘 종결된 그룹 수명 케이스 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA 경과 시간 백분율이 80%를 초과하는 오픈 그룹 수명 케이스의 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.그룹 생명 변경 구성원 정보



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

정책 서비스가 구성원 정보를 변경하는 그룹 수명 케이스 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.위반한 SLA가 있는 종결 케이스 수

그날 종결되어 SLA를 위반한 그룹 수명 케이스의 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA를 위반한 오픈 그룹 수명 케이스의 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.미해결 케이스 수

해당 날짜에 오픈된 그룹 수명 케이스의 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.고객이 거부한 케이스 수

에이전트가 제안한 솔루션이 거부된 지난 30일 동안 고객이 거부한 종결 케이스 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 그날 종결된 그룹 수명 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수를 SLA를 위반한 케이스와 비교하는 데 사용됩니다.

Group Life 및 Disability Servicing.이행자가 거부한 케이스 수

지난 30일 동안 처리자 또는 보험사가 거부한 종결 케이스 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.단체 생명 보험 문서 전송

정책 서비스가 정책 문서를 전송하는 그룹 수명 케이스의 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.단체 생명 보험 업데이트

정책 서비스가 정책을 업데이트하는 그룹 수명 케이스의 수입니다.

### 세부 항목

- 단체 케이스 스테이지
- 단체 생명 거부 이유
- 단체 생명 서비스

## 기업보험 청구

기업보험 청구 애플리케이션을 사용하면 조직에서 클레임 프로세스의 다양한 단계를 신속하게 설정할 수 있습니다. 손실에 대한 첫 번째 알림부터 시작하여 클레임 종결에 이르는 이 프로세스를 통해 프로세서, 조정자 및 특별 조사 에이전트가 상업용 보험 클레임을 관리할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



처리업체와 손해사정인이 기업보험 청구를 사용하는 방법에 대해 알아보십시오.

설정



기업보험 청구 설정

관리



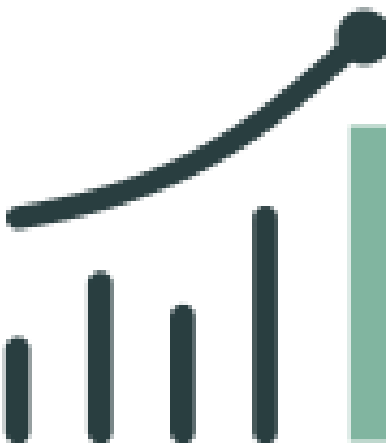
손실에 대한 첫 번째 알림부터 클레임 종결까지 보험 청구에 대한 케이스를 관리합니다.

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 가져옵니다.

분석 및 보고



주요 통계를 모니터링하고 사전 구성된 대시보드로 성과를 추적합니다.

프로세스 최적화



프로세스를 시각화하고 개선 기회를 파악합니다.



## 기업보험 청구 탐색

FNOL(First-Notice-of-Loss) 담당자, 처리자, 손해 사정인, 특별 조사 대리인 및 관리자가 애플리케이션을 사용하여 기업보험 청구 상업 보험 청구를 생성하고 관리하는 방법에 대해 알아봅니다.

기업보험 청구 이 애플리케이션을 사용하면 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 상업 고객에 대한 보험 증권 청구의 시작, 처리 및 해결을 관리할 수 있습니다. 이 응용 프로그램을 사용하면 특별 조사 부서 및 사무소와 협력하여 청구 작업을 관리할 수 있습니다. 또한 필요한 클레임 문서를 수집 및 확인하고, 클레임을 조사하고, 클레임을 해결할 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 주요 기능

- 클레임 서비스를 빌드하는 데 사용할 수 있는 클레임 데이터 모델
- 전용 애플리케이션 내에서 케이스를 사용하여 관리할 수 있는 클레임 워크플로우
- 고객의 모든 클레임 기록 시각화
- 다양한 클레임 가상 사용자를 위해 구축된 전용 Playbook 및 작업 공간
- 관리 및 추적할 퍼포먼스 분석 수 있는 주요 통계 및 성능 프로세스 최적화
- 손실에 대한 첫 번째 알림부터 클레임 종결까지 클레임을 볼 수 있는 베이스라인 워크플로우

## 기업보험 청구 사람들

다음 테이블에는 애플리케이션을 사용할 기업보험 청구 수 있는 조직의 가상 사용자가 나와 있습니다.

기업보험 청구 사람들

| 가상 사용자 | 설명 |
|---|---|
| 관리자 | 응용 프로그램 구성을 담당하는 클레임 관리자입니다. |
| FNOL(First Notice of Loss) 담당자 | 고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 관련 문서를 업로드하는 프런트 오피스 담당자입니다. |
| 클레임 프로세서 | 보험금 청구를 처리하는 보험 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 처리자입니다. 클레임 서비스로 들어오는 클레임 케이스 및 작업을 작업하고 클레임 케이스를 종결합니다. |
| 특별수사대(SIU) 요원 | 잠재적인 사기 클레임 케이스를 조사하는 부서입니다. |
| 클레임 조정자 | 문서, 손실 평가 상세 정보 및 비용, 공제액 및 보장 범위와 같은 보험 혜택을 수집하고 확인하는 사람입니다. 손해사정인은 또한 사기 조사가 필요한지 여부를 결정한 다음 청구를 해결합니다. |
| 클레임 관리자 | 예약 및 지불 요청을 승인하고 대시보드, 대시보드 및 보고서를 포함하여 프로세스 최적화 모든 클레임의 개요를 볼 수 있는 관리자입니다 퍼포먼스 분석 . |

## 기업보험 청구 설정

FNOL(First-Notice-of-Loss) 담당자, 처리자 및 손해 사정인이 상업 보험 청구 서비스를 시작할 수 있도록 애플리케이션을 설치하고 구성할 기업보험 청구 수 있습니다.

### 기업보험 청구 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_ins_claim_cml)을 기업보험 청구 설치할 수 있습니다.이 애플리케이션은 관련 ServiceNow Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

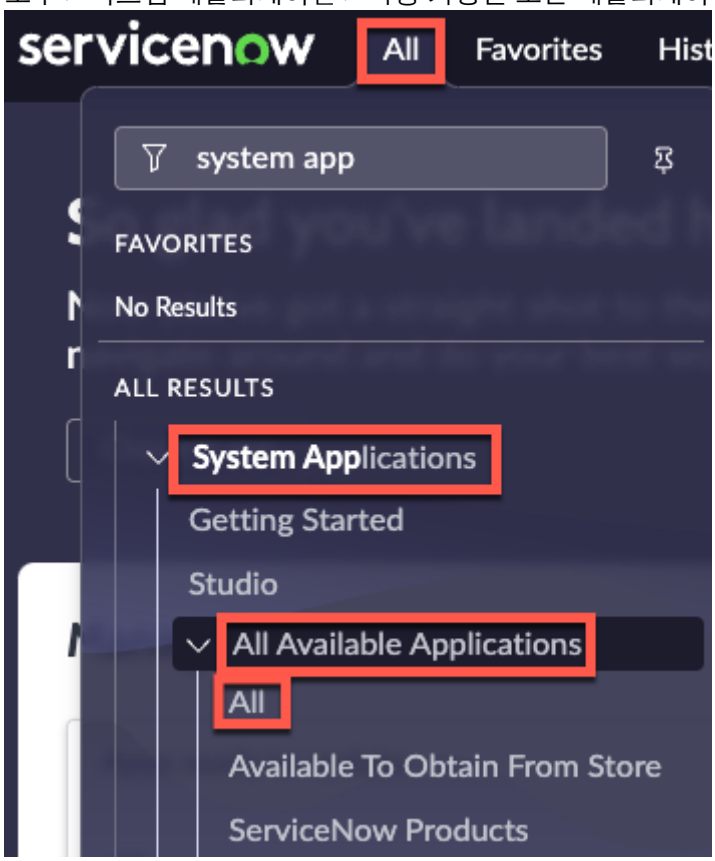
이 태스크 정보
다음 항목이 기업보험 청구 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 기업보험 청구와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. 기업보험 청구 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_ins_claim_cml)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록으로 구성됩니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

> **중요사항:** 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

### 기업보험 청구 구성

애플리케이션과 함께 기업보험 청구 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 따라 필요에 따라 수정합니다.

#### 시작하기 전에

애플리케이션이 설치되어 있는지 기업보험 청구 확인합니다. 자세한 내용은 기업보험 청구 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ins_claim_cml.admin 및 admin

#### 프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 트랜잭션 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 해당하는 경우 수정하거나 새 구성요소를 추가합니다.

| 작업 | 설명 |
|---|---|
| 서비스 정의 구성 | 서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 자세한 내용은 서비스 정의 구성을 참조하세요.<br><br>새 케이스 유형을 추가하고 각 유형에 대한 서비스 정의를 구성할 수 있습니다. |
| 플로우 편집 또는 생성 | 을 사용하여 플로우 디자이너플로우를 편집하거나 생성합니다. 자세한 내용은 플로우 편집 또는 만들기를 참조하십시오. |
| Playbook 구성 | 를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너플레이북을 생성합니다. 자세한 내용은 새 플레이북 편집 또는 만들기를 참조하세요. |
| CSM 구성 가능 작업 공간 구성 | 에이전트가 고객과 상호작용하고 케이스를 생성하여 작업할 수 있도록 구성합니다 CSM 구성 가능 작업 공간 .<br><br>자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 구성 CSM 구성 가능 작업 공간. |
| 클레임 작업 공간, 사기 점수 및 클레임 요약 페이지 구성 | 클레임 케이스 및 클레임 조정자 작업에서 클레임 작업 공간, 사기 점수 및 클레임 요약 페이지를 구성합니다. 자세한 내용은 클레임 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| | 작업 공간, 사기 점수 및 클레임 요약 페이지 활성화 문서를 참조하십시오.<br><br>주: 클레임 작업 공간은 조정자 작업에서 액세스할 수 있습니다. 사기 점수 및 클레임 요약 페이지는 클레임 케이스와 조정자 작업 모두에서 액세스할 수 있습니다. |
| 서비스 수준 계약(SLA) 구성 | 설치된 SLA를 구성하여 클레임 서비스 케이스 및 작업에 대한 SLA 타이밍을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 설치된 SLA 구성을 참조하십시오 |
| 사용자 그룹 구성 | 케이스 및 작업 할당을 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다.<br><br>자세한 내용은 사용자 그룹 구성을 참조하세요. |
| 담당 규칙 구성 | 담당 규칙을 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 이러한 케이스를 에이전트에게 라우팅합니다. 자세한 내용은 할당 규칙 구성을 참조하세요. |
| 문서 프로세서 구성 | 문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙에 대한 문서 프로세서를 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 다음을 참조하십시오.구성 문서 프로세서. |
| 보관 규칙 구성 | 상업용 자동차 클레임 케이스 보관 규칙은 1년 이상 된 상업용 자동차 클레임 케이스를 보관합니다. 이 규칙은 기본적으로 비활성 상태입니다.<br><br>보관 규칙을 구성하려면 다음으로 이동합니다. 시스템 보관 > 보관 규칙 을 클릭하고 상업용 자동차 클레임 케이스 보관 규칙을 활성화합니다. |



### 클레임 작업 공간, 사기 점수 및 클레임 요약 페이지 활성화

클레임 관리자, 조정자 또는 프로세서가 볼 수 있도록 사기 점수 및 클레임 요약 변형 페이지에 대한 조건을 활성화하고 설정합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Now Experience** 프레임워크 > **UI** 빌더.
2. CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 CSM 기본 기록 페이지를 활성화합니다.
   자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 기록 페이지 문서를 참조하십시오.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. CSM 기본 기록 페이지에서 페이지 순서를 설정합니다.
4. 다음 기록 페이지에서 변형 조건을 설정합니다.

| 클레임 페이지 변형 | 페이지 기록으로 탐색 |
| --- | --- |
| 조정자 작업에 대한 기록 페이지 | 조정자 작업에 대한 기록 페이지에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. **CSM Configurable Workspace** > 기록 > 클레임 조정자 기록 페이지.<br><br>조정자 작업에 대한 기록 페이지는 CSM 기본 기록 페이지의 변형입니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 기록 페이지 문서를 참조하십시오. |
| 클레임 작업 공간 페이지 | 업데이트를 위해 클레임 작업 공간 페이지에 액세스하려면 페이지 컬렉션: **CSM** 기본 기록 사후 상세 정보 > 클레임 작업 공간 > 클레임 상세 정보 기본값. |
| 사기 점수 페이지 | 업데이트를 위해 사기 점수 페이지에 액세스하려면 페이지 컬렉션: **CSM** 기본 기록 사후 상세 정보 > 사기 점수 > 기본값. |
| 클레임 요약 페이지 | 업데이트를 위해 클레임 요약 페이지에 액세스하려면:<br><br>페이지 컬렉션으로 이동: **CSM** 기본 기록 사전 상세 정보 > 클레임 요약 > 클레임 요약 기본값.<br><br>또는 페이지 컬렉션으로 이동 **CSM** 기본 기록 사후 상세 정보 > 클레임 요약 > 조정자에 대한 클레임 요약. |

### 기업보험 청구와 함께 설치되는 구성요소

sn_ins_claim_cml 플러그인을 활성화하면 플러그인, 테이블, 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

## 설치된 플러그인

애플리케이션과 함께 설치되는 기업보험 청구 플러그인

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

## 설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션과 함께 설치되는 기업보험 청구 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
| --- | --- |
| Financial Services Operations Core | 정책 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션과 함께 설치되는 기업보험 청구 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
|---|---|
| | Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| 보험 특별 조사 | Insurance Special Investigations를 통해 보험사는 사기 조사 요청을 SIU 에이전트에게 라우팅할 수 있습니다. 요청은 애플리케이션의 워크플로우를 통해 클레임 케이스에 대해 작업하는 조정자를 통해 라우팅됩니다 개인보험 청구 . |
| 문서 프로세서 | 보험 정책 서비스 케이스에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Document Processor와 통합 문서를 참조하십시오. |
| Playbooks for 고객 서비스 관리 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북을 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

기업보험 청구 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 기업보험 청구 | | |
| 기업보험 청구 관리자<br><br>[sn_ins_claim_cml.admin] | • 역할 부여 기업보험 청구<br>• 케이스 및 작업 삭제 기업보험 청구<br>• 애플리케이션 구성 기업보험 청구<br>• 서비스 정의 생성 및 수정 기업보험 청구<br>• 정책 또는 케이스 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 | • decision_table_admin<br>• sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_ins_claim_cml.admin<br>• sn_ins_claim_cml.auto_processor<br>• sn_ins_siu.viewer<br>• sn_doc_processor.admin<br>• sn_ins_claim_cml.auto_adjuster |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기업보험 청구 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | 생성 권한을 갖습니다.기업보험 청구 | |
| 기업보험 청구 매니저<br>〔sn_ins_claim_cml.관리자〕 | • 기업보험 청구 대시보드 보기<br>• 프로세스에 사용 프로세스 최적화기업보험 청구 | • sn_ins_claim_cml.auto_adjuster<br>• sn_ins_claim_cml.auto_processor<br>• pa_viewer |
| 기업보험 청구 조정자<br>[sn_ins_claim_cml.auto_adjuster] | • 할당된 조정자 작업에 따라 상업용 자동차 클레임 상세 정보를 평가하고 클레임을 해결합니다.<br>• 상업용 자동차 클레임 케이스의 상태를 봅니다.<br>• 임시 작업 생성 및 편집 | • sn_customerservice.case_contributor_viewer<br>• sn_doc_processor.agent<br>• sn_bom.조정자<br>• sn_ins_claim_cml.auto_processor<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.ca_ins_policy_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user |
| 기업보험 청구 프로세서<br>[sn_ins_claim_cml.auto_processor] | • 상업용 자동차 클레임 상세 정보를 제출하고 임시 작업을 생성 및 편집합니다.<br>• 상업용 자동차 클레임 케이스의 상태를 봅니다. | • sn_customerservice.case_contributor_viewer<br>• sn_ins_claim.payment_reader<br>• sn_ins_claim.reserve_reader<br>• sn_ins_claim.fraud_score_reader<br>• sn_ins_claim.property_writer<br>• sn_bom.ca_ins_policy_viewer<br>• sn_ins_claim.coverage_writer입니다.<br>• sn_ins_claim.summary_page_read<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_ins_claim.participant_writer |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기업보험 청구 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | • 클레임 종결<br>• 상호작용 기록 | • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader<br>• sn_ins_claim.profile_writer입니다.<br>• sn_ins_claim.injury_writer입니다. |
| 기업보험 청구 뷰어<br>[sn_ins_claim_cml.auto_viewer] | 상업용 자동차 클레임 케이스 및 관련 데이터를 봅니다. | • sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.ca_ins_policy_viewer |
| 기업보험 청구 FNOL 담당자<br>[sn_ins_claim_cml.fnol_representative] | 이들이 관리하는 보험에 대한 상업적 클레임 케이스를 생성하고 추적합니다. | • sn_customerservice.case_contributor_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_customerservice.consumer_contributor<br>• sn_bom.ca_ins_policy_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_customerservice.account_contributor<br>• sn_bom.fnol_representative |
| 보험 특별 조사 | | |
| 보험 특별 조사 관리자<br>[sn_ins_siu.admin] | • 보조금 보험 특별 조사 역할<br>• 특별 조사, 케이스 및 작업 삭제<br>• 보험 특별 조사 애플리케이션 구성<br>• 특별 조사 서비스 정의 생성 및 수정<br>• 특별 조사 케이스 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 보유합니다. | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_ins_siu.agent |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기업보험 청구 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 보험 특별 조사 대리인<br><br>[sn_ins_siu.agent] | 케이스와 연결된 SIU 작업에 대한 평가를 제출합니다. | • sn_ins_claim.property_reader<br>• sn_ins_claim.payment_reader<br>• sn_ins_claim.reserve_reader<br>• sn_ins_claim.fraud_score_reader<br>• sn_ins_claim_cml.auto_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_ins_claim.coverage_reader<br>• sn_ins_claim_pers.auto_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_ins_claim.participant_reader |
| 보험 특별 조사 뷰어<br><br>〔sn_ins_siu.뷰어〕 | 특별 조사 케이스 및 관련 데이터를 조회합니다. | |

## 설치되는 테이블

기업보험 청구 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 기업보험 청구 | |
| 상업용 자동차 클레임 케이스<br><br>[sn_ins_claim_cml_auto_service] | 상업적 클레임 케이스에 대한 정보를 저장합니다. 이 표는 상업 클레임 기준 [sn_ins_claim_cml_base] 테이블을 확장합니다. |
| 상업용 자동차 클레임 작업<br><br>[sn_ins_claim_cml_auto_task] | 모든 상업 클레임 케이스에 대한 모든 상업적 클레임 작업에 대한 정보를 저장합니다. |
| 상업용 자동차 클레임 조정자 작업<br><br>[sn_ins_claim_cml_auto_adj_task] | 상업용 클레임에 대한 조정자 가상 사용자와 관련된 작업에 대한 정보를 저장합니다. |
| 상업 클레임 기반<br><br>sn_ins_claim_cml_base | 클레임 기반 [sn_bom_claim_base] 테이블을 확장합니다. |
| 재산 인시던트<br><br>[sn_ins_claim_cml_auto_incident] | 상업 클레임 케이스에 대한 재산 인시던트 상세 정보에 대한 정보를 저장합니다. 이 테이블은 보험 청구 코어의 클레임 인시던트 [sn_ins_claim_property] 테이블을 확장합니다. |
| 보험 특별 조사 | |
| SIU 작업 | 모든 클레임 자동 케이스에 대한 특별 조사 부서 부서와 관련된 작업에 대한 정보를 저장합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기업보험 청구 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| sn_ins_siu_task | |

## 기업보험 청구 관리

최초 손실 통지(FNOL)부터 클레임 종결까지 보험 청구를 생성, 조사 및 관리하기 위해 애플리케이션을 사용하는 기업보험 청구 역할에 대해 알아봅니다.

이 신청서를 기업보험 청구 통해 FNOL 담당자는 클레임 요청을 제출할 수 있으며, 처리자 및 손해사정인은 다음과 같은 상업 보험 케이스 유형에 대한 케이스를 처리할 수 있습니다.

## 상업용 케이스 유형

다음은 사용 가능한 상업용 케이스 유형입니다.

- 상업용 자동 보험
- 상업용 클레임 기본 케이스에서 케이스 유형을 확장하여 상업용 라인 클레임에 대한 케이스 유형을 만들 수도 있습니다.

## 작업 공간

처리자, 조정자 및 기타 역할은 보험 청구 케이스의 모든 측면을 처리하는 데 사용됩니다 작업 공간 . 를 사용하면 작업 공간이러한 역할을 가진 사용자가 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

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

자세한 내용은 작업 공간 문서를 참조하십시오.

다음 표에서는 기업보험 청구 애플리케이션을 사용할 수 있는 작업 공간 사용자를 보여 줍니다.

작업 공간 에 대한 사용자 기업보험 청구

| 역할 | 설명 |
| --- | --- |
| 클레임 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 구성합니다 작업 공간 .<br><br>자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오. |
| 클레임 관리자 | 예약 및 지불 요청을 승인하고 분석 및 프로세스 최적화 대시보드를 봅니다. |
| 손실에 대한 첫 번째 알림 담당자 작업 공간 | |
| 손실 대표자에 대한 첫 번째 통지 | 고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 관련 문서를 업로드합니다. |
| 프로세서 작업 공간 | |
| 클레임 프로세서 | 클레임 케이스 및 작업을 처리하여 해당 케이스가 관리하는 케이스를 해결합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간 에 대한 사용자 기업보험 청구

| 역할 | 설명 |
| --- | --- |
| SIU 작업 공간 | |
| 특별수사대(SIU) 요원 | 잠재적인 사기 클레임 조사 작업을 수행합니다. |
| 조정자 작업 공간 | |
| 조정자 | 클레임 문서, 범위, 준비금 및 지불을 검토하여 클레임을 평가합니다. |

## 기업보험 청구 워크플로우

기업보험 청구 응용 프로그램은 모든 클레임 작업에 대해 구성할 수 있는 자동화된 워크플로를 설치합니다. 이러한 워크플로우는 케이스를 만들고 그에 따라 작업을 라우팅합니다.

### 개요

클레임 케이스가 시작되면 자동화된 워크플로우가 시작됩니다. 기본 시스템의 구성 가능한 규칙으로 구동되는 비즈니스 규칙 엔진은 조직에서 클레임을 잠재적 사기 또는 중복 클레임으로 분류하는 데 도움이 될 수 있습니다. 다음은 몇 가지 비즈니스 규칙의 예입니다.

- 클레임을 위해 제출된 속성 또는 참가자 수가 2개보다 크면 클레임이 높은 우선 순위로 간주됩니다.
- 클레임이 중복 클레임으로 식별되면 추가 검토를 위해 프로세서에 클레임 확인 작업이 생성됩니다.
- 클레임이 근접 클레임으로 식별되면 추가 검토를 위해 특별 조사 부서(SIU) 팀에 작업이 생성됩니다.

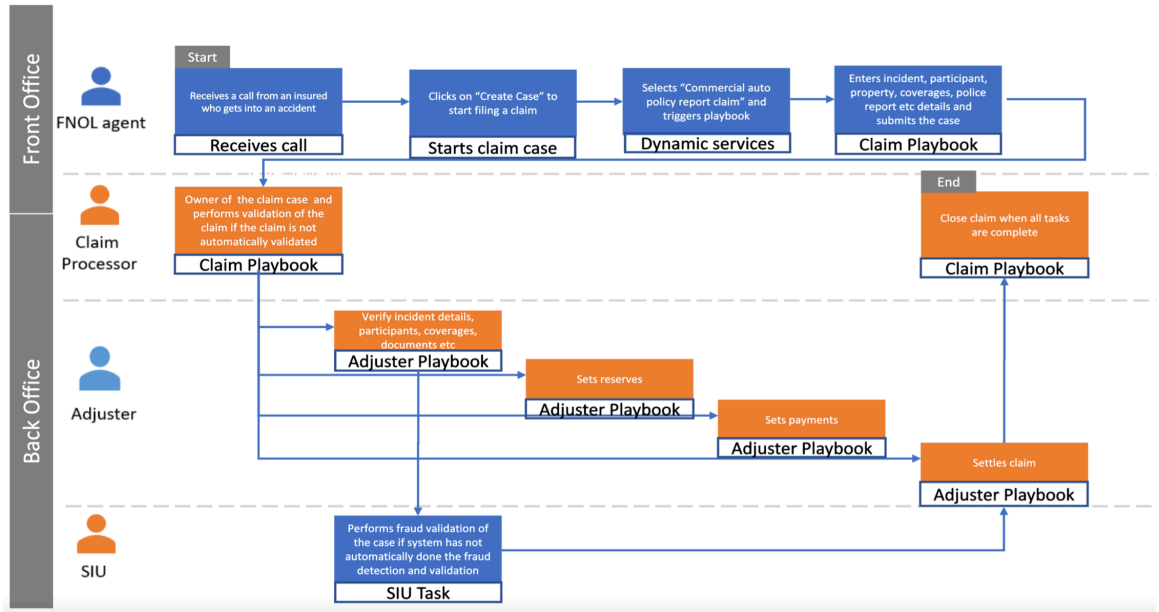
다음 예는 보험 청구를 조사하고 관리하기 위한 케이스 및 작업을 서로 다른 부서의 5가지 역할에 라우팅하는 워크플로우를 보여줍니다. 이 예에서 프런트 오피스 및 백오피스 에이전트는 큐 작업 공간에 있는 작업을 수행하기 위해 에 로그인합니다. 플레이북은 에이전트가 클레임을 이행할 수 있도록 이 프로세스를 안내합니다.

- 첫 번째 손실 통지 제출
- 클레임 확인
- 조정자 클레임 평가
- 사기 평가
- 클레임 종결



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클레임 프로세스 워크플로우 – 상업용 자동차 클레임




## 첫 번째 손실 통지(FNOL) 스테이지

최초 손실 통지 대리인으로 클레임 제출

1. 첫 번째 손실 통지(FNOL) 단계에서 보험 증권 청구인은 FNOL 담당자와 함께 손실을 보고합니다. 케이스가 생성되면 케이스를 해결할 때까지 관리하기 위한 플레이북 작업과 함께 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다.
2. FNOL 담당자는 청구에 대한 사고, 재산, 부상 및 참가자 세부 정보와 사용 가능한 보장 범위를 문서화합니다. 또한 대리인은 확인을 위해 운전 면허증과 같은 해당 인바운드 문서를 수집하여 제출하고 케이스를 제출하여 청구를 시작합니다.
3. 케이스가 제출되면 비즈니스 의사 결정에 다음 규칙이 적용됩니다.
   - 클레임에 보고된 속성 또는 참가자 수에 따라 클레임 케이스의 우선순위를 지정할 수 있습니다.
   - 작업을 트리거하고 추가 평가를 위해 클레임 케이스를 특별 조사 부서에 회부할 수 있습니다.
   - 추가 검토를 위해 클레임 확인 작업을 트리거할 수 있습니다.
   - 손실 평가를 위해 클레임을 조정자에게 전달할 수 있습니다.

## 클레임 확인 단계

클레임 프로세서로서 클레임 확인 및 종결

1. 클레임 확인 단계에서 프로세서는 작업 상세 정보를 업데이트하고 그에 따라 클레임 작업을 거부하거나 승인합니다.
2. 프로세서가 작업을 승인하여 유효성을 검사하면 조정자 평가 단계로 이동합니다.

## 조정자 평가 단계

손해 사정인으로서 청구 평가 및 해결



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 조정자 평가 단계에서 조정자는 제출된 청구 문서를 검토하고 확인하거나 거부합니다. 또한 조정자는 보장 범위를 검토하고 적절한 경우 보장 범위를 업데이트하거나 추가합니다.
2. 손해사정인은 청구 조사를 위해 SIU 부서에 청구를 회부할 수 있습니다. SIU 부서가 사기 검토 작업을 완료하면 손해 사정인은 청구를 해결하거나 거부할 수 있습니다.
3. 손해 사정인은 청구를 평가하고 손실 세부 정보를 기반으로 관련 보장 범위에 대한 준비금을 할당합니다.
   - 할당된 예비 금액이 조정자의 승인 권한 내에 있는 경우 조정자는 결과를 승인합니다.
   - 할당된 예약 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우 조정자는 승인을 위해 클레임 관리자에게 요청을 할당합니다. 클레임 관리자가 준비금 금액을 승인하면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다. 금액이 승인되지 않은 경우 조정자는 클레임 관리자의 권장 사항에 따라 예비 금액을 다시 평가하고 수정합니다.
4. 조정자는 손실 준비금, 경비 준비금 또는 둘 다로 클레임 기록을 업데이트합니다.
5. 조정자는 최종 평가에 따라 생성된 준비금에 대한 지불 금액을 생성합니다.
   - 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한 내에 있는 경우 조정자는 결과를 승인합니다.
   - 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우 조정자는 승인을 위해 클레임 관리자에게 요청을 할당합니다. 클레임 관리자가 지불 금액을 승인하면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다. 금액이 승인되지 않은 경우 조정자는 클레임 관리자의 권장 사항에 따라 다시 평가하고 새 지불 금액을 만듭니다.
6. 조정자는 검토 작업을 승인하거나 거부합니다. 조정자가 클레임을 해결하기 위해 검토 작업을 승인하면 클레임 케이스는 클레임 프로세서가 종료할 이행 단계로 이동합니다. 조정자가 모든 관련 작업을 거부하면 클레임 케이스가 자동으로 종결됩니다.

### 특별수사대(SIU) 작업

특별 수사 부서 요원으로서 잠재적인 사기 주장 조사

1. 비즈니스 규칙에 따라 클레임에 확인이 필요하다고 결정하거나 조정자가 사기 가능성을 판단하는 경우 조사를 위해 SIU 부서에 작업이 트리거됩니다. SIU 에이전트는 사기 작업을 검토하고, 평가 작업 기록의 세부 정보를 업데이트하고, 작업을 승인하거나 거부합니다. 승인된 평가 작업은 사기 판정을 찾을 수 없음을 나타냅니다. 거부된 평가 작업은 클레임이 유효하지 않고 사기 가능성이 있는 것으로 확인되었음을 나타냅니다.
2. 작업이 승인되면 청구는 사기 없음으로 결론지어지며 손해 사정인이 승인할 수 있습니다. 클레임이 승인되면 케이스는 클레임 프로세서가 완료하는 이행 단계로 이동합니다.

### 클레임 관리자 승인 작업

클레임 관리자로서 준비금 또는 지불 금액 승인

1. 할당된 예약 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우, 시스템은 승인을 위해 예약 금액 요청을 클레임 관리자에게 할당합니다. 클레임 관리자가 준비금 금액을 승인하면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다. 청구 관리자가 준비금 금액을 거부하고 권장 사항을 제공하는 경우 조정자는 권장 사항에 따라 준비금 금액을 수정해야 합니다.
2. 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우 시스템은 승인을 위해 클레임 관리자에게 지불 금액 요청을 할당합니다. 클레임 관리자는 지불 금액 및 클레임 상세 정보를 검토하고 클레임 지불을 승인하거나 거부합니다. 클레임 관리자가 지불 금액을 승인하면 손해 사정인은 정산을 진행할 수 있습니다. 그러나 관리자가 요청을 거부하고



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

권장 사항을 제공하는 경우 조정자는 권장 금액에 따라 지불 금액을 수정하여 제출해야 합니다. 승인 또는 거부를 나타내는 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.

## 종결

케이스의 상태와 스테이지가 종결 완료로 설정되면 케이스가 완료된 것으로 간주됩니다.

### 상업 클레임 케이스 생성

최초 손실 통지 대리인 또는 처리자는 고객을 대신하여 상업 클레임 케이스를 시작하여 클레임 프로세스를 시작할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_claim_cml.fnol_representative 또는 sn_ins_claim_cml.auto_processor

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 상업용 자동 클레임 케이스 목록 또는 상호작용 기록에서 케이스를 만듭니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 상업용 자동차 클레임 케이스 목록의 상업용 자동차 클레임 케이스 | **a.** Lists(목록) 탭의 **Commercial auto claim cases**(상업용 자동차 클레임 케이스)에서 All(모두)을 클릭합니다.<br>**b.** 새로 만들기를 선택합니다. |
| 상호 작용 기록의 상업용 자동차 클레임 케이스 | **a.** 목록 탭의 인터랙션에서내 인터랙션을 클릭합니다.<br>**b.** 고객에게 필요한 상호작용 기록을 엽니다.<br>**c.** 케이스 생성을 선택합니다.<br>인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오. |

4. Create a new case(새 케이스 만들기) 대화 상자에서 **Commercial auto policy report claim**(상업용 자동차 보험 신고 클레임)을 선택합니다.
5. 생성을 선택합니다.
6. 양식에서 고객으로부터 수집한 필수 필드 및 기타 관련 정보를 입력합니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
   수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.
8. 저장을 선택합니다.

#### 결과

상업 클레임 케이스가 신규 상태로 생성되고 워크플로우가 트리거됩니다. 케이스는 정의된 담당 규칙에 따라 할당 그룹에 할당됩니다.

#### 다음에 수행할 작업

클레임 처리자는 케이스를 자신에게 할당하고 작업을 시작할 수 있습니다. 자세한 내용은 상업적 클레임 처리 문서를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상업적 클레임 처리

처리자는 클레임을 시작하고, 클레임을 검토하여 확인하고, 조정자의 평가 후 이행 작업을 완료하고 클레임을 종결할 수 있습니다.

## 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_claim_cml.auto_processor

클레임 케이스의 작업을 업데이트하고 종결합니다.

## 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 다음 방법 중 하나를 통해 클레임 케이스와 작업을 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 방문 페이지에서 | 내 보류 중인 작업 또는 내 오픈 클레임 목록에서 활성 케이스를 선택합니다. |
| 케이스 플레이북에서 제출 | **a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다.<br>**b.** 목록 탭의 상업용 자동차 클레임 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.<br>**c.** 목록에서 작업이 포함된 케이스를 선택합니다.<br>**d.** 클레임 케이스가 새 상태이거나 사용자에게 할당되지 않은 경우 수락 을 선택하여 작업할 수 있습니다.<br>**e.** 플레이북 탭을 선택합니다.<br>**f.** 다음 스테이지 중 하나에서 작업할 작업 활동을 선택합니다.<br>▪ 손실에 대한 첫 번째 알림<br>▪ 클레임 확인<br>▪ 이행 |
| 상업용 자동차 클레임 케이스에서 | **a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다.<br>**b.** 목록 탭의 상업용 자동차 클레임 케이스에서 나에게 할당됨을 선택합니다.<br>**c.** 목록에서 열려는 케이스를 선택합니다.<br>**d.** 클레임 케이스가 새 상태인 경우 수락 을 선택하여 작업할 수 있습니다.<br>**e.** 케이스에서 작업 탭을 선택하고 클레임 작업을 선택합니다. |
| 상업용 자동차 클레임 작업 목록에서 | **a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다.<br>**b.** 목록 탭의 상업용 자동차 클레임 작업에서 모두를 선택합니다.<br>**c.** 목록에서 열려는 작업을 선택합니다. |

작업을 수행할 수 있도록 작업 할당을 수락하려면 수락 을 선택해야 할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 클레임 시스템의 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
   완료해야 할 수 있는 작업에는 다음 스테이지의 단계가 포함될 수 있습니다.
   - 클레임을 시작하기 위해 손실에 대한 첫 번째 통지 단계 작업을 완료합니다.
   - 고객이 보고한 클레임의 유효성을 평가합니다.
   - 클레임 완료 및 종결.
4. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
   수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.
5. 플레이북 활동 또는 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

| 클레임 작업 | 작업 |
|---|---|
| 인시던트 상세 정보 제출 | 케이스 플레이북에서 완료 표시를 선택합니다. |
| 클레임을 확인하려면 | 클레임 확인 작업은 비즈니스 규칙이 동일한 보험 증권 및 손실 날짜로 인해 중복 클레임을 결정할 때 생성됩니다.<br>클레임 확인하기: 작업 양식에서 승인 **(Approve** )을 선택하여 클레임을 확인하거나 거부**(Reject** )를 선택하여 클레임을 거부하고 종결합니다. |
| 클레임 속성, 참가자 또는 범위 정보를 추가하려면 | 케이스 플레이북에서 저장을 선택합니다. |
| 보험금 청구를 시작하려면 | 케이스 플레이북에서 제출을 선택합니다. |
| 클레임을 종결하려면 | 케이스 플레이북에서 닫기를 선택하여 클레임을 닫습니다. |

### 조정자 작업

조정자는 클레임 작업 공간에서 클레임 작업을 수행할 수 있습니다.

## 클레임 작업 공간

클레임 작업 공간에서 조정자는 클레임을 검토하여 문서를 확인하고, 클레임 범위를 평가하고, 클레임 지불 세부 정보를 결정하고, 클레임에 대한 합의를 승인할 수 있습니다. 조정자를 위한 클레임 작업 영역은 조정자가 클레임에 대해 수행할 수 있는 모든 작업의 통합 보기입니다. 작업 공간 탭과 카드를 사용하여 조정자는 다음 섹션을 탐색할 수 있습니다.

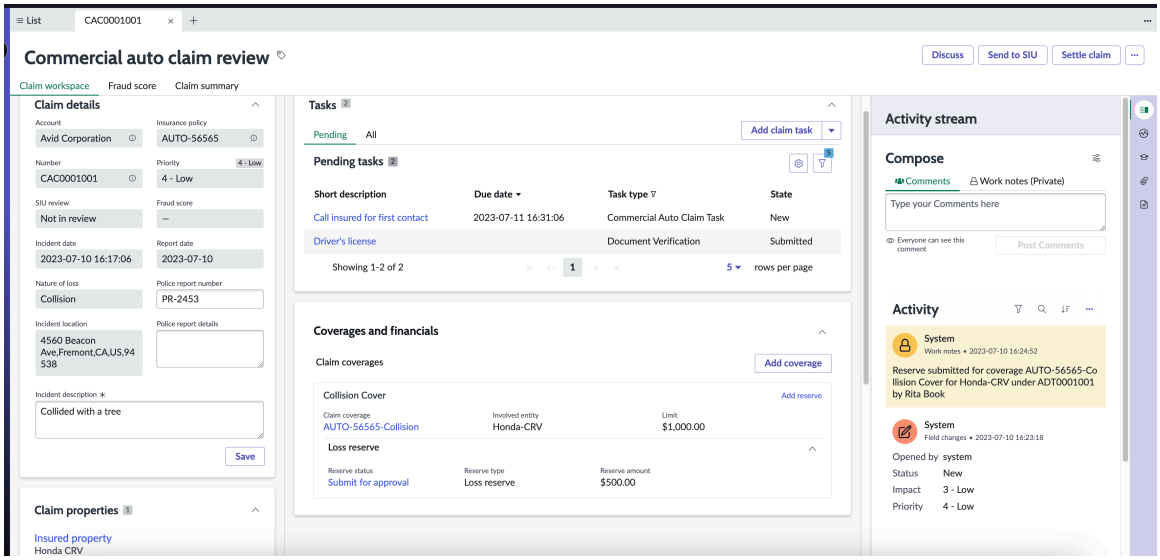
- 클레임 상세 정보: 정책 번호, 클레임 단계, 클레임 상태, 인시던트 및 보고 날짜와 같은 상세 정보를 보고 수정합니다.
- 클레임 속성: 클레임 케이스와 관련된 속성을 보고 작업합니다.
- 클레임 참가자: 클레임 케이스와 관련된 참가자를 보고 작업합니다.
- 작업 상세 정보: 작업이 할당된 에이전트 및 그룹을 보고 수정합니다.
- 작업: 현재 클레임 케이스에 대한 조정자 작업을 보고 작업합니다.
- 범위 및 재무: 개별 범위에서 클레임 범위, 관련 준비금, 지불 및 경비 금액과 같은 클레임 엔터티를 보고 수정합니다.

클레임 작업 공간에서 조정자는 탭에 액세스하여 클레임에 대한 사기 점수 페이지와 요약 페이지를 볼 수도 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

# 조정자 클레임 작업 공간 - 상업용 자동차 클레임 검토




## 상업용 클레임 조정자 작업 수행

클레임 케이스의 조정자 작업을 업데이트하고 종결합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

**중요사항:** 클레임 작업 공간, 사기 점수 및 요약 조정자 작업 공간 관련 탭에 액세스하려면 CSM 기본 기록 페이지를 활성화해야 합니다. 기본적으로 페이지는 비활성으로 설정됩니다. CSM Configurable Workspace에 기록을 표시하기 위한 기본 페이지를 결정하려면 CSM Configurable Workspace 기록 페이지를 참조하십시오

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 다음 방법 중 하나로 작업을 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
|---|---|
| 방문 페이지에서 | 모든 공개 청구 목록에서 작업을 선택합니다. |
| 상업용 자동차 클레임 조정자 작업 목록에서 | a. 목록 아이콘( )을 선택합니다.<br>b. 목록 탭의 상업용 자동차 클레임 조정자 작업에서 모두를 선택합니다.<br>c. 목록에서 열려는 작업을 선택합니다. |

3. 평가 또는 정산 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
4. 클레임 작업 공간에서 다양한 작업을 완료하여 조정자 작업을 수행합니다.

| 클레임 작업 | 클레임 작업 공간 작업 |
|---|---|
| 문서 검증 작업을 추가하려면 | a. 문서 검증 작업 추가를 선택합니다.<br>b. 필수 필드를 채웁니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 클레임 작업 | 클레임 작업 공간 작업 |
| --- | --- |
| | **c.** 저장을 선택합니다.<br>**d.** 문서 제출을 선택합니다. |
| 문서를 검증하려면 | 검증을 선택하여 문서를 검증하거나 거부를 선택하여 검증을 위해 제출된 문서를 거부합니다. |
| 클레임 범위를 추가하려면 | **a.** 보장 추가를 선택합니다.<br>**b.** 클레임 적용 범위 및 다음 중 필요한 사항을 선택합니다.<br>▪ 클레임 속성<br>▪ 클레임 참가자<br>**c.** 저장을 선택합니다. |
| 준비금 또는 지불을 추가하려면 | **a.** Coverages and financials(범위 및 재무)의 Claim coverage(클레임 범위) 목록에서 하나를 선택합니다.<br>▪ 준비금 추가<br>▪ 지불 추가<br>**b.** 필수 필드를 채웁니다.<br>**c.** 저장을 선택합니다. |
| 임시 클레임 작업을 추가하려면 | **a.** Tasks(작업) 목록에서 **Add claim** task(클레임 작업 추가)를 선택합니다.<br>**b.** 필수 필드를 채웁니다.<br>**c.** 저장을 선택합니다. |
| 승인을 위한 준비금 또는 지불 금액을 제출하려면 | 승인하여 승인하거나 거부를 선택하여 예약 또는 지불 금액을 거부합니다.<br>**a.** Coverages and financials(범위 및 재무)에서 Claim coverage(클레임 범위) 목록의 예약 또는 지불에 대해 Pending(보류 중)을 선택합니다.<br>**b.** 제출을 선택합니다. |
| 사기 평가에 대한 클레임을 회부하려면 | SIU로 보내기를 선택합니다. |
| 클레임 해결 결정 제출 목적 | **a.** 클레임 해결을 선택합니다.<br>▪ 클레임 승인을 선택하여 클레임을 승인하고 처리를 위해 보냅니다.<br>▪ **Deny** claim(클레임 거부)을 선택하여 정산을 거부합니다.<br>**b.** 정산 결정에 대한 의견을 입력합니다.<br>**c.** 제출을 선택합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 옵션: 작업 내의 작업 메모 필드에 결과와 관련된 설명을 입력합니다.
   수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스에 대한 활동 스트림에 추가됩니다.

결과
케이스의 현재 단계에 따라 다음과 같이 진행됩니다.

- 조정자가 작업을 수락하면 작업 상태가 진행 중으로 설정됩니다.
- 조정자가 준비금 또는 지불을 제출할 때 금액이 승인 한도 내에 있으면 자동으로 승인됩니다.
- 조정자가 클레임을 해결하면 클레임 케이스가 자동으로 종결되고 케이스 상태가 종결 완료로 설정되고 클레임 단계가 종결 거부됨으로 이동됩니다. 거부를 나타내는 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.
- 조정자 관련 작업 중 하나가 승인되면 클레임 프로세서에 작업이 트리거되어 케이스를 종결합니다. 승인을 나타내는 시스템에서 생성된 작업 메모가 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.

관련 정보

클레임의 사기 점수 생성 및 보기

클레임 요약 보기

### 클레임의 사기 점수 생성 및 보기

사기 점수를 생성하고 사기 점수 페이지를 확인하여 클레임의 사기 점수 및 기록에 대한 자세한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

조정자, 처리자 및 관리자는 사기 점수를 생성하고 클레임 케이스 및 조정자 작업에서 사기 점수 페이지를 확인하여 케이스의 사기 위험을 확인할 수 있습니다. 관리자는 기준 사기 점수 페이지를 사용하여 사업부의 요구 사항과 관련된 사용자 지정 점수 매기기 페이지를 만들 수 있습니다.

주: 자세한 내용은 을 사용하여 사기 점수 범위 구성 UI 빌더 문서를 참조하십시오.

### 사기 점수 상세 정보 생성 및 접근

회사의 클레임 관리자, 조정자 또는 처리자인 경우 를 사용하여 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합클레임 사기 점수 세부 정보를 생성하고 액세스할 수 있습니다. 이 옵션은 클레임 케이스 기록 및 조정자 작업 기록에서만 사용할 수 있습니다.

클레임 케이스 기록 또는 조정자 작업 기록에서:

- 사기 점수 탭을 선택하여 사기 점수 페이지를 봅니다.
- 사기 점수를 생성하거나 다시 생성하려면 사기 점수 재생성 을 선택합니다.

### 사기 점수 페이지

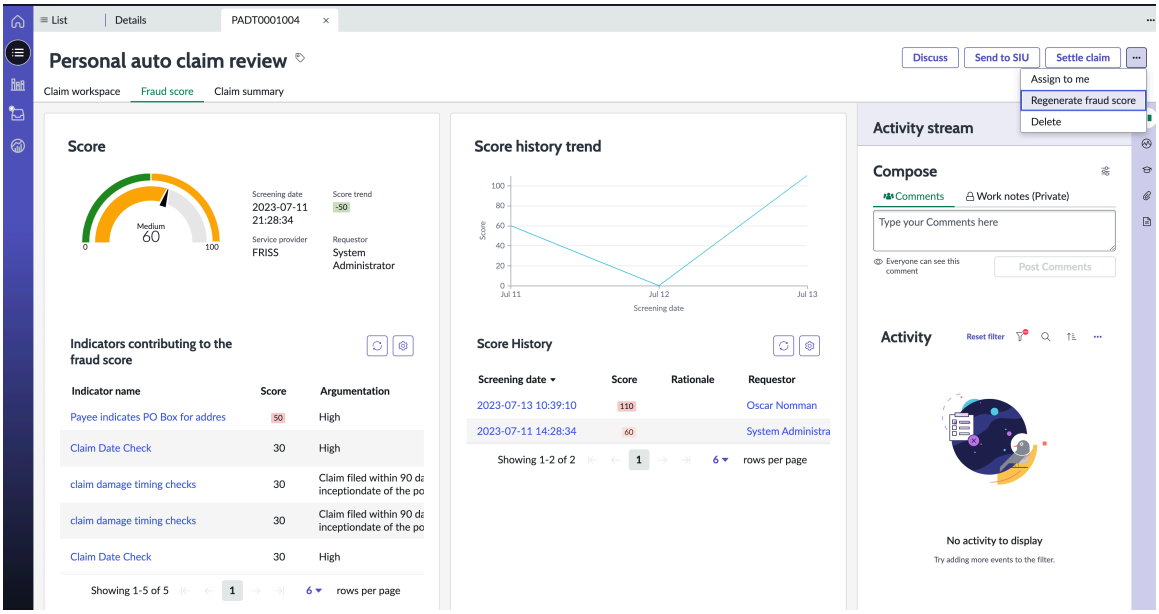
클레임 또는 조정자 작업에서 사기 점수 탭에서 사기 점수에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

다음 예제에서는 점수 세부 정보가 있는 애플리케이션의 개인보험 청구 사기 점수 페이지를 보여줍니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사기 점수 페이지




## 사기 점수 페이지 상세 정보

점수 게이지

통과된 클레임 데이터를 기준으로 높음, 평균 또는 낮은 위험 점수를 표시합니다. 높음, 평균 또는 낮은 점수 범위를 정의하여 표시를 구성할 수 있습니다. 범위를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 을 사용하여 사기 점수 범위 구성 UI 빌더.

사기 점수

전체 사기 점수 숫자입니다.

점수 추세

현재 점수와 이전 점수의 차이를 표시합니다.

서비스 제공자

사기 데이터 분석 서비스 제공자의 이름을 표시합니다.

검사 날짜

사기 탐지를 위해 클레임을 검사한 날짜를 나타냅니다.

사기 점수에 영향을 미치는 표시기

FRISS가 활성화된 경우 사기 점수에 영향을 미치는 클레임 날짜 확인 및 경찰 보고서와 같은 표시기 목록과 함께 각 점수가 표시기에 지정된 이유에 대한 점수 및 근거가 표시됩니다. FRISS에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합.

점수 이력 추세

검사 날짜별로 시간 경과에 따른 점수 이력의 시각적 차트를 표시합니다.

점수 이력

클레임 케이스에 대해 API가 실행되는 횟수를 표시합니다. 검사 날짜, 검사 요청 근거 및 검사 요청자가 포함된 점수를 나열합니다. 요청 시 기록을 필터링하고 새로 고치도록 선택할 수 있습니다.

### 을 사용하여 사기 점수 범위 구성 **UI** 빌더

를 UI 빌더사용하여 사기 점수 범위를 구성합니다. 점수 범위를 설정할 수 있도록 구성 가능한 작업 공간의 사기 정보 페이지에서 CSM범위 필드와 같은 특정 필드를 구성할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

이 태스크 정보

주: 여기에서 변경한 구성은 Financial Services Operations Core 수준에 나타나며 모든 FSO Core 애플리케이션에 적용됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Now Experience** 프레임워크 > **UI** 빌더 > 페이지 수집.
2. **CSM** 기본 기록 사후 상세 정보 > 사기 점수 > 기본값
3. 옵션: `## ###### ##` 메시지가 나타나면 원래 범위에서 편집을 선택합니다.
4. Ranges(범위)를 선택하여 구성 패널의 Config(구성) 탭에서 최소값과 최대값을 설정합니다.
5. 범위 구성을 선택하여 값, 색 및 레이블을 설정합니다.
6. 적용을 선택합니다.
   게이지를 구성하면 지정된 최소값과 최대값 범위 내에서 특정 값의 위치를 표시할 수 있습니다. 색상으로 구분된 데이터 범위를 설정하여 진행 상황을 볼 수도 있습니다. 게이지 구성에 대한 자세한 내용은 ServiceNow® 개발자 사이트 .

관련 정보

CSM 구성 가능 작업 공간 기록 페이지

사기에 대한 상업적 클레임 평가

특별 조사 요원은 청구가 사기인지 여부를 결정하기 위해 청구를 검토할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_siu.agent

클레임 케이스의 작업을 업데이트하고 종결하는 데 필요한 활동과 작업을 제공하는 케이스 플레이북을 사용합니다.

이 태스크 정보
비즈니스 규칙 논리에 따라 클레임 케이스가 '근접성' 클레임(보험 시작 날짜에 매우 근접한 클레임 케이스)으로 식별되면 사기 평가를 위해 SIU 부서로 작업이 트리거됩니다. 손해사정인은 손해사정인의 청구 평가 중에 사기 평가에 대한 청구를 회부할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 특별 조사 작업 목록에서 작업을 엽니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 설명 |
| --- | --- |
| 특별 조사 작업 목록에서 | **a.** 목록 탭의 특별 조사 작업에서 작업 목록을 엽니다.<br>▪ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.<br>▪ 모든 특별 조사 작업에 대해 모두를 선택합니다.<br>**b.** 목록에서 작업할 작업을 선택합니다. |

아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

4. 클레임 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
5. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
6. 특별 조사 작업 양식에서 작업을 종결합니다.

| 특별 조사 작업 | 작업 |
| --- | --- |
| 사기 평가를 제출하려면 | Approve(승인)를 선택하여 클레임을 사기가 아닌 것으로 결론을 내리거나 Reject(거부)를 선택하여 클레임을 사기로 확인합니다. |

### 결과

- 작업이 승인되면 작업은 완료 종결로 전환됩니다.
- 작업이 거부되면 작업은 거부로 종결로 전환됩니다.

## 예약 또는 지불 금액 승인

클레임 관리자는 클레임 준비금 및 지불 금액을 승인할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_claim_cml.manager

### 이 태스크 정보

조정자가 할당한 예약 금액 또는 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한보다 높으면 클레임 관리자는 조정자로부터 예약 또는 지불 금액 승인 요청을 받습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 다음 방법 중 하나로 작업을 엽니다.

| 옵션 | 설명 |
| --- | --- |
| 방문 페이지에서 | 내 보류 중인 작업 목록에서 작업을 선택합니다. |
| 기업보험 청구 승인 목록에서 | **a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다.<br>**b.** 목록 탭의 기업보험 청구 승인에서 다음 중 하나를 엽니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 설명 |
| --- | --- |
| | ▪ 내 승인 - 예약<br>▪ 내 승인 - 지불<br>**c.** 목록에서 작업할 작업을 선택합니다. |

3. 요청된 승인 금액을 거부하려면 설명 필드에 권장 사항과 함께 설명을 입력합니다.
   수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스에 대한 활동 스트림에 추가됩니다.
4. 클레임 준비금 또는 클레임 지불 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

| 승인 작업 | 작업 |
| --- | --- |
| 승인을 제출하려면 | 승인을 선택하여 예약 또는 지불 금액을 승인하거나 거부를 선택하여 예약 또는 지불 금액을 거부합니다. |

결과

- 클레임 관리자가 준비금 또는 지불 금액을 승인하면 클레임 지불 평가 또는 정산을 진행하기 위해 클레임 준비금 작업이 조정자에게 반환됩니다.
- 클레임 관리자가 예약 또는 지불 금액을 거부하면 관리자는 다른 권장 사항을 제공합니다. 거부됨 상태에 대한 알림이 조정자에게 트리거됩니다.
- 예약 또는 지불 금액 승인 또는 거부를 위해 시스템에서 생성된 항목이 활동 스트림에 추가됩니다. 이러한 자동화된 항목은 감사 및 추적을 지원합니다.

### 임시 작업 추가

처리자, 조정자 또는 관리자로서 작업을 생성하여 클레임 작업의 우선순위를 정하고 더 나은 계획을 세울 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster 또는 sn_ins_claim_cml.manager

**주:** 작업 메뉴의 작업 추가 버튼을 사용하거나 관련 기록 패널의 새 기록 생성 버튼을 사용하여 클레임에 필요한 경우 추가 작업을 만들 수 있습니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 다음 방법 중 하나를 통해 클레임을 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 방문 페이지에서 | 클레임 목록에서 새 작업을 만들려는 클레임 케이스를 선택합니다. |
| 해당 케이스/작업 목록에서 | **a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다.<br>**b.** 목록 탭에서 다음 해당 목록 중 하나로 이동합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| | ▪ 프로세서로 상업용 자동차 클레임 케이스를 선택한 다음, 모두를 선택합니다.<br>▪ 조정자로서 상업용 자동차 클레임 조정자 작업을 선택한 다음 모두를 선택합니다.<br>▪ 관리자로서 기업보험 청구 승인을 선택한 후 다음 중 하나를 선택합니다.<br>▪ 내 승인 - 예약<br>▪ 내 승인 - 지불<br>**c.** 목록에서 열려는 케이스 또는 작업을 선택합니다. |

3. 작업 추가를 선택합니다.
4. 새 상업용 자동차 클레임 작업 생성 양식에 세부 정보를 입력합니다.
5. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
   수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업의 활동 스트림에 추가됩니다.
6. 자신 또는 다른 사용자에게 작업을 할당합니다.
7. 저장을 선택합니다.
   작업이 새 상태로 표시됩니다. 활성 및 비활성 클레임 작업은 클레임 케이스와 클레임 조정자 평가 단계에 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
작업이 생성된 후 작업의 요구 사항에 따라 작업이 다음 상태로 이동할 수 있습니다.

- 작업 진행 중
  - 새로 만든 작업을 자신에게 할당한 후
  - 작업 담당자가 수락 을 선택하여 작업을 수락합니다.
  - 작업 담당자가 현재 정보 대기 중 상태인 작업을 선택합니다.
  - 작업 담당자가 작업 열기를 선택한 후 작업을 계속합니다.
- 정보 대기 중 - 작업 담당자가 정보 대기 중을 선택합니다.
- 완료 종결 - 작업 담당자가 닫기를 선택하여 작업을 닫습니다.

### 클레임에 대한 임시 및 시스템 생성 작업 보기

보류 중인 작업을 보고 클레임 작업의 우선순위를 지정합니다.

처리자는 클레임 케이스 또는 작업에서 할당된 작업을 볼 수 있으며, 조정자는 조정자 작업 내에서 작업할 때 할당된 작업을 볼 수 있습니다. 이러한 역할은 방문 페이지의 보류 중인 내 작업에서도 할당된 작업을 볼 수 있습니다.

작업 탭 또는 상황별 메뉴에서 관련 기록 아이콘( ) 선택하여 클레임 케이스 또는 상위 조정자 작업에서 작업을 보거나 검색합니다.

다음 방법으로 작업을 검색합니다.

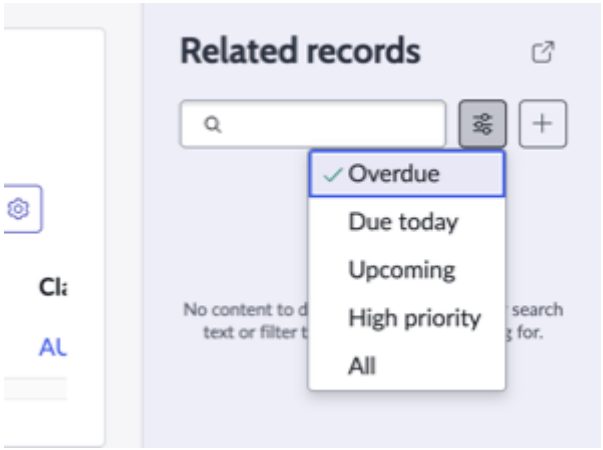
- 검색에 간단한 설명 입력
- 다음 옵션을 필터링합니다.
  - 지연
  - 오늘 만료



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예정
- 높은 우선순위
- 모두

- 아이콘을 선택하여 목록 뷰에서 그에 따라 필터링된 작업을 엽니다.




클레임 논의

클레임 기록에 액세스할 수 있는 추가 사용자와 클레임의 세부 정보를 논의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_claim_cml.fnol_representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster, sn_ins_claim_cml.manager

이 태스크 정보
케이스에 대한 진행 중인 사이드바 토론을 생성하거나 봅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 목록에서 케이스를 엽니다.
4. 토론을 선택합니다.
5. 토론 주제를 입력합니다.
6. 토론에 참가자를 추가합니다.
7. 토론 시작을 선택합니다.
   토론은 클레임 기록과 연결됩니다.

다음에 수행할 작업
토론을 보려면 토론을 선택한 다음 보려는 토론에 대한 기록 열기 를 선택합니다.

클레임 요약 보기

관리자, 조정자 및 프로세서는 클레임 요약 페이지를 보고 클레임 케이스 스냅샷을 볼 수 있습니다.

클레임 요약 페이지를 사용하여 클레임 상태, 서비스 수준 계약, 클레임 속성 및 참가자, 메모 및 활동, 범위 및 기타 재무 정보와 같은 항목을 볼 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

- 클레임 요약 페이지는 읽기 전용이며 업데이트할 수 없습니다.
- 관리자는 UI 빌더 **CSM** 기본 기록-사후 상세 정보 페이지 컬렉션에서 액세스하여 클레임 요약 페이지의 페이지 변형을 보고 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 클레임 작업 공간, 사기 점수 및 클레임 요약 페이지 활성화 문서를 참조하십시오.

클레임 케이스 또는 조정자 작업에서 클레임 요약 을 선택하여 클레임 요약 페이지를 봅니다.

## 클레임 요약 페이지 상세 정보

클레임 상세 정보

정책 번호, 클레임 단계, 클레임 상태, 인시던트 및 보고 날짜와 같은 상세 정보를 표시합니다.

클레임 SLA

관련 서비스 수준 계약을 충족할 때까지 남은 시간을 표시합니다.

조정자 작업

현재 클레임 케이스와 관련된 관련 조정자 작업 목록과 해당 상태를 표시합니다.

클레임 속성

클레임 케이스에 추가된 속성 목록을 표시합니다.

클레임 참가자

클레임 케이스에 추가된 참가자 목록을 표시합니다.

클레임 상태

클레임 케이스가 다음 상태 중 하나인지 여부를 표시합니다.

- FNOL
- 클레임 검토
- 조정자 검토
- 이행
- 완료 종결
- 거부로 종결
- 취소됨

범위 및 재무

개별 보장에 따른 클레임 범위, 관련 준비금, 지불 및 경비 금액과 같은 클레임 엔터티를 포함하여 클레임의 재무 요약을 표시합니다.

메모 및 활동

클레임 업데이트 설명, 작업 메모 및 키 속성 변경을 포함한 사용자 및 시스템 활동 이력을 표시합니다.

### 에이전트 지원을 사용하여 관련 클레임 보기

에이전트 지원 상황별 검색을 사용하여 관련 클레임 및 관련 지식 문서를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_claim_cml.fnol_representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster, sn_ins_claim_cml.manager



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 케이스 플레이북 또는 상업용 자동차 클레임 조정자 작업 목록에서 작업을 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 케이스 플레이북에서 제출 | **a.** 목록 탭의 상업용 자동차 클레임 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.<br>**b.** 목록에서 조정자 작업이 포함된 케이스를 선택합니다. |
| 상업용 자동차 클레임 조정자 작업 목록에서 | **a.** 목록 탭의 상업용 자동차 클레임 조정자 작업에서 모두를 선택합니다.<br>**b.** 목록에서 열려는 작업을 선택합니다. |

4. 기능을 사용하려면 에이전트 지원 아이콘을 선택합니다.
에이전트 지원에 대한 자세한 내용은에이전트 지원을 사용하여 솔루션 찾기 를 참조하십시오.

## 기업보험 청구 대시보드

대시보드를 기업보험 청구 사용하면 보험 서비스에 대해 받은 개인 정책 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

대시보드를 기업보험 청구 사용하면 클레임 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간 동안 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 미해결 케이스 및 클레임 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

대시보드에 기업보험 청구 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 > **Commercial Lines Claims** > 대시보드.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_ins_claim_cml.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_ins_claim_cml.admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 기업보험 청구 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 기업보험 청구 관리자 | 클레임 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드 사용 기업보험 청구 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| | • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 클레임 케이스 모니터링<br>• 각 클레임 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링<br>• 담당자, 처리자 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토 |
| 기업보험 청구 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

상업 클레임.거부된 케이스 수

오늘 거부되고 종결된 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임.미해결 케이스 수

미해결 상업 클레임 케이스의 일일 수입니다.

상업 클레임.종결 케이스의 합산 기간

스테이지 및 서비스 세부 항목이 포함된 해당 날 상업용 클레임 케이스를 종결하는 데 걸린 시간입니다.

상업 클레임.종결된 케이스 수

오늘 스테이지 및 서비스 세부 항목과 함께 종결된 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스

해당 날짜에 SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 미해결 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임.종결된 SIU 케이스 수

특별 조사 부서(SIU)에서 종결한 일일 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임.총 클레임 지불금의 합계

종결된 케이스에 대한 클레임 지불금의 일일 수입니다.

상업 클레임.위반 SLA가 있는 종결된 케이스 수

해당 날 종결되어 SLA를 위반한 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임:생성된 케이스 수

해당 날짜에 생성된 미해결 상업 클레임 케이스의 수입니다.

Commercial Lines.BOP 보장 변경 미해결 케이스 수

해당 날짜에 상업용 서비스가 BOP 변경 범위 계정인 오픈 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임.SLA 내 종결된 케이스 수

SLA 내에서 해당 날 종결된 상업 클레임 케이스 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

## 세부 항목

- SLA 백분율
- 상업 클레임.연령
- 상업 클레임.계정



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 상업 클레임.제품
- 상업 클레임.서비스
- 상업 클레임.스테이지

## 개인보험 청구

개인보험 청구 애플리케이션을 사용하면 조직에서 손실에 대한 첫 번째 알림부터 클레임 종결에 이르는 클레임 프로세스의 다양한 단계를 신속하게 설정할 수 있습니다.

탐색



처리자와 손해사정인이 개인보험 청구를 사용하는 방법에 대해 알아보십시오.

설정



개인보험 청구 설정

관리



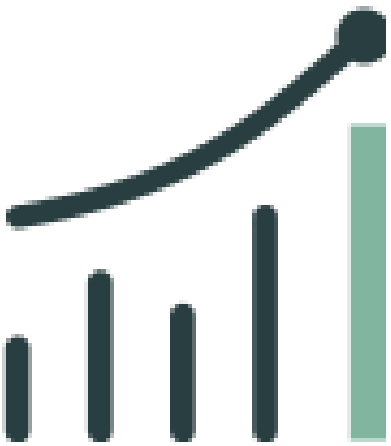
최초 손실 알림부터 클레임 종결까지 보험 청구 케이스를 관리합니다.

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 가져옵니다.

분석 및 보고



주요 통계를 모니터링하고 사전 구성된 대시보드로 성과를 추적합니다.

프로세스 최적화



프로세스를 시각화하고 개선 기회를 파악합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 개인보험 청구 탐색

FNOL(First-Notice-of-Loss) 담당자, 처리자, 손해 사정인, 특별 조사 대리인 및 관리자가 애플리케이션을 사용하여 개인보험 청구 개인 보험 청구를 생성하고 관리하는 방법에 대해 알아봅니다.

개인보험 청구 애플리케이션을 사용하면 조직은 하나의 중앙 집중식 워크플로에서 고객에 대한 보험 증권 청구의 시작, 처리 및 해결을 관리할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하면 특별 조사 부서 및 사무소와 협력하여 클레임 작업을 관리할 수 있습니다. 또한 필요한 클레임 문서를 수집 및 확인하고, 클레임을 조사하고, 클레임을 해결할 수 있습니다.

## 주요 기능

- 클레임 서비스를 빌드하는 데 사용할 수 있는 클레임 데이터 모델
- 전용 애플리케이션 내에서 케이스를 사용하여 관리할 수 있는 클레임 워크플로우
- 고객의 모든 클레임 기록 시각화
- 다양한 클레임 가상 사용자를 위해 구축된 전용 Playbook 및 작업 공간
- 관리 및 추적할 ServiceNow® 퍼포먼스 분석 수 있는 주요 통계 및 성능 프로세스 최적화
- 손실에 대한 첫 번째 알림부터 개인 자동차 클레임에 대한 클레임 종결까지 클레임을 볼 수 있는 베이스라인 워크플로우

## 개인보험 청구 사람들

다음 테이블에는 애플리케이션을 사용할 개인보험 청구 수 있는 조직의 가상 사용자가 나와 있습니다.

개인보험 청구 사람들

| 가상 사용자 | 설명 |
|---|---|
| 관리자 | 응용 프로그램 구성을 담당하는 클레임 관리자입니다. |
| FNOL(First Notice of Loss) 담당자 | 고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 관련 문서를 업로드하는 프런트 오피스 담당자입니다. |
| 클레임 프로세서 | 보험금 청구를 처리하는 보험 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 처리자입니다. 클레임 서비스로 들어오는 클레임 케이스 및 작업을 수행하고 클레임 케이스를 종결합니다. |
| 특별수사대(SIU) 요원 | 잠재적인 사기 클레임 케이스를 조사하는 부서입니다. |
| 클레임 조정자 | 문서, 손실 평가 내역, 비용, 공제액, 보장 범위 등의 보험 혜택을 수집하고 확인하고 사기 조사가 필요한지 여부를 표시한 다음 청구를 해결하는 사람입니다. |
| 클레임 관리자 | 예약 및 지불 요청을 승인하고 대시보드, 퍼포먼스 분석 대시보드 및 보고서를 포함하여 모든 클레임의 개요를 볼 수 있는 관리자입니다프로세스 최적화. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

# 개인보험 청구 설정

FNOL(First-Notice-of-Loss) 담당자, 처리업체, 손해사정인 및 기타 담당자가 개인 보험 청구 서비스를 시작할 수 있도록 설치 및 구성합니다 개인보험 청구 .

## 개인보험 청구 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_ins_claim_pers)을 개인보험 청구 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

### 이 태스크 정보

다음 항목이 개인보험 청구 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

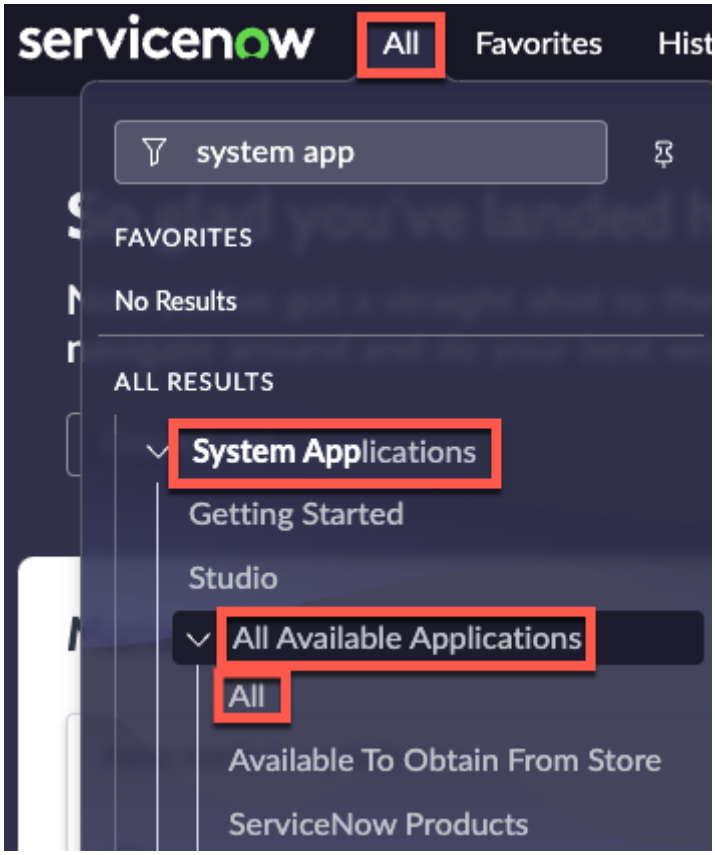
자세한 내용은 개인보험 청구와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. 개인보험 청구 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_ins_claim_pers)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

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

   **중요사항:** 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

### 개인보험 청구 구성

애플리케이션과 함께 개인보험 청구 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 따라 필요에 따라 수정합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
애플리케이션이 설치되어 있는지 개인보험 청구 확인합니다. 자세한 내용은 개인보험 청구 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ins_claim_pers.admin 및 admin

프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 트랜잭션 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 해당하는 경우 수정하거나 새 구성요소를 추가합니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| 서비스 정의 구성 | 서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 자세한 내용은 서비스 정의 구성을 참조하세요.<br><br>새 케이스 유형을 추가하고 각 유형에 대한 서비스 정의를 구성할 수 있습니다. |
| 플로우 편집 또는 생성 | 을 사용하여 플로우 디자이너플로우를 편집하거나 생성합니다. 자세한 내용은 플로우 편집 또는 만들기를 참조하십시오. |
| Playbook 구성 | 를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너플레이북을 생성합니다. 자세한 내용은 새 플레이북 편집 또는 만들기를 참조하세요. |
| CSM 구성 가능 작업 공간 구성 | 에이전트가 고객과 상호작용하고 케이스를 생성하여 작업할 수 있도록 구성합니다 CSM 구성 가능 작업 공간 .<br><br>자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 구성 CSM 구성 가능 작업 공간. |
| 클레임 작업 공간, 사기 점수 및 클레임 요약 페이지 구성 | 클레임 케이스 및 클레임 조정자 작업에서 클레임 작업 공간, 사기 점수 및 클레임 요약 페이지를 구성합니다. 자세한 내용은 클레임 작업 공간, 사기 점수 및 클레임 요약 페이지 활성화 문서를 참조하십시오.<br><br>주: 클레임 작업 공간은 조정자 작업에서 액세스할 수 있습니다. 사기 점수 및 클레임 요약 페이지는 클레임 케이스와 조정자 작업 모두에서 액세스할 수 있습니다. |
| 서비스 수준 계약(SLA) 구성 | 설치된 SLA를 구성하여 클레임 서비스 케이스 및 작업에 대한 SLA 타이밍을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 설치된 SLA 구성을 참조하십시오 |
| 사용자 그룹 구성 | 케이스 및 작업 할당을 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다.<br><br>자세한 내용은 사용자 그룹 구성을 참조하세요. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| 담당 규칙 구성 | 담당 규칙을 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 이러한 케이스를 에이전트에게 라우팅합니다. 자세한 내용은 할당 규칙 구성을 참조하세요. |
| 문서 프로세서 구성 | 문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙에 대한 문서 프로세서를 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 다음을 참조하십시오.구성 문서 프로세서. |
| 보관 규칙 구성 | 개인 자동차 클레임 케이스 보관 규칙은 1년 이상 된 개인 자동차 클레임 케이스를 보관합니다. 이 규칙은 기본적으로 비활성 상태입니다.<br><br>보관 규칙을 구성하려면 다음으로 이동합니다. 시스템 보관 > 보관 규칙 을 클릭하고 개인 자동차 클레임 케이스 보관 규칙을 활성화합니다. |

### 클레임 작업 공간, 사기 점수 및 클레임 요약 페이지 활성화

클레임 관리자, 조정자 또는 프로세서가 볼 수 있도록 클레임 케이스에서 사기 점수 및 클레임 요약 페이지를 활성화합니다.

#### 시작하기 전에
필요한 역할: admin

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Now Experience** 프레임워크 > **UI** 빌더.
2. CSM/FSM 구성 가능 작업 공간에서 CSM 기본 기록 페이지를 활성화합니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 기록 페이지 문서를 참조하십시오.
3. CSM 기본 기록 페이지에서 페이지 순서를 설정합니다.
4. 다음 기록 페이지에서 변형 조건을 설정합니다.

| 클레임 페이지 변형 | 페이지 기록으로 탐색 |
| --- | --- |
| 조정자 작업에 대한 기록 페이지 | 조정자 작업에 대한 기록 페이지에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. **CSM Configurable Workspace** > 기록 > 클레임 조정자 기록 페이지.<br><br>조정자 작업에 대한 기록 페이지는 CSM 기본 기록 페이지의 변형입니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 기록 페이지 문서를 참조하십시오. |
| 클레임 작업 공간 페이지 | 업데이트를 위해 클레임 작업 공간 페이지에 액세스하려면 페이지 컬렉션: **CSM** 기본 기록 사후 상세 정보 > 클레임 작업 공간 > 클레임 상세 정보 기본값. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 클레임 페이지 변형 | 페이지 기록으로 탐색 |
| --- | --- |
| 사기 점수 페이지 | 업데이트를 위해 사기 점수 페이지에 액세스하려면 페이지 컬렉션: **CSM** 기본 기록 사후 상세 정보 > 사기 점수 > 기본값. |
| 클레임 요약 페이지 | 업데이트를 위해 클레임 요약 페이지에 액세스하려면:<br><br>페이지 컬렉션으로 이동: **CSM** 기본 기록 사전 상세 정보 > 클레임 요약 > 클레임 요약 기본값.<br><br>또는 페이지 컬렉션으로 이동 **CSM** 기본 기록 사후 상세 정보 > 클레임 요약 > 조정자에 대한 클레임 요약. |

### 개인보험 청구와 함께 설치되는 구성요소

sn_ins_claim_pers 플러그인을 활성화하면 플러그인, 테이블, 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

## 설치된 플러그인

애플리케이션과 함께 설치되는 개인보험 청구 플러그인

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

## 설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션과 함께 설치되는 개인보험 청구 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
| --- | --- |
| Financial Services Operations Core | 정책 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| 보험 특별 조사 | Insurance Special Investigations를 통해 보험사는 사기 조사 요청을 SIU 에이전트에게 라우팅할 수 있습니다. 요청은 애플리케이션의 워크플로우를 통해 클레임 케이스에 대해 작업하는 조정자를 통해 라우팅됩니다 개인보험 청구 . |
| 문서 프로세서 | 보험 정책 서비스 케이스에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Document Processor와 통합 문서를 참조하십시오. |
| Playbooks for 고객 서비스 관리 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장합니다. 자세한 내용은 Customer |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션과 함께 설치되는 개인보험 청구 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
| --- | --- |
| | Service Management를 위한 플레이북을 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

개인보험 청구 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
| --- | --- | --- |
| 개인보험 청구 | | |
| 개인보험 청구 관리자<br>[sn_ins_claim_pers.admin] | • 역할 부여 개인보험 청구<br>• 케이스 및 작업 삭제 개인보험 청구<br>• 애플리케이션 구성 개인보험 청구<br>• 서비스 정의 생성 및 수정 개인보험 청구<br>• 정책 또는 케이스 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 갖습니다.개인보험 청구 | • decision_table_admin<br>• sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_ins_claim_pers.manager<br>• sn_ins_claim_pers.auto_processor<br>• sn_ins_siu.viewer<br>• sn_doc_processor.admin<br>• sn_ins_claim_pers.auto_adjuster |
| 개인보험 청구 매니저<br>〔sn_ins_claim_pers.관리자〕 | • 대시보드 보기 개인보험 청구<br>• 프로세스 사용 프로세스 최적화개인보험 청구 | • sn_ins_claim_pers.auto_adjuster<br>• sn_ins_claim_pers.auto_processor<br>• pa_viewer |
| 개인보험 청구 조정자<br>[sn_ins_claim_pers.auto_adjuster] | • 할당된 조정자 작업에 따라 | • sn_customerservice.case_contributor_viewer<br>• sn_doc_processor.agent |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개인보험 청구 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
| --- | --- | --- |
| | 개인 자동차 클레임 상세 정보를 평가하고 클레임을 해결합니다.<br>• 개인 자동차 클레임 케이스의 상태를 봅니다.<br>• 임시 작업 생성 및 편집 | • sn_bom.조정자<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.auto_ins_policy_viewer<br>• sn_ins_claim_pers.auto_processor<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user |
| 개인보험 청구 프로세서<br>[sn_ins_claim_pers.auto_processor] | • 개인 자동차 클레임 상세 정보를 제출하고 임시 작업을 생성 및 편집합니다.<br>• 개인 자동차 클레임 케이스의 상태를 봅니다.<br>• 클레임 종결<br>• 상호작용 기록 | • sn_customerservice.case_contributor_viewer<br>• sn_ins_claim.profile.writer<br>• sn_ins_claim.payment_reader<br>• sn_ins_claim.reserve_reader<br>• sn_ins_claim.fraud_score_reader<br>• sn_ins_claim.injury_writer입니다.<br>• sn_ins_claim.property_writer<br>• sn_bom.auto_ins_policy_viewer<br>• sn_ins_claim.coverage_writer입니다.<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_ins_claim.participant_writer<br>• sn_ins_claim.policy_snapshot_reader<br>• sn_ins_claim.summary_page_read |
| 개인보험 청구 뷰어<br>[sn_ins_claim_pers.auto_viewer] | 개인 자동차 클레임 케이스 및 관련 데이터를 봅니다. | • sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.auto_ins_policy_viewer<br>• sn_ins_claim_pers.auto_viewer |
| 개인보험 청구 FNOL 담당자<br>[sn_ins_claim_pers.fnol_representative] | 관리되는 보험에 대한 개인 클레임 케이스를 생성하고 추적합니다. | • sn_customerservice.case_contributor_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.auto_ins_policy_viewer<br>• sn_customerservice.consumer_contributor |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개인보험 청구 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | | • sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_customerservice.account_contributor<br>• sn_bom.fnol_representative |
| 보험 특별 조사 | | |
| 보험 특별 조사 관리자<br><br>[sn_ins_siu.admin] | • 보조금 보험 특별 조사 역할<br>• 특별 조사, 케이스 및 작업 삭제<br>• 보험 특별 조사 애플리케이션 구성<br>• 특별 조사 서비스 정의 생성 및 수정<br>• 특별 조사 케이스 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 보유합니다. | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_ins_siu.agent |
| 보험 특별 조사 대리인<br><br>[sn_ins_siu.agent] | 케이스와 연결된 SIU 작업에 대한 평가를 제출합니다. | • sn_ins_claim.property_reader<br>• sn_ins_claim.payment_reader<br>• sn_ins_claim.reserve_reader<br>• sn_ins_claim.fraud_score_reader<br>• sn_ins_claim_cml.auto_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_ins_claim.coverage_reader<br>• sn_ins_claim_pers.auto_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_ins_claim.participant_reader |
| 보험 특별 조사 뷰어<br><br>〔sn_ins_siu.뷰어〕 | 특별 조사 케이스 및 관련 데이터를 조회합니다. | |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 설치되는 테이블

개인보험 청구 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| 개인보험 청구 | |
| 개인 자동차 클레임 케이스<br><br>[sn_ins_claim_pers_auto_service] | 개인 클레임 케이스에 대한 정보를 저장합니다. 이 테이블은 개인 클레임 기반[sn_ins_claim_pers_base] 테이블을 확장합니다. |
| 개인 자동 클레임 작업<br><br>[sn_ins_claim_pers_auto_task] | 모든 개인 클레임 케이스에 대한 모든 개인 클레임 작업에 대한 정보를 저장합니다. |
| 개인 자동차 클레임 조정자 작업<br><br>[sn_ins_claim_pers_auto_adj_task] | 개인 클레임에 대한 조정자 가상 사용자와 관련된 작업에 대한 정보를 저장합니다. |
| 개인 클레임 기반<br><br>sn_ins_claim_pers_base | 클레임 기반 [sn_bom_claim_base] 테이블을 확장합니다. |
| 재산 인시던트<br><br>[sn_ins_claim_pers_auto_incident] | 개인 클레임 케이스에 대한 재산 인시던트 상세 정보에 대한 정보를 저장합니다. 이 테이블은 보험 청구 코어의 클레임 인시던트 [sn_ins_claim_property] 테이블을 확장합니다. |
| 보험 특별 조사 | |
| SIU 작업<br><br>sn_ins_siu_task | 모든 클레임 케이스의 특별 조사 부서 부서와 관련된 작업에 대한 정보를 저장합니다. |

## 개인보험 청구 관리

최초 손실 통지(FNOL)부터 클레임 종결까지 보험 청구를 생성, 조사 및 관리하기 위해 애플리케이션을 사용하는 개인보험 청구 역할에 대해 알아봅니다.

신청서를 통해 FNOL 담당자는 개인보험 청구 청구 요청을 제출할 수 있으며, 처리자 및 손해사정인은 다음과 같은 개인 보험 케이스 유형에 대한 케이스를 처리할 수 있습니다.

## 개인 케이스 유형

다음은 사용 가능한 개인 케이스 유형입니다.

- 개인 자동 보험
- 개인 클레임 기본 케이스에서 케이스 유형을 확장하여 개인보험 청구에 대한 케이스 유형을 만들 수도 있습니다.

## 작업 공간

처리자, 조정자 및 기타 역할은 보험 청구 케이스의 모든 측면을 처리하는 데 사용됩니다 작업 공간 . 를 사용하면 작업 공간이러한 역할을 가진 사용자가 다음 작업을 수행할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

자세한 내용은 작업 공간 문서를 참조하십시오.

다음 표에서는 개인보험 청구 애플리케이션을 사용할 수 있는 작업 공간 사용자를 보여 줍니다.

작업 공간 에 대한 사용자 개인보험 청구

| 역할 | 설명 |
|---|---|
| 클레임 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 구성합니다 작업 공간 .<br><br>자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오. |
| 클레임 관리자 | 예약 및 지불 요청을 승인하고 분석 및 프로세스 최적화 대시보드를 봅니다. |
| 손실에 대한 첫 번째 알림 담당자 작업 공간 | |
| 손실 대표자에 대한 첫 번째 통지 | 고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 관련 문서를 업로드합니다. |
| 프로세서 작업 공간 | |
| 클레임 프로세서 | 클레임 케이스 및 작업을 처리하여 해당 케이스가 관리하는 케이스를 해결합니다. |
| SIU 작업 공간 | |
| 특별수사대(SIU) 요원 | 잠재적인 사기 클레임 조사 작업을 수행합니다. |
| 조정자 작업 공간 | |
| 조정자 | 클레임 문서, 범위, 준비금 및 지불을 검토하여 클레임을 평가합니다. |

### 개인보험 청구 워크플로우

개인보험 청구 응용 프로그램은 모든 클레임 작업에 대해 구성할 수 있는 자동화된 워크플로를 설치합니다. 이러한 워크플로우는 케이스를 만들고 그에 따라 작업을 라우팅합니다.

클레임 케이스가 시작된 후 워크플로우는 단계를 거쳐 진행됩니다. 예를 들어 구성 가능한 기본 규칙이 있는 비즈니스 규칙 엔진은 클레임을 잠재적 사기 또는 중복 클레임으로 분류할 수 있습니다. 비즈니스 규칙의 몇 가지 예는 다음과 같습니다.

- 클레임을 위해 제출된 속성 또는 참가자 수가 2개보다 크면 클레임이 높은 우선 순위로 간주됩니다.
- 동일한 보험 증권에 대해 고객이 제출한 청구 건수가 4건을 초과하는 경우 청구는 자동으로 잠재적 사기로 플래그가 지정됩니다.
- 고객이 제출한 클레임 수가 5개 미만이고 정책 시작 날짜를 기준으로 보고된 손실 날짜가 3일 미만인 경우 프로세서가 검토할 클레임 확인 작업이 생성됩니다.

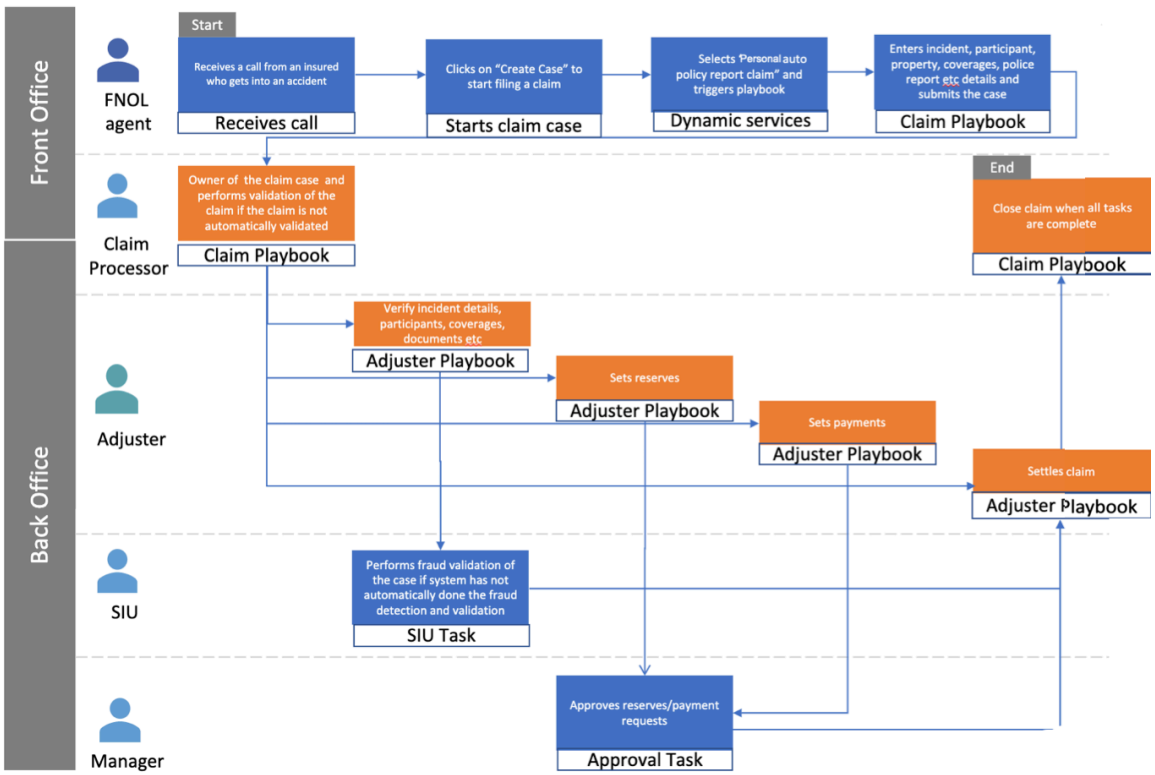
다음 워크플로우는 보험 청구를 조사하고 관리하기 위한 케이스와 작업을 여러 부서의 역할에 라우팅합니다. 프런트 오피스 및 백오피스 에이전트는 큐 작업 공간 에 있는 작업을 수행하기 위해 에 로그인합니다. 케이스 플레이북은 클레임을 이행하는 데 필요한 다음과 같은 전반적인 단계를 통해 에이전트를 안내합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 첫 번째 손실 통지 제출
- 클레임 확인
- 조정자 클레임 평가
- 사기 평가
- 클레임 종결

클레임 프로세스 흐름 – 개인 자동차 클레임




## 손실에 대한 첫 번째 통지(FNOL)

최초 손실 통지 대리인으로 클레임 제출

1. 첫 번째 손실 통지(FNOL) 단계에서 보험 증권 청구인은 FNOL 담당자와 함께 손실을 보고합니다. 케이스가 생성되면 케이스를 해결할 때까지 관리하기 위해 생성된 플레이북 작업과 함께 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다.
2. FNOL 담당자는 청구를 위해 얻은 사건, 재산, 참가자 및 부상 세부 정보와 관련 청구에 사용할 수 있는 보장 범위를 문서화합니다. 또한 대리인은 차량 면허증과 같은 확인을 위해 해당 인바운드 문서를 수집하여 제출하고 케이스를 제출하여 청구를 시작합니다.
3. 시작된 케이스가 제출되면 비즈니스 의사 결정은 다음 사항을 따릅니다.
   - 클레임에 보고된 속성 또는 참가자 수에 따라 클레임 케이스의 우선순위를 지정할 수 있습니다.
   - 작업을 트리거하고 추가 평가를 위해 클레임 케이스를 특별 조사 부서에 회부할 수 있습니다.
   - 추가 검토를 위해 클레임 확인 작업을 트리거할 수 있습니다.
   - 손실 평가를 위해 클레임을 조정자에게 전달할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 클레임 확인 단계

클레임 프로세서로서 클레임 확인 및 종결

1. 클레임 확인 단계에서 프로세서는 작업 상세 정보를 업데이트하고 그에 따라 클레임 작업을 거부하거나 승인합니다.
2. 프로세서가 작업을 승인하여 유효성을 검사하면 조정자 평가 단계로 이동합니다.

### 조정자 평가

손해 사정인으로서 청구 평가 및 해결

1. 조정자 평가 단계에서 조정자는 제출된 청구 문서를 검토하고 확인하거나 거부합니다. 또한 조정자는 보장 범위를 검토하고 적절한 경우 보장 범위를 업데이트하거나 추가합니다.
2. 손해사정인은 청구 조사를 위해 SIU 부서에 청구를 회부할 수 있습니다. SIU 부서가 사기 검토 작업을 완료하면 손해 사정인은 청구를 해결하거나 거부할 수 있습니다.
3. 손해 사정인은 청구를 평가하고 손실 세부 정보를 기반으로 관련 보장 범위에 대한 준비금을 할당합니다.
   - 할당된 예비 금액이 조정자의 승인 권한 내에 있는 경우 조정자는 결과를 승인합니다.
   - 할당된 예약 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우 조정자는 승인을 위해 클레임 관리자에게 요청을 할당합니다. 클레임 관리자가 준비금 금액을 승인하면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다. 금액이 승인되지 않은 경우 조정자는 클레임 관리자의 권장 사항에 따라 예비 금액을 다시 평가하고 수정합니다.
4. 조정자는 손실 준비금, 경비 준비금 또는 둘 다로 클레임 기록을 업데이트합니다.
5. 조정자는 최종 평가에 따라 생성된 준비금에 대한 지불 금액을 생성합니다.
   - 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한 내에 있는 경우 조정자는 결과를 승인합니다.
   - 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우 조정자는 승인을 위해 클레임 관리자에게 요청을 할당합니다. 클레임 관리자가 지불 금액을 승인하면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다. 금액이 승인되지 않은 경우 조정자는 클레임 관리자의 권장 사항에 따라 다시 평가하고 새 지불 금액을 만듭니다.
6. 조정자는 검토 작업을 승인하거나 거부합니다. 조정자가 클레임을 해결하기 위해 검토 작업을 승인하면 클레임 케이스는 클레임 프로세서가 종료할 이행 단계로 이동합니다. 조정자가 모든 관련 작업을 거부하면 클레임 케이스가 자동으로 종결됩니다.

### 특별수사대(SIU) 작업

특별 수사 부서 요원으로서 잠재적인 사기 주장 조사

1. 비즈니스 규칙에 따라 클레임에 확인이 필요하다고 결정하거나 조정자가 사기 가능성을 판단하는 경우 조사를 위해 SIU 부서에 작업이 트리거됩니다. SIU 에이전트는 사기 작업을 검토하고, 평가 작업 기록의 세부 정보를 업데이트하고, 작업을 승인하거나 거부합니다. 승인된 평가 작업은 사기 판정을 찾을 수 없음을 나타냅니다. 거부된 평가 작업은 클레임이 유효하지 않고 사기 가능성이 있는 것으로 확인되었음을 나타냅니다.
2. 작업이 승인되면 청구는 사기 없음으로 결론지어지며 손해 사정인이 승인할 수 있습니다. 클레임이 승인되면 케이스는 클레임 프로세서가 완료하는 이행 단계로 이동합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 클레임 관리자 승인 작업

클레임 관리자로서 준비금 또는 지불 금액 승인

1. 할당된 예약 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우, 시스템은 승인을 위해 예약 금액 요청을 클레임 관리자에게 할당합니다. 클레임 관리자가 준비금 금액을 승인하면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다. 청구 관리자가 준비금 금액을 거부하고 권장 사항을 제공하는 경우 조정자는 권장 사항에 따라 준비금 금액을 수정해야 합니다.
2. 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우 시스템은 승인을 위해 클레임 관리자에게 지불 금액 요청을 할당합니다. 클레임 관리자는 지불 금액 및 클레임 상세 정보를 검토하고 클레임 지불을 승인하거나 거부합니다. 클레임 관리자가 지불 금액을 승인하면 손해 사정인은 정산을 진행할 수 있습니다. 그러나 관리자가 요청을 거부하고 권장 사항을 제공하는 경우 조정자는 권장 금액에 따라 지불 금액을 수정하여 제출해야 합니다. 승인 또는 거부를 나타내는 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.

## 종결

케이스의 상태와 스테이지가 종결 완료로 설정되면 케이스가 완료된 것으로 간주됩니다.

### 개인 클레임 케이스 생성

최초 손실 통지 담당자 또는 처리자는 고객을 대신하여 개인 클레임 케이스를 시작하여 클레임 프로세스를 시작할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_claim_pers.fnol_representative 또는 sn_ins_claim_pers.auto_processor

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 개인 자동차 클레임 케이스 목록에서 케이스를 만듭니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 개인 자동차 클레임 케이스 목록에서 개인 자동차 클레임 케이스 | **a.** 목록 탭의 **Personal auto claim** cases(개인 자동차 클레임 케이스)에서 All(모두)을 선택합니다.<br>**b.** 새로 만들기를 선택합니다. |

4. Create a new case(새 케이스 생성) 대화 상자에서 **Personal auto policy report** claim(개인 자동차 보험 신고 클레임)을 선택합니다.
5. 생성을 선택합니다.
6. 양식에서 고객으로부터 수집한 필수 필드 및 기타 관련 정보를 입력합니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
   수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.
8. 저장을 선택합니다.

#### 결과

개인 클레임 케이스가 신규 상태로 만들어지고 워크플로우가 트리거됩니다. 케이스는 정의된 담당 규칙에 따라 할당 그룹에 할당됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 다음에 수행할 작업

클레임 처리자는 케이스를 자신에게 할당하고 작업을 시작할 수 있습니다. 자세한 내용은 개인 클레임 처리 문서를 참조하십시오.

## 개인 클레임 처리

처리자는 클레임을 시작하고, 클레임을 검토하여 확인하고, 조정자의 평가 후 이행 작업을 완료하고 클레임을 종결할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_claim_pers.auto_processor

클레임 케이스의 작업을 업데이트하고 종결합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 다음 방법 중 하나를 통해 클레임 케이스와 작업을 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 방문 페이지에서 | 내 보류 중인 작업 또는 내 오픈 클레임 목록에서 활성 케이스를 선택합니다. |
| 케이스 플레이북에서 제출 | **a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다.<br>**b.** 목록 탭의 개인 자동차 클레임 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.<br>**c.** 목록에서 작업이 포함된 케이스를 선택합니다.<br>**d.** 클레임 케이스가 새 상태이거나 사용자에게 할당되지 않은 경우 수락 을 선택하여 작업할 수 있습니다.<br>**e.** 플레이북 탭을 선택합니다.<br>**f.** 다음 스테이지 중 하나에서 작업할 작업 활동을 선택합니다.<br>▪ 손실에 대한 첫 번째 알림<br>▪ 클레임 확인<br>▪ 이행 |
| 개인 자동차 클레임 케이스에서 | **a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다.<br>**b.** 목록 탭의 **Personal auto claim** cases(개인 자동차 클레임 케이스)에서 **Assigned to** me(나에게 할당됨)를 선택합니다.<br>**c.** 목록에서 열려는 케이스를 선택합니다.<br>**d.** 클레임 케이스가 새 상태인 경우 수락 을 선택하여 작업할 수 있습니다.<br>**e.** 케이스에서 작업 탭을 선택하고 클레임 작업을 선택합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 개인 자동차 클레임 작업 목록에서 | **a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다.<br>**b.** 목록 탭의 **Personal auto claim tasks**(개인 자동차 클레임 작업)에서 **All**(모두)을 선택합니다.<br>**c.** 목록에서 열려는 작업을 선택합니다. |

작업을 수행할 수 있도록 작업 할당을 수락하려면 수락 을 선택해야 할 수 있습니다.

3. 클레임 시스템의 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
   완료해야 할 수 있는 작업에는 다음 스테이지의 단계가 포함될 수 있습니다.
   - 클레임을 시작하기 위해 손실에 대한 첫 번째 통지 단계 작업을 완료합니다.
   - 고객이 보고한 클레임의 유효성을 평가합니다.
   - 클레임 완료 및 종결.
4. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
   수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.
5. 플레이북 활동 또는 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

| 클레임 작업 | 작업 |
| --- | --- |
| 인시던트 상세 정보 제출 | 케이스 플레이북에서 완료 표시를 선택합니다. |
| 클레임을 확인하려면 | 클레임 확인 작업은 비즈니스 규칙이 동일한 보험 증권 및 손실 날짜로 인해 중복 클레임을 결정할 때 생성됩니다.<br>클레임 확인하기: 작업 양식에서 승인 **(Approve** )을 선택하여 클레임을 확인하거나 거부**(Reject** )를 선택하여 클레임을 거부하고 종결합니다. |
| 클레임 속성, 참가자 또는 범위 정보를 추가하거나 편집하려면 | 케이스 플레이북에서 저장을 선택합니다. |
| 보험금 청구를 시작하려면 | 케이스 플레이북에서 제출을 선택합니다. |
| 클레임을 종결하려면 | 케이스 플레이북에서 닫기를 선택하여 클레임을 닫습니다. |

### 조정자 작업

조정자는 클레임 작업 공간에서 클레임 작업을 수행할 수 있습니다.

## 클레임 작업 공간

클레임 작업 공간에서 조정자는 클레임을 검토하여 문서를 확인하고, 클레임 범위를 평가하고, 클레임 지불 세부 정보를 결정하고, 클레임에 대한 합의를 승인할 수 있습니다. 조정자를 위한 클레임 작업 영역은 조정자가 클레임에 대해 수행할 수 있는 모든 작업의 통합 보기입니다. 작업 공간 탭과 카드를 사용하여 조정자는 다음 섹션을 탐색할 수 있습니다.

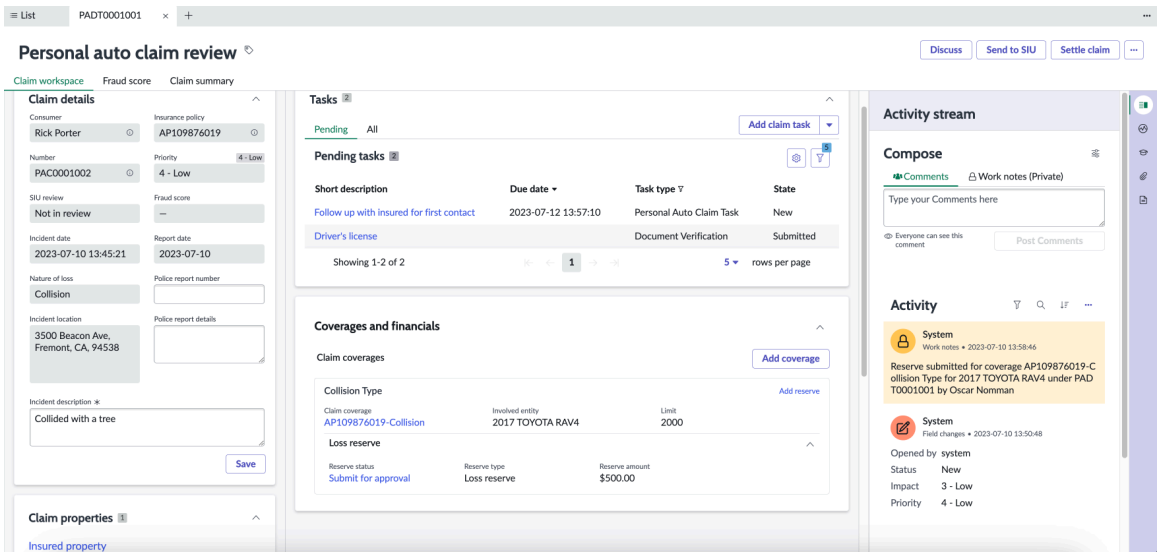


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 클레임 상세 정보: 정책 번호, 클레임 단계, 클레임 상태, 인시던트 및 보고 날짜와 같은 상세 정보를 보고 수정합니다.
- 클레임 속성: 클레임 케이스와 관련된 속성을 보고 작업합니다.
- 클레임 참가자: 클레임 케이스와 관련된 참가자를 보고 작업합니다.
- 작업 상세 정보: 작업이 할당된 에이전트 및 그룹을 보고 수정합니다.
- 작업: 현재 클레임 케이스에 대한 조정자 작업을 보고 작업합니다.
- 범위 및 재무: 개별 범위에서 클레임 범위, 관련 준비금, 지불 및 경비 금액과 같은 클레임 엔터티를 보고 수정합니다.

클레임 작업 공간에서 조정자는 탭에 액세스하여 클레임에 대한 사기 점수 페이지와 요약 페이지를 볼 수도 있습니다.

## 조정자 클레임 작업 공간 - 개인 자동차 클레임 검토




### 개인 클레임 조정자 작업 수행

조정자는 청구를 검토하여 문서를 확인하고, 청구 범위를 평가하고, 청구 지불 세부 정보를 결정하고, 청구에 대한 합의를 승인할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

> **중요사항:** 클레임 작업 공간, 사기 점수 및 요약 조정자 작업 공간 관련 탭에 액세스하려면 CSM 기본 기록 페이지를 활성화해야 합니다. 기본적으로 페이지는 비활성으로 설정됩니다. CSM Configurable Workspace에 기록을 표시하기 위한 기본 페이지를 결정하려면 CSM Configurable Workspace 기록 페이지를 참조하십시오

클레임 케이스의 조정자 작업을 업데이트하고 종결합니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 다음 방법 중 하나로 작업을 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
|---|---|
| 방문 페이지에서 | 모든 공개 청구 목록에서 작업을 선택합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 개인 자동차 클레임 조정자 작업 목록에서 | **a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다.<br>**b.** 목록 탭의 **Personal auto claim adjuster** tasks(개인 자동차 클레임 조정자 작업)에서 All(모두)을 선택합니다.<br>**c.** 목록에서 열려는 작업을 선택합니다. |

3. 클레임 시스템에서 평가 또는 정산 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
4. 클레임 작업 공간에서 다양한 작업을 완료하여 조정자 작업을 수행합니다.

| 클레임 작업 | 클레임 작업 공간 작업 |
| --- | --- |
| 문서 검증 작업을 추가하려면 | **a.** 문서 검증 작업 추가를 선택합니다.<br>**b.** 필수 필드를 채웁니다.<br>**c.** 저장을 선택합니다. |
| 문서를 검증하려면 | 검증을 선택하여 문서를 검증하거나 거부를 선택하여 검증을 위해 제출된 문서를 거부합니다. |
| 클레임 범위를 추가하려면 | **a.** 보장 추가를 선택합니다.<br>**b.** 클레임 적용 범위 및 다음 중 필요한 사항을 선택합니다.<br>▪ 클레임 속성<br>▪ 클레임 참가자<br>**c.** 저장을 선택합니다. |
| 준비금 또는 지불을 추가하려면 | **a.** Coverages and financials(범위 및 재무)의 Claim coverage(클레임 범위) 목록에서 하나를 선택합니다.<br>▪ 준비금 추가<br>▪ 지불 추가<br>**b.** 필수 필드를 채웁니다.<br>**c.** 저장을 선택합니다. |
| 임시 클레임 작업을 추가하려면 | **a.** Tasks(작업) 목록에서 **Add claim** task(클레임 작업 추가)를 선택합니다.<br>**b.** 필수 필드를 채웁니다.<br>**c.** 저장을 선택합니다. |
| 승인을 위한 준비금 또는 지불 금액을 제출하려면 | 승인하여 승인하거나 거부를 선택하여 예약 또는 지불 금액을 거부합니다.<br>**a.** Coverages and financials(범위 및 재무)에서 Claim coverage(클레임 범위) 목록의 예약 또는 지불에 대해 Pending(보류 중)을 선택합니다.<br>**b.** 제출을 선택합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 클레임 작업 | 클레임 작업 공간 작업 |
| --- | --- |
| 사기 평가에 대한 클레임을 회부하려면 | SIU로 보내기를 선택합니다. |
| 클레임 해결 결정 제출 목적 | **a.** 클레임 해결을 선택합니다.<br>▪ 클레임 승인을 선택하여 클레임을 승인하고 처리를 위해 보냅니다.<br>▪ **Deny** claim(클레임 거부)을 선택하여 정산을 거부합니다.<br>**b.** 정산 결정에 대한 의견을 입력합니다.<br>**c.** 제출을 선택합니다. |

5. 옵션: 작업 내의 작업 메모 필드에 결과와 관련된 설명을 입력합니다.
   수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스에 대한 활동 스트림에 추가됩니다.

결과
케이스의 현재 단계에 따라 다음과 같이 진행됩니다.

- 조정자가 작업을 수락하면 작업 상태가 진행 중으로 설정됩니다.
- 조정자가 준비금 또는 지불을 제출할 때 금액이 승인 한도 내에 있으면 자동으로 승인됩니다.
- 조정자가 클레임을 해결하면 클레임 케이스가 자동으로 종결되고 케이스 상태가 종결 완료로 설정되고 클레임 단계가 종결 거부됨으로 이동됩니다. 거부를 나타내는 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.
- 조정자 관련 작업 중 하나가 승인되면 클레임 프로세서에 작업이 트리거되어 케이스를 종결합니다. 승인을 나타내는 시스템에서 생성된 작업 메모가 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.

관련 정보

클레임의 사기 점수 생성 및 보기

클레임 요약 보기

### 클레임의 사기 점수 생성 및 보기

사기 점수를 생성하고 사기 점수 페이지를 확인하여 클레임의 사기 점수 및 기록에 대한 자세한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

조정자, 처리자 및 관리자는 사기 점수를 생성하고 클레임 케이스 및 조정자 작업에서 사기 점수 페이지를 확인하여 케이스의 사기 위험을 확인할 수 있습니다. 관리자는 기준 사기 점수 페이지를 사용하여 사업부의 요구 사항과 관련된 사용자 지정 점수 매기기 페이지를 만들 수 있습니다.

주: 자세한 내용은 을 사용하여 사기 점수 범위 구성 UI 빌더 문서를 참조하십시오.

### 사기 점수 상세 정보 생성 및 접근

회사의 클레임 관리자, 조정자 또는 처리자인 경우 를 사용하여 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합클레임 사기 점수 세부 정보를 생성하고 액세스할 수 있습니다. 이 옵션은 클레임 케이스 기록 및 조정자 작업 기록에서만 사용할 수 있습니다.

클레임 케이스 기록 또는 조정자 작업 기록에서:

- 사기 점수 탭을 선택하여 사기 점수 페이지를 봅니다.
- 사기 점수를 생성하거나 다시 생성하려면 사기 점수 재생성 을 선택합니다.



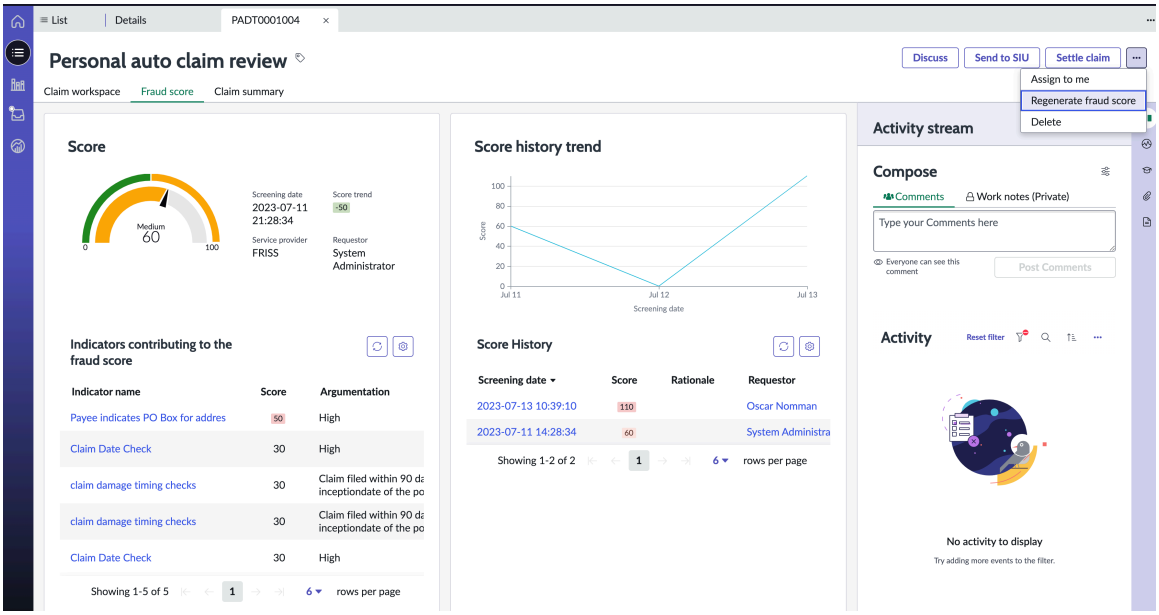
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 사기 점수 페이지

클레임 또는 조정자 작업에서 사기 점수 탭에서 사기 점수에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

다음 예제에서는 점수 세부 정보가 있는 애플리케이션의 개인보험 청구 사기 점수 페이지를 보여 줍니다.

사기 점수 페이지




## 사기 점수 페이지 상세 정보

점수 게이지

통과된 클레임 데이터를 기준으로 높음, 평균 또는 낮은 위험 점수를 표시합니다. 높음, 평균 또는 낮은 점수 범위를 정의하여 표시를 구성할 수 있습니다. 범위를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 을 사용하여 사기 점수 범위 구성 UI 빌더.

사기 점수

전체 사기 점수 숫자입니다.

점수 추세

현재 점수와 이전 점수의 차이를 표시합니다.

서비스 제공자

사기 데이터 분석 서비스 제공자의 이름을 표시합니다.

검사 날짜

사기 탐지를 위해 클레임을 검사한 날짜를 나타냅니다.

사기 점수에 영향을 미치는 표시기

FRISS가 활성화된 경우 사기 점수에 영향을 미치는 클레임 날짜 확인 및 경찰 보고서와 같은 표시기 목록과 함께 각 점수가 표시기에 지정된 이유에 대한 점수 및 근거가 표시됩니다. FRISS에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합.

점수 이력 추세

검사 날짜별로 시간 경과에 따른 점수 이력의 시각적 차트를 표시합니다.

점수 이력



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클레임 케이스에 대해 API가 실행되는 횟수를 표시합니다. 검사 날짜, 검사 요청 근거 및 검사 요청자가 포함된 점수를 나열합니다. 요청 시 기록을 필터링하고 새로 고치도록 선택할 수 있습니다.

### 을 사용하여 사기 점수 범위 구성 **UI** 빌더

를 UI 빌더사용하여 사기 점수 범위를 구성합니다. 점수 범위를 설정할 수 있도록 구성 가능한 작업 공간의 사기 정보 페이지에서 CSM범위 필드와 같은 특정 필드를 구성할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에
필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

주: 여기에서 변경한 구성은 Financial Services Operations Core 수준에 나타나며 모든 FSO Core 애플리케이션에 적용됩니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Now Experience** 프레임워크 > **UI** 빌더 > 페이지 수집.
2. **CSM** 기본 기록 사후 상세 정보 > 사기 점수 > 기본값
3. 옵션: `## ###### ##` 메시지가 나타나면 원래 범위에서 편집을 선택합니다.
4. Ranges(범위)를 선택하여 구성 패널의 Config(구성) 탭에서 최소값과 최대값을 설정합니다.
5. 범위 구성을 선택하여 값, 색 및 레이블을 설정합니다.
6. 적용을 선택합니다.
   게이지를 구성하면 지정된 최소값과 최대값 범위 내에서 특정 값의 위치를 표시할 수 있습니다. 색상으로 구분된 데이터 범위를 설정하여 진행 상황을 볼 수도 있습니다. 게이지 구성에 대한 자세한 내용은 ServiceNow® 개발자 사이트 .

#### 관련 정보

CSM 구성 가능 작업 공간 기록 페이지

### 사기에 대한 개인 클레임 평가

특별 조사 요원은 청구가 사기인지 여부를 결정하기 위해 청구를 검토할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_siu.agent

클레임 케이스의 작업을 업데이트하고 종결하는 데 필요한 활동과 작업을 제공하는 케이스 플레이북을 사용합니다.

#### 이 태스크 정보
비즈니스 규칙 논리에 따라 클레임 케이스가 '근접성' 클레임(보험 시작 날짜에 매우 근접한 클레임 케이스)으로 식별되면 사기 평가를 위해 SIU 부서로 작업이 트리거됩니다. 손해사정인은 손해사정인의 청구 평가 중에 사기 평가에 대한 청구를 회부할 수도 있습니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 특별 조사 작업 목록에서 작업을 엽니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 설명 |
| --- | --- |
| 특별 조사 작업 목록에서 | **a.** 목록 탭의 특별 조사 작업에서 작업 목록을 엽니다.<br>▪ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.<br>▪ 모든 특별 조사 작업에 대해 모두를 선택합니다.<br>**b.** 목록에서 작업할 작업을 선택합니다. |

아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

4. 클레임 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
5. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
6. 특별 조사 작업 양식에서 작업을 종결합니다.

| 특별 조사 작업 | 작업 |
| --- | --- |
| 사기 평가를 제출하려면 | Approve(승인)를 선택하여 클레임을 사기가 아닌 것으로 결론을 내리거나 Reject(거부)를 선택하여 클레임을 사기로 확인합니다. |

### 결과

- 작업이 승인되면 작업은 완료 종결로 전환됩니다.
- 작업이 거부되면 작업은 거부로 종결로 전환됩니다.

## 예약 또는 지불 금액 승인

클레임 관리자는 클레임 준비금 및 지불 금액을 승인할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_claim_pers.manager

### 이 태스크 정보

조정자가 할당한 예약 금액 또는 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한보다 높으면 클레임 관리자는 조정자로부터 예약 또는 지불 금액 승인 요청을 받습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 다음 방법 중 하나로 작업을 엽니다.

| 옵션 | 설명 |
| --- | --- |
| 방문 페이지에서 | 내 보류 중인 작업 목록에서 작업을 선택합니다. |
| 개별 라인 클레임 승인 목록에서 | **a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다.<br>**b.** 목록 탭의 **Personal Lines Claims** 승인에서 다음 중 하나를 엽니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 설명 |
| --- | --- |
| | ▪ 내 승인 - 예약<br>▪ 내 승인 - 지불<br>**c.** 목록에서 작업할 작업을 선택합니다. |

3. 요청된 승인 금액을 거부하려면 설명 필드에 권장 사항과 함께 설명을 입력합니다.
   수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스에 대한 활동 스트림에 추가됩니다.
4. 클레임 준비금 또는 클레임 지불 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

| 승인 작업 | 작업 |
| --- | --- |
| 승인을 제출하려면 | 승인을 선택하여 예약 또는 지불 금액을 승인하거나 거부를 선택하여 예약 또는 지불 금액을 거부합니다. |

결과

- 클레임 관리자가 준비금 또는 지불 금액을 승인하면 클레임 지불 평가 또는 정산을 진행하기 위해 클레임 준비금 작업이 조정자에게 반환됩니다.
- 클레임 관리자가 예약 또는 지불 금액을 거부하면 관리자는 다른 권장 사항을 제공합니다. 거부됨 상태에 대한 알림이 조정자에게 트리거됩니다.
- 예약 또는 지불 금액 승인 또는 거부를 위해 시스템에서 생성된 항목이 활동 스트림에 추가됩니다. 이러한 자동화된 항목은 감사 및 추적을 지원합니다.

### 임시 작업 추가

처리자, 조정자 또는 관리자로서 작업을 생성하여 클레임 작업의 우선순위를 정하고 더 나은 계획을 세울 수 있습니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster 또는 sn_ins_claim_pers.manager

**주:** 작업 메뉴의 작업 추가 버튼을 사용하거나 관련 기록 패널의 새 기록 생성 버튼을 사용하여 클레임에 필요한 경우 추가 작업을 만들 수 있습니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 다음 방법 중 하나를 통해 클레임을 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 방문 페이지에서 | 클레임 목록에서 새 작업을 만들려는 클레임 케이스를 선택합니다. |
| 해당 케이스/작업 목록에서 | **a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다.<br>**b.** 목록 탭에서 다음 해당 목록 중 하나로 이동합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| | ▪ 프로세서로 개인 자동차 클레임 케이스를 선택한 다음 모두를 선택합니다.<br>▪ 조정자로서 개인 자동차 클레임 조정자 작업을 선택한 다음 모두를 선택합니다.<br>▪ 관리자는 **Personal Lines Claims** 승인을 선택한 후 다음 중 하나를 선택합니다.<br>  ▪ 내 승인 - 예약<br>  ▪ 내 승인 - 지불<br>**c.** 목록에서 열려는 케이스 또는 작업을 선택합니다. |

3. 작업 추가를 선택합니다.
4. 새 개인 자동차 클레임 작업 작성 양식에 세부 정보를 입력합니다.
5. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
   수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업의 활동 스트림에 추가됩니다.
6. 자신 또는 다른 사용자에게 작업을 할당합니다.
7. 저장을 선택합니다.
   작업이 새 상태로 표시됩니다. 활성 및 비활성 클레임 작업은 클레임 케이스와 클레임 조정자 평가 단계에 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
작업이 생성된 후 작업의 요구 사항에 따라 작업이 다음 상태로 이동할 수 있습니다.

- 작업 진행 중
  - 새로 만든 작업을 자신에게 할당한 후
  - 작업 담당자가 수락 을 선택하여 작업을 수락합니다.
  - 작업 담당자가 현재 정보 대기 중 상태인 작업을 선택합니다.
  - 작업 담당자가 작업 열기를 선택한 후 작업을 계속합니다.
- 정보 대기 중 - 작업 담당자가 정보 대기 중을 선택합니다.
- 완료 종결 - 작업 담당자가 닫기를 선택하여 작업을 닫습니다.

### 클레임에 대한 임시 및 시스템 생성 작업 보기

보류 중인 작업을 보고 클레임 작업의 우선순위를 지정합니다.

처리자는 클레임 케이스 또는 작업에서 할당된 작업을 볼 수 있으며, 조정자는 조정자 작업 내에서 작업할 때 할당된 작업을 볼 수 있습니다. 이러한 역할은 방문 페이지의 보류 중인 내 작업에서도 할당된 작업을 볼 수 있습니다.

작업 탭 또는 상황별 메뉴에서 관련 기록 아이콘(  선택하여 클레임 케이스 또는 상위 조정자 작업에서 작업을 보거나 검색합니다.

다음 방법으로 작업을 검색합니다.

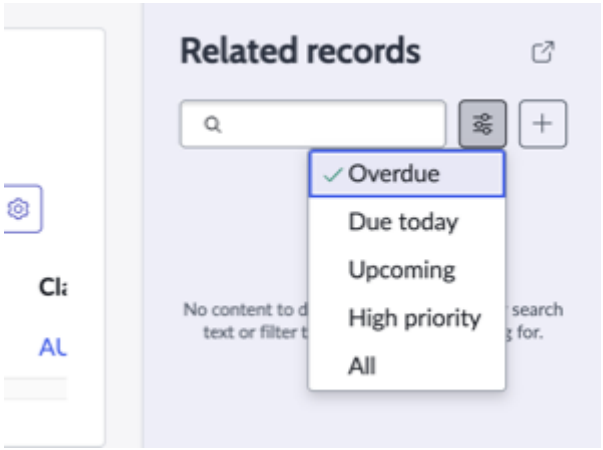
- 검색에 간단한 설명 입력
- 다음 옵션을 필터링합니다.
  - 지연
  - 오늘 만료



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 예정
- 높은 우선순위
- 모두

- 아이콘을 선택하여 목록 뷰에서 그에 따라 필터링된 작업을 엽니다.




클레임 논의

클레임 기록에 액세스할 수 있는 추가 사용자와 클레임의 세부 정보를 논의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_claim_pers.fnol_representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster, sn_ins_claim_pers.manager

이 태스크 정보
케이스에 대한 진행 중인 사이드바 토론을 생성하거나 봅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 목록에서 케이스를 엽니다.
4. 토론을 선택합니다.
5. 토론 주제를 입력합니다.
6. 토론에 참가자를 추가합니다.
7. 토론 시작을 선택합니다.
   토론은 클레임 기록과 연결됩니다.

다음에 수행할 작업
토론을 보려면 토론을 선택한 다음 보려는 토론에 대한 기록 열기 를 선택합니다.

에이전트 지원을 사용하여 관련 클레임 보기

에이전트 지원 상황별 검색을 사용하여 관련 클레임 및 관련 지식 문서를 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_claim_pers.fnol_representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster, sn_ins_claim_pers.manager



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 케이스 플레이북 또는 개인 자동차 클레임 조정자 작업 목록에서 작업을 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 케이스 플레이북에서 제출 | a. 목록 탭의 개인 자동차 클레임 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.<br>b. 목록에서 조정자 작업이 포함된 케이스를 선택합니다. |
| 개인 자동차 클레임 조정자 작업 목록에서 | a. 목록 탭의 **Personal auto claim adjuster** tasks(개인 자동차 클레임 조정자 작업)에서 All(모두)을 선택합니다.<br>b. 목록에서 열려는 작업을 선택합니다. |

4. 기능을 사용하려면 에이전트 지원 아이콘을 선택합니다.
에이전트 지원에 대한 자세한 내용은에이전트 지원을 사용하여 솔루션 찾기 를 참조하십시오.

## 개인보험 청구 대시보드

대시보드를 개인보험 청구 사용하면 개인보험 정책에 대해 수신된 클레임 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

대시보드를 개인보험 청구 사용하면 클레임 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 미해결 케이스, 종결된 클레임 케이스의 기간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

**중요사항:** 플랫폼 분석 작업 공간은 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

대시보드에 개인보험 청구 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

## 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_ins_claim_pers.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_ins_claim_pers.admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 개인보험 청구 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 개별 라인 클레임 관리자 | 클레임 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다. |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드 사용 개인보험 청구 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| | • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 클레임 케이스 모니터링<br>• 각 클레임 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링<br>• 담당자, 처리자 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토 |
| Personal Lines Claims 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

개인보험 청구.오픈 케이스

오픈 케이스의 일일 수입니다.

개인보험 청구.SLA 위반 미해결 케이스 수

SLA 위반에 따른 일일 오픈 케이스 수입니다.

개인보험 청구.생성된 케이스 수

오늘 또는 매일 생성된 케이스 수입니다.

개인보험 청구.거부된 케이스 수

오늘 종결된 클레임 및 케이스 수입니다.

개인보험 청구.종결 케이스의 합산 기간

오늘 종결된 케이스 시간의 합산 기간입니다.

개인보험 청구.종결된 케이스 수

오늘 종결된 케이스 수입니다.

개인보험 청구.SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 오늘 종결된 케이스 수입니다.

개인보험 청구.위반된 SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 위반으로 해당 날짜에 종결된 개인용 라인 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

개인보험 청구.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 오픈 케이스

SLA 위반 비율이 80%(실제 경과 시간 〉80%)를 넘는 오픈 개인용 라인 케이스의 수입니다.

개인보험 청구.지불된 케이스 수

SLA에 따른 유료 케이스의 일일 수입니다.

개인보험 청구.SIU 케이스

SIU 검토 중인 개인보험 청구 미해결 케이스의 일일 수입니다.

개인보험 청구.클레임 지불금 추세

종결된 케이스의 일일 클레임 지불금 추세입니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

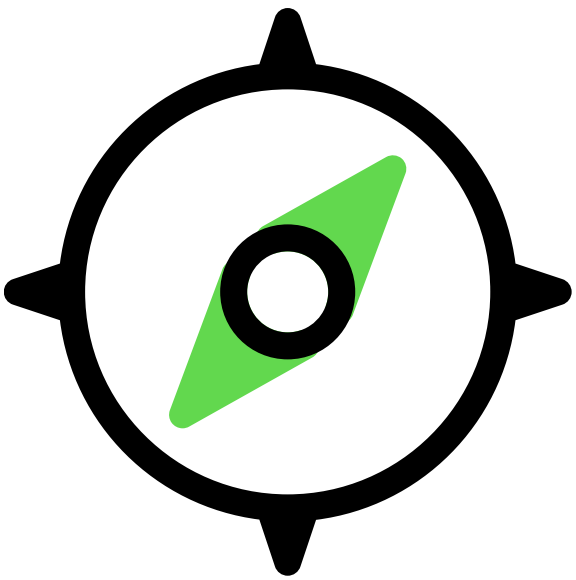
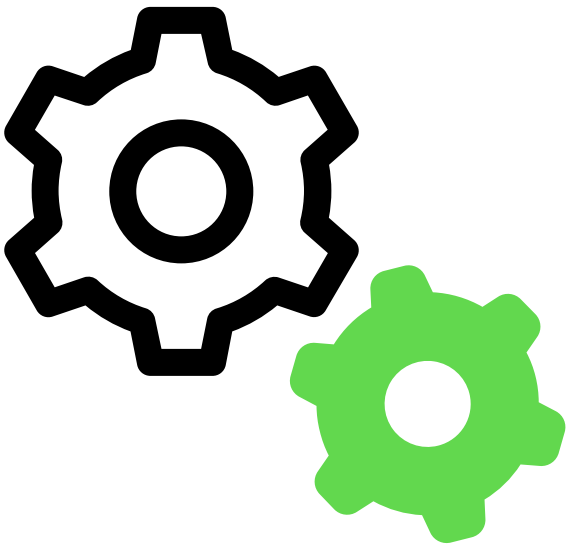
### 세부 항목

- 스테이지
- 기간
- 클레임 서비스
- 고객
- 제품
- SLA 백분율

## 개별 수명 클레임

개별 수명 클레임 애플리케이션을 사용하면 조직에서 손실에 대한 첫 번째 알림부터 클레임 종결에 이르기까지 개별 수명 클레임 프로세스의 다양한 단계를 신속하게 설정할 수 있습니다.

### 시작하기

| 탐색 | 설정 |
| --- | --- |
|  |  |
| 프로세서와 조정자가 사용하는 방법에 대해 알아보기 개별 수명 클레임 | 개별 수명 클레임 설정 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관리



손실에 대한 첫 번째 알림부터 클레임 종결까지 보험 청구에 대한 케이스 관리

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 가져옵니다.



## 개별 수명 클레임 탐색

FNOL(First-Notice-of-Loss) 담당자, 손해 사정인 및 관리자가 개별 생명 보험 청구를 작성하고 관리하는 데 사용할 개별 수명 클레임 수 있는 방법을 알아보십시오.

개별 수명 클레임 애플리케이션을 사용하면 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 고객에 대한 개별 생명 보험 증권 청구의 시작, 처리 및 해결을 관리할 수 있습니다. 이 응용 프로그램을 사용하면 다른 사용자와 협력하여 부모 및 자식 클레임 간에 클레임 작업을 관리할 수 있습니다. 또한 필요한 클레임 문서를 수집 및 확인하고, 클레임을 조사하고, 클레임을 해결할 수 있습니다.

## 주요 기능

- 모든 수명 클레임 케이스를 처리할 수 있는 클레임 데이터 모델
- 클레임 접수 전문가, 클레임 전문가 및 클레임 관리자를 위한 명확하고 직관적인 프로세스
- 단일 클레임 케이스에서 지원되는 여러 정책에 대한 작업 지원
- 다양한 클레임 가상 사용자를 위해 구축된 전용 Playbook 및 작업 공간
- FNOL에서 개별 수명 클레임에 대한 클레임 종결까지의 클레임을 볼 수 있는 베이스라인 워크플로우

## 개별 수명 클레임 사람들

다음 테이블에는 애플리케이션을 사용할 개별 수명 클레임 수 있는 조직의 가상 사용자가 나와 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개별 수명 클레임 사람들

| 가상 사용자 | 설명 |
|---|---|
| 관리자 | 응용 프로그램 구성을 담당하는 클레임 관리자입니다. |
| FNOL 담당자 | 고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 관련 문서를 업로드하는 프런트 오피스 담당자입니다. |
| 클레임 조정자 | 문서와 생명 손실 평가 상세 정보를 수집하고 확인한 다음 청구를 해결하는 사람입니다. |
| 클레임 관리자 | 예약 및 지급 요청을 승인하고 대시보드 및 보고서를 포함하여 모든 클레임의 개요를 볼 수 있는 관리자입니다 퍼포먼스 분석 . |

## 개별 수명 클레임 설정

FNOL(First-Notice-of-Loss) 담당자, 손해 사정인 및 기타 사람이 개별 생명 보험 청구에 대한 서비스를 시작할 수 있도록 애플리케이션을 설치하고 구성할 개별 수명 클레임 수 있습니다.

### 개별 수명 클레임 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_ins_claim_indl)을 개별 수명 클레임 설치할 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

다음 항목이 개별 수명 클레임 앱과 함께 설치됩니다.

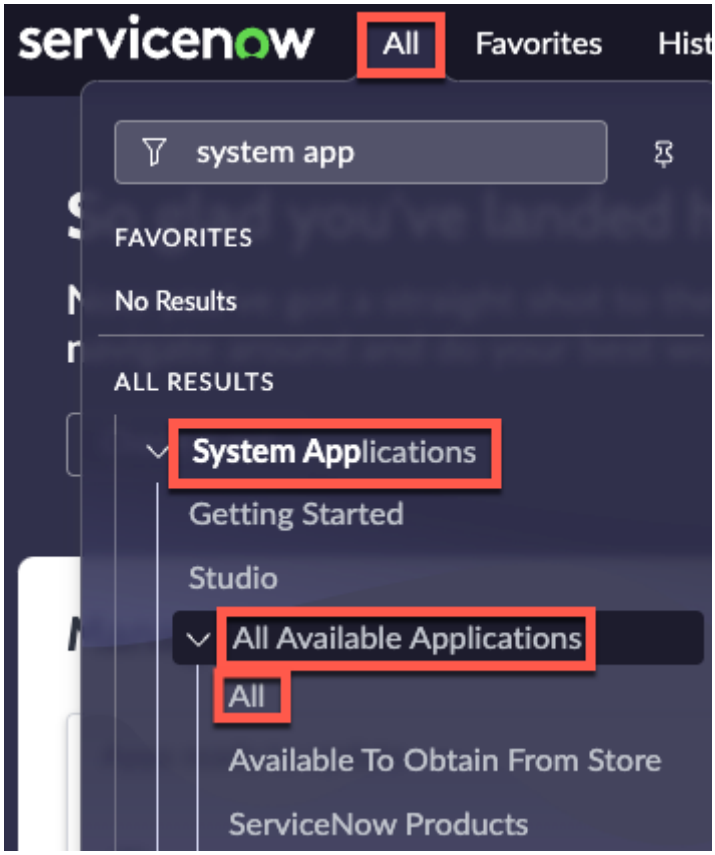
- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. 개별 수명 클레임 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_ins_claim_indl)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.

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

   **중요사항:** 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

6. 설치를 선택합니다.

### 개별 수명 클레임 구성

조직의 클레임 요구 사항을 충족하도록 애플리케이션과 개별 수명 클레임 함께 설치되는 구성요소를 구성합니다. 예를 들어 장기 요양, 장애 또는 심각한 질병이 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
애플리케이션이 설치되어 있는지 개별 수명 클레임 확인합니다. 자세한 내용은 개별 수명 클레임 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
개별 수명 클레임 단일 케이스에서 여러 보험 청구에 대해 작업할 수 있는 기능을 보여주는 사망 보험금 청구 워크플로우가 포함되어 있습니다. 또한 FNOL(First-Notice-of-Loss) 플레이북과 클레임 조정자를 위한 사용자 지정 가능한 작업 공간도 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 개별 수명 클레임 워크플로우 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 보험 증권, 금융 상품 및 금융 기관을 테이블로 임포트합니다 ServiceNow .
   자세한 내용은 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 수정하거나 해당하는 경우 새 구성요소를 추가합니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| 역할 및 사용자 그룹 구성 | 사업부의 클레임 케이스에서 작업하는 데 필요한 개인의 역할을 결정합니다. 클레임을 판단하는 데 필요한 권한을 지원하는 역할을 설정합니다. 역할은 코어에서 FSO 포함된 역할을 상속해야 합니다. 자세한 내용은 역할 관리 문서를 참조하십시오.<br><br>필요한 역할은 다음과 같습니다.<br><br>◦ 뷰어: 애플리케이션에 포함되어 개별 수명 클레임 있으며 코어에서 FSO 뷰어 역할과 계정 또는 고객 데이터 뷰어 역할을 상속합니다. 이 역할은 사업부에 대한 고객, 케이스 및 정책 정보를 볼 수 있습니다.<br>◦ 조정자: 애플리케이션에 포함되어 개별 수명 클레임 있으며 코어에서 FSO 핵심 조정자 역할과 문서 프로세서 에이전트 역할을 상속합니다. 이 역할은 사업부에 대한 클레임을 평가합니다.<br>◦ FNOL 에이전트: 애플리케이션에 포함 개별 수명 클레임 되며 FNOL(First-Notice-of-Loss) 대표 핵심 역할을 상속합니다. 이 FNOL 에이전트 역할은 모든 비즈니스 라인에서 공유됩니다.<br>◦ 관리자: 애플리케이션에 포함되어 개별 수명 클레임 있으며 사망 보험금 청구 조정자 역할을 상속합니다. 이 역할에는 모든 사업부에 대한 조정자 역할이 포함되어 있습니다. 이 역할에는 대시보드를 볼 퍼포먼스 분석 수 있는 권한이 있습니다. 이 역할은 모든 비즈니스 라인에서 공유됩니다.<br>◦ 관리자: 서비스 정의 관리자 핵심 역할에 포함 개별 수명 클레임 되며 이를 상속합니다. 이 역할은 응용 프로그램에 필요한 구성을 수행합니다. 이 역할은 모든 사업부에서 공유됩니다. 이 역할은 변경할 필요가 없습니다.<br><br>다음으로, 케이스 및 작업을 할당하기 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹에 역할을 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 그룹 구성을 참조하세요. |
| 스크립트 포함 설정 | 스크립트 포함을 사용하여 서버에서 실행되는 JavaScript를 저장합니다. 클레임 흐름에서 스크립트 포함을 사용하면 기본 개체에서 재사용 및 상속을 사용하도록 설정할 수 있습니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| | 사업부에 대해 생성된 각 테이블에 다음을 추가합니다.<br>◦ 작업 레이어 스크립트 포함에는 UI 수준 작업 함수가 포함되어 있습니다.<br>◦ 서비스 계층 스크립트 포함에는 중간 계층 비즈니스 논리가 포함되어 있습니다.<br>◦ DAO 레이어 스크립트 포함에는 CRUD 작업을 수행하는 메서드가 포함되어 있습니다.<br>◦ 다른 모든 스크립트 포함은 사용자의 요구 사항에 기반합니다.<br>ClaimConstants 스크립트 포함을 수정하여 여러 함수에서 개체 이름을 다시 사용할 수 있습니다.<br>자세한 내용은 스크립트 포함 문서를 참조하십시오. |
| 테이블 및 ACL 구성 | Insurance Claim Core에 제공된 기존 테이블과 이 애플리케이션에 포함된 테이블을 검토하여 테이블을 구성하고 요구 사항에 따라 변경합니다.<br>이러한 테이블에 ACL(접근 제어 목록)을 구성하여 케이스 및 작업에 대해 작업하는 역할과 가상 사용자에게 적절한 권한을 부여합니다.<br>주: 클레임 데이터 모델은 단일 정책 또는 여러 정책 또는 수혜자를 사용하여 단일 사례에 대한 작업을 지원합니다.<br>자세한 내용은 및 개별 수명 클레임와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| 양식 뷰 구성 | 비즈니스 요구 사항에 따라 새 테이블에 필요한 뷰를 설정합니다.<br>이 애플리케이션에 포함된 케이스 뷰와 작업 뷰를 참조용으로 사용할 수 있습니다. |
| 서비스 정의 구성 | 서비스 케이스 및 작업에 대해 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 예를 들어 클레임을 위한 서비스는 새 클레임을 보고하거나, 클레임에 이의를 제기하거나, 클레임을 다시 여는 것일 수 있습니다.<br>모델의 각 케이스 유형 테이블에 대해 새 서비스를 정의합니다.<br>작업 테이블에 대한 서비스를 정의하여 작업에 대해 다른 플로우를 생성할 수도 있습니다. 예를 들면 클레임 확인 작업 플로우 또는 클레임 종결 작업 플로우가 있습니다.<br>자세한 내용은 서비스 정의 구성을 참조하세요. |
| UI 작업 설정 | 사용자가 양식의 테이블 기록에 대해 수행할 수 있는 작업을 정의합니다. 예를 들어 새로 만들기, 저장, 업데이트, 나에게 할당 및 취소가 있습니다.<br>◦ 케이스 테이블은 다음의 UI 작업을 상속합니다 CSM.<br>◦ 작업 테이블은 재무 작업에서 UI 작업을 상속합니다. 자세한 내용은 재무 서비스 운영 코어 데이터 모델과 함께 설치되는 구성요소를 참조하십시오. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| | 비즈니스 요구 사항에 따라 작업을 재정의하거나 숨깁니다.<br><br>자세한 내용은 UI 작업 문서를 참조하십시오. |
| 작업 공간 구성 | 정의된 가상 사용자가 고객과 상호작용하고 케이스를 생성하여 작업할 수 있도록 작업 공간을 구성합니다.<br><br>제공된 방문 페이지와 작업 공간을 참조로 사용하거나 를 사용하여 UI 빌더직접 생성합니다.<br>자세한 내용은 에 대한 클레임 작업 공간 사용 개별 수명 클레임 문서를 참조하십시오.<br><br>주: 클레임 작업 공간은 조정자 작업에서 액세스할 수 있습니다.<br><br>자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 구성 CSM 구성 가능 작업 공간 및 UI 빌더 . |
| 결정 테이블 구성 | 비즈니스 요구 사항에 특정한 결정 테이블을 설정합니다.<br><br>클레임의 심각도를 분류하는 규칙은 포함된 클레임 환자 분류 결정 테이블을 참조하십시오.<br><br>입력 매개변수, 규칙 및 기타 요소가 다르면 각 사업부에 새 테이블이 필요할 수 있습니다.<br><br>자세한 내용은 결정 테이블 문서를 참조하십시오. |
| 승인 엔진 구성 | 에서 필요에 따라 승인 엔진 속성을 업데이트합니다. 보험 청구 운영 > 속성.<br><br>준비금 및 지불의 경우 클레임 준비금 및 지불 규칙 결정 테이블을 검토하고 원하는 매개변수와 값으로 업데이트합니다.<br><br>자세한 내용은 설치되는 속성 문서를 참조하십시오. |
| 담당 규칙 구성 | 담당 규칙을 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 이러한 케이스를 에이전트에게 라우팅합니다. 자세한 내용은 할당 규칙 구성을 참조하세요. |
| 플로우 편집 또는 생성 | 를 사용하여 플로우 디자이너플로우를 편집하거나 생성합니다. 자세한 내용은 플로우 편집 또는 만들기를 참조하십시오. |



### 에 대한 클레임 작업 공간 사용 개별 수명 클레임

클레임 관리자 또는 조정자가 에서 개별 수명 클레임페이지를 볼 수 있도록 클레임 케이스에서 클레임 작업 공간 페이지를 활성화합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: admin

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **Now Experience** 프레임워크 > **UI** 빌더.
2. 검색 필드에서 **CSM/FSM Configurable Workspace**를 검색합니다.
3. /FSM 구성 가능 작업 공간에서 CSM기본 기록 페이지를 활성화합니다CSM.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 기록 페이지 문서를 참조하십시오.

4. CSM 기본 기록 페이지에서 페이지 순서를 설정합니다.
5. 다음 기록 페이지에서 변형 조건과 대상을 설정합니다.

| 클레임 페이지 변형 | 페이지 기록으로 탐색 |
| --- | --- |
| 클레임 작업 공간 페이지 | a. 검색 필드에서 **CSM** 기본 기록 사후 상세 정보를 검색합니다.<br>b. 페이지 및 변형 테이블에서 페이지 컬렉션으로 이동합니다. 클레임 작업 공간 > 개별 수명 클레임 작업 공간 > 설정. |

에서 중요한 데이터 암호화 개별 수명 클레임

개인 생명 보험 청구에는 암호화가 필요할 수 있는 개인 데이터 필드 또는 민감한 데이터 필드가 포함되어 있습니다. 의 개별 수명 클레임관리자는 이러한 필드가 로 암호화 열 수준 암호화되도록 예방 조치를 취해야 합니다. 이렇게 하면 조직의 데이터 개인 정보를 보호하는 데 도움이 됩니다.

## 개요

개별 수명 클레임 데이터 모델을 사용하면 개별 혜택 클레임에 대한 세부 정보를 기록할 수 있습니다. 개별 수명 클레임 에는 최초 손실 통지(FNOL)부터 케이스 종결까지 전체 클레임 수명주기를 다루는 사망 보험금 청구 워크플로우가 포함됩니다. 자세한 내용은 개별 수명 클레임 워크플로우 문서를 참조하십시오.

를 사용하여 열 수준 암호화중요한 데이터가 포함된 필드를 암호화하도록 선택할 수 있습니다.

## 사망 보험금 청구의 민감한 데이터

사망 보험금 청구에서는 여러 필드에 중요한 정보가 포함될 수 있습니다.

다음 표에는 중요한 데이터를 포함할 수 있는 몇 가지 필드가 나와 있습니다.

주: 이 목록은 확정적이지 않습니다. 데이터 암호화 및 개인 정보 보호 요구 사항은 구현에 따라 다를 수 있습니다.

중요한 데이터를 포함할 수 있는 필드

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| 사망 | 클레임에서 사망한 개인의 이름입니다. |
| 인시던트 설명 | 생명 손실 이벤트에 대한 인시던트의 상세 정보입니다. |
| 첨부 파일 | 클레임과 관련된 증빙 서류 및 파일입니다. 이 필드에는 사망 진단서와 같은 중요한 정보가 포함될 수 있습니다. |

## 민감한 데이터 암호화

의 개별 수명 클레임 필드는 를 사용하여 열 수준 암호화암호화할 수 있습니다. 자세한 내용은 열 수준 암호화 문서를 참조하십시오.

## 개별 수명 클레임 관리

최초 손실 통지(FNOL)부터 클레임 종결까지 보험 청구를 생성, 조사 및 관리하기 위해 애플리케이션을 사용하는 개별 수명 클레임 역할에 대해 알아봅니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 개별 수명 클레임 애플리케이션에는 손해사정인이 단일 케이스에서 여러 보험 청구를 처리할 수 있는 사망 보험금 청구 워크플로우가 포함되어 있습니다. FNOL 대리인은 청구 요청을 제출할 수 있으며 손해 사정인은 개별 생명 청구에 대한 사건을 처리할 수 있습니다.

## 작업 공간

개별 수명 클레임 케이스의 모든 측면에 대한 작업을 수행하는 데 사용합니다 작업 공간 . 이러한 역할을 가진 사용자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 작업 부하 및 성능 모니터링
- 우선순위가 높은 항목에 집중
- 작업 간 탐색
- 클레임에서 여러 정책 관리

자세한 내용은 작업 공간 문서를 참조하십시오.

다음 테이블에서는 사용자가 애플리케이션을 사용할 개별 수명 클레임 수 있는 작업 공간을 보여 줍니다.

의 워크플레이스 사용자 개별 수명 클레임

| 역할 | 설명 |
|---|---|
| 클레임 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 개별 수명 클레임 구성 및 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오. |
| 클레임 관리자 | 예약 및 지불 요청을 승인하고 분석 대시보드를 봅니다. 케이스의 클레임 작업 공간 탭과 FNOL 플레이북에도 액세스할 수 있습니다. |
| FNOL 담당자 | 고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 FNOL Playbook에 관련 문서를 업로드합니다. |
| 조정자 | 케이스의 클레임 작업 공간 탭에서 클레임 문서, 적용 범위, 예약 및 지불을 검토하여 클레임을 평가합니다. FNOL 플레이북에도 액세스할 수 있습니다. |
| 클레임 뷰어 | 클레임 상세 정보, 사망 상세 정보 및 수혜자 상세 정보를 봅니다. |

## 개별 수명 클레임 워크플로우

애플리케이션은 개별 수명 클레임 개별 수명 클레임 작업에 대해 구성할 수 있는 자동화된 워크플로우를 설치합니다. 이러한 워크플로우는 케이스를 생성하고 모든 작업을 조직의 다른 부서로 라우팅합니다.

## 개요

애플리케이션에서 개별 수명 클레임 클레임 케이스가 시작되면 워크플로우는 단계를 거쳐 진행됩니다.

다음 워크플로우는 개별 생명 보험 청구를 조사하고 관리하기 위한 케이스 및 작업을 여러 부서의 역할로 라우팅합니다. 에이전트는 큐 Financial Services 작업 공간 에 있는 작업을 수행하기 위해 로그인할 수 있습니다. 워크플로우에는 클레임의 우선순위를 분류하고 설정하는 결정 테이블이 포함되어 있습니다.

케이스 플레이북은 에이전트에게 클레임을 이행하는 프로세스를 안내합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 첫 번째 손실 통지 제출
- 클레임 환자 분류
- 조정자 클레임 평가
- 클레임 종결

## 첫 번째 손실 통지(FNOL) 클레임

최초 손실 통지 대리인으로 클레임 제출

1. FNOL 단계에서 보험 증권 참가자 또는 기타 보고자가 FNOL 담당자와 함께 생명 손실 사건을 보고합니다. 케이스가 생성되면 케이스를 해결하도록 관리하기 위해 생성된 플레이북 작업으로 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다.
2. 대표자는 고인의 상세 정보, 사건 상세 정보, 신고자 상세 정보를 입력합니다. 시스템 워크플로는 클레임과 연결된 모든 정책에 대한 정책 스냅샷을 검색하고 각 정책에 대한 클레임을 생성합니다. 대리인은 또한 사망 증명서와 같은 인바운드 문서를 수집합니다. 청구는 대리인이 케이스를 제출할 때 시작됩니다.
3. 담당자가 케이스를 제출하면 비즈니스 결정 규칙이 클레임을 분류하고 케이스의 우선순위가 지정됩니다.

## 조정자 평가

조정자로서 청구를 확인, 평가 및 해결

1. 손해 사정인은 청구와 관련된 보험의 보장 범위, 수혜자 및 문서를 검토합니다.
2. 조정자는 다음 조건에 따라 보장 라인 항목에 대해 준비금 금액을 할당합니다.
   - 할당된 예비 금액이 조정자의 승인 권한 내에 있는 경우 조정자는 결과를 승인합니다.
   - 할당된 예약 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우 시스템은 승인을 위해 클레임 관리자에게 요청을 할당합니다.

     클레임 관리자가 승인하면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다.

     금액이 승인되지 않은 경우 조정자는 청구 관리자의 권장 사항에 따라 예비 금액을 재평가하고 수정합니다.
3. 조정자는 손실 준비금, 경비 준비금 또는 둘 다로 청구 기록을 업데이트합니다.
4. 조정자는 생성된 준비금에 대해 최종 평가를 기반으로 지불 금액을 생성합니다.
   - 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한 내에 있는 경우 조정자는 결과를 승인합니다.
   - 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우, 시스템은 승인을 위해 클레임 관리자에게 요청을 할당합니다.

     클레임 관리자가 지불 금액을 승인하면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다.

     금액이 승인되지 않은 경우 조정자는 클레임 관리자의 권장 사항에 따라 다시 평가하고 지불 금액을 생성합니다.
5. 손해사정인은 청구를 승인하거나 거부함으로써 청구를 해결합니다. 조정자가 클레임을 해결하기 위한 검토 작업을 승인하면 클레임 케이스가 종결됩니다. 조정자가 모든 관련 작업을 거부하면 클레임 케이스가 자동으로 종결됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 클레임 관리자 승인

클레임 관리자로서 준비금 또는 지불 금액 승인

1. 할당된 예약 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우, 시스템은 승인을 위해 예약 금액 요청을 클레임 관리자에게 할당합니다.

   클레임 관리자가 준비금 금액을 승인하면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다.

   클레임 관리자가 준비금 금액을 거부하고 권장 사항을 제공하는 경우 조정자는 권장 사항에 따라 준비금 금액을 수정해야 합니다.

2. 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한을 벗어나는 경우 시스템은 승인을 위해 클레임 관리자에게 지불 금액 요청을 할당합니다. 클레임 관리자는 지불 금액 및 클레임 상세 정보를 검토하고 클레임 지불을 승인하거나 거부합니다.

   클레임 관리자가 지불 금액을 승인하면 손해 사정인은 정산을 진행할 수 있습니다.

   관리자가 요청을 거부하고 권장 사항을 제공하는 경우 조정자는 권장 금액에 따라 지불 금액을 수정하고 제출해야 합니다.

   승인 또는 거부를 나타내는 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.

## 종결

케이스의 상태와 스테이지가 종결 완료로 설정되면 케이스가 완료된 것입니다.

주: 손해 사정인은 사건을 종결하기 전에 각 청구를 해결해야 합니다.

### 개별 수명 클레임 케이스 생성

청구인을 대신하여 개별 생명 청구 케이스를 시작하여 청구 절차를 시작합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_claim_indl.fnol_representative

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 재무 서비스 운영 > 작업 공간.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 개별 수명 클레임 케이스 목록에서 케이스를 만듭니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 개별 수명 클레임 | a. 목록 테이블의 개별 사망 클레임에서 모두를 선택합니다.<br>b. 새로 만들기를 선택합니다. |

4. 새 케이스 생성 대화 상자에서 개별 사망 클레임 보고를 선택합니다.
5. 케이스 생성을 선택합니다.
6. Lookup policies 활동의 **Deceased** 필드에서 클라이언트의 보험을 검색합니다. 사망한 클라이언트와 연결된 정책이 목록에 표시됩니다.
7. 정책 세부 정보가 올바른지 확인한 다음, 계속을 선택합니다.
8. 사망 상세 정보 활동에 인시던트의 상세 정보를 입력합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

9. 보고자 상세 정보 활동에서 인시던트를 보고하는 엔터티의 상세 정보를 입력합니다.

| 보고자 상태 | 단계 |
| --- | --- |
| 보험 관계자임 | a. 정책 참가자 중에서 선택 확인란을 선택합니다.<br>b. 유형 필드에서 보고자가 개인인지 회사인지 선택합니다.<br>c. 소비자(개인) 또는 계정(회사) 필드에서 검색 기능을 사용하여 보험 참가자를 검색합니다. 참가자를 선택하면 접촉 창구 세부 정보가 채워집니다. |
| 보험 관계자가 아님 | a. 유형 필드에서 보고자가 개인인지 회사인지 선택합니다.<br>b. 상세 정보 양식에 보고자의 상세 정보를 입력합니다. |

10. 계속을 선택합니다.

    문서 수집 활동에서 이 클레임에 대한 문서 확인 작업이 표시됩니다.

    클레임에는 증빙 서류에 대한 문서 확인 작업이 포함됩니다.

11. 클레임 시작 단계에서 설명 필드에 필요한 메모를 추가합니다.
12. 제출을 선택합니다.

### 결과

클레임 케이스가 신규 상태로 만들어지고 워크플로우가 트리거됩니다. 해당하는 경우 추가 관련 정책에 대한 클레임 케이스도 케이스에 대해 생성됩니다. 케이스는 정의된 담당 규칙에 따라 할당 그룹에 할당됩니다.

### 다음에 수행할 작업

케이스를 자신에게 할당하고 작업을 시작합니다. 자세한 내용은 조정자 활동 문서를 참조하십시오.

#### 조정자 활동

개별 수명 클레임에서 sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster 역할이 있는 경우 방문 페이지에서 클레임 작업의 요약을 볼 수 있습니다. 클레임 작업 공간에서 클레임 작업을 수행할 수 있습니다.

## 방문 페이지

작업 공간의 Financial Services 방문 페이지에서 활성 케이스의 상태 개요와 팀의 케이스 목록을 볼 수 있습니다. 서비스 수준 계약(SLA) 충족과 재개시된 케이스를 측정하는 성과 그래프도 볼 수 있습니다.

## **claim** workspace에서 작업 수행

케이스의 개별 수명 클레임클레임 작업 공간을  사용하여 클레임(및 해당되는 경우 연결된 하위 클레임)에 대해 수행할 수 있는 모든 작업에 대한 통합 보기를 가져옵니다. 클레임 작업 공간에서 클레임을 검토하여 문서를 확인하고, 클레임 범위를 평가하고, 클레임 지불 상세 정보를 결정하고, 클레임에 대한 합의를 승인할 수 있습니다.

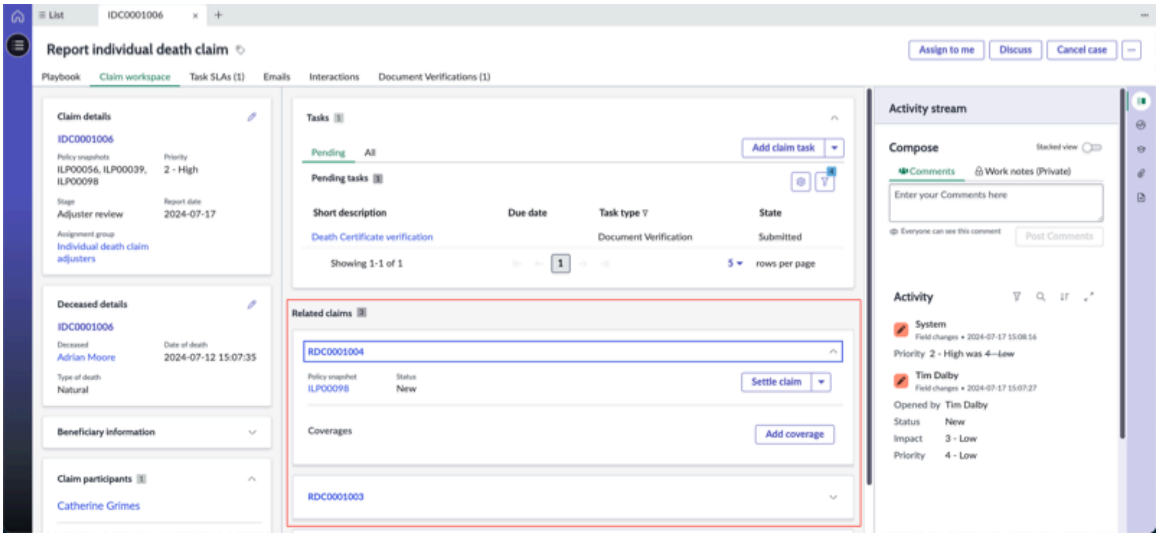
항상 원래 케이스에서 작업합니다. 고객에게 연결된 각 보험에 대해 클레임이 생성되고 원래 클레임 케이스와 연결됩니다. 이러한 관련 사망 정책 청구에 대한 준비금 및 지불금 설정은 원래 청구 사례를 통해 수행됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 예에서는 클레임 사례와 연결된 관련 정책 클레임을 보여 줍니다.

클레임 케이스와 관련된 관련 정책 클레임




작업 공간 카드를 사용하여 다음 섹션을 탐색할 수 있습니다.

- 클레임 상세 정보: 보험 계약자, 보험 스냅샷, 우선순위, 단계, 보고서 날짜 및 할당 그룹에 대한 상세 정보를 검토합니다.
- 사망 상세 정보: 사망 날짜, 사망 유형, 인시던트 위치, 인시던트 설명 등 고인에 대한 상세 정보를 검토합니다.
- 수혜자 정보: 이름 및 할당 백분율을 포함하여 각 보험의 수혜자를 봅니다.
- 다른 클레임 참가자: 추가 클레임 참가자와 해당 역할을 봅니다.
- 작업: 현재 클레임 케이스에 대한 조정자 작업을 보고, 만들고, 작업합니다.
- 관련 청구: 청구 범위, 관련 수익, 지불 및 경비 금액을 포함하는 관련 사망 청구 기록에 대해 작업합니다.

## 기타 케이스 섹션 탭

클레임 작업 공간에서 탭에 액세스하여 케이스의 작업 서비스 수준 계약(SLA), 이메일, 상호작용 및 문서 검증을 볼 수도 있습니다.

## 개별 수명 클레임 케이스 관리

케이스의 클레임을 검토하여 문서를 확인하고, 클레임 범위를 평가하고, 클레임 지불 상세 정보를 결정하고, 클레임에 대한 합의를 승인합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 재무 서비스 운영 > 작업 공간.
2. 손해 사정인 방문 페이지 또는 개별 사망 클레임 목록에서 클레임을 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 조정자 방문 페이지에서 | 내 활성 케이스 섹션에서 번호 링크를 선택하여 할당된 클레임을 엽니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 개별 사망 클레임 목록에서 | **a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다.<br>**b.** 목록 탭의 개별 사망 클레임에서 모두를 선택합니다.<br>**c.** 목록에서 열려는 클레임을 선택합니다. |

**3.** 클레임 작업 공간에서 작업을 완료합니다.

| 클레임 작업 | 클레임 작업 공간 작업 |
| --- | --- |
| 문서를 검증하려면 | **a.** 작업 섹션에서 문서 검증 작업을 엽니다.<br>**b.** 확인을 선택하여 문서를 확인하거나 거부를 선택하여 제출된 문서를 거부합니다. |
| 클레임 범위를 추가하려면 | **a.** 아래쪽 화살표( )를 선택하여 관련 사망 클레임 기록을 확장합니다.<br>**b.** 보장 추가를 선택합니다.<br>**c.** **Claim** coverage(클레임 범위) 필드에서 클레임 범위를 검색합니다.<br>**d.** 저장을 선택합니다. |
| 준비금 또는 지불을 추가하려면 | **a.** 아래쪽 화살표( )를 선택하여 관련 사망 클레임 기록을 확장합니다.<br>**b.** Coverages(보장)에서 각 정책에 대해 하나를 선택합니다.<br>▪ 준비금 추가<br>▪ 지불 추가<br>**c.** 필수 필드를 채웁니다.<br>**d.** 저장을 선택하여 기록을 생성합니다.<br>**e.** 세부 정보를 검토한 다음, 제출을 선택합니다. |
| 임시 클레임 작업을 추가하려면 | **a.** 작업 목록에서 클레임 작업 추가를 선택합니다.<br>**b.** 필수 필드를 채웁니다.<br>**c.** 저장을 선택합니다. |
| 승인을 위한 준비금 또는 지불 금액을 제출하려면 | 예약 또는 지불 금액이 승인 임계치를 초과하면 금액을 제출할 때 승인 작업이 생성되어 관리자에게 할당됩니다. |
| 클레임 해결 결정 제출 목적 | **a.** 아래쪽 화살표( )를 선택하여 관련 사망 클레임 기록을 확장합니다.<br>**b.** 클레임 해결을 선택합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 클레임 작업 | 클레임 작업 공간 작업 |
| --- | --- |
| | ▪ 클레임을 승인하고 클레임 승인을 선택하여 처리를 위해 보냅니다.<br>▪ **[Deny claim]**을 선택하여 합의를 거부합니다.<br>**c.** 정산 결정에 대한 의견을 입력합니다.<br>**d.** 제출을 선택합니다. |

4. 옵션: 케이스 내의 작업 메모 필드에 결과와 관련된 코멘트를 입력합니다.
수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스에 대한 활동 스트림에 추가됩니다.

### 결과

- 작업을 수락하면 작업 상태가 진행 중으로 설정됩니다.
- 승인 한도 내에서 예약 또는 결제 금액을 제출하면 자동으로 승인됩니다.
- 모든 정책에 대해 클레임 확인이 거부되면 클레임 케이스는 종결 거부됨의 케이스 상태로 종결됩니다. 거부에 대해 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.
- 클레임을 해결하면 클레임 케이스가 자동으로 종결되고 케이스 상태가 완료 종결로 설정됩니다.

## 예약 또는 지불 금액 승인

할당된 클레임 준비금 또는 케이스에 대한 조정자의 승인 권한보다 높은 지불 금액을 승인합니다 개별 수명 클레임 .

### 시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_claim_indl.manager

### 이 태스크 정보
조정자가 할당한 예약 금액 또는 생성된 지불 금액이 승인 기관보다 높으면 클레임 관리자는 금액을 승인하라는 요청을 받습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 재무 서비스 운영 > 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 개별 사망 클레임 승인에서 승인해야 하는 항목을 선택합니다.

| 옵션 | 설명 |
| --- | --- |
| 목록 이름 | 설명 |
| 내 승인 - 예약 | 예약 요청에 대한 승인 작업 목록을 표시합니다. |
| 내 승인 - 지불 | 지불 요청에 대한 승인 작업 목록을 제공합니다. |

4. 목록에서 작업할 작업을 선택합니다.
5. 클레임 준비금 또는 클레임 지불 작업 양식에서 결정을 제출합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 승인 작업 | 작업 |
| --- | --- |
| 금액을 승인하려면 | 승인을 선택하여 예약 또는 지불 금액을 승인합니다. |
| 금액을 거부하려면 | **a.** 코멘트 필드에 권장 사항과 함께 코멘트를 입력합니다.<br>**b.** 거부를 선택합니다. |

수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스에 대한 활동 스트림에 추가됩니다.

결과

- 클레임 관리자가 준비금 또는 지불 금액을 승인하면 클레임 지불 평가 또는 정산을 진행하기 위해 클레임 준비금 작업이 조정자에게 반환됩니다.
- 클레임 관리자가 예약 또는 지불 금액을 거부하면 관리자는 다른 권장 사항을 제공합니다. 거부됨 상태에 대한 알림이 조정자에게 트리거됩니다.
- 예약 또는 지불 금액 승인 또는 거부에 대해 시스템에서 생성된 항목이 활동 스트림에 추가됩니다. 이러한 자동화된 항목은 감사 및 추적을 지원합니다.

### 클레임에 대한 임시 작업 만들기

케이스에 개별 수명 클레임 작업을 생성하여 우선순위를 지정하고, 케이스 진행 상황을 확인하고, 클레임 작업을 계획합니다. 예를 들어 추가 지원 문서를 요청할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster, sn_ins_claim_indl.manager

이 태스크 정보
필요에 따라 작업 메뉴의 작업 추가 단추를 사용하거나 관련 기록 패널에서 새 기록 만들기 단추를 사용하여 클레임에 추가 작업을 만들 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 재무 서비스 운영 > 작업 공간.
2. 케이스의 클레임 작업 공간 탭 또는 작업 목록에서 작업을 만듭니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 케이스의 클레임 작업 공간에서 | 작업 섹션에서 클레임 작업 추가를 선택합니다. 새 작업에는 상위 기록으로 설정된 케이스가 있습니다. |
| 작업 목록에서 | **a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다.<br>**b.** 목록 탭에서 개별 사망 클레임 작업을 선택한 다음, 모두를 선택합니다.<br>**c.** 새로 만들기를 선택합니다. |

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 클레임 작업 양식 문서를 참조하십시오.
4. 옵션: 작업 메모 필드에 필요한 설명을 입력합니다.
   수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업의 활동 스트림에 추가됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

5. 작업을 자신 또는 다른 사용자에게 할당합니다.
6. 저장을 선택합니다.
   이제 작업 상태가 신규입니다. 활성 및 비활성 클레임 작업이 클레임 케이스와 클레임 조정자 평가 단계에 표시됩니다.

### 다음에 수행할 작업

작업이 생성된 후 작업의 요구 사항에 따라 작업이 다음 상태로 이동할 수 있습니다.

- 진행 중: 다음 조건 중 하나가 발생할 경우 작업이 이 상태가 됩니다.
  - 새 작업이 할당된 후 sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster 또는 sn_ins_claim_indl.manager 역할이 있는 경우
  - 작업 담당자가 수락 을 선택하여 작업을 수락합니다.
  - 작업 담당자가 정보 대기 중 상태인 작업을 선택합니다.
  - 작업 담당자가 작업 열기 를 선택한 후 작업을 계속합니다.
- 정보 대기 중: 작업 담당자가 정보 대기 중을 선택합니다.
- 완료 종결: 작업 담당자가 닫기를 선택하여 작업을 닫습니다.

## 토론을 클레임 기록과 연결

다른 사용자가 클레임 기록에 액세스할 수 있도록 토론을 개별 수명 클레임 기록과 연결합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_claim_indl.fnol_representative, sn_ins_claim_indl.manager, sn_ins_claim_indl.dbn_viewer, sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

### 이 태스크 정보

케이스에 대한 진행 중인 사이드바 토론을 생성하거나 봅니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 재무 서비스 운영 > 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 개별 사망 클레임 목록에서 케이스를 엽니다.
4. 토론을 선택합니다.
5. 주제 필드에 토론할 주제를 입력합니다.
6. 참가자 추가 필드에서 토론에 참가자를 검색하여 추가합니다.
7. 필요한 경우 참가자를 위한 간단한 메시지 포함 필드에 메시지를 추가합니다.
8. 토론 시작을 선택합니다.
   토론은 클레임 기록과 연결됩니다.
9. 토론을 선택한 다음 기록 열기를 선택하여 토론을 봅니다.

## 관련된 클레임을 보는 데 사용 에이전트 지원

컨텍스트 검색을 사용하여 에이전트 지원 관련 클레임 및 관련 지식 문서를 봅니다. 케이스를 이해하고 완료하는 데 도움이 되는 케이스에 대한 개별 수명 클레임 관련 정보를 찾을 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_claim_indl.fnol_representative, sn_ins_claim_indl.manager, sn_ins_claim_indl.dbn_viewer, sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 재무 서비스 운영 > 작업 공간.
2. 목록( ) 아이콘을 선택합니다.
3. 케이스 플레이북 또는 개별 사망 클레임 작업 목록에서 작업을 엽니다.

| 옵션 | 단계 |
| --- | --- |
| 케이스 플레이북에서 제출 | a. 목록 탭의 개별 사망 클레임 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.<br>b. 목록에서 조정자 작업이 포함된 케이스를 선택합니다. |
| 개별 사망 클레임 작업 목록에서 | a. 목록 탭의 개별 사망 클레임 작업에서 모두를 선택합니다.<br>b. 목록에서 열려는 작업을 선택합니다. |

4. 에이전트 지원 아이콘( )을 선택하여 기능을 사용합니다.
에 대한 에이전트 지원자세한 내용은 에이전트 지원을 사용하여 솔루션 찾기 를 참조하세요.

## 개별 수명 클레임 참조

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 및 속성에 개별 수명 클레임 대해 알아봅니다.

### 개별 수명 클레임와 함께 설치되는 구성요소

응용 프로그램을 활성화하면 개별 수명 클레임 여러 유형의 구성 요소가 설치됩니다.

### 설치된 플러그인

애플리케이션과 함께 설치되는 개별 수명 클레임 플러그인

| 플러그인 | 설명 |
| --- | --- |
| CSM 기고자 사용자 [com.snc.csm_contributor_user] | 고객을 대신하여 케이스를 생성하는 최초 손실 통지(FNOL) 담당자에게 기고자 역할을 활성화합니다. |

### 설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션과 함께 설치되는 개별 수명 클레임 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
| --- | --- |
| Financial Services Operations Core | 정책 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| Playbooks for 고객 서비스 관리 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 가능하게 합니다. 자세한 내용은 플레이북 기능 문서를 참조하십시오. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 설치되는 역할

애플리케이션과 함께 개별 수명 클레임 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 개별 수명 클레임 관리자 [sn_ins_claim_indl.admin] | 이 역할은 모든 개별 수명 클레임 작업 데이터에 대한 액세스와 관리자 권한을 부여합니다. | • sn_ins_siu.viewer<br>• sn_bom.service_definition_admin<br>• decision_table_admin<br>• sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster<br>• sn_ins_claim_indl.manager<br>• sn_doc_processor.admin |
| 개별 생명 보험 청구 사망 보험금 조정자 [sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster] | 이 역할은 모든 개별 수명 사망 보험금 청구 조정자 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다. | • sn_bom.viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_customerservice.case_contributor_viewe<br>• sn_doc_processor.agent<br>• sn_bom.조정자<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom.indiv_life_policy_viewer |
| 개별 수명 클레임 사망 보험금 뷰어 [sn_ins_claim_indl.dbn_viewer] | 이 역할은 모든 개별 수명 사망 보험금 청구 작업 데이터에 대한 읽기 권한을 부여합니다. | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.indiv_life_policy_viewer |
| 개인 생명 보험 청구 FNOL(First-Notice-of-Loss) 담당자 [sn_ins_claim_indl.fnol_representative] | 이 역할은 개별 수명 클레임을 요청할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다. | • sn_bom.indiv_life_policy_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_customerservice.account_contributor<br>• sn_bom.fnol_representative<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_customerservice.case_contributor_viewe<br>• sn_customerservice.consumer_contributor |
| 개인 생명 보험 클레임 관리자 [sn_ins_claim_indl.manager] | 이 역할은 보고서와 대시보드를 관리하고 준비금과 조정자 한도를 초과하는 지불을 승인하는 것입니다. | sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 설치되는 테이블

개별 수명 클레임 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| 개별 사망 클레임 [sn_ins_claim_indl_death_case] | 개별 사망 클레임에 대한 정보를 저장합니다. 이 테이블은 클레임 기반 [sn_bom_claim_case] 테이블을 확장합니다. |
| 관련 사망 정책 클레임 [sn_ins_claim_indl_rel_death_case] | 고객에게 연결된 각 보험의 관련 사망 클레임에 대한 정보를 저장합니다. |
| 개별 사망 클레임 작업 [sn_ins_claim_indl_death_task] | 모든 개별 수명 클레임에 대한 모든 개별 사망 클레임 작업에 대한 정보를 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |

### 도메인 분리 및 개별 수명 클레임

도메인 분리는 개별 수명 클레임 애플리케이션에서 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

## 지원 수준: 기본

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

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

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

## 개별 수명 클레임에서 도메인 분리가 작동하는 방식

모든 FSO 통합 애플리케이션은 많은 테이블 위에 구축되어 많은 고객 서비스 관리(CSM) 테이블을 사용합니다. 키 참조 테이블은 소비자, 계정 및 접촉 창구와 같은 고객 테이블이며 이러한 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

### 테이블

의 개별 수명 클레임 모든 새 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

- sn_ins_claim_indl_death_case
- sn_ins_claim_indl_death_task
- sn_ins_claim_indl_rel_death_case

### 사용 사례

케이스 접수



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

FNOL(First-Notice-of-Loss) 접수 에이전트는 고객을 대신하여 생명 보험 청구(또는 유사한 제품)에 대한 접수 정보를 제공할 수 있습니다.

고객이 클레임을 제기하기 위해 전화하면 접수 에이전트는 인명 손실 사고에 대한 설명 및 지원 문서와 같은 클레임과 관련된 중요한 정보를 수집합니다.

초기 세부 정보를 수집한 후 클레임 전문가가 작업할 클레임 케이스를 엽니다.

클레임 분석

클레임 전문가는 작업 공간 대시보드를 통해 받은 클레임에 대해 작업합니다.

전문가가 정책 세부 정보를 검토합니다. 필요한 경우 수혜자에게 추가 정보 또는 문서를 요청하고 검토할 수 있습니다.

전문가는 예비 자금을 설정하고, 시간 경과에 따른 보장 노출 및 예비 자금을 수정하고, 청구 처리와 관련된 모든 활동을 볼 수도 있습니다.

전문가는 또한 사용 가능한 증거를 기반으로 청구 승인 또는 거부 결정을 내릴 수 있습니다.

주: ServiceNow® 경우에 따라 도메인 프레임워크가 사용되지 않더라도 플랫폼 기능이나 애플리케이션이 서비스 제공자 사용 사례를 효과적으로 지원할 수 있습니다. 이 경우 응용 프로그램에 해당 도메인 지원 수준에 대해 기본*, 표준* 또는 고급*이 할당될 수 있으며 자세한 사용 사례가 포함될 수 있습니다. 예: New York 릴리스 서비스 카탈로그 이전에는 도메인 지원이 없었습니다. 그러나 인스턴스 소유자는 도메인 분리된 인스턴스에서 각 고객에 대해 별도의 카탈로그와 항목을 구성할 수 있었습니다. 따라서 Service Catalog를 표준 지원 수준에서 사용할 수 있게 되었습니다. 자세한 내용은 도메인 분리 애플리케이션 지원 수준을 참조하세요.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

## 애플리케이션 통합

재무 서비스 운영 (FSO) 통합은 자동화된 확인 및 수용을 통해 원활한 클라이언트 경험을 제공합니다.

이 섹션에서는 이러한 통합을 사용하여 구축된 스포크 및 애플리케이션과의 통합에 대한 FSO 정보를 제공합니다.

### 스포크와 통합

스포크를 (FSO) 애플리케이션과 재무 서비스 운영 통합하여 Flow Designer는 특정 애플리케이션에 대한 작업을 제공할 플로우 디자이너 수 있습니다.

스포크는 특정 애플리케이션 또는 기록 유형 전용 콘텐츠를 포함하는 플로우 디자이너 범위가 지정된 애플리케이션입니다. ServiceNow 애플리케이션을 은행 애플리케이션 스포크(FSO예: Jack Henry, jXchange, Socure 또는 FRISS.

**FSO** 은행 애플리케이션 스포크 상세 정보

| 플러그인 이름 | 설명 | 플러그인 디렉터리 |
| --- | --- | --- |
| Equifax 스포크 | Equifax 스포크 통합을 사용하면 고객의 신용 기록, 사기 경보, 디지털 신원 검증, 트랜잭션 심사 및 기타 관련 | [com.sn_equifax_spoke] |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**FSO** 은행 애플리케이션 스포크 상세 정보

| 플러그인 이름 | 설명 | 플러그인 디렉터리 |
|---|---|---|
| | 데이터에 대한 중요한 정보에 액세스할 수 있습니다. | |
| Ethoca 스포크 | Ethoca 스포크 통합을 사용하면 자세한 판매자 정보 및 구독 제어에 액세스하고, 디지털 영수증을 보고, 분쟁을 관리할 수 있습니다. | [com.sn_ethoca_spoke] |
| 잭 헨리 jXchange 살 | 플로우 설계자는 Jack Henry jXchange 스포크를 사용하여 작업에 액세스하여 .ServiceNow 이 통합을 사용하여 계정 관리, 트랜잭션 처리 또는 사기 탐지와 같은 작업을 수행할 수 있습니다. | [com.sn.jha.spoke] |
| Socure 스포크 | Socure 스포크 통합을 사용하면 고객 온보딩, 인증 프로세스 및 ID 확인 작업을 개선할 수 있습니다. Flow Designer는 이러한 ID 확인 프로세스를 워크플로우에 통합할 수 있습니다. 작업에는 사용자 정보 확인, 위험 평가 수행 또는 사기 행위 방지가 포함됩니다. | [com.sn_socure_spoke] |
| Mastercard 스포크 | Mastercard 스포크 통합을 사용하여 트랜잭션 검색, 클레임 생성, 환불 처리와 같은 작업을 수행할 수 있습니다. | [com.sn_mastercard_spoke] |
| Visa 스포크 | 분쟁 대리인은 Visa 카드 분쟁 프로세스를 위해 VROL(Visa Resolve Online)에 따라 Visa API를 Visa 스포크 원활하게 호출하기 위해 사용할 수 있습니다. | [com.sn_visa_spoke] |
| Verifi 스포크 | 분쟁 대리인은 를 Verifi 스포크 사용하여 분쟁 전 단계에서 분쟁을 해결하고, 공식적인 분쟁과 비용이 많이 드는 지불 거절을 방지하고, 분쟁 해결 프로세스를 보다 효과적이고 효율적으로 관리할 수 있습니다. | [com.sn_verifi_spoke] |

**FSO** 보험 애플리케이션 스포크 상세 정보

| 스포크 | 설명 | 플러그인 |
|---|---|---|
| FRISS 스포크 | 스포크를 FRISS 통해 보험 회사는 사기 방지 조치를 강화하고 조직을 재정적 | [com.sn_friss_spoke] |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**FSO** 보험 애플리케이션 스포크 상세 정보

| 스포크 | 설명 | 플러그인 |
|---|---|---|
| | 손실로부터 보호할 수 있습니다. 사기 방지 및 위험 평가 작업을 위해 설계된 작업을 제공합니다. Flow Designer는 작업을 사용하여 사기 탐지 프로세스를 워크플로우에 통합할 수 있습니다. 작업에는 고객 데이터 분석, 의심스러운 활동 식별 및 사기 경고 생성이 포함됩니다. | |
| Guidewire 스포크 | 스포크 통합은 Guidewire 보험 관련 작업을 관리하기 위한 작업을 플로우 디자이너 제공합니다. 스포크 작업에는 정책 생성, 클레임 정보 업데이트 및 청구 데이터 검색이 포함됩니다. | [com.sn_guidewire_spoke] |

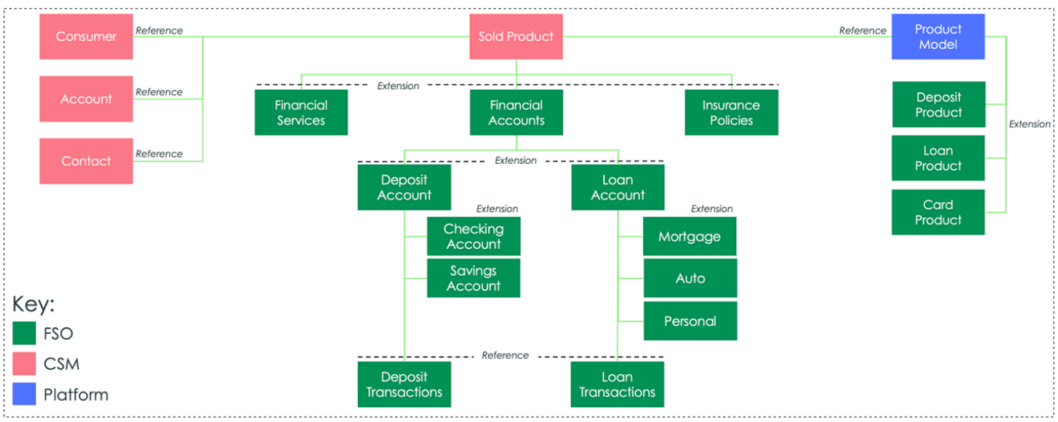
## Financial Services Operations Core 데이터 모델

데이터 모델 및 관계 다이어그램을 보고 애플리케이션에 대해 Financial Services Operations Core 알아봅니다. 이 다이어그램은 애플리케이션 내 테이블 간의 관계를 보여 주며 애플리케이션 작동 방식에 Financial Services Operations Core 대한 전체적인 그림을 제공합니다.

### FSO 코어 개요

Financial Services Operations Core 데이터 모델은 애플리케이션의 Now Platform고객 서비스 관리(CSM) 테이블을 개선하고 활용하여 효율적인 통합 데이터 환경을 만듭니다. 여기에는 다음이 포함됩니다.

- 기초 데이터: 이 범주에는 금융 계좌, 금융 제품 모델 및 금융 트랜잭션과 같은 필수 고객 정보를 저장하는 테이블이 포함됩니다. 이러한 요소는 고객 서비스 요청을 처리하는 데 매우 중요합니다.
- 운영 워크플로우 데이터: 이 섹션은 일반적으로 출력으로 표시되는 관련 프로세스를 실행하는 동안 생성된 데이터를 기록합니다. 일반적인 예로는 작업 및 케이스 생성이 있으며, 이에 대해서는 설명서의 애플리케이션 아키텍처 섹션에서 자세히 설명합니다.






© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 이 애플리케이션은 모든 애플리케이션과 재무 서비스 운영 함께 자동으로 설치되지만 데이터 모델만 사용하여 기본 구성에 대해 독립적으로 설치할 수도 있습니다. 금융 계좌, 금융 제품 모델 및 금융 거래를 포함하는 데이터 모델이 Standard에 FSO 포함됩니다. 작업 및 케이스를 확장하는 운영 워크플로우 테이블은 Pro 및 FSO Enterprise에서 FSO 사용할 수 있습니다.

FSO Core는 다음과 같은 주요 엔터티를 사용하여 복잡한 엔드 투 엔드 문제를 해결합니다.

- 케이스는 FSO의 기본 엔터티입니다. FSO은 케이스를 사용하여 고객의 질문이나 문제를 추적하고 해결합니다.
- 고객 정보는 계정, 접촉 창구, 소비자, 세대, 제품 및 서비스 계약 등과 같은 연결된 엔터티에 연결됩니다. 이 정보는 고객 서비스 에이전트에게 고객 문제를 해결하는 데 필요한 정보를 제공합니다.
- 계정은 고객 계정, 파트너 계정 또는 둘 모두일 수 있습니다.
- 접촉 창구는 계정의 직원입니다. 접촉 창구 기록에는 이름, 전화 번호, 이메일 주소 등과 같은 접촉 창구에 대한 정보가 저장됩니다. 또한 접촉 창구는 사용자 ID를 가질 수 있으며, 고객 포털에 로그인할 수 있습니다.
- 소비자는 B2C(business-to-consumer) 비즈니스 모델의 고객입니다.
- 세대는 세대를 구성하는 소비자와 세대 구성원 간의 관계를 정의합니다.
- 판매된 제품은 계정 또는 소비자에게 판매된 제품이나 서비스를 추적합니다.
- 제품 모델은 제품 오퍼링 테이블을 참조합니다. 여러 제품 오퍼링을 단일 제품 모델과 연결할 수 있습니다.
- 서비스 계약은 고객이 받는 지원 유형을 정의합니다. 계약은 계정 및 접촉 창구 또는 소비자와 보장되는 특정 자산을 포함할 수 있습니다. 계약에는 여러 서비스 권리와 SLA도 포함될 수 있습니다.
- 권리는 고객이 받는 지원 유형 및 지원되는 커뮤니케이션 채널을 지정합니다.

## 데이터 설계 개념

재무 서비스 운영(FSO) 영역에서는 강력하고 효과적인 데이터 모델을 만드는 데 몇 가지 기본적인 데이터 설계 개념이 중요합니다. 이러한 개념은 조직, 고객 세부 정보, 제품 및 계정 관리에 대한 정보를 처리하는 데 도움이 됩니다. 다음은 데이터 모델의 이러한 주요 모델에 대한 자세한 개요입니다.Financial Services Operations Core

- 클라이언트 모델
- 제품 모델
- 판매된 제품
- 금융 계좌 모델
- 금융 서비스 모델

## 클라이언트 모델

FSO 클라이언트 모델은 고객을 은행가, 에이전트 또는 고문이 현재 비즈니스를 수행하고 있거나 향후 비즈니스를 수행할 계획인 개인 또는 엔터티로 식별합니다. 이 모델은 고객을 잠재 고객, 활성 또는 비활성 고객, 배우자 또는 파트너, 부양 가족으로 분류합니다.

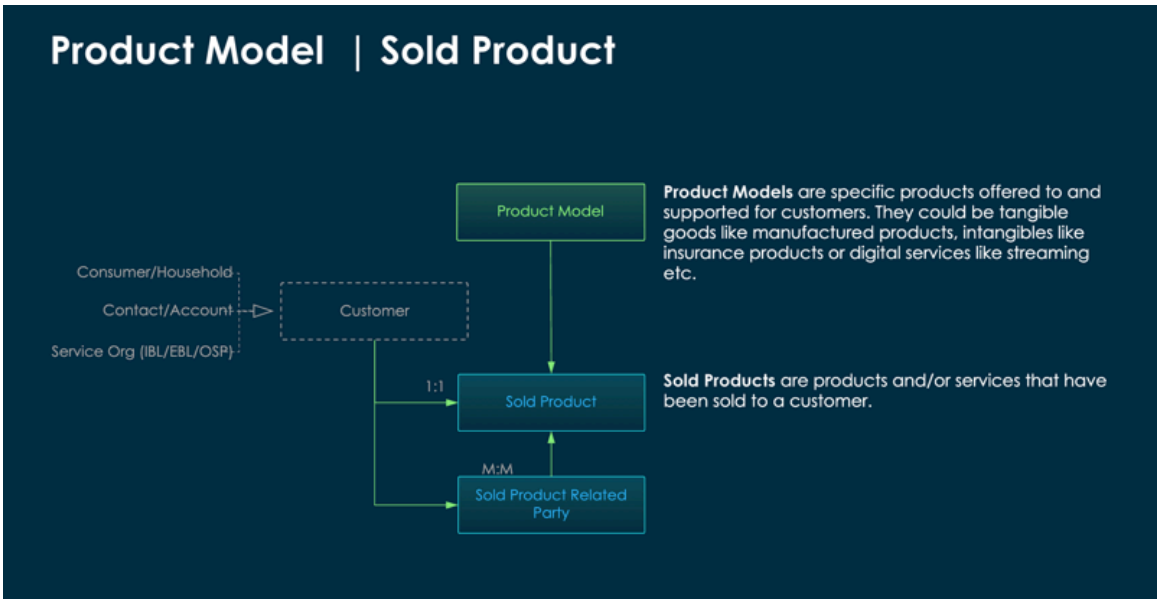
클라이언트는 개인 또는 비즈니스 엔터티일 수 있습니다. 이 모델은 개별 클라이언트를 소비자로 나타내고 비즈니스를 계정 및 연락처로 나타냅니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 제품 모델

FSO 제품 데이터 모델에는 금융 기관에서 제공하는 모든 제품이 포함되어 있습니다. 이 모델은 기존 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 제품 모델에서 확장되어 FSO에서 금융 상품을 생성합니다. 이 모델에는 카드, 투자, 대출, 예금, 보험 정책, 금융 서비스 등과 같은 다양한 금융 상품에 대한 사전 정의된 구성이 포함되어 포괄적인 참조 프레임워크를 제공합니다.

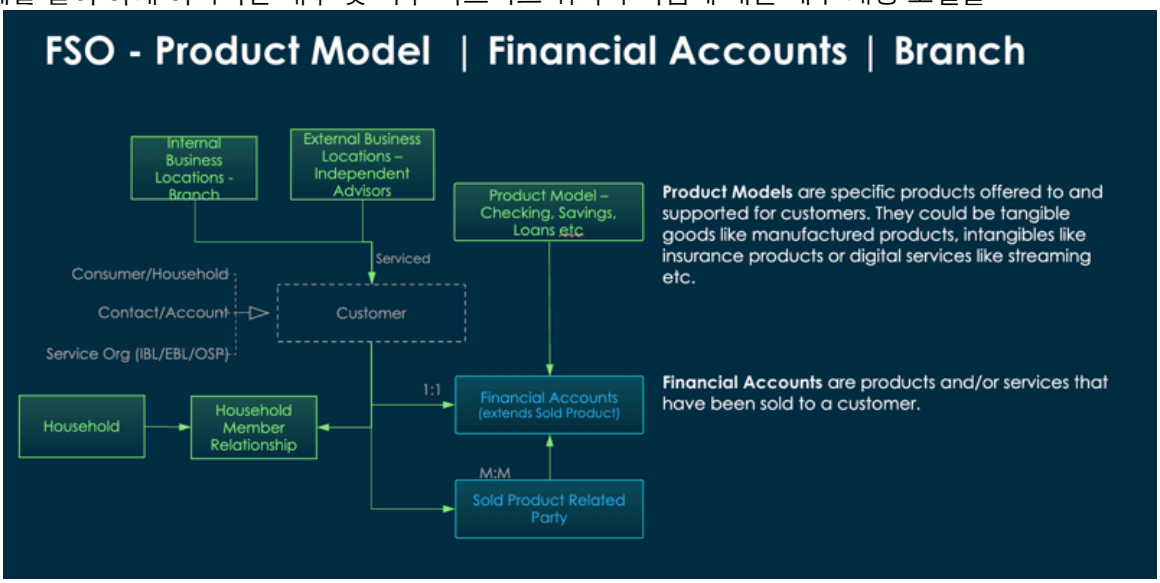



## 판매된 제품

고객 서비스 관리(CSM) 제품 모델과 소비자를 모두 참조하는 범용 테이블을 생성했습니다. FSO Core 데이터 모델에는 금융 계좌(카드, 예금, 대출 등 포함), 보험 정책(개인 보험, 상업 보험, 단체 생명 보험, 개인 생명 보험 등 포함) 및 금융 서비스(예: 재무 서비스)의 세 가지 기본 범주가 포함됩니다.

## 금융 계좌 모델

FSO 금융 계좌 모델은 고객이 소유한 금융 상품을 나타냅니다. 처음에는 예금, 신용 한도, 대출, 카드 및 투자에 대한 모델이 포함됩니다. 당좌 예금, 저축, 기간 대출 및 자동차 대출과 같은 특정 유형을 포함하도록 확장됩니다. 이 모델은 판매된 제품에서 확장되며 고객인 계정 소유자에게 연결됩니다. 또한 핵심 시스템과의 통합을 지원하는 동등한 원격 테이블을 갖추고 있습니다. 예를 들어 아래 이미지는 내부 및 외부 비즈니스 위치나 지점에 대한 재무 계정 모델을 표시합니다.

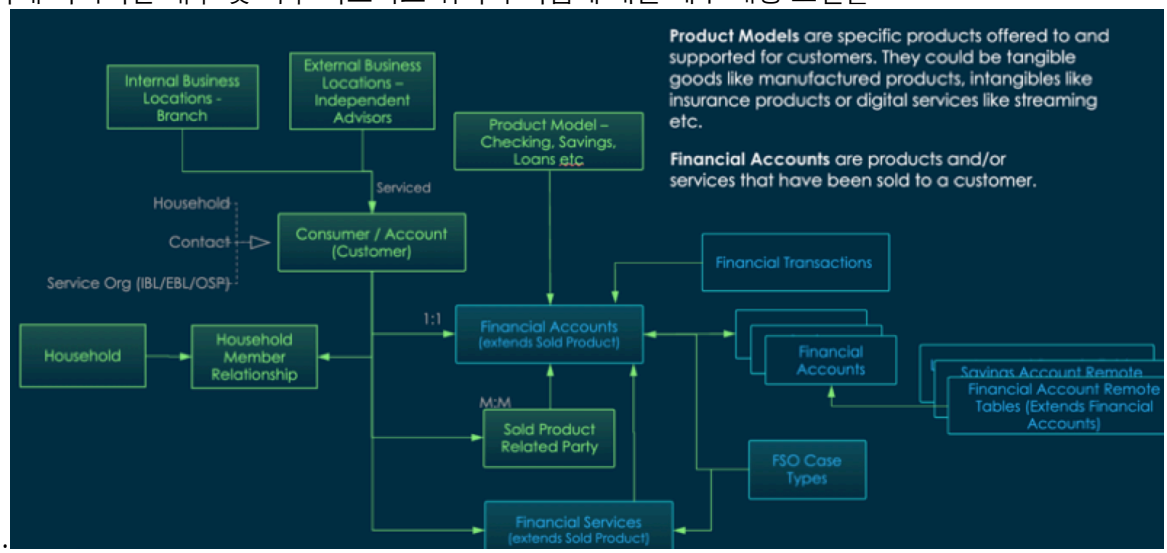



기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

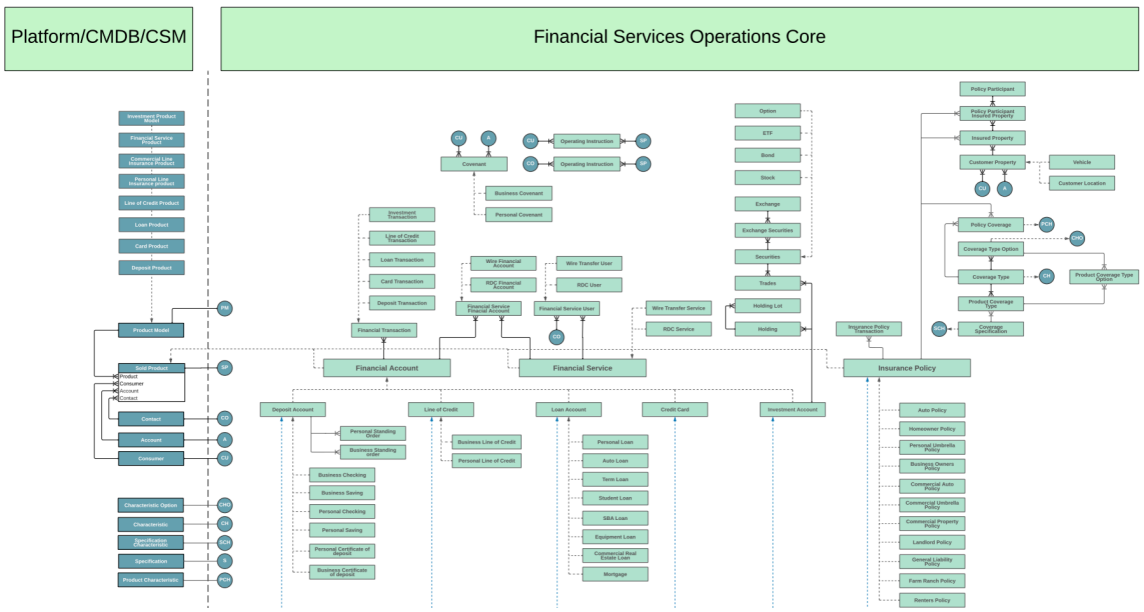
## 금융 서비스 모델

재무 서비스 데이터 모델의 금융 서비스 모델은 재무 계정과 연결된 서비스(예: 보물 서비스)를 캡처합니다. 이러한 금융 서비스에 대한 사용자(접촉 창구) 수준 제한을 기록합니다.
예를 들어 아래 이미지는 내부 및 외부 비즈니스 위치나 지점에 대한 재무 계정 모델을 표시합니다.




## 데이터 모델의 구조 **Financial Services Operations Core**

Financial Services Operations Core 는 필요에 맞게 확장하고 활용할 수 있는 구조화되고 유연한 데이터 모델을 생성하기 위한 프레임워크를 제공합니다. 다음 다이어그램은 Financial Services Operations Core 애플리케이션 내의 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.




## 재무 서비스 운영 데이터 모델의 **Financial Services Operations Core** 테이블

재무 서비스 운영 데이터 모델은 Financial Services Operations Core 애플리케이션에 포함된 다음 테이블을 사용하여 데이터를 저장합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Operations Core** 애플리케이션 테이블

| 테이블 레이블 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| 자동 대출 | sn_bom_auto_loan | 모든 자동차 대출 기록을 저장합니다. 이 테이블은 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| 채권 | sn_bom_bond | 모든 본드 정보를 저장합니다. 보안 [sn_bom_security] 테이블을 확장합니다. |
| 비즈니스 예금 증서 | sn_bom_b2b_certificate_of_deposit | 입금 계좌 |
| 기업 입출금 계좌 | sn_bom_b2b_checking_account | 소비자의 모든 당좌 예금 계좌 기록을 저장합니다. 입금 계좌 [sn_bom_deposit_account] 테이블을 확장합니다. |
| 비즈니스 신용 카드 | sn_bom_b2b_credit_card | 금융 계좌 |
| 기업 여신한도 | sn_bom_b2b_line_of_credit | 기업 대출 고객의 모든 신용 기록을 저장합니다. 신용 한도 테이블을 확장합니다. |
| 비즈니스 소유자 보험 | sn_bom_bo_ins_policy | 보험 증권 |
| 기업 저축 계좌 | sn_bom_b2b_saving_account | 비즈니스 고객의 모든 저축 계좌 기록을 저장합니다. 입금 계좌 [sn_bom_deposit_account] 테이블을 확장합니다. |
| 환불 이유 코드 | sn_bom_chargeback_reason_codes | |
| 클레임 기반 | sn_bom_claim_base | 금융 서비스 기본 |
| 상업용 자동 보험 | sn_bom_ca_ins_policy | 보험 증권 |
| 상업용 부동산 보험 | sn_bom_cp_ins_policy | 보험 증권 |
| 상용 부동산 대출 | sn_bom_commercial_real_estate_loan | 모든 상업용 부동산 대출 기록을 저장합니다. 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| 상업용 종합 보험 | sn_bom_cu_ins_policy | 보험 증권 |
| 차량 대출 | sn_bom_commercial_vehicle_loan | 모든 차량 대출 기록을 저장합니다. 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| 콘도 보험 | sn_bom_condo_ins_policy | 보험 증권 |
| 약정 | sn_bom_b2b_covenant | 비즈니스 고객의 모든 약정 기록을 저장합니다. |
| 약정 | sn_bom_covenant | 소비자에 대한 모든 약정 기록을 저장합니다. |
| 약정 | sn_bom_covenant_base | [sn_bom_b2b_covenant] 및 [sn_bom_covenant_base] |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Operations Core** 애플리케이션 테이블

| 테이블 레이블 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| | | 테이블은 약정 기본 테이블을 확장합니다. |
| 보장 사양 | sn_bom_coverage_specification | 사양 |
| 보장 유형 | sn_bom_coverage_type | 특성 |
| 보장 유형 옵션 | sn_bom_coverage_type_option | 특성 옵션 |
| 통화 ISO 코드 협회 | currency_iso_code_association | |
| 고객 재산 | sn_bom_customer_property | |
| 데이터 수정 백업 | sn_bom_data_fix_backup | |
| 입금 계좌 | sn_bom_deposit_account | 모든 입금 계좌 저장 – 당좌 예금 및 저축 기록. 재무 계좌 [sn_bom_financial_account] 테이블을 확장합니다. |
| 장비 대출 | sn_bom_equipment_loan | 모든 장비 대출 기록을 저장합니다. 이 테이블은 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| ETF | sn_bom_etf | 모든 ETF 정보를 저장합니다. 이 테이블은 보안 [sn_bom_security] 테이블을 확장합니다. |
| Exchange | sn_bom_exchange | |
| 농장 목장 보험 | sn_bom_fr_ins_policy | 보험 증권 |
| 금융 계좌 | sn_bom_financial_account | 예금 계좌, 대출 계좌, 신용 카드 계좌, 신용 한도 계좌 및 보험 증권 계좌 등 모든 금융 계좌를 저장합니다. 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블을 확장합니다. |
| 금융 기관 | sn_bom_financial_institution | 모든 금융 기관 기록을 저장합니다. 회사 [core_company] 테이블을 확장합니다. |
| 금융 서비스 | sn_bom_service | RDC 서비스 및 전신 송금 서비스 등 모든 금융 서비스를 저장합니다. 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블을 확장합니다. |
| 금융 서비스 금융 계좌 | sn_bom_m2m_service_financial_account | |
| 금융 서비스 사용자 | sn_bom_m2m_service_user | |
| 금융 서비스 기본 | sn_bom_case | 케이스 |
| 금융 서비스 케이스 | sn_bom_financial_service | 모든 금융 서비스 케이스를 저장합니다. 재무 서비스 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Operations Core** 애플리케이션 테이블

| 테이블 레이블 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| | | 기본 케이스 [sn_bom_case] 테이블을 확장합니다. |
| 금융 서비스 작업 | sn_bom_financial_task | 모든 금융 서비스 작업을 저장합니다. 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |
| 금융 작업 | sn_bom_task | 조회 작업, 클레임 작업, 신용 작업 및 대출 작업과 같은 모든 재무 작업을 저장합니다. 산업 작업 [sn_ind_task] 테이블을 확장합니다. |
| 금융 거래 | sn_bom_transaction | 예금, 대출 및 신용 카드 계좌에 대한 모든 금융 거래를 저장합니다. 산업 데이터 엔터티 [sn_ind_data_entity] 테이블을 확장합니다. |
| 일반 책임 보험 | sn_bom_gl_ins_policy | 보험 증권 |
| 단체 장애 보험 증권 | sn_bom_group_disability_ins_policy | 보험 증권 |
| 단체 생명 보험 증권 | sn_bom_group_life_ins_policy | 보험 증권 |
| 단체 구성원 정보 | sn_bom_group_member_info | 고객 재산 |
| 보유액 | sn_bom_holding | 보유 정보를 저장합니다. |
| 보유 로트 | sn_bom_holding_lot | 로트 정보를 보유하고 있습니다. |
| 주택 소유주 보험 | sn_bom_homeowner_ins_policy | 보험 증권 |
| 개인 장애 보험 | sn_bom_indiv_disab_policy | 보험 증권 |
| 개인 생명 보험 | sn_bom_indiv_life_policy | 보험 증권 |
| 보험 증권 | sn_bom_ins_policy | 모든 보험 증권 계정 기록을 저장합니다. 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블을 확장합니다. |
| 피보험자 재산 | sn_bom_insured_property | |
| 투자 계좌 | sn_bom_investment_account | 모든 투자 계좌 기록을 저장합니다. 재무 계좌 [sn_bom_financial_account] 테이블을 확장합니다. |
| 건물주 보험 | sn_bom_landlord_ins_policy | 보험 증권 |
| 라인 | sn_bom_line | |
| 신용 한도 | sn_bom_line_of_credit | 모든 신용 한도 계좌 기록을 저장합니다. 재무 계좌 [sn_bom_financial_account] 테이블을 확장합니다. |
| 대출 계좌 | sn_bom_loan_account | 모든 대출 계정 기록을 저장합니다. 재무 계좌 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Operations Core** 애플리케이션 테이블

| 테이블 레이블 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| | | [sn_bom_financial_account] 테이블을 확장합니다. |
| 위치 | sn_bom_location | 고객 재산 |
| 판매자 범주 코드 | sn_bom_merchant_category_code | |
| 주택 담보 대출 | sn_bom_mortgage | 모든 모기지 계좌 기록을 저장합니다. 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| 운영 지침 | sn_bom_b2b_operating_instruction | |
| 운영 지침 | sn_bom_operating_instruction | |
| 옵션 | sn_bom_option | 모든 옵션 정보를 저장합니다. 보안 [sn_bom_security] 테이블을 확장합니다. |
| 결제 네트워크 | sn_bom_payment_network | |
| 개인 자동 보험 | sn_bom_auto_ins_policy | 보험 증권 |
| 개인 예금 증서 | sn_bom_certificate_of_deposit | 입금 계좌 |
| 개인 입출금 계좌 | sn_bom_checking_account | 소비자의 모든 당좌 예금 계좌 기록을 저장합니다. 입금 계좌 [sn_bom_deposit_account] 테이블을 확장합니다. |
| 개인 신용 카드 | sn_bom_credit_card | 금융 계좌 |
| 개인 여신한도 | sn_bom_b2c_line_of_credit | 소비자에 대한 모든 신용 한도 기록을 저장합니다. |
| 개인 대출 | sn_bom_personal_loan | 모든 개인 대출 계정 기록을 저장합니다. 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| 개인 저축 계좌 | sn_bom_saving_account | 입금 계좌 |
| 개인 종합 보험 | sn_bom_pu_ins_policy | 보험 증권 |
| 보험 보장 | sn_bom_policy_coverage | 제품 특성 |
| 보험 관계자 | sn_bom_policy_participant | 판매된 제품 관련 당사자 |
| 보험 관계자 역할 | sn_bom_policy_participant_insured_property | |
| 제품 보장 유형 | sn_bom_product_coverage_type | 사양 특성 |
| 제품 보장 유형 옵션 | sn_bom_product_coverage_type_option | |
| RDC 금융 계좌 | sn_bom_m2m_rdc_financial_account | 금융 서비스 금융 계좌 |
| RDC 서비스 | sn_bom_rdc | 모든 RDC 재무 서비스 기록을 저장합니다. 재무 서비스 [sn_bom_service] 테이블을 확장합니다. |
| RDC 사용자 | sn_bom_m2m_rdc_user | 금융 서비스 사용자 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Operations Core** 애플리케이션 테이블

| 테이블 레이블 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| 임차인 보험 | sn_bom_renters_ins_policy | 보험 증권 |
| SBA 대출 | sn_bom_sba_loan | 모든 SBA(Small Business Administration) 대출 계좌 기록을 저장합니다. 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| 보안 | sn_bom_security | 모든 보안 정보를 저장합니다. 보안 [sn_bom_security] 테이블을 확장합니다. |
| 증권 거래 | sn_bom_m2m_security_exchange | |
| 서비스 정의 | sn_bom_service_definition | 재무 서비스 운영 애플리케이션 전반의 모든 워크플로우에 대해 구성된 모든 서비스 정의를 저장합니다. |
| 서비스 정의에 에이전트 기준이 있습니다. | sn_bom_m2m_service_definition_user_criteria | 애플리케이션 파일 |
| 서비스 정의에 고객 조건이 있습니다. | sn_bom_m2m_service_definition_customer_condition | 애플리케이션 파일 |
| 자동 이체 | sn_bom_b2b_standing_order | |
| 자동 이체 | sn_bom_standing_order | |
| 주식 | sn_bom_stock | 모든 재고 정보를 저장합니다. 보안 [sn_bom_security] 테이블을 확장합니다. |
| 학생 대출 | sn_bom_student_loan | 모든 학자금 대출 계좌 기록을 저장합니다. 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| 대출 기간 | sn_bom_term_loan | 모든 기간 대출 계정 기록을 저장합니다. 대출 계정 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다. |
| 거래 | sn_bom_trad | |
| 거래 | sn_bom_card_transaction | 모든 카드 트랜잭션 기록을 저장합니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블을 확장합니다. |
| 거래 | sn_bom_deposit_transaction | 모든 입금 거래 기록을 저장합니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블을 확장합니다. |
| 거래 | sn_bom_ins_policy_transaction | 모든 보험 트랜잭션 기록을 저장합니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블을 확장합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Operations Core** 애플리케이션 테이블

| 테이블 레이블 | 테이블 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| 거래 | sn_bom_investment_transaction | 모든 투자 트랜잭션 기록을 저장합니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블을 확장합니다. |
| 거래 | sn_bom_line_of_credit_transaction | 모든 신용 거래 한도 기록을 저장합니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블을 확장합니다. |
| 거래 | sn_bom_loan_transaction | 모든 대출 거래 기록을 저장합니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블을 확장합니다. |
| 차량 | sn_bom_vehicle | 고객 재산 |
| 계좌 이체 금융 계좌 | sn_bom_m2m_wire_transfer_financial_account | 금융 서비스 금융 계좌 |
| 계좌 이체 서비스 | sn_bom_wire_transfer | 모든 전신 송금 재무 서비스 기록을 저장합니다. 재무 서비스 [sn_bom_service] 테이블을 확장합니다. |
| 계좌 이체 사용자 | sn_bom_m2m_wire_transfer_user | 금융 서비스 사용자 |

## **Now Platform,** 고객 서비스 관리**(CSM)**및 구성 관리 데이터베이스**(CMDB)** 데이터 모델의 테이블 재무 서비스 운영

재무 서비스 운영 데이터 모델은 , 고객 서비스 관리(CSM)및 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 애플리케이션에 포함된 Now Platform다음 테이블을 사용하여 데이터를 저장합니다.

**Now Platform, CSM**및 구성 관리 데이터베이스**(CMDB)** 데이터 모델에 사용되는 재무 서비스 운영 테이블

| 테이블 | 설명 | 애플리케이션 |
|---|---|---|
| 비즈니스 위치 [sn_csm_business_location] | 비즈니스 위치 기록을 제공합니다. | CSM |
| 케이스 [sn_customerservice_case] | 고객 연락처 기록과 연결된 환자에 대한 케이스를 제공합니다. | CSM |
| 특성 [sn_prd_pm_characteristic] | 제품에 사용할 수 있는 속성을 제공합니다. | CMDB 작업 공간 |
| 특성 옵션 [sn_prd_pm_characteristic_option] | 제품에 사용할 수 있는 속성에 대한 옵션을 제공합니다. | CMDB 작업 공간 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Now Platform, CSM**및 구성 관리 데이터베이스**(CMDB)** 데이터 모델에 사용되는 재무 서비스 운영 테이블

| 테이블 | 설명 | 애플리케이션 |
|---|---|---|
| 소비자 [csm_consumer] | 소비자 기록과 연결된 환자 기록을 제공합니다. | CSM |
| 소비자 프로필 [sn_csm_consumer_profile] | 여러 소비자 프로필을 제공합니다. | CSM |
| 세대 구성원 [csm_household_member] | 세대에 추가된 환자 구성원의 기록을 제공합니다. | CSM |
| 설치 기반 항목 [sn_install_base_item] | 계정 또는 고객이 설치하거나 사용하는 제품을 제공합니다. | CSM |
| 위치 [cmn_location] | 환자와 연결된 주소를 제공합니다. | Now Platform |
| 제품 사양 [sn_prd_pm_specification] | 기능 수준에서 서비스 제공자가 고객에게 판매하는 제품을 정의합니다. | CMDB 작업 공간 |
| 요청 정의 [sn_ind_request_definition] | 작업 유형과 워크플로우를 요청 데이터 테이블과 연결합니다. | Now Platform |
| 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] | 환자가 고객으로서 구매한 제품을 제공하고 고객 (고객 계정 또는 소비자)에 대한 제품 모델 [cmdb_model] 테이블 또는 서비스 모델 [cmdb_service_product_model] 테이블을 참조합니다. | Now Platform |
| 사양 [sn_prd_pm_specification] | 산업 분야 애플리케이션에 포함된 사양에 대한 기본 테이블을 제공합니다. | CMDB 작업 공간 |
| 사양 특성 [sn_prd_pm_specification_characteristic] | 제품, 서비스 및 자원 사양에 대한 특성을 제공합니다. | CMDB 작업 공간 |
| 작업 [task] | 이 테이블을 확장하는 각 테이블에서 사용되는 일련의 표준 필드를 제공합니다. | Now Platform |
| 변수 [var_dictionary] | 애플리케이션 양식에 사용되는 모델의 동적 변수를 정의합니다. | Now Platform |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: , CSM및 구성 관리 데이터베이스(CMDB) 테이블에 대한 Now Platform자세한 내용은 산업 데이터 모델 테이블 및 고객 서비스 관리와 함께 설치되는 테이블을 참조하십시오.

## 외부 공급업체 애플리케이션과의 통합

스포크를 사용하기 위해 수행해야 하는 통합 스포크 및 작업 또는 필요한 요구 사항에 대한 정보를 제공합니다. 이러한 요구 사항은 외부 공급업체 애플리케이션에만 해당됩니다.

재무 서비스 운영 통합 스포크에는 다음 애플리케이션이 포함됩니다.

### 재무 서비스 운영 Socure와 통합

ServiceNow® 재무 서비스 운영 Socure와의 통합을 통해 더 많은 계정을 온보딩하고 위험을 줄이며 고객 확보 비용을 낮출 수 있습니다.

ServiceNow® 재무 서비스 운영 Socure 애플리케이션과 통합을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 고객의 온보딩 여정을 간소화합니다.
- 금융 서비스 KYC(Know Your Customer) 애플리케이션을 사용하는 플러그인을 사용하여 신청자의 신원과 자격을 확인합니다.
- 고객의 사기 점수를 조회하는 하위 플로우를 실행하여 고객의 위험 결정을 개선합니다.
- 고객이 Socure와의 통합으로 개발된 워크플로우에 Socure API를 재무 서비스 운영 포함할 수 있도록 합니다.
- 위험 분석 및 문서 검증 프로세스를 간소화합니다.

시작하기

탐색



Socure와 통합을 통합 재무 서비스 운영 하여 얻을 수 있는 이점에 대해 알아보십시오.

구성



통합을 계획하고 구성합니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용



Socure 애플리케이션과의
통합 FSO 작업을 수행합니다.

참조



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



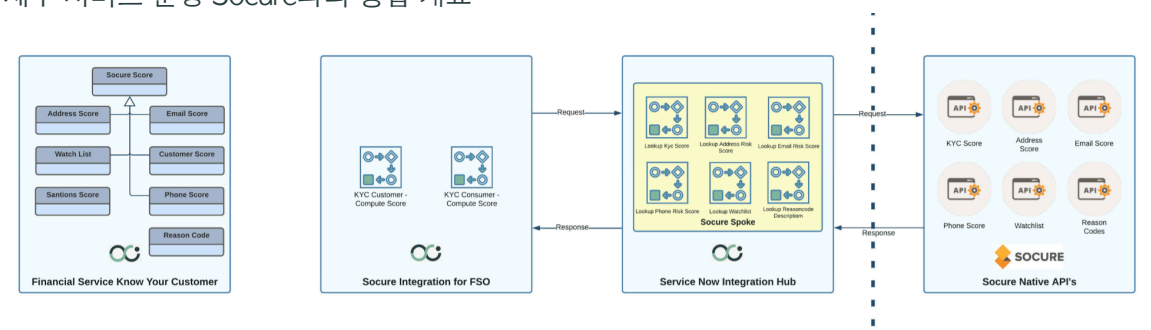
## Socure와의 통합 살펴보 재무 서비스 운영 기

Financial Services Socure와의 통합을 통해 워크플로우에 Socure API를 내장하고 위험 분석 프로세스를 간소화할 수 있습니다.

## 아키텍처 개요

다음 다이어그램은 Socure 통합의 설계와 각 계층 재무 서비스 운영 이 수행하는 역할(FSO)을 볼 수 있는 개략적인 개요를 제공합니다.

재무 서비스 운영 Socure와의 통합 개요




© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Socure** 통합의 계층

| 레이어 | 설명 |
| --- | --- |
| 스포크 레이어 | Socure 스포크 플러그인이 포함된 계층입니다. 이 계층은 REST API를 사용하여 Socure와 상호 작용하는 작업을 제공합니다. |
| 어댑터/중간층 | 애플리케이션을 포함하는 계층입니다 재무 서비스 운영 . 이 레이어는 다음을 제공합니다.<br>• Socure 스포크에서 작업을 소비하는 하위 플로우입니다. 각 작업에는 모든 작업을 함께 호출하는 개별 하위 플로우와 결합된 하위 플로우가 있습니다.<br>• Socure에서 최신 이유 코드 및 설명을 가져오는 예약된 플로우입니다.<br>주: Socure를 처음 사용하는 경우 예약된 흐름을 활성화하고 원하는 빈도를 설정해야 합니다. |
| FSO 레이어 | 기존 Financial Services Know Your Customer 서비스를 포함하는 계층입니다. Socure에서 반환하는 고객 관련 ID 검증 데이터를 저장하기 위해 이 서비스에 추가 테이블 및 서비스 정의가 추가됩니다.<br>서비스 정의는 다음과 같습니다.<br>• Socure-CDD–고객<br>• Socure-CDD–연락처 |

재무 서비스 운영 Socure와의 통합 설정

신규 고객을 온보딩하는 데 필요한 활동을 수행할 수 있도록 Socure 계정을 인스턴스와 ServiceNow® 통합합니다.

여러 사용 사례에 대해 플로우에서 Socure 통합을 설정하고 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 새 고객 계정을 온보딩하거나 기존 고객에 대한 정보를 주기적으로 업데이트 KYC 하는 동안 (KYC) 애플리케이션에서 Financial Services Know Your Customer 정보를 얻으려고 한다고 가정해 보겠습니다.

## 애플리케이션 설정

통합을 설정하려면 다음 작업을 수행합니다.

1. 통합 허브 구독을 요청합니다. 방법을 알아보려면 통합 허브 요청을 참조하십시오.
2. Socure 스포크를 자동으로 활성화하는 Socure 애플리케이션 ServiceNow Store 과의 통합을 활성화 재무 서비스 운영 합니다.
3. Socure 스포크를 설정합니다. 방법을 알아보려면 Socure 스포크 설정을 참조하세요.

**Socure** 애플리케이션과 재무 서비스 운영 통합 활성화

를 사용하여 재무 서비스 운영개발된 재무 서비스 운영 워크플로우에 Socure API를 포함할 수 있도록 Socure와 통합(com.sn_fso_intg_socure) 애플리케이션을 활성화합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 검색 필드에 `Integration with Socure#` 입력합니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 응용 프로그램을 찾을 수 없는 경우 스토어에서 ServiceNow® 요청해야 할 수 있습니다. 사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하십시오.

3. 설치를 선택합니다.

### 에서 **Socure** 스포크 활성화 **Integration Hub**

에서 Socure spoke 플러그인(com.sn_socure_spoke)을 활성화합니다 Integration Hub. 이 플러그인을 활성화하면 통합 관련 컨텐츠에 대한 경험을 향상시킬 플로우 디자이너 수 있습니다. 사전 구축된 플로우 및 작업을 사용하여 통합을 자동화하거나 고유한 통합 자동화를 생성할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

Socure 스포크를 설정하려면 Socure 스포크 설정의 지침을 따르십시오.

### **Financial Services Know Your Customer** 구성

Financial Services Know Your Customer (KYC)는 Socure 애플리케이션과의 Financial Services 통합을 설치할 때 자동으로 설치됩니다. 이 서비스를 사용하면 신청자의 신원을 확인하고 자격을 평가할 수 있습니다.

KYC에 대한 자세한 내용은 Financial Services Know Your Customer를 참조하십시오.

### Socure와의 재무 서비스 운영 통합 구성

Socure 애플리케이션과의 재무 서비스 운영 통합을 구성하여 고객의 ID를 확인하고 고객의 위험 결정을 개선합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 플로우 디자이너.
2. 검색 필드에서 **Sync Reason Codes Flow**를 검색합니다.
3. 플로우의 조건과 빈도를 설정하려면 트리거 필드를 선택합니다.
4. 저장된 플로우 목록에서 활성화할 플로우를 찾아 엽니다.
5. 활성화를 클릭합니다.

   주: Socure와의 재무 서비스 운영 통합을 처음 사용하는 경우 예약된 플로우를 활성화하고 원하는 빈도를 설정해야 합니다.

6. 서비스 정의(Socure - CDD - 고객 및 Socure - CDD - 접촉 창구) KYC 를 구성합니다. 플로우 및 서비스 정의 구성에 대한 정보는 재무 서비스 운영 애플리케이션에 대한 서비스 정의 구성의 내용을 참조하십시오플로우 구성.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### Socure와의 통합과 함께 설치되는 재무 서비스 운영 구성요소

Socure와 통합(com.sn_fso_intg_socure) 플러그인을 재무 서비스 운영 활성화하면 테이블을 비롯한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

## 설치된 플러그인

다음 플러그인은 Socure 애플리케이션(com.sn_fso_intg_socure) 플러그인과 통합과 함께 재무 서비스 운영 설치됩니다.

Socure와의 통합을 위한 재무 서비스 운영 플러그인

| 플러그인 | 설명 |
|---|---|
| Financial Services Know Your Customer (com.sn_bom_kyc) | 이 애플리케이션은 다음 Financial Services Know Your Customer (KYC) 애플리케이션 중 하나를 설치하면 자동으로 설치됩니다. Financial Services Know Your Customer 는 재무 서비스 운영 애플리케이션 전반의 워크플로우에 사용되는 KYC 작업을 관리합니다. |
| Socure 스포크 (com.sn_socure_spoke) | 이 애플리케이션은 기업이 신규 고객을 온보딩하는 데 필요한 실사 활동을 수행하는 데 도움이 되는 작업 목록을 제공합니다. |

## 역할

KYC 프로세스를 완료하기 위해 설치된 여러 역할이 있습니다. 재무 서비스 비즈니스 수명주기, 재무 서비스 클라이언트 수명주기 및 재무 서비스 고객 파악 애플리케이션과 함께 설치되는 역할은 비동기식으로 작동하여 모든 KYC 작업을 완료합니다.

- 비즈니스 클라이언트의 경우: sn_bom_clo_b2b.admin, sn_bom_clo_b2b.agent_connector, sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent, sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_kyc.b2b_account_agent, sn_bom_kyc.b2b_contact_agent.
- 개인 클라이언트의 경우: sn_bom_clo_b2c.admin, sn_bom_clo_b2c.manager 또는 sn_bom_clo_b2c.agent, sn_bom_kyc.admin, sn_bom_kyc.b2c_account_agent 또는 sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

## 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| Socure 점수<br><br>[sn_bom_kyc_socure] | Socure 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . |
| 주소 위험<br><br>[sn_bom_kyc_socure_address_risk] | 주소 위험 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 [Socure 점수] 테이블을 확장합니다. |
| 이메일 위험<br><br>[sn_bom_kyc_socure_email_risk] | 이메일 위험 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 [Socure 점수] 테이블을 확장합니다. |
| 고객 점수<br><br>[sn_bom_kyc_socure_kyc] | 고객 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 [Socure 점수] 테이블을 확장합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| 전화 위험<br><br>[sn_bom_kyc_socure_phone_risk] | 전화 위험 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 [Socure 점수] 테이블을 확장합니다. |
| 사유 코드<br><br>[sn_bom_kyc_socure_reason_code] | 이유 코드를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . |
| 제재<br><br>[sn_bom_kyc_socure_sanction] | 제재 목록을 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . |
| 관심 목록<br><br>[sn_bom_kyc_socure_watch_list] | 감시 목록을 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . |
| 사기 점수<br><br>(sn_bom_kyc_socure_fraud_response) | 사기 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . |

## FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 구성

하위 플로우를 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 선택하고 구성하여 조직의 사기 점수를 얻습니다.

### 시작하기 전에
필요한 역할: admin

### 이 태스크 정보
이 절차에서는 스포크를 통해 클레임 사기 점수 조회 선택기 또는 클레임 사기 점수 하위 플로우 조회 옵션을 선택할 수 있습니다.

**팁:** 스포크를 통해 클레임 사기 점수 조회 선택기 옵션을 사용하면 최소한의 구성이 필요하며 여러 타사 어댑터 시스템을 구성할 수 있습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 플로우 디자이너.
2. 하위 플로우 탭을 선택합니다.
3. 선택한 하위 플로우 옵션에 따라 다음 작업을 완료합니다.

| 옵션 | 설명 |
| --- | --- |
| 클레임 사기 점수 조회 | **a.** 애플리케이션 검색 필드에서 FRISS와의 **Financial Services Operations** Integration을 검색합니다.<br>**b.** 저장된 하위 플로우 목록에서 클레임 사기 점수 조회 옵션을 찾아 엽니다. |
| 스포크 선택기를 통해 클레임 사기 점수 조회 | **a.** 애플리케이션 검색 필드에서 **Financial Services Operations Core**를 검색합니다.<br>**b.** 이름 검색 필드에서 스포크를 통해 클레임 사기 점수 조회 선택기 옵션을 검색하고 엽니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 테스트를 선택합니다.
   하위 플로우 테스트 대화상자가 열립니다.
   작업에 사용할 하위 플로우의 입력 값을 정의합니다. 정의한 값은 이후 테스트 실행 시 자동으로 채워집니다.
5. 테스트 실행을 선택합니다.

   주: 백그라운드에서 비동기식으로 하위 플로우를 테스트하려면 백그라운드에서 테스트 실행 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 실행이 백그라운드에서 비동기적으로 완료된 후에만 실행 세부 정보가 표시됩니다. 또한 실행 상세 정보는 실행이 완료된 후에만 하위 플로우와 연결됩니다.

6. 플로우가 실행된 후 하위 플로우가 실행되었음을 선택합니다 . 하위 플로우를 보려면 여기를 클릭하십시오.
   실행 상세 정보가 열립니다.

## Jack Henry jXchange와 Financial Services Operations 통합

ServiceNow® Jack Henry jXchange와의 재무 서비스 운영 통합를 통해 에이전트는 Jack Henry jXchange SilverLake 핵심 뱅킹 애플리케이션의 조회 기능을 사용할 수 있습니다. Jack Henry jXchange 스포크와 재무 서비스 운영를 통합하면 에이전트가 고객 및 금융 계정에 대한 정보를 조회할 수 있습니다.

중요사항: Utah 릴리스부터 Jack Henry Associates(JHA) jXchange와 재무 서비스 운영 통합 애플리케이션의 이름이 Jack Henry jXchange와 재무 서비스 운영 통합으로 변경되었습니다.

### 개요

Jack Henry jXchange와의 재무 서비스 운영 통합를 통해 에이전트는 모든 FSO 뱅킹 애플리케이션을 사용하여 고객 및 금융 계정에 대한 정보를 빠르게 조회하고 검증할 수 있습니다.

### 통합의 주요 기능

Jack Henry jXchange와의 재무 서비스 운영 통합를 통해 에이전트는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

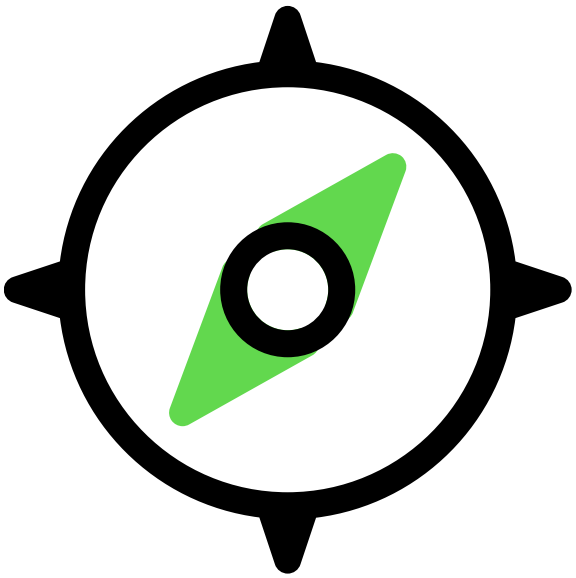
- 저축, 당좌 및 대출 계정에서 고객의 정보와 금융 계정 데이터를 통합하여 이행자가 케이스를 보다 쉽게 생성하고 관리할 수 있도록 합니다.
- 고객에게 더 빠르고 나은 서비스를 제공하여 고객 만족도를 높일 수 있습니다.
- 조직에서 엔드 투 엔드 디지털 금융 서비스 프로세스를 혁신할 수 있도록 합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

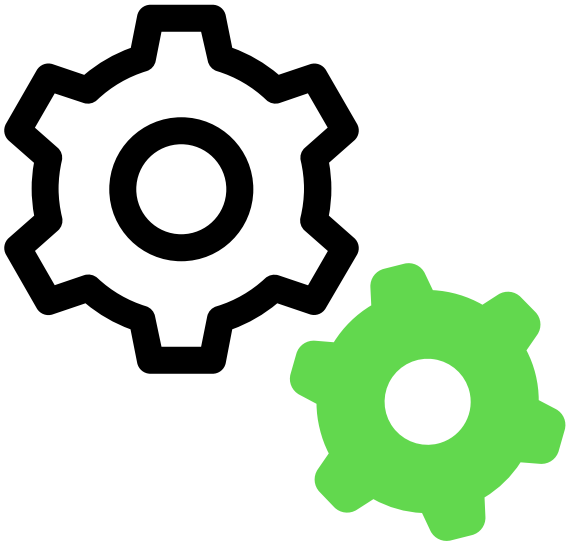
## 이 통합에 대해 알아보기

### 탐색



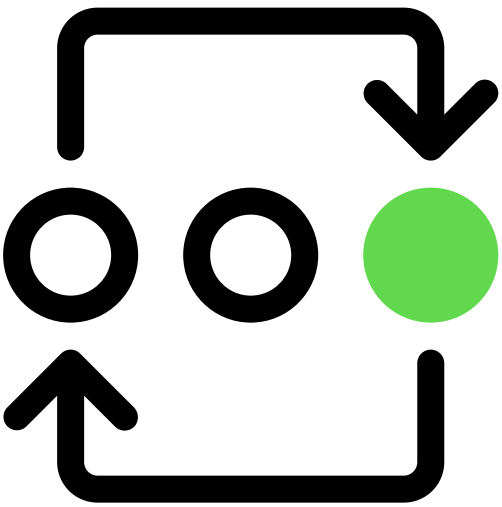
Jack Henry jXchange와의 통합 재무 서비스 운영 으로 얻을 수 있는 이점에 대해 알아봅니다.

### 구성



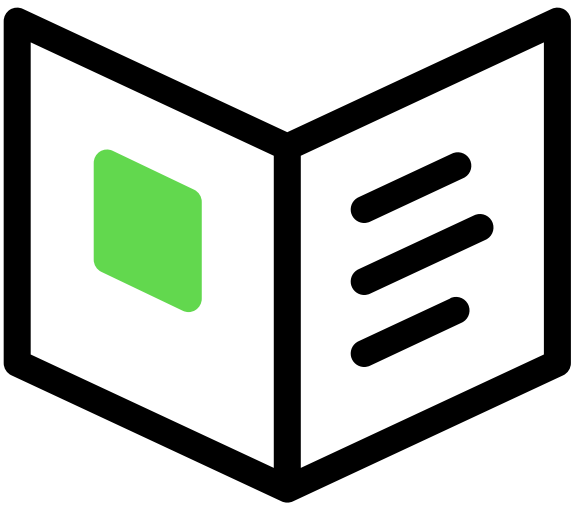
통합을 계획하고 구성합니다.

### 사용



Jack Henry jXchange 애플리케이션과 통합 FSO 합니다.

### 참조



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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

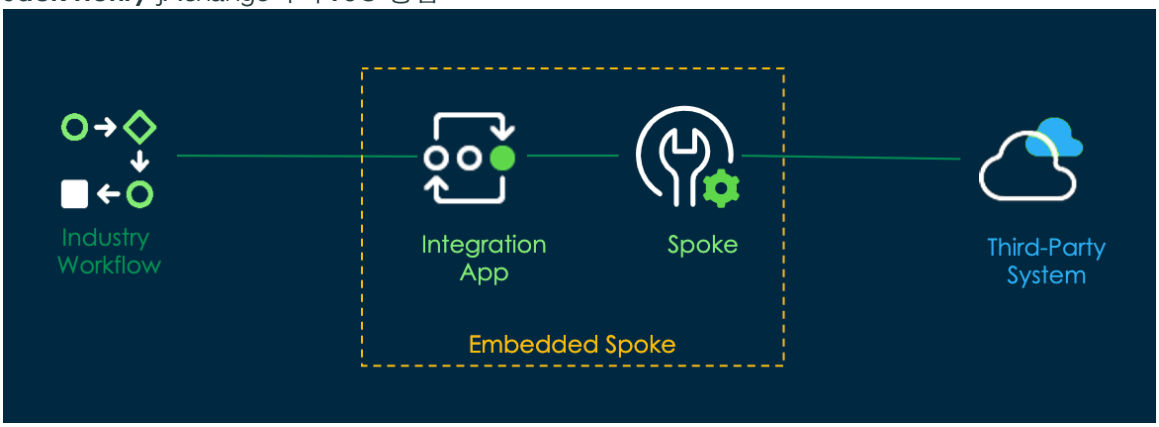
## **Jack Henry** jXchange와의 재무 서비스 운영 통합 살펴보기

애플리케이션을 Jack Henry jXchange와의 재무 서비스 운영 통합 사용하면 에이전트가 필요한 기록 정보 시스템에 액세스하여 고객의 재무 및 계정 정보를 신속하게 조회하고 확인할 수 있습니다. 또한 이 통합을 통해 조직은 엔드 투 엔드 디지털 금융 서비스 프로세스를 변환할 수 있습니다.

### 아키텍처 개요

다음 다이어그램은 Jack Henry jXchange 통합의 설계와 각 계층이 수행하는 재무 서비스 운영 역할(FSO)에 대한 개략적인 개요입니다. 다이어그램 다음에 나오는 테이블에서는 여러 계층에 대해 설명합니다.

**Jack Henry** jXchange와의 **FSO** 통합




**Jack Henry jXchange** 통합의 계층

| 레이어 | 설명 |
|---|---|
| 산업 워크플로우/FSO 계층 | 애플리케이션을 포함하는 계층입니다 재무 서비스 운영 . |
| 통합 계층 | 애플리케이션과 통합하는 데 도움이 되고 데이터 모델에 정보를 저장하는 계층입니다 재무 서비스 운영 . 이 레이어는 다음 구성요소를 제공합니다.<br>• 레이어와 스포크 레이어의 FSO 엔드 투 엔드 통합입니다.<br>• Jack Henry jXchange 스포크에서 작업을 소비하는 하위 플로우입니다. 각 작업에는 모든 작업을 함께 호출하는 개별 하위 플로우와 결합된 하위 플로우가 있습니다. 결합된 하위 플로우는 다음과 같습니다.<br>◦ 고객 데이터 조회 adpr<br>◦ 고객 정보 조회 adpr<br>◦ 고객의 금융 계정 조회 ADPR<br>◦ 금융 거래 adpr 조회<br>• 고객의 상세 정보 및 금융 계좌 상세 정보를 조회하기 위해 금융 계좌 및 계좌 유형을 입력으로 전달하여 플로우에서 호출할 수 있는 하위 플로우입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Jack Henry jXchange** 통합의 계층

| 레이어 | 설명 |
| --- | --- |
| 스포크 레이어 | Jack Henry jXchange 스포크 플러그인이 포함된 계층입니다. 이 계층은 REST 웹 서비스를 사용하여 Jack Henry jXchange API와 상호작용하는 조치를 제공합니다. Jack Henry jXchange 스포크 작업은 다음과 같습니다.<br>• 고객 정보 스트림 조회<br>• ID로 고객 정보 조회<br>• 금융 계정 스트림 조회<br>• 계정 상세 정보로 금융 계정 조회<br>• 금융 트랜잭션 스트림 조회 |

재무 서비스 운영 **Jack Henry jXchange** 스포크와의 통합 설정

인스턴스를 Jack Henry jXchange 계정과 통합 ServiceNow 하여 고객 및 계정 정보에 빠르게 액세스하고 확인할 수 있습니다.

여러 사용 사례의 플로우에서 Jack Henry jXchange 통합을 설정하고 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 은행의 과도한 청구 또는 수수료에 대해 불만을 제기한다고 가정해 보겠습니다. 이 통합을 통해 불만 플로우를 사용하여 불만을 제기할 수 있습니다.

## 애플리케이션 설정

통합을 설정하려면 다음 작업을 수행합니다.

1. 구독을 Integration Hub 요청합니다. 방법에 대한 자세한 내용은 통합 허브 요청을 참조하십시오.
2. 재무 서비스 운영 에서 Integration with Jack Henry jXchange 애플리케이션을 ServiceNow Store설치하면 Jack Henry jXchange 스포크가 자동으로 활성화됩니다. 인스턴스를 Jack Henry jXchange 계정과 통합하고 설정하는 ServiceNow 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 잭 헨리 jXchange 살 .

**Jack Henry** jXchange와의 재무 서비스 운영 통합 구성

재무 서비스 운영 요청을 인증 ServiceNow 하기 위해 Jack Henry jXchange 연결 및 자격 증명 기록을 사용하여 Integration with Jack Henry jXchange 애플리케이션을 구성하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 플로우 디자이너.
2. 연결 구성을 사용자 지정하려면 다음의 연결 설정에 액세스합니다. 플로우 디자이너 > 연결 을 클릭하고 JHA를 선택합니다.
   연결 구성을 업데이트하는 방법에 대한 자세한 내용은 Jack Henry jXchange 스포크 설정을 참조하십시오.
3. 다른 속성을 업데이트하려면 다음으로 이동하십시오. 통합 허브 > 연결 및 자격 증명 별칭 을 클릭하고 필요한 정보를 편집합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 다음으로 이동 플로우 디자이너 > 디자이너 > 작업 탭을 클릭하고 테스트하려는 금융 계정 스트림 조회 작업을 선택합니다.
5. 테스트를 클릭합니다.
   테스트 작업 대화 상자가 표시됩니다.
6. 작업에 대한 필드를 입력합니다.

   주: 테스트 동작 대화 상자에서 모든 필수 필드를 작성합니다.

7. 테스트 실행을 클릭합니다.

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

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

### 다음에 수행할 작업
작업 실행 세부 정보를 보려면 테스트 실행이 완료되었습니다. 작업 실행 상세 정보를 봅니다.

## **Jack Henry jXchange** 스포크와의 통합과 함께 재무 서비스 운영 설치되는 구성요소

Jack Henry와 통합 jXchange 스포크(com.sn.jha.spoke)를 활성화 재무 서비스 운영 하면 플러그인 및 테이블을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

### 설치된 플러그인

다음 테이블에는 com.sn_fso_intg_jha(Jack Henry jXchange 애플리케이션) 플러그인과 통합 플러그인과 함께 재무 서비스 운영 설치되는 플러그인이 포함되어 있습니다.

**Integration with Jack Henry jXchange** 애플리케이션과 재무 서비스 운영 함께 설치되는 플러그인

| 플러그인 | 설명 |
|---|---|
| Jack Henry jXchange 스포크<br><br>(com.sn.jha.spoke) | Jack Henry jXchange 코어 시스템에 대한 커넥터입니다. |
| Financial Services Operations Core<br><br>(com.sn_bom) | 뱅킹 애플리케이션을 설치할 재무 서비스 운영 때 자동으로 설치되는 애플리케이션입니다. |

### 설치되는 테이블

데이터를 저장하기 위한 새 테이블이 생성되지 않았지만 Jack Henry jXchange 통합을 위해 5개의 맵핑 테이블이 생성되었습니다. 다음 표에서는 매핑 테이블 세부 정보를 설명합니다.

**Integration with Jack Henry jXchange** 애플리케이션과 함께 설치되는 재무 서비스 운영 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 계정 매핑<br><br>[sn_fso_intg_jha_account_mapping] | ID 필드에 고유 식별 값을 저장하는 테이블입니다. 계정 기록에서 생성된 이 값이 생성되었습니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Integration with Jack Henry jXchange** 애플리케이션과 함께 설치되는 재무 서비스 운영 테이블

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| 소비자 매핑<br><br>[sn_fso_intg_jha_consumer_mapping] | ID 필드에 고유 식별 값을 저장하는 테이블입니다. 이 값은 소비자 기록이 만들어질 때 생성되었습니다. |
| 연락처 매핑<br><br>[sn_fso_intg_jha_contact_mapping] | ID 필드에 고유 식별 값을 저장하는 테이블입니다. 이 값은 접촉 창구 기록이 생성될 때 생성되었습니다. |
| 재무 회계 매핑<br><br>[sn_fso_intg_jha_financial_account_mapping | ID 필드에 고유 식별 값을 저장하는 테이블입니다. 이 값은 금융 계좌 기록이 생성될 때 생성되었습니다. |
| 제품 모델 매핑<br><br>[sn_fso_intg_jha_product_model_mapping] | ID 필드에 고유 식별 값을 저장하는 테이블입니다. 이 값은 제품 모델 기록이 생성될 때 생성됩니다. |

## Visa와의 재무 서비스 운영 통합

이를 ServiceNow® Visa와의 재무 서비스 운영 통합 통해 Visa 스포크 작업을 사용하여 VROL(Visa Resolve Online) API와 원활하게 통합하여 다양한 분쟁 수명주기 이벤트를 관리할 수 있습니다.

## 시작하기

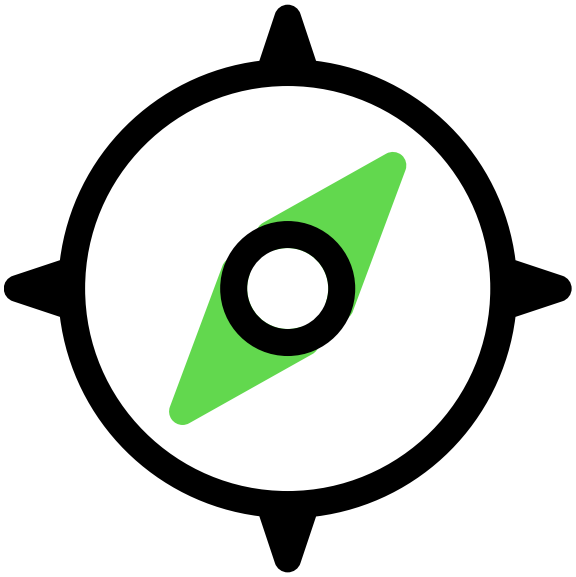
Visa와의 재무 서비스 운영 통합 애플리케이션은 다음을 수행하는 데 도움이 될 수 있습니다.

- 데이터 모델에 대한 하위 플로우 및 업데이트와 함께 통합 계층을 사용하여 Visa 스포크를 원활하게 사용합니다.
- 분쟁 에이전트의 작업 부하를 줄이고 전반적인 효율성을 개선합니다.
- 카드 분쟁 프로세스를 효율적으로 관리합니다.



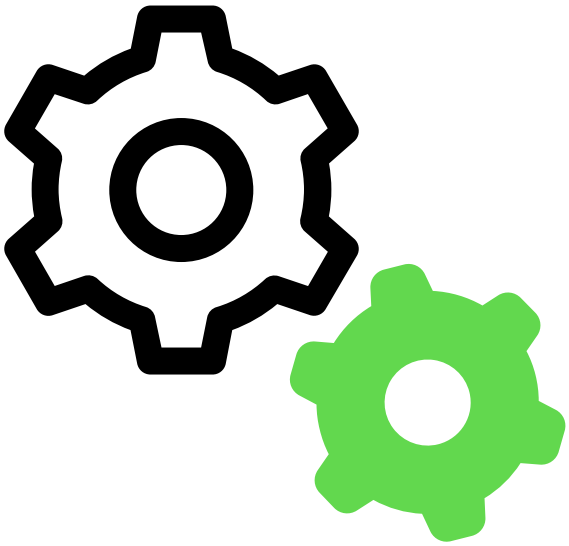
© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 탐색



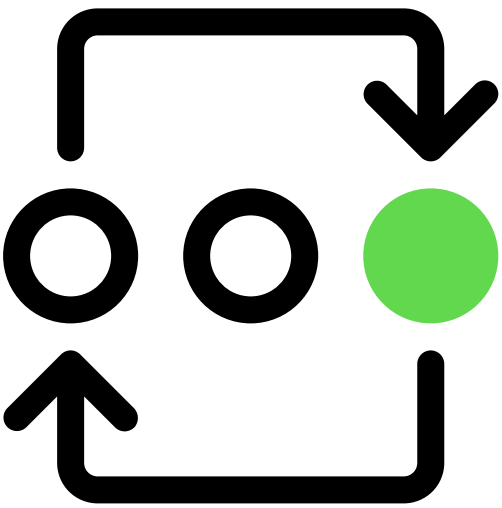
애플리케이션 통합 Visa와의 재무 서비스 운영 통합 이 제공하는 이점에 대해 알아봅니다.

### 구성



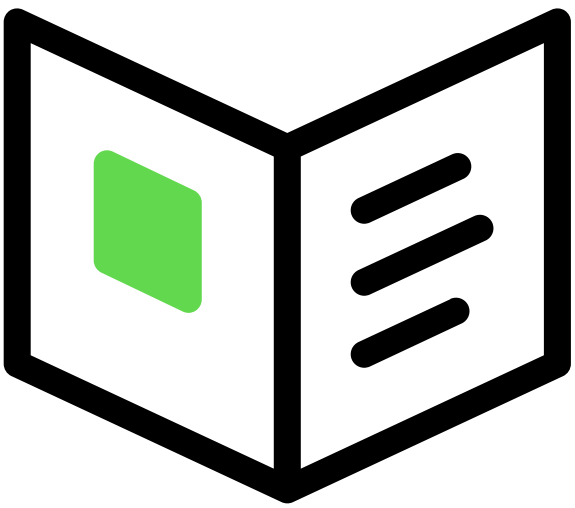
통합을 계획하고 구성합니다.

### 통합



애플리케이션 통합 Visa와의 재무 서비스 운영 통합 작업

### 참조



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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 스토어에서 요청 Visa와의 재무 서비스 운영 통합

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

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

## 문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 개발자 사이트에서 고유한 앱을 만드는 방법에 대해 자세히 알아보세요.
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원

### Visa와의 재무 서비스 운영 통합 탐색

애플리케이션을 사용하여 분쟁 워크플로우에 원활하게 연결하고 분쟁 해결을 Visa와의 재무 서비스 운영 통합 관리하는 방법에 대해 알아봅니다.

## 개요

Visa와의 재무 서비스 운영 통합 금융 기관이 Visa 스포크 작업을 사용하여 VROL API와 통합할 수 있도록 허용합니다. 이 통합을 통해 트랜잭션 검색 수행, 분쟁 케이스 생성, 분쟁 질문서 제출, 사기 보고 등 다양한 분쟁 수명주기 이벤트를 관리할 수 있습니다. Visa 스포크 작업을 사용하기 위해 다음과 같은 하위 플로우를 제공합니다.

- 트랜잭션에서 케이스 생성
- 트랜잭션 또는 케이스에서 분쟁 개시
- 분쟁 질문서 제출

## 워크플로우

VROL 시스템에서 카드 분쟁 플로우를 Visa 스포크와 통합 재무 서비스 운영 하여 다음 작업을 수행합니다.

1. 분쟁 케이스를 생성합니다.
2. 분쟁을 개시합니다.
3. 비자 질문서를 제출합니다.

## 발급자에 대한 주요 이점

- 최종 사용자 경험 개선.
- 가치 실현 기간 단축 및 간소화된 유지보수.
- 케이스 생성 및 질문서 제출과 같은 이벤트를 사용하여 분쟁 수명주기를 관리합니다.
- 데이터 모델 요소를 활용하여 하위 플로우에 사용되는 필수 정보를 활용합니다.

### Visa와의 재무 서비스 운영 통합 구성

Visa와의 재무 서비스 운영 통합 구현을 계획하고 구성합니다.

## 구성 개요

인스턴스에 구성 Visa와의 재무 서비스 운영 통합ServiceNow 하려면 작업 시퀀스를 설정해야 합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 통합 허브 구독을 요청합니다 .

   를 Integration Hub 사용하여 Visa 계정을 인스턴스와 통합합니다 ServiceNow .

2. Visa와의 재무 서비스 운영 통합 설치.

   에서 (com.sn_fso_intg_visa) 애플리케이션을 설치할 Visa와의 재무 서비스 운영 통합 수 있습니다 ServiceNow Store. 이 애플리케이션은 관련 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

3. Visa 스포크 활성화.

   IntegrationHub를 사용하면 에서 특정 이벤트가 발생할 ServiceNow때 플로우의 일부로 타사 API를 실행할 수 있습니다. 스포크라고 하는 이러한 통합을 쉽게 구성할 수 있으며 스크립트를 작성할 필요 없이 강력한 작업을 신속하게 추가할 수 있습니다.

4. 인스턴스 자격 증명을 설정합니다.

   Visa와의 재무 서비스 운영 통합 요청을 인증 ServiceNow 하기 위해 Visa 연결 및 자격 증명 기록을 사용하여 애플리케이션을 구성합니다.

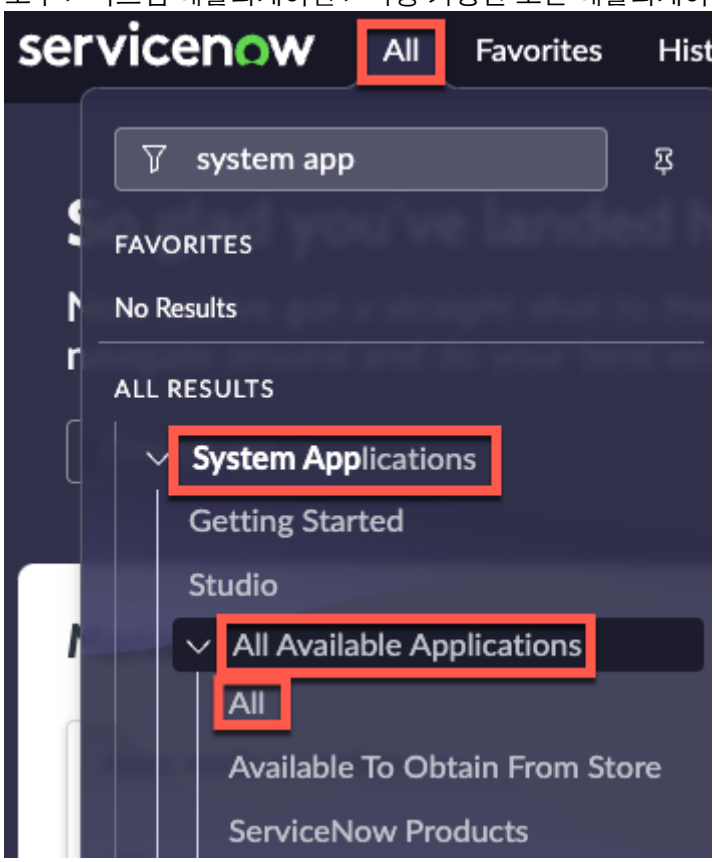
### Visa와의 재무 서비스 운영 통합 설치

관리자 역할이 있으면 Visa와의 재무 서비스 운영 통합 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.






© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

2. Visa와의 재무 서비스 운영 통합 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn_fso_intg_visa)을 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

   설치될 예정이거나 현재 설치되어 있거나 설치해야 하는 종속 플러그인과 애플리케이션이 나타납니다. 플러그인 또는 애플리케이션을 설치해야 하는 경우 이를 먼저 설치해야 Visa와의 재무 서비스 운영 통합를 설치할 수 있습니다.

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

   중요사항: 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

### Visa 스포크 활성화

에서 통합 허브 ServiceNow Store에서 Visa 스포크를 활성화하고 결제 및 보안 데이터에 대한 빠른 액세스를 활성화합니다. 스포크를 사용하여 트랜잭션을 검색하고, 판매자와 공동 작업하고, 분쟁을 관리하고, 보안이 강화된 기타 기능을 수행할 수 있습니다

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 플로우 디자이너.
2. 연결 구성을 사용자 지정하려면 다음의 연결 설정에 액세스합니다. 플로우 디자이너 > 연결 을 클릭하고 **Visa**를 선택합니다.
   연결 구성을 업데이트하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Visa 스포크 .

### Visa와의 재무 서비스 운영 통합 설정

Visa와의 재무 서비스 운영 통합 요청을 인증 ServiceNow 하기 위해 Visa 연결 및 자격 증명 기록을 사용하여 애플리케이션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 작업에 대한 필드를 입력합니다.

   주: 테스트 동작 대화 상자에서 모든 필수 필드를 작성합니다.

5. 테스트 실행을 클릭합니다.

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

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

다음에 수행할 작업
작업 실행 세부 정보를 보려면 테스트 실행이 완료되었습니다. 작업 실행 상세 정보를 봅니다.

### Visa와의 재무 서비스 운영 통합 참조

참조 주제는 애플리케이션을 구성하고 관리하는 Visa와의 재무 서비스 운영 통합 데 사용하는 설치된 구성요소 및 하위 플로우에 대한 추가 정보를 제공합니다.

## 설치된 플러그인

다음 플러그인은 애플리케이션(com.sn_fso_intg_visa)과 Visa와의 재무 서비스 운영 통합 함께 설치됩니다.

Visa와의 재무 서비스 운영 통합용 플러그인

| 플러그인 | 설명 |
|---|---|
| Visa 스포크 [com.sn_visa_spoke] | 이 애플리케이션은 사용자가 거래를 검색하고, 판매자와 공동 작업하고, 분쟁을 관리하고, 보안이 강화된 기타 기능을 수행하는 데 도움이 되는 작업 목록을 제공합니다. |
| Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 [com.sn_bom_visa_cp] | 이 신청서는 비자 지침에 따라 다양한 분쟁 범주에 따라 분쟁 관련 정보를 수집하기 위한 질문서를 제공합니다. |

### Visa와의 재무 서비스 운영 통합 하위 플로우

다음 Visa와의 재무 서비스 운영 통합 애플리케이션 하위 플로우를 사용하여 카드 분쟁 관리 프로세스를 처리할 수 있습니다.

주: 결정 테이블과 Visa 토큰 서비스 템플릿을 사용하여 선택한 토큰 제공자를 Visa 통합 하위 플로우와 통합합니다. 이 통합을 통해 중요한 정보를 포함할 수 있는 Visa API에 안전하게 액세스할 수 있습니다. 토큰 제공자를 위한 하위 플로우 템플릿을 구현하여 Visa에 요청을 보내기 전에 토큰화를 해제하고 시스템과의 원활한 통합을 위해 Visa로부터 응답을 받은 후 토큰화를 보장해야 합니다 ServiceNow .

Visa와의 재무 서비스 운영 통합 하위 플로우

| 하위 플로우 | 설명 |
|---|---|
| 트랜잭션에서 케이스 생성 | 사용자가 트랜잭션에서 VROL 시스템에 케이스를 생성할 수 있습니다. |
| 트랜잭션 또는 케이스에서 분쟁 개시 | 사용자가 VROL 시스템에서 트랜잭션 또는 기존 Visa 케이스에서 분쟁을 개시할 수 있습니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Visa와의 재무 서비스 운영 통합 하위 플로우

| 하위 플로우 | 설명 |
|---|---|
| 분쟁 질문서 제출 | 사용자가 VROL 시스템에서 분쟁 질문서를 제출하거나 저장할 수 있습니다. |
| 연결된 트랜잭션 조회 | 사용자가 분쟁 스테이지에서 분쟁 트랜잭션과 관련된 트랜잭션의 목록을 검색할 수 있습니다. |
| 연결된 트랜잭션 선택 | 사용자가 관련 트랜잭션을 분쟁 트랜잭션에 연결할 수 있습니다. |
| 분쟁 상태 변경 | 사용자가 제출된 분쟁 항목을 회수하거나 저장된 분쟁 항목을 삭제할 수 있습니다. |
| 트랜잭션 문의 제출 | 사용자가 특정 기준을 사용하여 트랜잭션을 검색할 수 있습니다. 원활한 통합을 보장하려면 사용자에게 토큰화 솔루션이 있어야 합니다. 토큰화 메커니즘에 맞는 하위 플로우를 생성하고 권장되는 Visa 토큰 서비스 템플릿을 사용하여 결정 테이블에서 구성합니다. |

## FRISS와의 재무 서비스 운영 통합

이 ServiceNow® FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 애플리케이션을 통해 재산 및 상해(P&C라고도 함) 보험사는 솔루션에 신뢰 자동화를 구축할 수 있습니다. 이 응용 프로그램은 모든 보험 워크플로에 쉽게 통합할 수 있는 솔루션을 제공합니다.

시작하기

탐색

FRISS와 통합 재무 서비스 운영 하여 조직에 대한 이점에 대해 알아보십시오.

설정

통합을 계획하고 구성합니다.

구성

구성

FRISS와의 재무 서비스 운영 통합

참조

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

### FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 탐색

FRISS와의 재무 서비스 운영 통합를 사용하면 보험 회사는 워크플로에 청구용 API를 FRISS 포함하고, 사기를 감지 및 방지하고, 인수 및 청구 프로세스를 개선할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## FRISS 개요

를 사용하여 FRISS사기를 탐지하고, 위험을 평가하고, 규정 준수 관리를 수행할 수 있습니다. 또한 수익성, 고객 만족도 및 운영 효율성을 개선할 수 있습니다.

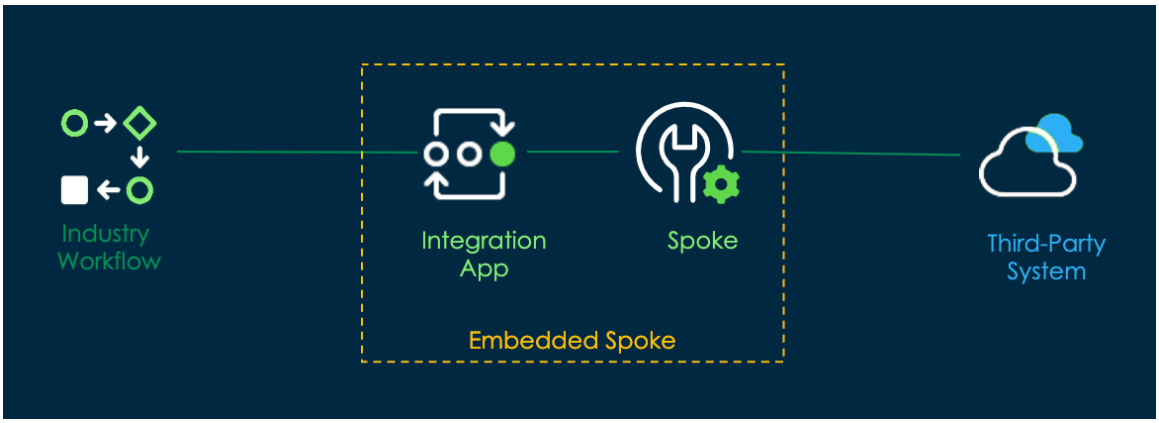
애플리케이션을 사용하여 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 클레임용 FRISS API와 통합하여 반환 FRISS 된 점수를 관련 클레임 데이터 객체에 저장합니다.
- 클레임 케이스를 관리하면서 사기를 감지합니다.
- 청구 프로세스의 여러 단계에서 청구 데이터의 실시간 점수를 가져옵니다.
- 포트폴리오 모니터링에 사용자 인터페이스를 사용합니다.

## FRISS 워크플로우

다음 다이어그램은 통합의 워크플로우입니다 FRISS . 다이어그램은 응용 프로그램에서 각 계층이 수행하는 역할을 보여 줍니다 재무 서비스 운영 .

와의 통합 워크플로우 재무 서비스 운영**FRISS**




**FRISS** 통합 워크플로우의 레이어

| 레이어 | 설명 |
|---|---|
| 워크플로우 계층 | 사기 점수를 트리거하고 저장하기 위한 AND 개인보험 청구 애플리케이션을 포함하는 기업보험 청구 계층입니다. |
| 어댑터/통합 계층 | FRISS 스포크 작업을 실행하고 사기 점수를 제공하는 하위 플로우가 포함된 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 계층입니다. 사기 점수를 저장하기 위해 이 서비스에 추가 테이블이 추가됩니다. |
| 스포크 레이어 | REST API를 FRISS 사용하여 상호 작용하는 스포크 작업이 포함된 계층입니다 FRISS. 스포크 작업에 대한 FRISS 자세한 내용은 을 참조하십시오 FRISS 스포크 . |

## FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 이점

FRISS 보험금 청구의 허위 보고, 계획된 사고, 보험금 청구의 부풀리기 등 보험 업계에서 발생하는 사기 행위를 해결하는 데 도움이 될 수 있습니다. 현재 이러한 활동에 대한 조사는 종종 수동으로 수행되므로 청구 프로세스가 느리고 비효율적입니다. 이 비효율적인 프로세스는 인적 오류의 위험을 증가시키고 사기 행위가 감지되지 않도록 합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

FRISS 는 고객 및 상호작용에 내재된 위험을 신속하게 평가하는 데 도움이 될 수 있는 실시간 데이터 기반 점수 및 통찰력을 제공합니다. 서비스는 주로 자동차, 재산 및 일반 책임 청구에 중점을 두기 때문에 를 사용하여 FRISS청구 프로세스에 자동화된 사기 탐지 기능을 구축할 수 있습니다. 실시간으로 클레임 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 에 점수를 매기면 회사에서 가양성 수를 줄이고, 회피된 클레임 수를 늘리고, 실제 클레임을 즉시 처리할 수 있습니다.

### FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 설정

청구가 합법적인지 사기인지 판단할 수 있도록 계정을 인스턴스와 ServiceNow® 통합 FRISS 합니다.

## 애플리케이션 설정

통합을 설정합니다.

1. 통합 허브 구독을 요청합니다. 방법에 대한 자세한 내용은 통합 허브 요청을 참조하십시오.
2. 다음에서 활성화 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 스 ServiceNow Store포크를 FRISS 자동으로 활성화합니다.
3. FRISS 스포크를 설정합니다. 방법을 알아보려면 을 참조하십시오 스포크 설정 FRISS .

### FRISS와의 재무 서비스 운영 통합와 함께 설치되는 구성요소

(com.sn_fso_intg_friss) 플러그인을 활성화하면 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 테이블을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

## 설치되는 역할

플러그인과 함께 설치되는 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 |
|---|---|
| FRISS 통합 관리자<br><br>[sn_fso_intg_friss.admin] | FRISS 통합을 위한 플로우를 관리하기 위한 관리자 역할입니다. |
| FRISS 통합 뷰어<br><br>〔sn_fso_intg_friss.뷰어〕 | 클레임 사기 표시기 테이블에 대한 읽기 권한을 제공하는 뷰어 역할입니다. |

## 설치된 플러그인

를 ServiceNow Integration Hub 지원 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합하려면 Starter Pack Installer [com.glide.hub.integrations] 플러그인이 필요합니다.

플러그인과 함께 설치되는 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 플러그인

| 플러그인 | 설명 |
|---|---|
| FRISS 스포크 (com.sn_friss_spoke) | 보험 업계의 사기 행위를 해결하기 위한 조치 목록을 제공합니다. 이러한 조치에는 허위 신고 건수 감소, 회피된 청구 건수 증가, 실제 청구 즉시 처리 등이 포함됩니다. |
| Financial Services Operations Core (sn_bom) | 클레임을 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |

## 설치되는 테이블

FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 데이터를 저장하려면 다음 테이블의 정보를 참조합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 재무 서비스 운영설치되는 테이블과 개인보험 청구 애플리케이션이 설치되는 시기 기업보험 청구입니다.
- 애플리케이션의 고객 서비스 관리(CSM) 테이블입니다.
- 테이블입니다 Now Platform .

플러그인과 함께 설치되는 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 테이블

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| 청구 사기 표시기<br><br>[sn_fso_intg_friss_indicator] | 사기 점수에 기여하는 표시기에 대한 상세 정보를 저장합니다. |

## Guidewire와의 재무 서비스 운영 통합

Guidewire 애플리케이션과의 Financial Services Operations Integration을 통해 보험사는 보험 서비스, 클레임 서비스 또는 청구와 관련하여 다양한 비즈니스 사용 사례를 지원하기 위해 클라우드 버전의 Guidewire InsuranceSuite와 통합할 수 있습니다.

### 개요

GuidewireGuidewire 애플리케이션과의 재무 서비스 운영 통합을 통해 에이전트는 애플리케이션을 사용하여 FSO 보험 관련 케이스 및 작업을 관리할 수 있습니다.

### 통합의 주요 기능

Guidewire와의 재무 서비스 운영 통합을 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

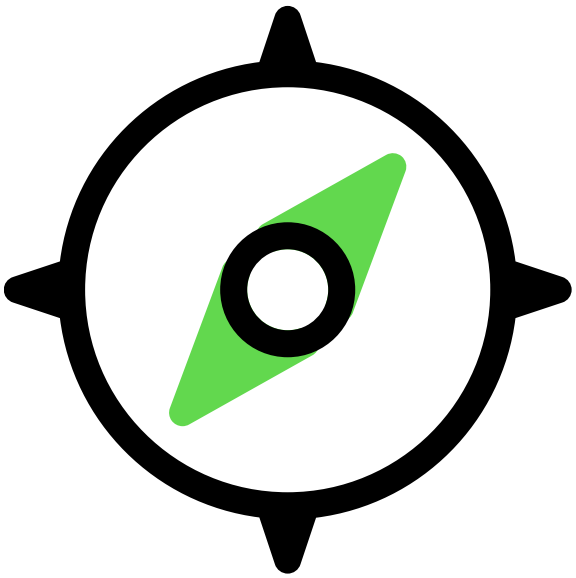
- 클라우드 계정을 통합 Guidewire 하여 에 대한 클레임, 정책 서비스 및 인수 Now Platform기능을 활성화합니다.
- 이행자가 케이스를 보다 쉽게 만들고 관리할 수 있도록 합니다.
- 고객에게 더 빠르고 나은 서비스를 제공하여 고객 만족도를 높일 수 있습니다.
- 조직이 엔드 투 엔드 디지털 보험 프로세스를 개선할 수 있도록 지원합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

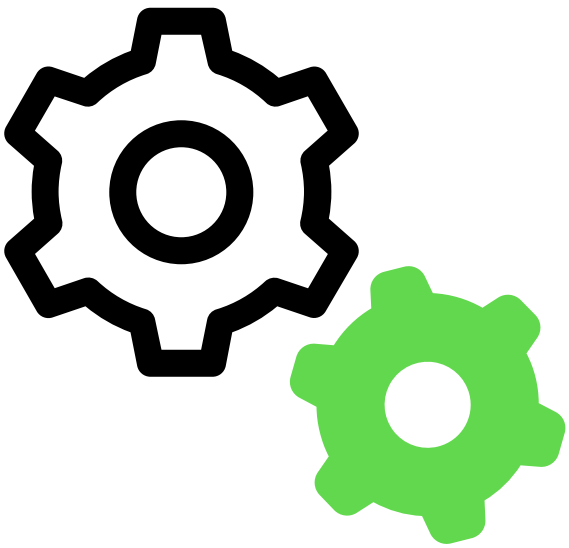
## 이 통합에 대해 알아보기

### 탐색



와 Guidewire통합 재무 서비스 운영 하여 얻을 수 있는 이점에 대해 알아봅니다.

### 설정



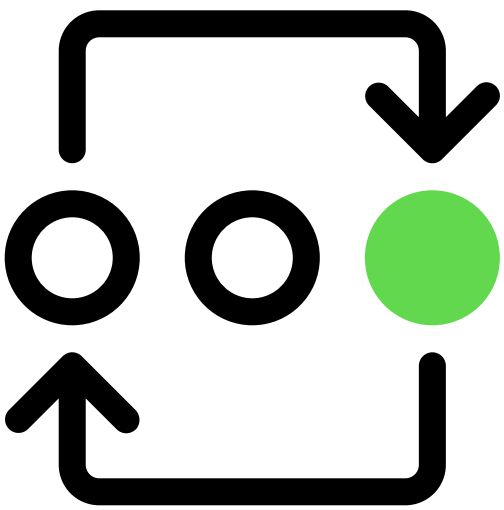
통합을 계획하고 구성합니다.

### 구성



구성을 계획합니다.

### 통합



애플리케이션과 Financial Services Operations의 Guidewire 통합을 위한 작업



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### Guidewire와의 **Financial Services Operations** 통합 살펴보기

Guidewire 애플리케이션과의 Financial Services Operations Integration을 통해 보험사는 클라우드 기반 API를 워크플로우에 FSO 내장 Guidewire 하여 정책 서비스, 청구 서비스 및 청구 서비스에 대한 일상적인 비즈니스 운영을 처리할 수 있습니다.

## 통합의 **Guidewire** 레이어

다음 표에서는 통합의 Guidewire 여러 계층에 대해 설명합니다.

| 레이어 | 설명 |
| --- | --- |
| 산업 워크플로우/FSO 계층 | 애플리케이션을 포함하는 계층입니다 재무 서비스 운영 . |
| 통합 계층 | 애플리케이션과 통합하는 데 도움이 되고 데이터 모델에 정보를 저장하는 계층입니다 재무 서비스 운영 . 이 레이어는 다음 구성요소를 제공합니다.<br>• 레이어와 스포크 레이어의 FSO 엔드 투 엔드 통합입니다.<br>• 스포크의 작업을 소비하는 하위 플로우입니다 Guidewire . 각 작업에는 모든 작업을 함께 호출하는 개별 하위 플로우와 결합된 하위 플로우가 있습니다. 결합된 하위 플로우는 다음과 같습니다.<br>◦ 개인 자동차 클레임 가져오기<br>◦ 상업용 자동차 클레임 가져오기 |
| 스포크 레이어 | 스포크 플러그인이 포함된 계층입니다 Guidewire . 이 계층은 REST 웹 서비스를 사용하여 API와 Guidewire 상호 작용하는 작업을 제공합니다. 스포크 작업을 보려면 Guidewire 작업을 참조하십시오 Guidewire 스포크 . |

### 와의 재무 서비스 운영 통합 설정 **Guidewire**

보험 핵심 시스템의 정책 및 청구 정보에 액세스할 수 있도록 인스턴스를 계정과 Guidewire 통합 ServiceNow 할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에
필요한 역할: admin

통합을 설정하려면 다음 애플리케이션 설정 작업을 완료하십시오.

#### 프로시저

1. 필요에 따라 또는 기업보험 청구 플러그인을 개인보험 청구 설치합니다.

   설치 개인보험 청구에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 개인보험 청구 설치.

   설치 기업보험 청구에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 기업보험 청구 설치.

2. 구독을 Integration Hub 요청합니다.
   방법에 대한 자세한 내용은 통합 허브 요청을 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. 에서 애플리케이션ServiceNow Store과의 재무 서비스 운영Guidewire 통합을 설치하며, 이렇게 하면 스포크가 Guidewire 자동으로 활성화됩니다.
인스턴스를 계정과 Guidewire 통합하고 설정하는 ServiceNow 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Guidewire 스포크 .

### Guidewire와의 재무 서비스 운영 통합 구성

다음 절차에 따라 Guidewire와의 재무 서비스 운영 통합 애플리케이션을 선택하고 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 > 플로우 디자이너.
2. 연결 구성을 사용자 지정하려면 다음으로 이동합니다. 플로우 디자이너 > 연결.
에 대한 세 가지 연결이 있습니다.Guidewire
   - Guidewire 클레임 센터
   - Guidewire 정책센터
   - Guidewire 컨택매니저

   이러한 연결 중 하나를 선택하고 에 스포크 설정 Guidewire 설명된 지침에 따라 연결 구성을 업데이트합니다.
3. 하위 플로우 탭을 선택합니다.
4. 설치한 경우:
   - Personal Lines Claims(개인보험 청구)의 경우 Name(이름) 필드에서 **Get Personal Auto** Claim(개인 자동차 클레임 가져오기 )을 검색합니다.
   - Commercial Lines Claims(기업보험 청구)의 경우 Name(이름) 필드에서 **Get Commercial Auto** Claim(상업용 자동차 클레임 가져오기 )을 검색합니다.
5. 목록에서 플로우를 찾아 엽니다.
하위 플로우에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Guidewire와의 재무 서비스 운영 통합 하위 플로우.
6. 테스트를 선택합니다.
하위 플로우 테스트 대화상자가 열립니다.
작업에 사용할 하위 플로우의 입력 값을 정의합니다. 정의한 값은 이후 테스트 실행 시 자동으로 채워집니다.
7. 테스트 실행을 선택합니다.

   주: 백그라운드에서 비동기식으로 하위 플로우를 테스트하려면 백그라운드에서 테스트 실행 옵션을 선택합니다. 이 옵션을 선택하면 실행이 백그라운드에서 비동기적으로 완료된 후에만 실행 세부 정보가 표시됩니다. 또한 실행 상세 정보는 실행이 완료된 후에만 하위 플로우와 연결됩니다.

8. 흐름이 실행된 후 테스트 실행이 완료됨을 선택합니다 . 하위 플로우 실행 상세 정보를 봅니다.
실행 상세 정보가 열립니다.

### Guidewire와의 재무 서비스 운영 통합 하위 플로우

Guidewire와의 재무 서비스 운영 통합 는 작업을 자동화 Guidewire 하기 위해 이러한 하위 플로우를 제공합니다. 이러한 하위 플로우는 비즈니스 요구에 따라 사용자 지정할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 하위 플로우

하위 플로우의 샘플 목록은 다음과 같습니다.

| 범주 | 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| 클레임 케이스 보험 스냅샷 | 정책 스냅샷을 위한 피보험자 차량 생성 | 정책 스냅샷을 위해 피보험자 차량을 생성합니다. |
| | 보험 스냅샷에 대한 보험 보장 생성 | 보험에 대한 보험 및 차량 보장을 생성합니다. |
| | 보험 스냅샷에 대한 보험 관계자 생성 | 보험에서 피보험자 연락처에 대한 보험 참가자를 생성합니다. |
| | 보험 스냅샷에 대한 보험 관계자 생성 | 입력 클레임 연락처 ID 목록을 반복하고, 에서 연락처 상세 정보를 Guidewire조회하고, 보험 참가자 기록을 생성합니다. |
| | 보험 스냅샷에 대한 보험 범위 범위 생성 | 이 클레임에 대한 보험 보장을 반복하고 각 참가자에 대한 보험 보장 기록을 생성합니다. |
| | 보험 스냅샷 작성 | 정책 스냅샷 헤더 기록을 생성하고 다음을 생성하기 위해 관련 세분화된 하위 플로우로 라우팅합니다.<br>• 보험 정책 관련 범위<br>• 보험 속성<br>• 보험 관계자<br>• 관련된 테이블 |
| | 보험 스냅샷을 위한 차량 및 차량 보장 범위 생성 | 이 클레임에 대한 보험이 적용되는 차량을 반복하고 각 차량에 대한 고객 재산, 피보험자 재산 및 보험 적용 보장을 생성합니다. |
| | 참가자에 대한 소비자 또는 계정 일치 | 정책 시스템 ID로 Guidewire 기존 소비자 또는 계정을 검색합니다. |
| | ID로 참가자에 대한 소비자 또는 계정 일치 | 정책 시스템 ID로 Guidewire 기존 소비자 또는 계정을 검색합니다. |
| 클레임 보내기 | 최소 초안 클레임 작성 | 클레임 케이스의 인시던트 날짜 및 정책 번호를 사용하여 새 초안 클레임을 Guidewire 생성합니다. |
| 클레임 가져오기 | 클레임 범위 생성 | 에서 모든 노출 Guidewire 을 검색하고 클레임 보장 테이블에 매핑합니다. |
| | 클레임 문서 생성 | 클레임 문서를 다운로드하여 케이스 기록에 첨부합니다. |
| | 클레임 참가자 작성 | 특정 클레임 연락처에 대한 클레임 참가자를 생성합니다. |
| | 클레임에 대한 클레임 참가자 생성 | 지정된 클레임에 대한 새 클레임 참가자 기록을 생성합니다. |
| | 상업용 자동차 클레임 케이스 생성 | 상업용 자동차 클레임 케이스를 생성하는 데 사용됩니다. |
| | 클레임에 대한 부상 인시던트 생성 | 부상 인시던트 및 클레임 참가자를 생성합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 범주 | 이름 | 설명 |
|---|---|---|
| | 상업용 자동차에 대한 기타 재산 인시던트 생성 | 클레임 케이스와 연결된 모든 부동산 인시던트를 조회합니다. 각 고정 재산 인시던트의 상업용 자동 케이스에 대한 자동차 재산 기록을 생성합니다. |
| | 개인 자동차에 대한 기타 재산 인시던트 생성 | 클레임 케이스와 관련된 모든 고정 재산 인시던트를 검색하고 관련 자동차 재산 기록을 생성합니다. |
| | 개인 자동 클레임 케이스 생성 | 개인용 자동차 클레임 케이스를 생성하는 데 도움이 됩니다. |
| | 클레임 참가자에 대한 역할 생성 | 역할을 케이스의 클레임 참가자에 연결하여 참가자 역할 기록을 만듭니다. |
| | 상업용 자동차에 대한 차량 재산 인시던트 생성 | 주어진 클레임 케이스에서 모든 차량 인시던트를 검색하고 그에 해당하는 상업용 자동차 재산 인시던트를 생성합니다. |
| | 개인 자동차에 대한 차량 재산 인시던트 생성 | 주어진 클레임 케이스에서 모든 차량 인시던트를 검색하고 그에 해당하는 개인 자동차 재산 인시던트를 생성합니다. |
| | 클레임에 대한 작업 메모 작성 | 클레임에서 모든 메모를 검색하여 케이스에 작업 메모로 추가합니다. |
| | 클레임 연락처에서 이름 추출 | 사람의 이름과 성 또는 회사의 회사 이름을 추출합니다. |
| | 상업용 자동차 클레임 가져오기 | 클레임 ID를 기준으로 이 하위 플로우는 에서 Guidewire특정 상업적 클레임을 검색합니다. |
| | 개인 자동차 클레임 가져오기 | 클레임 ID를 기반으로 이 하위 플로우는 에서 특정 개인 클레임을 Guidewire검색합니다. |



## 다른 **ServiceNow** 애플리케이션과의 통합

완료되어 다른 인스턴스에서 사용할 준비가 된 공유 애플리케이션을 포함합니다. 다른 애플리케이션의 재무 서비스 운영 기능을 확장하고 다른 ServiceNow 애플리케이션과 통합할 수 있습니다.

재무 서비스 운영 다른 ServiceNow 애플리케이션과의 통합에는 다음이 포함됩니다.

### 현장 서비스 관리과 통합

와 현장 서비스 관리 통합 재무 서비스 운영 하면 비즈니스 요구에 따라 케이스와 관련된 모든 작업 주문 및 약속을 만들고 볼 수 있습니다.

현장 서비스 관리 사용자는 애플리케이션에서 현장 서비스 관리 작업 주문 및 작업 주문 작업에 대한 계정 및 접촉 창구 정보를 볼 수 있습니다.

### 이 애플리케이션에 포함된 제품 사용 권한

(FSO) 애플리케이션과 현장 서비스 관리 (FSM) 애플리케이션 모두에 재무 서비스 운영 대한 구독을 구매한 경우 FSO 에이전트는 FSO 케이스와 관련된 모든 작업 주문 및 약속을 생성하고 볼 수 있으며 FSM 필드 에이전트는 작업 주문에서 관련 FSO 데이터를 볼 수 있습니다. snc_external 및 기타 관련 FSO 및 CSM 역할을 가진 외부 사용자는 해당 계정과 관련된 모든 케이스 관련 작업 주문과 약속을 볼 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 와의 통합 구성 현장 서비스 관리

과 애플리케이션 통합 현장 서비스 관리 의 재무 서비스 운영 권장 구현은 이러한 초기 구성 단계를 완료하는 것입니다.

- 플러그인으로 현장 서비스 관리 고객 서비스 활성화(com.snc.csm_fsm_integration)
- 필요한 경우 케이스 유형 테이블에 UI 작업을 FSO 추가합니다. 원하는 경험에 따라 관련 Playbook에 작업을 추가할 수도 있습니다.
- 작업 공간과 같은 모든 관련 뷰의 케이스 유형 테이블에 작업 주문 관련 목록을 FSO 추가합니다.
- FSM 필드 에이전트가 보험 정책과 같은 핵심 FSO 데이터 모델 객체에 액세스해야 하는 경우 작업 주문 [wm_order] 테이블에 sold_product 참조 필드를 추가합니다.
- sold_product 확장 테이블과 FSO 케이스 유형 테이블 모두에 대해 FSM 필드 에이전트에 뷰어 역할을 할당 FSO 합니다.

> **주:** 재무 서비스 운영 애플리케이션에는 모든 객체에 대해 sn_bom.auto_ins_policy_viewer 및 sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer와 같은 읽기 전용 역할이 있습니다.

자세한 내용은 산업 제품과의 통합을 참조하십시오.

## 금융 서비스 문서 프로세서

ServiceNow® Financial Services Document Processor를 사용하면 다른 재무 서비스 운영 애플리케이션이 이러한 애플리케이션의 워크플로우에 사용되는 문서를 수집하고 확인할 수 있습니다. 확인을 위해 서류를 제출하고 연기 또는 예외를 요청할 수 있습니다.

이 애플리케이션은 재무 서비스 운영 애플리케이션 또는 Financial Services Operations Core.

관리자는 문서 템플릿을 사용하여 표준 편지 또는 문서를 생성하는 데 사용할 수 있는 HTML 및 PDF 문서 템플릿을 만들 수 있습니다. 이 템플릿을 사용하여 온라인으로 문서를 작성하고, 서명하고, 검토하는 프로세스를 자동화하고 단순화할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 문서 템플릿 .

관리자는 DocuSign 및 Adobe Sign과 같은 타사 전자 서명 공급자와 문서를 통합할 수도 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Document Template Integration with DocuSign 또는 Document Template Integration with AdobeSign .

## 기능

- 문서 인텔리전스와의 재무 서비스 운영 통합
- 재무 서비스 문서 프로세서 구성

### 재무 서비스 운영 문서 인텔리전스와 통합

머신 러닝(ML)은 문서 인텔리전스와 통합하여 문서 처리를 신속하게 자동화하고 문서에서 Now Platform으로 정보를 정확하게 추출할 수 있도록 지원합니다.

문서 유형이 생성되면 문서 인텔리전스는 각 문서 유형에서 지정된 필드를 추출할 수 있습니다. 그러면 문서 인텔리전스는 데이터가 추출되어 검토할 수 있게 되면 사용자에게 알립니다.

통합한 문서 인텔리전스 경우 문서 검증 작업이 생성 문서 인텔리전스 되면 작업도 생성됩니다.

활성화 문서 인텔리전스에 대한 자세한 내용은 문서 인텔리전스 설치를 참조하십시오.

문서에서 데이터를 업로드하고 추출하는 방법과 작업 영역 및 대시보드를 문서 인텔리전스 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서 인텔리전스를 사용하여 문서 처리를 참조하십시오



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 다음에 사용 문서 인텔리전스FSO

필요한 플러그인을 설치하고 활성화하여 활성화 문서 인텔리전스 합니다 FSO 문서 프로세서 .

#### 시작하기 전에
필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보
FSO를 활성화하려면 문서 인텔리전스 다음 플러그인이 필요합니다.

- 재무 서비스 운영 Core(sn_bom):
- 금융 서비스 문서 프로세서(sn_doc_processor)
- 문서 인텔리전스(sn_docintel): 문서 인텔리전스 설치
- 문서 인텔리전스 UIB 구성요소(com.sn_docintel_iframe)

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필요한 애플리케이션과 플러그인을 설치합니다.

> 주: 애플리케이션 및 플러그인에는 추가 라이센스가 필요하거나 .ServiceNow Store

### 재무 서비스 문서 프로세서 구성

관리자는 범주, 유형, 목록 정의 및 목록 항목 정의와 같은 문서의 메타데이터를 구성하고 관리할 수 있습니다. 이러한 구성은 문서 검증 작업을 위해 애플리케이션 워크플로우에 재무 서비스 운영 필요한 문서를 결정합니다.

### 문서 범주 정의

문서 범주를 정의하여 애플리케이션에서 재무 서비스 운영 사용되는 다양한 문서 유형을 분류합니다. 문서 범주의 예로는 신원 증명이 있을 수 있습니다.

#### 시작하기 전에
필요한 역할: sn_doc_processor.admin

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 문서 프로세서 > 관리 > 문서 범주.
2. 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

완료할 문서 범주 양식 필드

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| 이름 | 범주의 이름입니다. |
| 활성 | 이 범주를 활성화하는 옵션입니다. |

4. 제출을 선택합니다.

#### 다음에 수행할 작업
문서 유형을 문서 범주에 연결



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 문서 유형을 문서 범주에 연결

관련 문서 유형을 문서 범주에 연결합니다. 예를 들어 신분 증명 문서 범주의 경우 문서 유형은 운전 면허증 및 여권일 수 있습니다.

#### 시작하기 전에
필요한 역할: sn_doc_processor.admin

하나 이상의 문서 유형을 문서 범주와 연결할 수 있습니다.

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 문서 프로세서 > 관리 > 문서 범주.
2. 목록에서 문서 유형을 추가할 문서 범주를 클릭합니다.
3. 문서 형식 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

완료할 문서 범주 양식 필드

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| 이름 | 문서 서비스 작업에 표시되는 문서 유형의 이름입니다. 예를 들어 Passport가 있습니다. |
| 활성 | 문서 서비스 작업에 사용할 수 있도록 이 문서 유형을 활성화하는 옵션입니다. |

5. 제출을 선택합니다.

#### 다음에 수행할 작업
문서 목록 정의 생성

### 문서 목록 정의 생성

나중에 문서 목록 항목을 연결할 문서 목록 정의를 만듭니다. 예를 들어 연락처 온보딩 문서 목록 정의를 만듭니다.

#### 시작하기 전에
필요한 역할: sn_doc_processor.admin

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 문서 프로세서 > 관리 > 문서 목록 정의.
2. 목록에서 문서 목록 항목을 정의할 문서 목록을 클릭합니다.
3. 문서 목록 항목 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

문서 목록 항목 정의 양식 필드

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| 이름 | 문서 목록 정의의 이름입니다. |
| 활성 | 이 문서 목록 정의를 활성화하는 옵션입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| 설명 | 문서 목록 정의에 대한 설명입니다. |

**5.** 제출을 선택합니다.

### 다음에 수행할 작업
문서 목록 정의에 대한 문서 목록 항목 정의 생성

## 문서 목록 정의에 대한 문서 목록 항목 정의 생성

문서 목록 정의에 대한 문서 목록 항목 정의를 만듭니다. 예를 들어 이름 변경 증명 문서 범주의 경우 문서 목록 항목은 고객의 이름 변경일 수 있습니다.

### 시작하기 전에
필요한 역할: sn_doc_processor.admin

하나 이상의 문서 목록 항목 정의를 문서 목록 정의와 연결할 수 있습니다.

### 프로시저
**1.** 다음으로 이동 문서 프로세서 > 관리 > 문서 목록 정의.

**2.** 목록에서 문서 목록 항목을 추가할 문서 목록을 클릭합니다.

**3.** 문서 목록 항목 정의 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.

**4.** 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

문서 목록 항목 정의 양식 필드

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| 문서 목록 | 문서 서비스 작업에 표시되는 문서 유형의 이름입니다. 예를 들어 Passport가 있습니다. |
| 문서 범주 | 문서 서비스 작업에 사용할 수 있도록 이 문서 유형을 활성화하는 옵션입니다. |
| 기존 문서 사용 | 현재 시스템에 있는 이전에 제출된 문서의 사용을 요청할 수 있는 옵션입니다. |
| 예외를 요청할 수 있음 | 이 문서 목록 항목의 제출에서 면제 요청을 활성화하는 옵션입니다. |
| 연기를 요청할 수 있음 | 향후 제출을 위해 이 문서 목록 항목의 연기를 요청할 수 있는 옵션입니다. |
| 문서 수 | 각 범주에 필요한 문서 수입니다. |
| 필수 | 필요한 경우 문서 목록 항목을 필수 항목으로 설정합니다.<br><br>주: 문서 목록 항목이 필수로 설정된 경우 이 범주의 문서를 확인하지 않고는 워크플로우의 문서 검증 작업을 닫을 수 없습니다. |
| OCR 처리 필요 | 광학 문자 인식을 사용하여 문서 목록 항목 정의에서 텍스트 또는 데이터를 자동으로 추출하도록 요구하는 옵션입니다. 자세한 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| | 내용은 재무 서비스 운영 문서 인텔리전스와 통합 문서를 참조하십시오. |

5. 제출을 선택합니다.

### Document Processor 사용

문서 수집가와 문서 에이전트가 Financial Services 문서 프로세서 애플리케이션을 사용하여 검증을 위해 문서를 제출하고 승인하거나 거부하는 방법에 대해 알아봅니다.

문서 수집자와 문서 에이전트는 개인화 작업 공간 된 항목을 사용하여 문서 처리의 다음 측면에 대한 작업을 수행합니다.

- 문서 수집 및 검증을 위해 제출
- 문서 정보를 빠르고 정확하게 추출하고 처리하는 데 사용합니다 문서 인텔리전스 .
- 검증이 필요한 문서 승인 및 거부

자세한 내용은 작업 공간 문서를 참조하십시오.

작업 공간 문서 처리를 위한 사용자

| 사용자 | 설명 |
| --- | --- |
| 문서 수집가 | 검증을 위해 문서를 수집하고 제출합니다. 그런 다음 문서 검증 작업을 생성합니다. |
| 문서 에이전트 | 검증을 위해 문서를 승인하거나 거부합니다. |

## 워크플로우

Document Processor에 대해 미리 정의된 몇 가지 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

고객이 금융 서비스를 요청하면 서비스 케이스가 생성되어 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 이러한 작업을 문서 서비스로 라우팅합니다.

자세한 내용은 문서 프로세서 워크플로우 문서를 참조하십시오.

### 문서 프로세서 워크플로우

문서 프로세서 애플리케이션은 Financial Services 문서 수집 및 검증을 활성화하기 위한 자동화된 워크플로우를 설치합니다.

## 애플리케이션에서 사용할 수 있는 워크플로우

애플리케이션에서 Document Processor에 대해 다음과 같은 미리 정의된 워크플로우를 사용할 수 있습니다.

문서 프로세서에 대해 미리 정의된 워크플로우

| 문서 프로세서 워크플로우 |
| --- |
| 지연된 문서 후속 조치 |
| 예외 문서 승인 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 프로세서에 대해 미리 정의된 워크플로우

| 문서 프로세서 워크플로우 |
| --- |
| 문서 인텔리전스 필드 생성 |
| 문서 인텔리전스 문서 작업 생성 |
| 문서 인텔리전스 사용 사례 생성 |

이러한 워크플로우는 Flow Designer 를 사용하여 빌드됩니다. 애플리케이션 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

## 문서 프로세서에 대한 일반 워크플로우

문서 프로세서는 (FSO) 애플리케이션의 재무 서비스 운영 워크플로우에 필요한 문서를 결정합니다. 문서를 확인해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 문서 검증 작업이 자동으로 생성됩니다.

다음은 애플리케이션의 일반적인 대출 워크플로우입니다 Financial Services Loan Operations .

주: 요청 유형에 따라 개별 워크플로우에 작업이 추가되거나 더 적어질 수 있습니다.

1. 문서 프로세서는 필요한 문서를 결정합니다. 문서를 확인해야 하는 경우 문서 수집자 또는 에이전트에 대한 문서 검증 작업이 생성됩니다.
2. 문서 프로세서는 이미 확인된 기존 문서를 조회합니다.
3. 문서 수집자는 필요한 고객 문서를 수집하고 확인을 위해 문서를 제출하거나 지정된 문서에 대한 예외 또는 연기를 요청합니다.
4. 문서 검증 작업이 생성됩니다.
5. 문서 에이전트는 문서를 수동으로 확인 또는 거부하거나, 예외 또는 지연 요청을 승인 또는 거부합니다.

주: 필요한 OCR 처리에 지정된 문서의 경우 문서 인텔리전스는 자동으로 데이터를 추출하고 추출된 데이터 속성이 충분히 제공된 경우 문서를 검증할 수 있습니다. 자세한 내용은 재무 서비스 운영 문서 인텔리전스와 통합 문서를 참조하십시오.

### 검증을 위해 문서 제출

문서 수집자는 검증을 위해 문서를 수집하고 제출할 수 있습니다.

#### 시작하기 전에
필요한 역할: admin

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 문서 검증에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 문서 검증 작업에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 문서 검증 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 확인 작업을 수행하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 해당하는 경우 다음 단계를 완료합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

◦ 문서 정보에서 해당 필드에 정보를 입력합니다.

◦ 확인을 위해 제출할 서류를 첨부합니다.

6. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
7. 문서 제출을 선택합니다.

결과
문서 검증 작업이 생성됩니다.

이 통합된 경우 문서 인텔리전스 문서 검증 작업이 생성되면 다음 기준이 충족되면 작업에 기록도 생성됩니다 문서 인텔리전스 .

- OCR 처리 필요 확인란이 선택되어 있습니다.
- 문서 검증 작업에 문서가 첨부되어 있습니다.
- 문서 검증 작업에는 현재 제출됨 상태가 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
문서 에이전트 문서 검증 작업 수행는 .

### 문서 검증 작업 수행

문서 에이전트는 애플리케이션을 통해 재무 서비스 운영 검증을 위해 제출된 문서를 검토하고 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에

주: OCR 처리된 문서는 자동으로 검토 및 승인될 수 있습니다. OCR 처리 문서에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 재무 서비스 운영 문서 인텔리전스와 통합.

필요한 역할: admin

프로시저

1. 다음으로 이동 *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 문서 검증에서 작업 목록을 엽니다.
   ◦ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   ◦ 모든 문서 검증 작업에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 문서 검증 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 확인 작업을 수행하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 제출된 모든 문서의 완성도를 확인합니다.
   문서가 OCR을 통해 처리된 경우 문서 인텔리전스에서 열기 를 선택하여 문서를 검토하고 문서 필드 값을 업데이트하거나 필드 값 탭을 확인하여 추출된 문서 필드 값을 검토할 수 있습니다. 자세한 내용은 재무 서비스 운영 문서 인텔리전스와 통합 문서를 참조하십시오.
6. 옵션: 메모 및 활동 탭의 작업 메모 필드에서 의견을 입력합니다.
7. 다음 옵션 중 하나를 선택하십시오.

| 작업 | 작업 |
|---|---|
| 검증 | 문서 세부 정보가 충분한지 확인을 선택합니다. |
| 거부 | 상세 정보가 불충분한 경우 문서 검증 작업을 거부할 수 있습니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 작업 | 작업 |
| --- | --- |
| | **a.** 거부 이유 필드의 다음 옵션에서 이유를 선택합니다.<br>▪ 정보 불일치<br>▪ 잘못된 문서<br>▪ 만료된 문서<br>▪ 문제 스캔 중<br>▪ 사기 문서<br>**b.** 거부를 선택합니다. |

결과
작업이 검증되면 문서 검증 작업 상태가 검증됨으로 표시됩니다. 작업의 검증이 거부되면 문서 검증 작업 상태가 제출되지 않음으로 표시됩니다.

도메인 분리 및 재무 서비스 문서 프로세서

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

## 지원 수준: 기본

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

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

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

## 문서 프로세서에서 **Financial Services** 도메인 분리가 작동하는 방식

모든 FSO 통합 애플리케이션은 많은 테이블 위에 고객 서비스 관리(CSM) 빌드되어 많은 CSM 테이블을 사용합니다. 키 참조 테이블은 소비자, 계정 및 접촉 창구와 같은 고객 테이블이며 이러한 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

## 테이블

Document Processor에 추가된 모든 새 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

- ◦ sn_doc_processor_category
  ◦ sn_doc_processor_type
  ◦ sn_doc_processor_m2m_category_type
  ◦ sn_doc_processor_attribute
  ◦ sn_doc_processor_list



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- sn_doc_processor_list_item
- sn_doc_processor_verification_task
- sn_doc_processor_extracted_value
- sn_doc_processor_document

## 사용 사례

- 애플리케이션의 재무 서비스 운영 모든 워크플로우에서 고객 문서를 수집하고 확인하는 데 사용할 수 있는 기능
- 문서의 연기 또는 예외를 요청할 수 있는 권한.
- 와 통합되면 문서 인텔리전스문서 데이터 속성을 추출하고 저장하는 기능이 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

### 문서 프로세서와 함께 **Financial Services** 설치되는 구성요소

Document Processor 애플리케이션을 설치하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

## 설치되는 역할

문서 프로세서와 함께 **Financial Services** 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 문서 프로세서 관리자<br>[sn_doc_processor.admin] | 이 역할은 모든 문서 엔터티에 대한 액세스 권한을 부여하고 관리자 권한을 부여합니다. 이 애플리케이션별 시스템 관리자 역할은 다음을 수행할 수 있습니다.<br>• 문서 프로세서 역할 부여<br>• 문서 검증 작업 삭제 | sn_doc_processor.agent |
| 문서 프로세서 에이전트<br>[sn_doc_processor.agent] | • 상위 기록 문서 검증 작업에 접근할 수 있는 경우 문서 검증 작업을 볼 수 있습니다.<br>• 문서 검증 작업을 제출, 검증 및 거부할 수 있습니다. | • canvas_user<br>• sn_docintel.extraction_agent<br>• sn_docintel.creation_agent |
| 문서 프로세서 수집기<br>〔sn_doc_processor.수집가〕 | • 상위 기록 문서 검증 작업에 접근할 수 있는 경우 문서 검증 작업을 볼 수 있습니다.<br>• 문서 검증 작업을 제출할 수 있습니다.<br>• 문서 검증 작업의 연기 및 예외를 요청할 수 있습니다. | canvas_user |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문서 프로세서와 함께 **Financial Services** 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 문서 프로세서 뷰어<br>(sn_doc_processor.뷰어) | 상위 기록 문서 검증 작업에 접근할 수 있는 경우 문서 검증 작업을 볼 수 있습니다. | |

## 설치되는 테이블

문서 프로세서와 함께 **Financial Services** 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 문서 범주<br>[sn_doc_processor_category] | 애플리케이션 전체의 재무 서비스 운영 모든 워크플로우에 대해 구성된 모든 문서 범주를 저장합니다. |
| 문서 유형<br>[sn_doc_processor_type] | 정의된 모든 문서 유형을 저장합니다. |
| 범주 유형<br>[sn_doc_processor_m2m_category_type] | 정의된 모든 문서 범주 유형을 저장합니다. |
| 속성<br>[sn_doc_processor_attribute] | 정의된 모든 문서 속성을 저장합니다. |
| 문서 목록 정의<br>[sn_doc_processor_list] | 모든 문서 목록을 저장합니다. |
| 문서 목록 항목 정의<br>[sn_doc_processor_list_item] | 정의된 모든 문서 목록 항목을 저장합니다. |
| 문서 검증<br>[sn_doc_processor_verification_task] | 모든 재무 서비스 운영 애플리케이션의 문서 검증 요청에 대한 모든 작업을 저장합니다. 이 테이블은 작업 [task] 테이블을 확장합니다. |
| 추출한 값<br>[sn_doc_processor_extracted_value] | OCR을 통해 처리된 문서에 대해 추출한 모든 값을 저장합니다. |
| 문서<br>[sn_doc_processor_document] | 모든 문서를 저장합니다. |

## 재무 서비스 운영용 프로세스 최적화

재무 서비스 운영 프로세스 최적화 콘텐츠 팩에는 분석가 및 프로세스 소유자가 비즈니스 프로세스의 효율성을 분석하는 데 도움이 되는 프로세스에 대해 재무 서비스 운영 미리 구성된 프로세스 최적화 모델이 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

중요사항: Vancouver 릴리스부터 Process Optimization 애플리케이션의 이름이 프로세스 최적화로 변경되었습니다.

FSO 프로세스 마이닝 Content Pack 활성화에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오컨텐츠 팩 활성화 프로세스 최적화 프로세스 마이닝 .

## 최적화 프로젝트

컨텐츠 팩은 이러한 재무 서비스 운영 애플리케이션에 대해 사전 구축 프로세스 최적화 된 프로젝트 모델 정의를 추가합니다.

- Financial Services Business Deposit Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Business Lifecycle
- Financial Services Card Operations
- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Complaint Management
- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Treasury Operations
- 개인 생명보험 서비스
- 단체 생명보험 서비스
- 기업보험 청구
- 개인보험 청구
- Intelligent Servicing for Fraud

사전 구축 프로젝트를 기반으로 새 프로세스 프로젝트를 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은  문서를 참조하십시오.

## 역할

애플리케이션을 사용하는 애플리케이션에 따라 재무 서비스 운영 다음 역할이 프로세스 최적화 필요합니다.

다음에 대한 **Financial Services Operations** 필수 역할 프로세스 최적화

| 재무 서비스 운영 애플리케이션 | 필요한 역할 |
|---|---|
| Financial Services Card Operations | 분쟁 관리:<br>sn_bom_credit_card.dispute_manager 및<br>sn_process_optimization_analyst |
| Financial Services Payment Operations | sn_bom_payment.payments_manager 및<br>sn_process_optimization_analyst |
| Financial Services Business Loan Operations | sn_bom_loan_b2b.manager 및<br>sn_process_optimization_analyst |
| Financial Services Personal Loan Operations | sn_bom_loan.b2c_manager 및<br>sn_process_optimization_analys |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에 대한 **Financial Services Operations** 필수 역할 프로세스 최적화

| 재무 서비스 운영 애플리케이션 | 필요한 역할 |
|---|---|
| Financial Services Business Lifecycle | sn_bom_clo_b2b.manager 및 sn_process_optimization_analyst |
| Financial Services Client Lifecycle | sn_bom_clo_b2c.manager 및 sn_process_optimization_analyst |
| Financial Services Complaint Management | sn_bom_compl.manager 및 sn_process_optimization_analyst |
| Financial Services Business Deposit Operations | sn_bom_deposit_b2b.manager 및 sn_process_optimization_analyst |
| Financial Services Personal Deposit Operations | sn_bom_deposit_b2c.manager 및 sn_process_optimization_analyst |
| 기업보험 청구 | sn_ins_claim_cml.manager 및 sn_process_optimization_analyst |
| 개인보험 청구 | sn_ins_claim_pers.manager 및 sn_process_optimization_analyst |
| Financial Services Treasury Operations | sn_bom_treasury.admin 및 sn_process_optimization_analyst |
| 개인 생명보험 서비스 | sn_ins_indiv_life.manager 및 sn_process_optimization_analyst |
| 단체 생명보험 서비스 | sn_ins_group_life.manager 및 sn_process_optimization_analyst |
| Intelligent Servicing for Fraud | sn_bom_fraud.manager 및 sn_process_optimization_analyst |



# 공통 애플리케이션

재무 서비스 운영 (FSO)은 여러 애플리케이션 및 워크플로우에서 사용하는 공유 서비스를 통해 효율성을 창출합니다.

재무 서비스 운영 에는 모든 하위 산업(은행, 보험, 자산 및 자산 관리)에 걸친 다음과 같은 공통 애플리케이션이 포함되어 있습니다.

## Financial Services Complaint Management

ServiceNow® Financial Services Complaint Management 애플리케이션은 재무 조직이 고객 불만 사항을 빠르고 효율적으로 해결할 수 있게 해주는 재무 서비스 운영의 솔루션입니다. 이 솔루션은 부서 간 공동 작업을 용이하게 하는 프로세스를 자동화하고 모든 직원이 개시부터 해결에 이르기까지 불만 상태를 모니터링하고 추적할 수 있게 해줍니다.

### 스토어에서 앱 요청

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

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



고객, 지점 작업자 및 에이전트가 불만 관리를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

설정



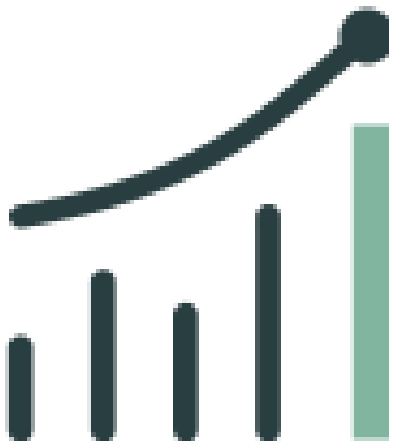
Financial Services Complaint Management을 설정합니다.

사용



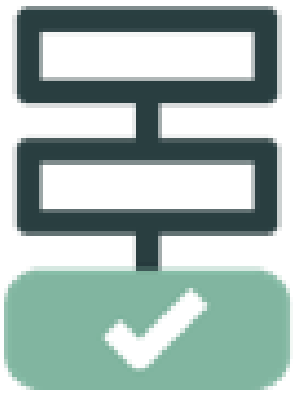
불만 서비스 요청을 제출하고 관리합니다.

분석 및 보고



사전 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조정하고 프로세스를 개선합니다.

프로세스 최적화



프로세스를 시각화하고 개선 기회를 파악합니다.

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 가져옵니다.

## **Financial Services Complaint Management** 탐색

불만 서비스 팀 내에서 간소화된 불만 해결을 관리하거나 의사 결정 및 응답을 위해 비즈니스 단위(BU)에 라우팅하는 데 사용할 ServiceNow® Financial Services Complaint Management 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 주요 기능

- 여러 부서와 기능 간에 케이스와 작업을 라우팅하는 자동화된 워크플로우
- 다양한 비즈니스 단위(BU)의 입력 지원
- 검토 및 승인을 위한 응답 라우팅
- 불만을 해결하기 위해 불만 유형에 따라 구성 가능한 응답 템플릿
- 다양한 역할에 맞게 개인화 작업 공간
- 케이스 해결을 위한 안내 탐색을 위한 플레이북 경험
- 퍼포먼스 분석 위험과 테마를 강조하고 규제 보고를 용이하게 하기 위해 사전 구성된 보고서가 포함된 대시보드
- 프로세스 최적화 프로세스를 시각화하고 개선 기회를 식별

## 불만 관리 가상 사용자

불만 관리는 다음과 같은 가상 사용자를 대상으로 합니다.

애플리케이션의 **Financial Services Complaint Management** 가상 사용자

| 가상 사용자 | 설명 |
| --- | --- |
| 관리자 | 애플리케이션 구성을 담당하는 불만 관리자입니다. |
| 최종 사용자(요청자) | 요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 고객 및 지점 작업자입니다. 불만 사항을 제출할 수 있는 사용자는 다음과 같습니다.<br>• 소비자(소매 고객)<br>• 계정 및 접촉 창구(비즈니스 고객)<br>• 금융 기관 프런트 오피스의 지점 직원<br>• 불만 사항 에이전트(불만 케이스를 직접 생성할 수 있음) |
| 이행자 | 불만 서비스 팀과 협력하는 금융 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 에이전트입니다. 이들은 불만 사례 및 불만 제기 서비스에 들어오는 작업을 처리할 책임이 있습니다.<br>다음 에이전트가 불만 사항을 처리합니다.<br>• 불만 에이전트<br>• 품질 에이전트 |

### **Financial Services Complaint Management** 데이터 모델

Financial Services Complaint Management 데이터 모델은 불만 관리 워크플로우에 사용되는 프레임워크를 제공합니다.

이 데이터 모델은 데이터 모델에 맞춰 Financial Services Operations Core 집니다. 참조 재무 서비스 운영 핵심 데이터 모델에 대해 Financial Services Operations Core 알아봅니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 다이어그램에서는 불만 관리 데이터 모델을 구성하는 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.

이 데이터 모델은 다음과 같은 테이블 조합을 사용하여 데이터를 저장합니다.

- 불만 관리 애플리케이션에 포함된 테이블입니다.

  와 함께 Financial Services Complaint Management설치되는 테이블에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Financial Services Complaint Management와 함께 설치되는 구성요소.

- 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션에서 가져온 테이블.
  - 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블을 금융 계좌 및 금융 트랜잭션 테이블로 확장합니다.
  - 는 다음 CSM 테이블을 사용하여 고객을 지원합니다. 소비자 [csm_consumer], 계정 [customer_account] 및 연락처 [customer_contact]

    고객 기록을 저장하는 이러한 CSM 테이블에 대한 자세한 내용은 계정 및 접촉 창구 및 소비자 를 참조하십시오.

- Now Platform 테이블

  의 금융 상품을 지원하도록 제품 모델 [cmdb_model] 테이블을 확장합니다 재무 서비스 운영.

데이터 모델에는 ACL(접근 제어 목록)과 다른 테이블에 대한 액세스를 제한하는 다음 사용자 역할도 포함됩니다.

- 금융 기관의 프론트, 미들 및 백오피스에서 일하는 에이전트와 사용자를 위한 내부 역할
- 계정, 접촉 창구 및 소비자에 대한 외부 역할

## Financial Services Complaint Management 설정

애플리케이션을 설치하고, 재무 서비스 데이터를 가져오고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션에 대한 Financial Services Complaint Management 구현을 설정할 수 있습니다.

### Financial Services Complaint Management 설치

관리자 역할이 Financial Services Complaint Management 있으면 애플리케이션 (sn_bom_compl)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Complaint Management 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

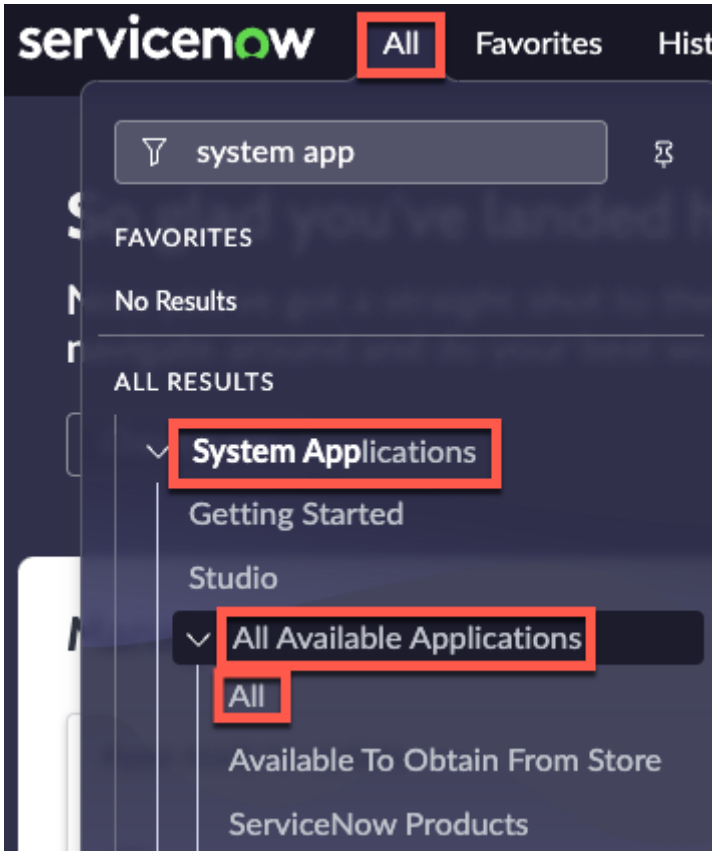
자세한 내용은 Financial Services Complaint Management와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. Financial Services Complaint Management 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_bom_compl)을 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

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

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

   중요사항: 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

### Financial Services Complaint Management 구성

애플리케이션과 함께 Financial Services Complaint Management 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 따라 필요에 따라 수정합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시작하기 전에
애플리케이션이 설치되어 있는지 Financial Services Complaint Management 확인합니다. 자세한 내용은 Financial Services Complaint Management 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_bom_compl.admin 및 admin

프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 트랜잭션 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 해당하는 경우 수정하거나 새 구성요소를 추가합니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| 서비스 정의 구성 | 불만 서비스 케이스 및 작업에 대해 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. |
| 기록 생성자 구성 | 기록 생성자를 만들거나 수정 하여 요청 양식을 정의합니다. |
| 인터셉터 및 워크플레이스 기록 유형 선택기 수정 | 인터셉터와 작업 공간 기록 유형 선택기를 수정 하여 불만 요청 유형을 구성합니다. |
| 플로우 편집 또는 생성 | 을 사용하여 플로우 디자이너플로우를 편집하거나 생성합니다. |
| Playbook 구성 | 를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너새 플레이북을 편집하거나 생성합니다. |
| 작업 공간 구성 | 구성 CSM 구성 가능 작업 공간 에이전트가 고객과 상호작용하고 케이스를 생성하여 작업할 수 있도록 합니다. |
| 응답 템플릿 정의 | 고객에게 빠르고 일관된 메시징을 제공하기 위해 불만 서비스 케이스에 대한 응답 템플릿을 정의합니다. |
| 규정 범주 및 하위 범주 구성 | 규제에 영향을 미치는 불만 케이스에 사용할 규제 범주와 하위 범주를 구성합니다. |
| 서비스 수준 계약(SLA) 구성 | 불만 서비스 케이스 및 작업에 대한 SLA 타이밍을 구성하도록 설치된 SLA를 구성합니다. |
| 사용자 그룹 구성 | 케이스 및 작업 할당을 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다. |
| 담당 규칙 구성 | 담당 규칙을 구성 하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 이러한 케이스를 에이전트에게 라우팅합니다. |

### 에 대한 응답 템플릿 정의 **Financial Services Complaint Management**

불만 케이스 또는 작업 양식에 복사할 수 있는 재사용 가능한 메시지를 정의하는 응답 템플릿을 생성하거나 수정하여 고객에게 일관된 메시지를 신속하게 제공합니다.

시작하기 전에
애플리케이션에 대해 Financial Services Complaint Management 범위가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_bom_compl.admin 및 sn_templated_snip.template_snippet_admin



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 이 태스크 정보

각 템플릿은 의 Financial Services Complaint Management불만 케이스 [sn_bom_compl_service] 테이블과 연결됩니다. 해당 테이블에서 끌어온 변수를 포함하도록 템플릿을 구성할 수 있습니다. 또한 조건 작성기를 사용하여 케이스가 특정 서비스 정의와 같은 템플릿의 기준을 충족하는 경우를 정의할 수 있습니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 응답 템플릿 구성.
2. 응답 템플릿을 생성합니다.
   자세한 내용은 응답 템플릿 만들기 또는 수정을 참조하세요.
   채널 관련 목록이 나타납니다.
3. 채널 관련 목록에서 채널을 응답 템플릿과 연결합니다.
   채널은 응답 템플릿을 채팅, 이메일 또는 양식과 같이 연결한 채널로만 제한합니다. 채널이 없는 응답 템플릿은 사용할 수 없습니다.
   - 신규를 클릭하여 응답 템플릿에 추가될 새 채널을 작성합니다.

     주: 응답 템플릿 채널 양식 필드에 대한 자세한 내용은 응답 템플릿 채널 생성을 참조하십시오.

   - 편집을 클릭하여 기존 채널에 액세스하고 응답 템플릿에 추가합니다.

   응답 템플릿 양식이 반환됩니다.
4. 업데이트를 클릭합니다.

## 규정 범주 및 하위 범주 구성

규제에 영향을 미치는 불만 서비스 케이스에 사용할 규제 범주와 하위 범주를 구성합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_compl.admin

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 불만 관리 > 관리 > 규정 범주.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. **Category** name(범주 이름) 필드에 범주에 적합한 이름을 입력하고 Submit(제출)을 클릭합니다.
4. 하위 범주를 규제 범주와 연결합니다.

   a. 다음으로 이동 불만 관리 > 관리 > 규정 하위 범주.

   b. 새로 만들기를 클릭합니다.

   c. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

#### 규정 하위 범주 양식 필드

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| 코드 | 규정과 관련된 제품 코드입니다(있는 경우). |
| 규정 범주 | 위반되거나 영향을 받는 규정의 범주입니다. 하위 범주는 이 범주와 연결됩니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| 설명 | 제품에 대한 설명입니다. 예를 들어, 뮤추얼 펀드. |
| 문제 | 문제에 대한 설명입니다. 예를 들어, 수수료 공개. |

**d.** 제출을 클릭합니다.

## Financial Services Complaint Management 사용

지점 작업자와 에이전트가 Financial Services Complaint Management 애플리케이션을 사용하여 불만 케이스를 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

### 작업 공간

지점 직원과 백오피스 에이전트는 개인화 작업 공간 된 서비스를 사용하여 불만 사례의 모든 측면에 대해 작업합니다. Workspace를 사용하면 에이전트가 다음을 수행할 수 있습니다.

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

자세한 내용은 작업 공간 문서를 참조하십시오.

작업 공간 불만 관리를 위한 사용자

| 사용자 | 설명 |
| --- | --- |
| 분기 작업자(요청자 또는 기고자) | 요청을 제출하고 불만 케이스의 상태를 확인합니다. |
| 불만 에이전트 | 불만 사례 및 불만 작업을 처리합니다. |
| 품질 에이전트 | 불만 케이스에 대한 품질 작업을 수행합니다. |
| 불만 관리자 | 비즈니스 요구 사항에 따라 불만 작업 공간을 구성합니다.<br><br>자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오. |

### 자동화된 워크플로우

불만 케이스에 대해 미리 정의된 워크플로우는 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

고객이 불만을 제출하면 불만 서비스 케이스가 생성되어 불만 사항 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트가 케이스 플레이북을 사용하여 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 불만 사항 및 품질과 같은 적절한 백오피스 에이전트에게 라우팅합니다.

자세한 내용은 Financial Services Complaint Management 워크플로우 예 문서를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 케이스 **Playbook**

불만 사항 에이전트는 케이스 플레이북을 사용하여 케이스 및 작업을 검토하고 작업합니다. 플레이북은 불만 사항이 로깅된 시간부터 최종 해결 및 고객과의 커뮤니케이션에 이르기까지 불만 처리 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기를 제공합니다.

## 대시보드

퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 통찰력을 제공합니다. 사전 구성된 보고서와 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드는 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

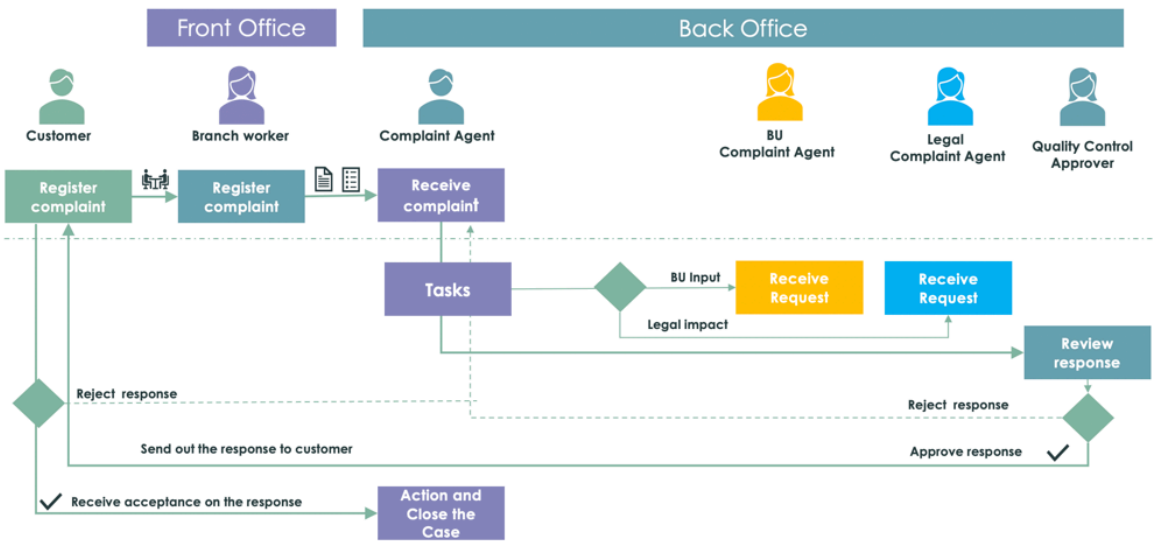
자세한 내용은 Financial Services Complaint Management 대시보드 문서를 참조하십시오.

### **Financial Services Complaint Management** 워크플로우 예

애플리케이션은 Financial Services Complaint Management 불만 사항 서비스를 위한 자동화된 워크플로우를 설치합니다. 이 워크플로우를 사용하면 불만 사항을 접수하고 불만 사항, 품질 관리 및 비즈니스 단위별 에이전트를 포함한 여러 부서에 케이스 및 작업을 라우팅할 수 있습니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 불만 서비스 요청 모두에 적용됩니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 불만 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

불만 관리 워크플로우




주: 이 워크플로우는 Process Automation Designer 와 Flow Designer 를 사용하여 빌드됩니다. 불만 사항 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 불만 요청에 대한 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트 CSM 구성 가능 작업 공간 가 로그인하여 큐에 있는 케이스 및 작업을 처리합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 고객 불만을 해결하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

고객 또는 지점 작업자로

고객(소비자 또는 접촉 창구) 또는 지점 작업자가 고객을 대신하여 불만 서비스 요청을 제출합니다.

주: 소비자는 소비자 서비스 포털을 통해 요청을 제출할 수 있습니다. 소비자가 요청을 제출하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

요청에 따라 케이스가 시작됩니다.

백오피스 에이전트로

케이스가 시작되고 불만 사항 에이전트가 케이스 플레이북을 사용하여 케이스 세부 정보를 업데이트하기 시작하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 할당 규칙은 연관된 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.

1. 케이스 플레이북에서 불만 사항 에이전트는 케이스 세부 정보를 검토하고 세부 정보를 추가합니다.
2. 불만 사항 에이전트가 케이스를 해결하기 위해 비즈니스 단위(BU)의 정보를 필요로 하는 경우, 에이전트는 BU 불만 사항 에이전트에게 요청할 수 있습니다.

   워크플로우는 BU 불만 작업을 생성하고 BU 불만 에이전트가 이 작업을 수행하여 응답을 제공합니다.
3. 불만 제기 에이전트가 케이스를 법적 영향이 있는 것으로 식별하면 워크플로우는 법적 불만 제기 작업을 생성합니다.

   법무 불만 에이전트는 케이스에 대한 응답을 제공하기 위해 이 작업을 수행합니다.
4. 케이스에 잠재적인 규제 영향이 있는 경우 품질 관리 승인이 필요합니다.

   워크플로우는 품질 통제 작업을 생성하고 품질 통제 에이전트가 이 작업을 수행하여 케이스에 대한 불만 상세 정보와 에이전트의 응답을 검토하고 승인합니다.
5. 불만 사항 에이전트는 고객에게 응답을 보내고 이에 대한 응답을 받습니다.

   주: 고객을 위한 고객 또는 소비자 서비스 포털이 있는 경우, 고객은 포털에서 응답 알림을 받으며, 여기에서 응답을 수락하거나 거부할 수 있습니다.
6. 불만 사항 에이전트는 케이스의 결과와 학습을 기록하고 불만 사례를 종결합니다.

케이스의 상태가 완료 종결로 설정됩니다. 고객은 Customer 또는 소비자 서비스 포털이나 다른 셀프 서비스 포털에서 케이스의 상태를 볼 수도 있습니다.

기계번역

### 불만 케이스 처리

불만 케이스를 작업하여 추가 정보를 제공하고, 미해결 작업이 완료되었는지 확인하고, 고객 불만을 해결합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_compl.agent 또는 sn_bom_compl.agent_connector

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

#### 이 태스크 정보

고객 또는 지점 작업자가 불만 사항을 제출하면 불만 서비스 케이스가 생성되어 불만 에이전트에게 할당됩니다. 불만 사항 에이전트가 케이스 플레이북을 사용하여 이 케이스에 대한 작업을 시작하면 해당 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 적절한 백오피스 팀 또는 에이전트에게 라우팅합니다. 이러한 작업은 작업 탭에 표시되며, 경우에 따라 플레이북 자체 내에 표시됩니다.

활동 및 작업을 제공하는 케이스 플레이북을 사용하여 불만을 조사하고 해결합니다. 필요에 따라 작업을 생성 및 할당하고 플레이북을 사용하여 고객과 소통할 수도 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 불만 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 불만 사례에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 에이전트에게 고객 불만을 해결하는 데 필요한 단계를 안내합니다.
6. 플레이북 레인과 활동을 사용하여 불만을 해결합니다.
   플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 나타납니다.

> 주: 불만 케이스 필드 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 불만 케이스에 대한 필드 설명.

다음에 수행할 작업
고객에게 케이스 종결에 대해 알립니다.

### 불만 케이스에 대한 필드 설명

불만 사항 케이스는 불만 사항 에이전트가 고객으로부터 받은 불만 서비스 요청을 해결하는 데 도움이 됩니다.

불만 서비스 요청이 제출되면 불만 케이스가 생성됩니다. 케이스 양식의 일부 필드는 케이스 양식이 생성된 요청에서 채워집니다.

케이스가 할당된 후 불만 사항 에이전트는 케이스에서 플레이북 활동을 수행할 때 케이스의 필드를 채웁니다.

## 불만 케이스 필드

불만 사항 케이스의 플레이북 탭에 있는 플레이북 활동은 케이스 관련 정보를 제공합니다.

케이스에서 **Financial Services Complaint Management** 완료할 필드 플레이북

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| 불만 상세 정보 | |
| 번호 | 케이스에 대해 시스템에서 생성된 고유 번호입니다. |
| 고객 | 불만을 제출한 소비자입니다.<br><br>계정 필드에서 비즈니스 고객을 선택하면 필드가 표시되지 않습니다. |
| 계정 | 불만을 제출한 비즈니스 고객입니다.<br><br>고객 필드에서 소비자를 선택하면 필드가 표시되지 않습니다. |
| 접촉 창구 | 불만을 제출한 비즈니스 고객의 접촉 창구입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

케이스에서 **Financial Services Complaint Management** 완료할 필드 플레이북

| 필드 | 설명 |
| --- | --- |
| | 고객 필드에서 소비자를 선택하면 필드가 표시되지 않습니다. |
| 채널 | 불만이 접수된 채널입니다. |
| 금융 계좌 | 고객의 금융 계좌입니다. |
| 유형 | 제품과 관련된 불만 또는 기타와 같은 불만 유형입니다. |
| 범주 | 불만의 범주입니다. 이 목록에는 선택한 불만 유형을 기반으로 하는 업계 표준 범주가 포함되어 있습니다. |
| 하위 범주 | 불만의 하위 범주입니다. 이 목록에는 선택한 불만 사항 범주를 기반으로 하는 업계 표준 하위 범주가 포함되어 있습니다. |
| 간단한 설명 | 불만에 대한 간략한 설명입니다. |
| 불만 요약 | 불만에 대한 자세한 요약입니다. |
| 검토 및 응답 | |
| 법적 영향 | 불만이 법적인 영향을 미치는지 여부를 나타내는 옵션입니다.<br><br>이 필드에서 예를 선택하면 워크플로우가 자동으로 법무 검토를 위한 불만 법무 이행 작업을 생성합니다. 자세한 내용은 불만 작업 수행을 참조하세요. |
| 규제적 영향 | 불만이 잠재적인 규제 영향이 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다.<br><br>이 필드에서 예를 선택하면 워크플로우가 품질 제어 작업을 생성합니다. 자세한 내용은 불만 케이스에 대한 품질 통제 작업 수행 문서를 참조하십시오. |
| 규제 범주 | 불만에 대한 규정 범주입니다.<br><br>목록에는 불만 사항 관리자가 구성한 규제 범주가 표시됩니다. 자세한 내용은 규정 범주 및 하위 범주 구성 문서를 참조하십시오.<br><br>이 필드는 규제 영향 필드에서 예를 선택한 경우에만 나타납니다. |
| 규제 하위 범주 | 불만에 대한 규정 하위 범주입니다.<br><br>목록에는 불만 사항 관리자가 구성한 규제 하위 범주가 표시됩니다. 자세한 내용은 규정 범주 및 하위 범주 구성 문서를 참조하십시오. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

케이스에서 **Financial Services Complaint Management** 완료할 필드 플레이북

| 필드 | 설명 |
|---|---|
| | 이 필드는 규제 영향 필드에서 예를 선택한 경우에만 나타납니다. |
| 응답 템플릿 | 케이스에 사용할 응답 템플릿의 유형입니다. |
| 예상 결과 | 고객이 기대하는 해결입니다. |
| 응답 | 케이스를 해결하기 위해 에이전트가 작성한 응답입니다.<br><br>응답 템플릿에서 컨텐츠를 복사하여 이 필드에 추가하려면 응답 템플릿 아이콘( )을 선택합니다. 응답 템플릿을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 응답 템플릿을 사용하여 케이스에 정보 추가 를 참조하십시오.<br><br>주: 응답 템플릿은 불만 관리자가 구성한 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 응답 템플릿 정의를 참조하세요. |
| 품질 관리 | |
| 품질 통제 작업 | 케이스에 대한 품질 통제 작업 목록입니다 (있는 경우).<br><br>주: 케이스에 대해 잠재적인 규제 영향이 확인되면 품질 통제 작업이 생성됩니다. |
| Customer outcome | |
| 고객 승인 | 고객 승인의 상태 변경을 나타내는 필드입니다. |
| 찾은 결과 및 학습 | |
| 찾은 결과 및 학습 | 케이스 해결에서 얻은 결과 및 학습 |

## 불만 케이스에 대한 불만 작업 수행

불만 작업에서 법적 검토를 수행하거나 관련 불만 서비스 케이스에 대한 비즈니스 단위 입력을 제공합니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_compl.agent 또는 sn_bom_compl.agent_connector

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

### 이 태스크 정보

- 불만 제기 케이스가 법적 영향을 미치는 것으로 확인되면 워크플로우는 불만 법적 처리 작업을 자동으로 생성합니다.
- 불만 사항 에이전트가 불만 사항 케이스의 검토 및 응답 단계에서 비즈니스 입력 요청을 클릭하면 워크플로우가 자동으로 비즈니스 단위 입력에 대한 불만 작업을 생성합니다.

담당 규칙이 구성되면 작업이 에이전트에 자동으로 할당됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 불만 서비스 작업에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 불만 서비스 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 종결 처리 설명 필드에 요청된 정보를 입력합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 설명을 입력합니다.
7. 닫기를 클릭하여 작업을 닫습니다.

결과
불만 작업이 완료 종결 상태로 이동합니다.

### 불만 케이스에 대한 품질 통제 작업 수행

품질 통제 작업을 수행하여 케이스에 대한 불만 사항 상세 정보 및 불만 에이전트의 응답을 검토합니다. 검토에 따라 작업을 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_compl.quality_agent

이 태스크 정보
불만 사례가 잠재적인 규제 영향을 미치는 경우 품질 관리 승인이 필요합니다. 워크플로우는 동일한 품질 관리 작업을 생성합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > ## ### ##> 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 품질 관리 작업에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 품질 관리 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 불만 케이스에 대한 불만 에이전트의 응답을 검토합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 의견을 입력합니다.
7. 승인하여 승인하거나 거부를 클릭하여 응답을 거부합니다.

결과

- 승인되면 작업은 완료 종결 상태로 전환됩니다.
- 거부되면 작업은 거부됨 상태로 이동하고 불만 사항 에이전트는 케이스에 대한 새 응답 초안을 작성할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## Financial Services Complaint Management에 대한 분석 및 보고

Financial Services Complaint Management 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 미리 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드의 Performance Analytics 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

에 Financial Services Complaint Management 대시보드 사용할 수 있습니다 Financial Services Complaint Management.

### Financial Services Complaint Management 대시보드

대시보드를 Financial Services Complaint Management 사용하면 재무 서비스에 대해 접수된 불만 사항에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 불만 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다.

**중요사항:** Financial Services Complaint Management 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

지정한 시간 동안 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 불만 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 Now Platform 역할

- sn_bom_compl.manager, 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요했습니다.
- sn_bom_compl.admin, 대시보드를 편집해야 합니다.

## Financial Services Complaint Management 대시보드에 액세스

대시보드에 Financial Services Complaint Management 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 불만 관리 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 불만 관리 > 대시보드.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 **Financial Services Complaint Management** 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 불만 관리자 | 불만 케이스의 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반했거나 SLA를 위반하려고 하고 주의가 필요한 미해결 불만 사례를 모니터링합니다<br>• 각 불만 범주에 대한 불만 케이스의 양과 추세 모니터링 |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드 사용 **Financial Services Complaint Management** 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| | • 범주별로 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 불만 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 불만 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

SLA를 위반한 미해결 케이스 수

지난 7일 동안 SLA를 위반한 오픈 불만 사례 수입니다.

SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

지난 6일 동안의 SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 미해결 불만 사항 케이스의 수입니다.

오픈 케이스 수

연령 및 유형 세부 항목이 포함된 지난 7일 동안의 오픈 불만 사례 세부 항목입니다.

새로운 케이스 수

오늘 개시된 신규 불만 사례 수입니다. 이 표시기는 생성된 케이스 수와 지난 7일 동안 종결된 케이스 수의 추세를 비교하고 확인하는 데 사용됩니다.

평균 케이스 종결 시간

불만 유형별로 불만 케이스를 종결하는 평균 시간에 대한 세부 항목입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[FSO Complaint.Summed duration of closed cases]/[FSO
 Complaint.Number of closed cases]
```

SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 그날 종결된 케이스의 수입니다. 이 표시기는 지난 7일 동안 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

종결 케이스 수

유형 및 범주 세부 항목이 포함된 오늘 종결된 불만 케이스의 세부 항목입니다.

## 세부 항목

- 기간
- 범주
- 유형

## 데이터 시각화

다음 테이블에서는 애플리케이션에서 사용 가능한 데이터 시각화를 Financial Services Complaint Management 보여줍니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션에서 **Financial Services Complaint Management** 사용할 수 있는 데이터 시각화

| 제목 | 유형 | 소스 테이블 | 설명 |
|---|---|---|---|
| 종결 케이스 - 상위 10개 불만 범주 | 가로 막대 | 불만 케이스<br><br>[sn_bom_compl_service] | 지난 6개월 동안 종결된 케이스의 최대 수가 있는 상위 10개 불만 범주의 세부 항목(내림차순). |

### 필터

다음 표에서는 애플리케이션에서 Financial Services Complaint Management 사용할 수 있는 필터를 보여줍니다.

애플리케이션에서 **Financial Services Complaint Management** 사용할 수 있는 필터

| 이름 | 유형 | 설명 |
|---|---|---|
| 기간 | 버킷 | 불만 케이스의 기간(일)을 표시합니다. |
| 불만 범주 | 선택 | 불만 서비스 [sn_bom_compl_service] 테이블에 대한 모든 활성 불만 범주를 표시합니다. |
| 불만 유형 | 선택 | 불만 서비스 [sn_bom_compl_service] 테이블에 대한 모든 활성 불만 유형을 표시합니다. |

## Financial Services Complaint Management 참조

애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션)에 Financial Services Complaint Management 대해 알아봅니다.

### Financial Services Complaint Management와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 Financial Services Complaint Management 테이블, 사용자 역할 및 예약된 작업을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 저장합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

### 설치된 플러그인

애플리케이션과 함께 설치되는 **Financial Services Complaint Management** 플러그인

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션과 함께 설치되는 **Financial Services Complaint Management** 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
|---|---|
| Financial Services Operations Core | 불만 서비스 요청을 만드는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| Playbooks for 고객 서비스 관리 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북을 참조하십시오. |

## 설치되는 역할

**Financial Services Complaint Management** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 불만 관리자<br><br>[sn_bom_compl.admin] | 다음을 수행할 수 있는 불만 관리를 위한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할:<br>• 불만 관리 역할 부여<br>• 불만 서비스 케이스 및 작업 삭제<br>• 불만 관리 애플리케이션 구성<br>• 불만 서비스 정의 생성 및 수정<br>• 불만 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한 보유<br><br>주: sn_bom.admin 역할에는 애플리케이션이 설치될 때 Financial Services Complaint Management sn_bom_compl.admin 역할이 포함됩니다. | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_compl.agent<br>• sn_bom_compl.quality_agent |
| 불만 에이전트<br><br>[sn_bom_compl.agent] | • 불만 서비스 케이스의 전체 상태 보기<br>• 불만 서비스 케이스 및 작업 작업 | • sn_bom_compl.viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.b2c_agent |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Complaint Management** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 불만 기고자<br><br>[sn_bom_compl.contributor] | • 불만 서비스 요청 제출<br>• 불만 케이스 및 관리자가 관리하는 계정의 작업을 시작 및 검토 단계까지 처리합니다.<br><br>중요사항: 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom_compl.viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.b2c_contributor<br>• sn_customerservice.csm_workspace_use<br>• sn_bom.b2b_contributor |
| 불만 에이전트 커넥터<br><br>[sn_bom_compl.agent_connector] | • 불만 서비스 요청 제출<br>• 불만 케이스 및 작업을 처리하여 관리 계정에 대한 불만을 해결합니다.<br><br>중요사항: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom_compl.viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.agent |
| 품질 에이전트<br><br>[sn_bom_compl.quality_agent] | • 불만 서비스 케이스에 대한 품질 통제 작업의 전체 상태 보기<br>• 불만 서비스 케이스에 대한 품질 통제 작업 수행 | • sn_bom_compl.viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom.b2c_agent |
| 불만 뷰어<br><br>〔sn_bom_compl.뷰어〕 | 불만 서비스 케이스 및 관련 데이터 보기 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.credit_card_account_viewer<br>• sn_bom.ins_policy_viewer<br>• sn_bom.line_of_credit_viewer<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Complaint Management** 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 불만 관리자<br><br>〔sn_bom_compl.관리자〕 | • 불만 대시보드 보기<br>• 불만 관리 프로세스에 사용 프로세스 최적화 | • sn_bom_compl.agent<br>• pa_viewer |

### 설치되는 테이블

**Financial Services Complaint Management** 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 불만 기본<br><br>[sn_bom_compl_base] | 불만 케이스 테이블은 불만 기본 테이블을 확장합니다. 불만 기본 테이블은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블을 확장합니다. |
| 불만 케이스<br><br>[sn_bom_compl_service] | 모든 불만 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 불만 기본 [sn_bom_compl_base] 테이블을 확장합니다. |
| 불만 서비스 작업<br><br>[sn_bom_compl_task] | 모든 불만 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |
| 품질 통제 작업<br><br>[sn_bom_compl_qc_task] | 불만 케이스에 대한 모든 품질 통제 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |
| 규정 범주<br><br>[sn_bom_compl_regulation_category] | 모든 규정 범주를 저장합니다. |
| 규정 하위 범주<br><br>[sn_bom_compl_regulation_subcategory] | 규정 범주와 연결된 모든 규정 하위 범주를 저장합니다. |

## Financial Services Customer Lifecycle Operations

ServiceNow® Financial Services Business Lifecycle 및 ServiceNow® Financial Services Client Lifecycle은 ServiceNow® Customer Lifecycle Operations에서 고객 수명주기 프로세스 및 서비스에 대한 관리 및 감독 기능을 제공하는 한 쌍의 애플리케이션입니다. 이러한 솔루션은 정보를 수집하고, ID 문서를 검증하고, 은행 서비스에 대한 잠재 고객을 승인하는 간소화된 워크플로우를 제공합니다.

### 스토어에서 앱 요청

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



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.






## **Financial Services Customer Lifecycle Operations** 탐색

를 사용하여 Financial Services Customer Lifecycle Operations 전체 고객 수명주기 동안 비즈니스 및 소비자 계정 관리를 단순화하고 간소화할 수 있습니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 주요 기능

- 통합 플레이북 경험을 통해 계정 애플리케이션 및 서비스의 복잡성을 줄입니다.
- 단일 온보딩 워크플로우 내에서 여러 케이스를 생성하고 관리합니다.
- 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow® Financial Services Document Management 필수 문서를 수집하고 구성합니다.
- 고객 알기(KYC) 및 비즈니스 알기(KYB) 프로세스를 사용하여 잠재 고객을 관리하고 확인합니다.
- 특정 작업에 집중하고 사용자 지정 작업 공간 및 역할을 사용하여 올바른 순서대로 완료합니다.

## **Financial Services Customer Lifecycle Operations** 애플리케이션

비즈니스 및 고객 수명주기 서비스 요청은 다음 애플리케이션을 통해 지원됩니다.

Financial Services Business Lifecycle

이 애플리케이션을 사용하여 비즈니스 계정 애플리케이션의 생성, 유지관리 및 해결을 관리합니다. 필요한 문서를 확인하고, Know Your Business 검증을 수행하고, 승인 프로세스를 마무리하는 등의 모든 작업을 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 수행할 수 있습니다.

에서 애플리케이션(sn_bom_clo_b2b)을 설치하여 활성화 Financial Services Business Lifecycle 할 수 있습니다. ServiceNow Store .

Financial Services Customer Lifecycle Operations

이 애플리케이션을 사용하여 개인 고객 계정 애플리케이션의 생성, 유지관리 및 해결을 관리합니다. 필요한 문서를 확인하고, 고객 파악 검증을 수행하고, 승인 프로세스를 마무리하는 등의 모든 작업을 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 수행할 수 있습니다.

다음에서 애플리케이션(sn_bom_clo_b2c)을 설치하여 활성화 Financial Services Client Lifecycle 할 수 있습니다. ServiceNow Store .

## **Financial Services Customer Lifecycle Operations** 사람들

Financial Services Customer Lifecycle Operations 는 다음 가상 사용자를 위해 설계되었습니다.

의 가상 사용자 **Financial Services Customer Lifecycle Operations**

| 가상 사용자 | 설명 |
|---|---|
| 관리자 | 계정 관리자는 애플리케이션 구성을 담당합니다. |
| 관리자 | 계정 관리자는 보고서, 대시보드 및 SLA를 검토합니다. |
| 에이전트 | 에이전트에는 계정 생성 프로세스 내에서 다양한 작업을 처리하는 지점 내 직원과 백오피스 작업자가 포함됩니다. 이러한 역할에는 다음이 포함됩니다.<br>• 계좌 수명주기 에이전트<br>• 수명주기 에이전트에 문의<br>• 클라이언트 수명주기 에이전트<br>• 신용 에이전트 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

의 가상 사용자 **Financial Services Customer Lifecycle Operations**

| 가상 사용자 | 설명 |
| --- | --- |
| | • 문서 에이전트<br>• KYC 에이전트<br>• 관계 관리자 |

## Financial Services Customer Lifecycle Operations 설정

애플리케이션을 설치하고, 재무 서비스 데이터를 가져오고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 애플리케이션에 대한 Financial Services Customer Lifecycle Operations 구현을 설정할 수 있습니다.

### 설치 재무 서비스 비즈니스 수명주기

관리자 역할이 Financial Services Business Lifecycle 있으면 애플리케이션(sn_bom_clo_b2b)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

#### 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

#### 이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Business Lifecycle 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

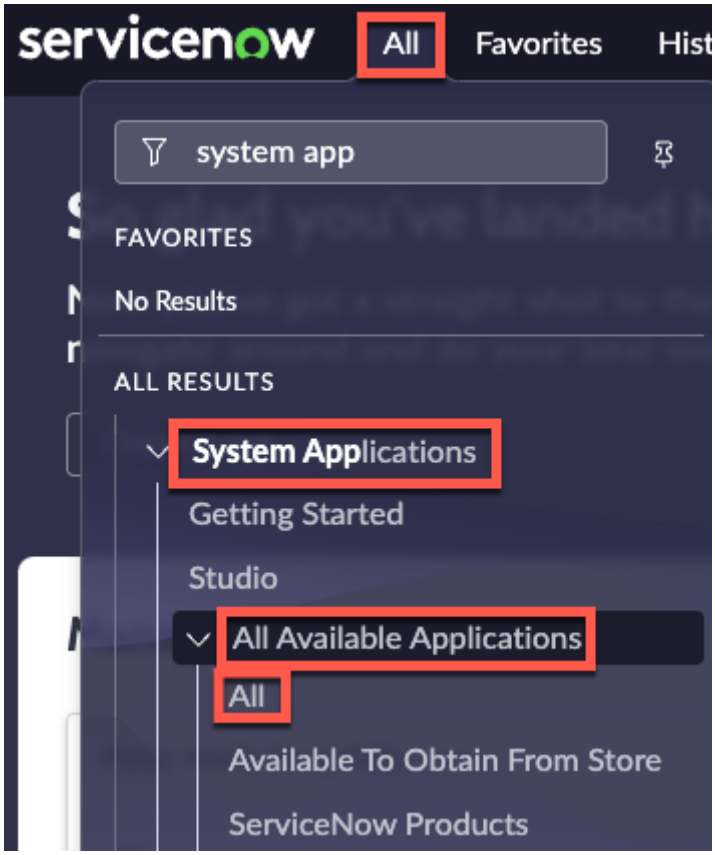
자세한 내용은 Financial Services Business Lifecycle와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. Financial Services Business Lifecycle 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn_bom_clo_b2b)을 찾습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

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

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

   중요사항: 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

재무 서비스 클라이언트 수명주기 설치

관리자 역할이 Financial Services Client Lifecycle 있으면 애플리케이션(sn_bom_clo_b2c)을 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 ServiceNow® Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

## 시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션에 대한 권리 얻기 를 참조하십시오.

필요한 역할: admin

## 이 태스크 정보

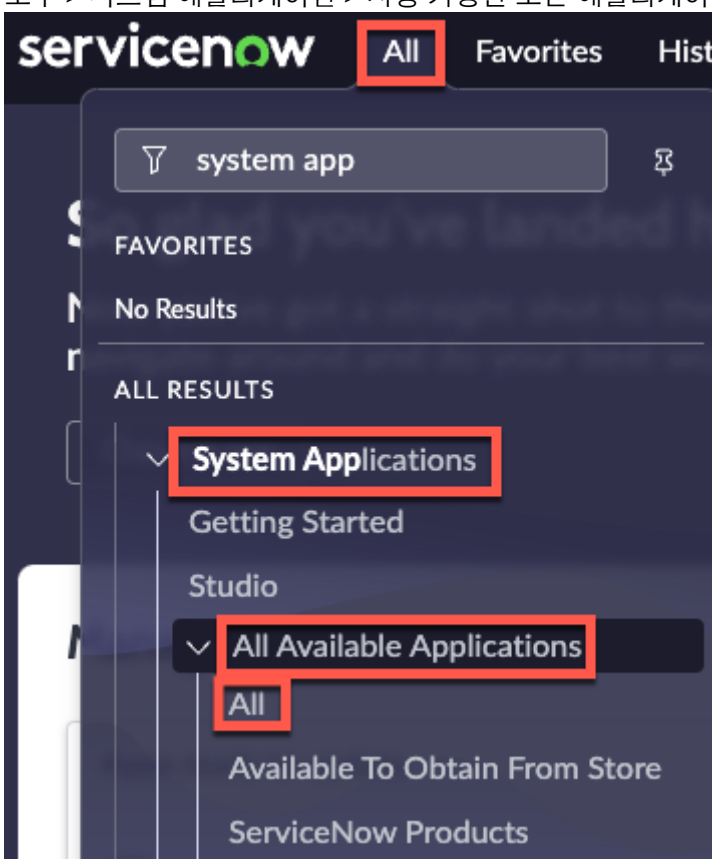
다음 항목이 Financial Services Client Lifecycle 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 재무 서비스 클라이언트 수명주기와 함께 설치되는 구성요소를 참조하십시오.

## 프로시저

1. 모두 > 시스템 애플리케이션 > 사용 가능한 모든 애플리케이션 > 모두로 이동합니다.




2. Financial Services Client Lifecycle 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_bom_clo_b2c)을 찾습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

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

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

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

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

   **중요사항:** 설치 중에 데모 데이터를 로드하지 않으면 나중에 로드할 수 없습니다.

5. 설치를 선택합니다.

### Financial Services Customer Lifecycle Operations 구성

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토합니다. 구성 요소는 조직의 비즈니스 요구에 따라 수정할 수 있습니다.

시작하기 전에
애플리케이션이 설치되어 있는지 Financial Services Customer Lifecycle Operations 확인합니다. 자세한 내용은 설치 재무 서비스 비즈니스 수명주기 및 재무 서비스 클라이언트 수명주기 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_bom_clo_b2b.admin 또는 sn_bom_clo_b2c.admin

프로시저

설치된 구성요소를 검토하고 해당하는 경우 수정하거나 새 구성요소를 추가합니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| CSM 구성 가능 작업 공간 구성 | CSM 구성 가능 작업 공간 구성 을 수행하여 비즈니스 요구에 맞게 작업 공간을 사용자 지정합니다. |
| Playbook 구성 | 를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너새 플레이북을 편집하거나 생성합니다. |
| 서비스 정의 구성 | 서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 Customer Lifecycle Operations 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다.<br><br>새 케이스 유형을 추가하고 각 유형에 대한 서비스 정의를 구성할 수 있습니다. |
| 서비스 수준 계약(SLA) 구성 | 설치된 SLA를 구성 하여 서비스 케이스 및 작업에 대한 SLA 타이밍을 Customer Lifecycle Operations 구성합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| 사용자 그룹 구성 | 케이스 및 작업 할당을 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다. |
| 담당 규칙 구성 | 담당 규칙을 구성 하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 이러한 케이스를 에이전트에게 라우팅합니다. |
| 문서 프로세서 구성 | 구성 문서 프로세서 문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙. |

## Financial Services Customer Lifecycle Operations 사용

브랜치 작업자와 에이전트가 Financial Services Customer Lifecycle Operations 애플리케이션을 사용하여 새 계정 생성 프로세스를 생성, 문서화 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

### 작업 공간

관계 관리자, 관리자 및 에이전트는 작업 공간 및 방문 페이지를 사용하여 워크플로우를 시각화하고 상호 작용합니다. 둘 다 조직의 특정 요구 사항에 맞게 수정할 수 있습니다. 작업 공간 및 방문 페이지는 다음 작업에 도움이 될 수 있습니다.

- 새 계좌 신청에 대한 일관된 검토, 승인 및 이행을 보장합니다.
- 워크플로우 진행 상황을 모니터링하고 우선순위가 높은 항목에 집중합니다.
- 여러 작업을 쉽게 탐색할 수 있습니다.
- 워크플로우를 사용자 지정하는 중입니다.
- 작업 부하 및 성능 모니터링.

작업 공간 및 플레이북에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 작업 공간.

### 워크플로우

및 Financial Services Client Lifecycle 애플리케이션에 대해 미리 정의된 여러 가지 워크플로우가 Financial Services Business Lifecycle 있습니다.

클라이언트가 새 계정을 신청하면 에이전트는 케이스를 만들고 자신 또는 다른 에이전트에게 할당합니다. 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트한 후 적절한 수명주기 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 문서 검증 및 고객 파악 프로토콜을 포함한 다양한 작업을 트리거합니다. 이전 작업이 완료되면 새 작업을 사용할 수 있게 됩니다.

자세한 내용은 Customer Lifecycle Operations 워크플로우 문서를 참조하십시오.

### 대시보드

ServiceNow® 퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀과 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 제공합니다. 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드는 해당 애플리케이션에서 사용할 클라이언트 수명주기 수 있으며 해당 애플리케이션 내에서 사용할 수 비즈니스 수명주기 있습니다.

자세한 내용은 Financial Services Business Lifecycle 대시보드 및 Financial Services Client Lifecycle 대시보드 문서를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### **Customer Lifecycle Operations** 워크플로우

Financial Services Customer Lifecycle Operations (CLO)은 고객 계정 애플리케이션을 검토하고 승인하기 위한 자동화된 워크플로우를 설치합니다. 이러한 워크플로우는 케이스를 만들고 문서를 비롯한 KYC여러 에이전트(예: 문서, 세금 및 신용 에이전트)에게 작업을 라우팅합니다.

## 이 애플리케이션에서 사용할 수 있는 워크플로우

비즈니스 및 클라이언트 수명주기 서비스를 위해 다음과 같은 사전 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 및 클라이언트 수명주기 서비스에 사용할 수 있는 미리 정의된 워크플로우

| 비즈니스 수명주기 | 클라이언트 수명주기 |
|---|---|
| 신규 계정 온보딩 | 신규 고객 온보딩 |
| 신규 연락처 온보딩 | 사망 통지 |
| 비즈니스 KYC 업데이트 | 개인 KYC 업데이트 |
| 계정 주소 변경 | 고객 주소 변경 |
| | 고객의 이름 변경 |

이러한 워크플로우는 Process Automation Designer 및 Flow Designer 를 사용하여 빌드됩니다. CLO 관리자는 조직의 필요에 따라 이러한 워크플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

## 의 일반 워크플로우 **Financial Services Customer Lifecycle Operations**

고객에게 서비스가 CLO 필요한 경우 기고자는 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하며, 할당 규칙은 이러한 작업을 입금 및 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀의 에이전트에게 라우팅합니다. 워크플로우 전체에서 에이전트는 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다. 케이스 플레이북은 케이스를 해결하는 데 필요한 단계를 에이전트에게 안내합니다.

주: 서비스 유형에 따라 CLO 워크플로우에 추가 또는 더 적은 수의 작업이 포함될 수 있습니다.

### 새 계정, 연락처 또는 소비자 워크플로우 온보딩

에이전트가 온보딩 워크플로우를 사용하여 새 계정, 접촉 창구 및 소비자의 온보딩 프로세스를 처리하는 방법에 대해 알아봅니다.

## 새 계정, 접촉 창구 및 소비자를 위한 워크플로우

에이전트는 사용 가능한 온보딩 워크플로우를 사용하여 새 계정, 접촉 창구 및 소비자에 대해 온보딩 프로세스를 사용할 수 있습니다. 이러한 워크플로우는 CLO 조직의 특정 비즈니스 요구 사항에 맞게 관리자가 사용자 지정할 수 있습니다. 은행 에이전트가 온보딩 케이스를 해결하는 데 도움이 되도록 애플리케이션에서 사용할 수 있는 온보딩 워크플로우는 다음과 같습니다.

- 신규 계정 온보딩(비즈니스 고객용)
- 새 연락처 온보딩(비즈니스 고객용)
- 신규 고객 온보딩(비즈니스 고객용)



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 일반 온보딩 워크플로우

재무 서비스 고객 수명주기 운영 애플리케이션에서 에이전트는 일반 온보딩 워크플로우에 따라 신규 클라이언트를 효율적으로 온보딩합니다. 관련 단계는 다음과 같습니다.

주: Financial Services Client Lifecycle 보다 적은 수의 작업이 Financial Services Business Lifecycle포함되어 있습니다. 예를 들어 Financial Services Client Lifecycle 는 비즈니스 접촉 창구 추가 또는 관리를 지원하지 않습니다.

1. 계정 생성:
   - 잠재 고객이 금융 기관에 연락하여 계좌 생성을 요청합니다.
   - 관계 관리자 또는 계정 에이전트가 케이스를 만들고 필요한 비즈니스 접촉 창구를 포함하여 필요한 모든 데이터를 추가합니다.
2. 문서 수집:
   - 에이전트가 신청자에게 필요한 서류를 요청합니다.
   - 문서를 받으면 에이전트가 활동을 완료로 표시합니다.
3. 문서 검토:
   - 문서 에이전트는 수집된 문서를 검토합니다.
   - 문서가 유효하면 에이전트가 작업을 완료로 표시합니다.
4. 평가:
   - , 신용 및 세무 대리인은 KYC불리한 기록 또는 부정적인 기록에 대해 신청자를 평가합니다.
   - 신청자가 금융 기관의 기준을 충족하면 에이전트는 해당 작업을 완료로 표시합니다.
5. 계좌 생성 및 이행:
   - 이전의 모든 작업이 완료되면 이행 에이전트가 계정을 생성하고 이행 CLO 작업을 닫습니다.
6. 케이스 완료:
   - 케이스가 완료된 것으로 간주되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

에이전트는 이 일반 온보딩 워크플로우를 따름으로써 애플리케이션의 Financial Services Customer Lifecycle Operations 새 계정, 접촉 창구 및 소비자에 대한 원활하고 효율적인 온보딩 프로세스를 보장합니다.

### 주소 변경 워크플로우

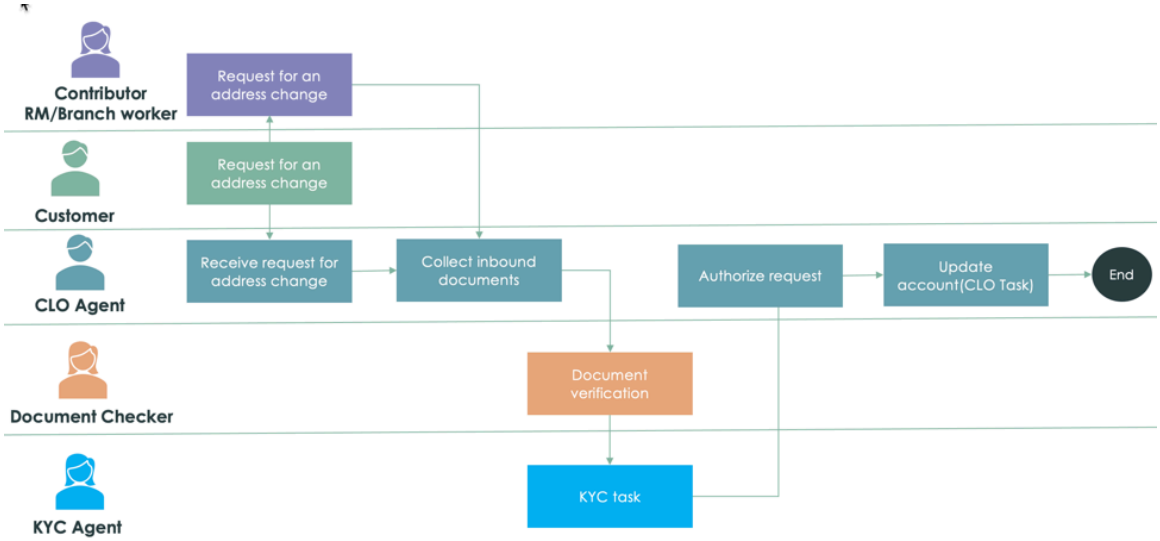
에이전트가 주소 변경 워크플로우를 사용하여 고객의 주소 변경에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 CLO 서비스 요청 모두에 적용됩니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 주소 변경 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주소 변경 워크플로우 예시




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

다음 워크플로우는 고객의 주소 변경에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간 에 있는 작업을 수행하기 위해 에 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

CLO 기고자 또는 고객으로서

관계 관리자와 같은 기고자가 CLO 고객을 대신하여 주소 변경 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)이 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 요청을 직접 제출할 수도 있습니다.

주: 소비자가 소비자 서비스 포털을 사용하여 요청을 제출하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

요청 유형에 따라 케이스가 만들어집니다.

CLO 기고자로서

1. 케이스 플레이북의 시작 단계에서 기고자는 고객이 제공한 주소 변경 상세 정보를 입력합니다.
2. 기고자는 고객으로부터 필요한 문서를 수집하고 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우는 추가 작업을 생성하고 할당 규칙은 관련 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.

백오피스 에이전트로

1. 문서 에이전트는 문서 작업을 수행하여 수집된 문서를 검토하고 확인합니다. 문서가 합법적인 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.
2. 에이전트가 KYC 실사를 수행합니다. 고객이 금융 기관의 KYC 표준을 충족하는 경우 에이전트는 KYC 작업을 완료로 표시합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

3. CLO 권한 부여자(CLO에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 작업을 승인 CLO 하여 요청을 승인합니다.
4. 이전의 모든 작업이 완료되면 CLO 에이전트가 핵심 은행 시스템에서 고객의 주소를 업데이트하고 이행 CLO 작업을 닫습니다.

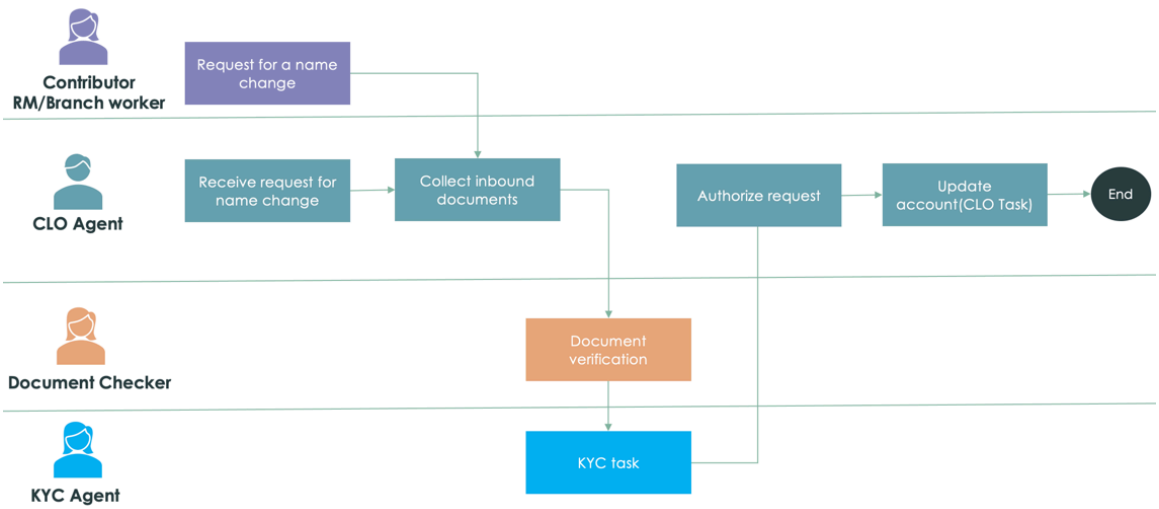
케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

### 고객 워크플로우의 이름 변경

에이전트가 이름 변경 워크플로우를 사용하여 고객의 이름 변경에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 서비스 요청에 적용됩니다 클라이언트 수명주기 .

다음 다이어그램에서는 애플리케이션이 은행 에이전트가 이름 변경 요청을 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

이름 변경 워크플로우 예




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

다음 워크플로우는 고객의 이름을 변경하기 위한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간 에 있는 작업을 수행하기 위해 에 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

고객으로서

고객이 금융 기관에 연락하여 금융 계좌의 이름 변경을 요청합니다.

CLO 기고자로서

1. 관계 관리자와 같은 기고자가 CLO 고객을 대신하여 이름 변경 요청을 제출합니다.

   요청 유형에 따라 케이스가 만들어집니다.

2. 케이스 플레이북의 시작 단계에서 기고자는 고객이 제공한 이름 변경 세부 정보를 입력하고, 고객으로부터 필요한 문서를 수집하고, 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

   워크플로우는 추가 작업을 생성하고 할당 규칙은 관련 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.

백오피스 에이전트로



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

1. 문서 에이전트는 문서 작업을 수행하여 수집된 문서를 검토하고 확인합니다. 문서가 합법적인 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.
2. 에이전트가 KYC 실사를 수행합니다. 고객이 금융 기관의 KYC 표준을 충족하는 경우 에이전트는 KYC 작업을 완료로 표시합니다.
3. CLO 권한 부여자(CLO에이전트)가 케이스 세부 정보를 검토하고 작업을 승인 CLO 하여 요청을 승인합니다.
4. 이전의 모든 작업이 완료되면 CLO 에이전트가 코어 뱅킹 시스템에서 고객의 이름을 업데이트하고 이행 CLO 작업을 닫습니다.

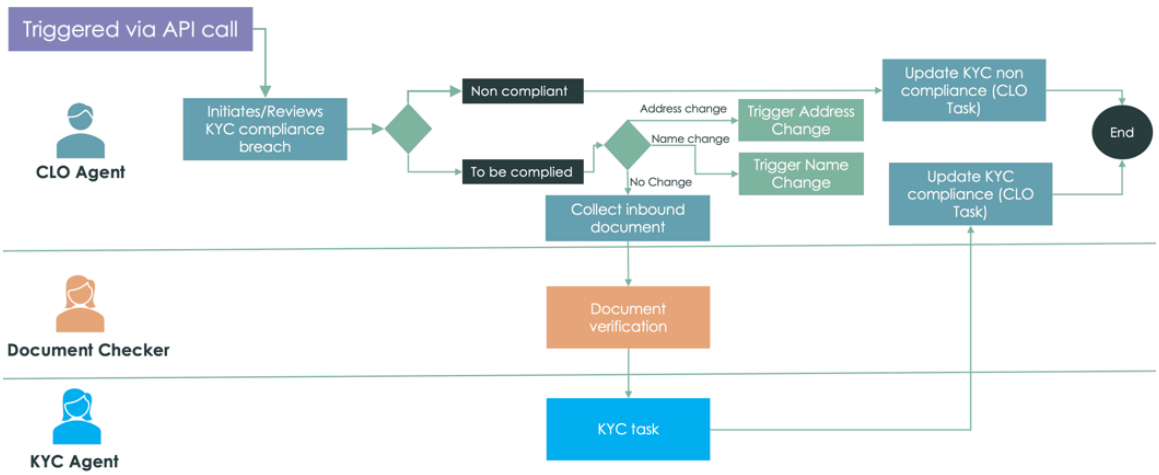
케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

### KYC 워크플로우 업데이트

은행 에이전트가 KYC 업데이트 워크플로우를 사용하여 고객에게 사전에 연락하여 KYC를 업데이트하는 방법을 알아보세요. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 CLO 서비스 요청 모두에 적용됩니다.

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 개인 KYC 미준수 요청을 분석하고, 업데이트된 정보를 확인하고, 필요한 고객 정보 업데이트를 처리하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

개인 **KYC** 업데이트 워크플로우 예시




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

다음 워크플로우는 고객의 KYC를 업데이트하기 위한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간 에 있는 작업을 수행하기 위해 에 로그인합니다. 플레이북 경험의 전용 스테이지는 에이전트에게 단계를 안내하고 검증 프로세스의 모든 단계가 성공적으로 완료되었는지 확인합니다.

에이전트로 CLO 또는 API를 통해

시스템에서 고객의 KYC에 대한 업데이트가 필요한 것으로 확인되면 백엔드의 API가 KYC CLO 업데이트 서비스 케이스를 트리거합니다. 에이전트도 이 케이스를 CLO 만들 수 있습니다.

백오피스 에이전트로

케이스 플레이북에서 에이전트는 CLO 시작 및 검토 스테이지에서 준수 상태를 업데이트하고 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우는 선택한 준수 상태에 따라 다음 작업 또는 케이스를 트리거하며, 담당 규칙은 연결된 케이스 또는 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주소나 이름 변경 없이 준수해야 하는 KYC

KYC 준수 상태가 주소 변경 필요 없이 준수됨으로 설정된 경우 워크플로우는 백오피스 팀에 대해 이러한 작업을 트리거합니다.

1. 에이전트는 CLO 고객에게 필요한 문서를 요청합니다. 문서를 받으면 에이전트가 활동을 완료로 표시합니다.
2. 문서 에이전트는 수집된 문서를 검토합니다. 문서가 합법적인 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.
3. 에이전트는 KYC 실사를 수행하고 고객 계정에 부정적인 기록이나 부정적 이력이 있는지 평가합니다. 계정이 금융 기관의 KYC 표준을 충족하는 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.
4. 이전 작업이 모두 완료되면 이행 CLO 에이전트가 핵심 은행 시스템의 KYC 상세 정보로 계정을 업데이트하고 이행 CLO 작업을 닫습니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

주소 또는 이름 변경에 따를 KYC

KYC 준수 상태가 주소 또는 이름 변경 준수로 설정된 경우 워크플로우는 자동으로 주소 변경 및 이름 변경 하위 케이스를 만들어 케이스를 해결합니다.

주: 이름 변경 옵션은 개인 KYC 업데이트 워크플로우에서만 사용할 수 있습니다. 결과적으로 이름 변경에 대한 하위 케이스는 개인 KYC 업데이트 워크플로우에 대해서만 생성됩니다.

그런 다음 새 하위 케이스가 이러한 문제를 처리합니다.

하위 케이스가 완료되면 상위 케이스의 상태와 스테이지(KYC 업데이트)가 완료 종결로 설정됩니다.

KYC 미준수

규정 준수 상태가 비준수로 설정된 경우 워크플로우에서 이행 작업이 자동으로 생성됩니다 CLO . 에이전트는 CLO 코어 뱅킹 시스템에서 KYC 미준수로 계정을 업데이트하고 플레이북에서 작업을 닫습니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

### 사망 통지 워크플로우

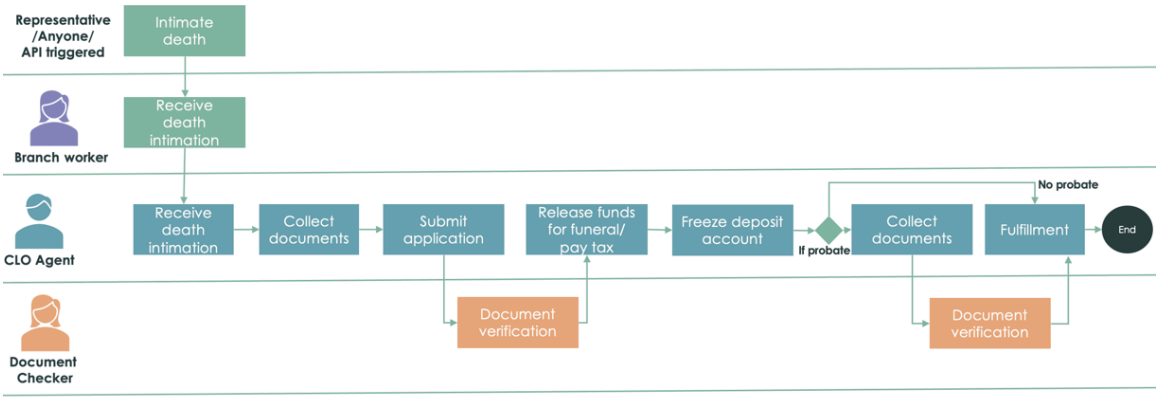
에이전트가 사망 통지 워크플로우를 사용하여 사망한 고객의 금융 계좌를 관리하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 서비스 요청에 적용됩니다 클라이언트 수명주기 .

다음 다이어그램은 애플리케이션이 은행 에이전트가 고객의 사망 알림 케이스를 해결하는 데 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다. 에이전트는 장례 비용 자금 출금, 예금 동결, 기타 관련 계정 해지를 위한 전용 플로우를 사용하여 사망한 고객의 계정을 관리할 수 있으며, 이 모든 작업은 하나의 효율적인 플레이북 안내 워크플로우를 사용합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사망 통지 워크플로우 예시




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

다음 워크플로우는 고객 사망에 대한 케이스와 작업을 서로 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐 작업 공간 에 있는 작업을 수행하기 위해 에 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

CLO 기고자로서 또는 API를 통해

CLO 관계 관리자와 같은 기고자는 고객의 사망에 대한 알림을 받고 사망 알림 및 고객의 금융 계좌 처리를 위한 서비스 요청을 제출합니다.

요청 유형에 따라 케이스가 만들어집니다.

백엔드의 API는 고객의 사망이 통지될 때 사망 CLO 통지 서비스 케이스를 트리거할 수도 있습니다.

CLO 기고자로서

1. 케이스 플레이북의 사망 통지 단계에서 기고자는 수신된 사망 알림 상세 정보를 입력합니다.
2. 기고자는 필요한 문서를 수집하고 이행을 위해 신청서를 제출합니다.

워크플로우는 추가 작업을 생성하고 할당 규칙은 관련 작업을 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다.

백오피스 에이전트로

1. 문서 에이전트는 문서 작업을 수행하여 수집된 문서를 검토하고 확인합니다. 문서가 합법적인 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.
2. 에이전트가 CLO 고객의 장례 비용 및 세금 납부를 위해 요청된 자금을 출금하고 자금 CLO 출금 작업을 종결합니다.

   주: 자금 출금 작업은 사망 알림 상세 정보 단계에서 장례식을 위한 자금 출금 또는 세금 출금 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다.

3. 에이전트가 CLO 사망한 고객과 연결된 모든 입금 계좌를 동결하고 입금 계좌 CLO 동결 작업을 닫습니다.
4. 사망한 고객의 자산 가치가 은행이 정한 유언 검인 금액의 임계값을 초과하는 경우 은행은 유언 검인 문서를 수집해야 합니다. 이 경우 이러한 문서를 수집하고 확인하기 위한 추가 작업이 플레이북에 나타납니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

a. 기고자는 CLO 유언 검인 문서를 수집하고 작업을 종결합니다.

b. 문서 에이전트는 수집된 문서를 검토하고 문서 작업을 완료로 표시합니다.

5. 에이전트가 CLO 고객의 입금 계좌에서 코어 뱅킹 시스템의 필수 업데이트를 업데이트하고 입금 계좌 이행 CLO 업데이트 작업을 닫습니다.
6. 에이전트는 CLO 사망한 고객이 은행에 가지고 있는 모든 대출 계좌(예: 대출 또는 신용 카드)를 업데이트합니다. 그러면 에이전트가 대출 계좌 이행 CLO 업데이트 작업을 완료로 표시합니다.
7. 이전의 모든 작업이 완료되면 에이전트가 CLO 코어 뱅킹 시스템에서 고객 정보를 업데이트하고 이행 CLO 작업을 닫습니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

### CLO 케이스 생성

검토할 케이스를 CLO 생성하여 신청 프로세스를 시작합니다Customer Lifecycle Operations.

#### 시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 클라이언트의 경우: sn_bom_clo_b2b.manager 또는 sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- 개인 클라이언트의 경우: sn_bom_clo_b2c.manager 또는 sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

#### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 금융 서비스 운영 > 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 오른쪽 상단에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 화면 가운데에 나타나는 새 케이스 생성 메뉴에서 서비스를 선택합니다.
5. 생성을 클릭합니다.
6. 화면의 오른쪽 상단에서 Save(저장)를 클릭합니다.
7. 케이스를 처리할 에이전트인 경우 나에게 할당을 선택합니다. 그렇지 않은 경우 케이스를 처리할 에이전트를 선택합니다.
8. 플레이북 탭을 클릭합니다.
9. 해당하는 필드를 입력한 다음 **Create** Account(계정 생성)를 클릭합니다.

#### 결과

케이스가 Customer Lifecycle Operations 만들어지고 사용 가능한 에이전트에게 할당됩니다.

#### 다음에 수행할 작업

연락처 추가를 계속 진행합니다.

### 케이스에 대한 접촉 창구 생성

클라이언트 애플리케이션에 중요한 연락처를 추가합니다. 이 활동은 연락처 생성 프로세스를 관리하는 하위 케이스를 생성합니다.

#### 시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.relationship_manager 또는 sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 작업할 케이스를 Customer Lifecycle Operations 선택합니다.
3. 플레이북에서 **Add** Contacts(연락처 추가)를 클릭한 후 **Add** New(새로 추가)를 클릭합니다.
   새 하위 케이스가 상위 케이스 탭 아래 행에 나타납니다.
4. 화면의 오른쪽 상단에서 Save(저장)를 클릭합니다.
   하위 케이스의 플레이북 탭 아래에는 다음 세 스테이지가 있습니다.
   - 개시
   - 문서 검증
   - 실사
5. 시작 단계를 완료했으면 제출을 클릭합니다.
6. 필요한 만큼 반복하여 필요한 모든 회사 직원에 대한 케이스를 생성합니다.

결과
새 접촉 창구 케이스가 만들어지고 상위 케이스에 연결됩니다. 할당된 문서 및 KYC 에이전트는 나머지 두 단계를 완료합니다.

다음에 수행할 작업
상위 케이스로 돌아가서 워크플로우를 계속합니다 Customer Lifecycle Operations .

### 애플리케이션 제출

필요한 모든 신청자 정보를 수집하고 새 계정 신청서를 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 비즈니스 클라이언트의 경우: sn_bom_clo_b2b.manager 또는 sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- 개인 클라이언트의 경우: sn_bom_clo_b2c.manager 또는 sn_bom_clo_b2c.relationship_manager

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 금융 서비스 운영 > 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 세부 정보 탭에서 플레이북을 클릭하고 계정 정보를 선택합니다.
4. **Account** Information(계정 정보)에서 해당 필드를 모두 채우고 **Create** Account(계정 만들기)를 클릭합니다.
5. 연락처 추가를 선택하고 연결된 하위 케이스를 완료합니다.
   연락처 만들기에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 케이스에 대한 접촉 창구 생성.
6. 계정 문서 수집을 선택합니다.
7. 모든 필수 필드를 포함하여 계정 문서를 수집하고 문서 제출을 클릭합니다.
8. 연락처 문서 수집(비즈니스 클라이언트) 또는 고객 문서 수집(개인 고객)을 선택합니다.
9. 필수 필드를 포함하여 클라이언트 문서를 수집하고 문서 제출을 클릭합니다.
10. 애플리케이션 제출을 선택합니다.
11. 제출 의견 필드에 의견을 입력한 다음 제출을 클릭하여 신청서를 작성합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 결과
계정 애플리케이션이 제출되고 케이스가 자동으로 문서 검증 단계로 진행됩니다.

### 다음에 수행할 작업
문서 검증 단계로 계속 진행합니다.

## 클라이언트 설명서 검증

문서 작업을 수행하여 서비스 케이스에 필요한 문서를 관리하고 추적합니다 Customer Lifecycle Operations .

### 시작하기 전에
필요한 역할:

- 비즈니스 클라이언트의 경우: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent 또는 sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- 개인 클라이언트의 경우: sn_bom_clo_b2c.manager 또는 sn_bom_clo_b2c.agent

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간 을 클릭하고 문서 작업을 선택합니다.
2. 인바운드 문서 탭에서 문서를 선택합니다.
3. 문서를 검토한 후 확인을 클릭합니다.
4. 닫기를 클릭하여 스테이지를 완료합니다.
   상위 CLO 케이스에서는 관련 문서 검증 단계가 완료로 표시됩니다.

### 결과
문서 검증 스테이지가 완료로 표시되며 케이스가 자동으로 실사 스테이지로 진행됩니다.

### 다음에 수행할 작업
실사 스테이지로 계속 진행합니다.

## 실사 수행

실사 작업을 완료하여 새 계정 신청의 적격성을 평가합니다. 여러 에이전트가 개별 작업을 동시에 완료할 수 있습니다.

### 시작하기 전에
필요한 역할:

이 스테이지를 완료하려면 여러 에이전트가 필요합니다. KYC, 신용, 세금 및 법무 에이전트는 비동기식으로 작동하여 이 단계 내의 모든 작업을 완료합니다.

- 비즈니스 클라이언트의 경우: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent, sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent, sn_bom_kyc.b2b_account_agent 또는 sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
- 개인 클라이언트의 경우: sn_bom_clo_b2c.manager 또는 sn_bom_clo_b2c.agent, sn_bom_kyc.b2c_account_agent 또는 sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간.
2. 목록 아이콘(  을 클릭합니다.
3. 목록 탭에서 케이스를 선택합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

4. 세부 정보 탭에서 나에게 할당을 클릭하여 작업이 아직 에이전트에 할당되지 않은 경우 작업을 클레임합니다.
5. 해당하는 필드를 입력한 다음 닫기를 클릭하여 작업을 완료합니다.

결과
모든 에이전트가 할당된 작업을 완료하면 실사 스테이지가 완료로 표시되고 케이스가 자동으로 이행 스테이지로 진행됩니다.

다음에 수행할 작업
이행 스테이지로 계속 진행합니다.

계정 활성화

새 계좌 신청 절차를 완료하고 필요한 서류를 새 계좌 소유자에게 보냅니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

- 비즈니스 클라이언트의 경우: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent 또는 sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- 개인 클라이언트의 경우: sn_bom_clo_b2c.manager 또는 sn_bom_clo_b2c.agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > *## ### ##*> 작업 공간 을 클릭하고 신규 고객 케이스 온보딩을 선택합니다.
2. 플레이북 탭의 이행 및 종결 단계에서 고객 활성화를 선택합니다.
3. 목록에서 고객 서비스 활성화 작업 번호를 선택하여 작업을 엽니다.
4. 작업이 에이전트에 아직 할당되지 않은 경우 나에게 할당 을 선택하여 작업을 클레임합니다.
5. 해당하는 모든 필드를 입력한 다음, 닫기를 선택하여 작업을 완료합니다.
6. 그런 다음 **Fulfill and** close(이행 및 닫기)에서 **Send welcome** kit(환영 키트 보내기)를 선택합니다.
7. 작업이 에이전트에 아직 할당되지 않은 경우 나에게 할당을 클릭하여 작업을 청구합니다.
8. 해당하는 필드를 입력한 다음 완료 표시 를 선택하여 작업을 완료합니다.

결과
이행 스테이지와 케이스가 Customer Lifecycle Operations 자동으로 업데이트되어 완료 종결로 표시됩니다.

## 에 대한 분석 및 보고 **Financial Services Customer Lifecycle Operations**

Financial Services Customer Lifecycle Operations 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드의 위젯을 ServiceNow® 퍼포먼스 분석 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

다음 대시보드를 사용할 수 있습니다.Financial Services Customer Lifecycle Operations

- Financial Services Business Lifecycle 대시보드
- Financial Services Client Lifecycle 대시보드



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### Financial Services Business Lifecycle 대시보드

비즈니스 수명주기 운영 대시보드를 사용하면 팀과 비즈니스가 비즈니스 수명주기 케이스에 대해 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

**중요사항:** Financial Services Business Lifecycle 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

수명주기 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간에 대해 오픈 케이스, 새 케이스 및 수명주기 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 Now Platform 역할

- sn_bom_clo_b2b.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- sn_bom_clo_b2b.admin: 대시보드를 편집하는 데 필요합니다.

## Financial Services Business Lifecycle 대시보드에 액세스

대시보드에 Financial Services Business Lifecycle 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. *#### ####*> 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > **Customer Lifecycle Operations** > 대시보드.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 **Financial Services Business Lifecycle** 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
|---|---|
| 계정 관리자 | 비즈니스 수명주기 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다<br>• 에이전트 및 기간에 따라 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다<br>• 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 모든 새 케이스 검토<br>• 30일 이내에 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간을 검토합니다<br>• 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 계정 관리자 | 모든 계정 관리자 작업을 수행하고 뷰를 사용자 지정해야 합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 표시기

미해결 케이스 - SLA 위반

SLA를 위반한 오픈 케이스의 비율입니다. 데이터는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open
 Cases]] * 100
```

미해결 케이스 - SLA 위반 예정

SLA 위반에 근접한 오픈 케이스의 평균 수입니다. 이 표시기의 데이터는 [task_sla] 테이블에서 수집됩니다.

기간별 미해결 케이스

연령별 오픈 케이스의 세부 항목 점수 및 추세(일)입니다. 데이터는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

지난 30일 간 평균 종결 시간

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 할당 그룹별로 케이스를 종결한 평균 시간(일)에 대한 세부 항목입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of
 closed cases]]
```

신규 케이스 대 종결 케이스

서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹과 종결된 케이스별 비교 새 케이스에 대한 세부 항목입니다. 케이스의 데이터는 [sn_bom_clo_service] 테이블에서 수집됩니다.

종결 케이스 - SLA 충족과 비교 SLA 위반됨

SLA가 충족된 케이스와 SLA가 위반된 케이스의 수입니다. 케이스의 데이터는 [sn_bom_clo_service] 테이블에서 수집됩니다.

### 세부 항목

- 기간
- 서비스

### 필터

다음 표는 비즈니스 수명주기 운영 대시보드에서 사용 가능한 필터를 보여줍니다.

비즈니스 수명주기 운영 대시보드에서 사용할 수 있는 필터

| 이름 | 유형 | 설명 |
|---|---|---|
| 기간 | 버킷 | 케이스의 기간(일)을 비즈니스 수명주기 표시합니다. |
| 서비스 | 목록 | 모든 비즈니스 수명주기 케이스에 대한 기록을 가져옵니다. |

## Financial Services Client Lifecycle 대시보드

대시보드를 Financial Services Client Lifecycle 사용하면 팀과 비즈니스가 클라이언트 수명주기 케이스를 어떻게 수행하고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**중요사항:** Financial Services Client Lifecycle 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

클라이언트 수명주기 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 세부 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간에 대해 클라이언트 수명주기 케이스의 오픈 케이스, 새 케이스 및 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

## 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_bom_clo.b2c_manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- sn_bom_clo.b2c_admin - 대시보드를 편집하는 데 필요합니다.

## **Financial Services Client Lifecycle** 대시보드에 액세스

대시보드에 Financial Services Client Lifecycle 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. ##### ####> 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > ##### ####> 대시보드.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 **Financial Services Client Lifecycle** 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 계정 관리자 | 케이스의 클라이언트 수명주기 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다<br>• 에이전트 및 기간에 따라 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다<br>• 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 모든 새 케이스 검토<br>• 30일 이내에 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간을 검토합니다<br>• 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 계정 관리자 | 모든 계정 관리자 작업을 수행하고 뷰를 사용자 지정해야 합니다. |

## 표시기

미해결 케이스 - SLA 위반

SLA를 위반한 오픈 케이스의 비율입니다. 데이터는 이 수식에서 계산됩니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open
 Cases]] * 100
```

미해결 케이스 - SLA 위반 예정

지정한 날짜에 에이전트의 평균 오픈 케이스 수입니다. 이 표시기의 데이터는 [task_sla] 테이블에서 수집됩니다.

기간별 미해결 케이스

연령별 오픈 케이스의 세부 항목 점수 및 추세(일)입니다. 데이터는 이 수식에서 계산됩니다.

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

지난 30일 간 평균 종결 시간

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 할당 그룹별로 케이스를 종결한 평균 시간(일)에 대한 세부 항목입니다. 데이터는 이 수식에서 계산됩니다.

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number
of closed cases]]
```

신규 케이스 대 종결 케이스

서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹과 종결된 케이스별 비교 새 케이스에 대한 세부 항목입니다. 케이스의 데이터는 [sn_bom_clo_service] 테이블에서 수집됩니다.

종결 케이스 - SLA 충족과 비교 SLA 위반됨

SLA가 충족된 케이스와 SLA가 위반된 케이스의 비교. 케이스의 데이터는 [sn_bom_clo_service] 테이블에서 수집됩니다.

### 세부 항목

연령.

### 필터

다음 표에서는 대시보드에서 사용할 수 있는 필터를 보여 줍니다 클라이언트 수명주기 .

대시보드에서 사용할 수 있는 클라이언트 수명주기 필터

| 이름 | 유형 | 설명 |
|---|---|---|
| 기간 | 버킷 | 케이스의 기간(일)을 클라이언트 수명주기 표시합니다. |

## Financial Services Customer Lifecycle Operations 참조

애플리케이션과 Financial Services Client Lifecycle 애플리케이션을 설치할 때 설치되는 구성요소(예: 역할, 테이블, 플러그인, 스토어 애플리케이션)에 Financial Services Business Lifecycle 대해 알아봅니다.

### Financial Services Business Lifecycle와 함께 설치되는 구성요소

(sn_bom_clo_b2b) 플러그인을 Financial Services Business Lifecycle 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 저장합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

## 설치된 플러그인

애플리케이션 활성화 시 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 플러그인

| 플러그인 | 설명 |
|---|---|
| 고객 서비스<br><br>(com.sn_customerservice) | 애플리케이션에서 애플리케이션으로 테이블을 고객 서비스 관리 확장할 수 있습니다 재무 서비스 운영 . |

## 설치되는 역할

애플리케이션 활성화 시 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 계정 관리자<br><br>[sn_bom_clo_b2b.admin] | 관리자 권한 외에도 이 역할은 모든 Financial Services Business Lifecycle 작업 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다.<br>• 사용자 작성<br>• 역할을 부여하고 그룹에 사용자 할당<br>• CLO 애플리케이션 구성<br>• 필드 옵션 추가, 수정 및 삭제 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle |
| 계정 관리자<br><br>〔sn_bom_clo_b2b.관리자〕 | 이 역할은 보고서 및 성능 최적화 프로젝트와 퍼포먼스 분석 함께 모든 Financial Services Business Lifecycle 에이전트 기능을 제공합니다. | • pa_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle |
| CLO 공헌자<br><br>[sn_bom_clo_b2b.contributor] | • 서비스 케이스 생성 CLO 및 케이스 데이터 입력<br>• 케이스의 전체 상태 보기 | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_document.b2b_viewer |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 활성화 시 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
| --- | --- | --- |
| | • 시작 및 검토 단계까지 서비스 케이스 및 작업에 대한 CLO 작업<br><br>**중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace<br>• sn_bom.b2b_contributor<br>• sn_bom_document.b2b_collector |
| CLO 에이전트 커넥터<br><br>[sn_bom_clo_b2b.agent_connector] | • 서비스 케이스 생성 CLO 및 케이스 데이터 입력<br>• 케이스의 전체 상태 보기<br>• 서비스 케이스 및 작업에 대한 CLO 작업을 수행하여 해당 케이스 및 케이스가 관리하는 계정에 대한 요청을 이행합니다.<br><br>**중요사항:** 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom_document.b2b_collector |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 활성화 시 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 계좌 수명주기 에이전트<br><br>[sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent] | 이 역할은 모든 Financial Services Business Lifecycle 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다.<br>• 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력<br>• 자신 또는 다른 에이전트에게 작업 할당<br>• 신청자 정보 입력 및 업데이트<br>• 다양한 검증 작업 수행<br>• 계정 승인<br>• 케이스 종결 | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom_document.b2b_collector |
| 연락처 수명주기 에이전트<br><br>[sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent] | 이 역할은 접촉 창구 수명주기 운영 데이터에 대한 액세스를 제공합니다.<br>• 연락처 케이스 만들기 및 데이터 입력<br>• 자신 또는 다른 에이전트에게 작업 할당<br>• 연락처 정보 입력 및 업데이트<br>• 다양한 검증 작업 수행<br>• 접촉 창구 케이스 닫기 | • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom_document.b2b_collector |
| 계좌 수명주기 뷰어<br><br>〔sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer〕입니다. | 이 역할은 모든 계정 수명주기 운영 데이터에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다. | • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_<br>• sn_bom.service_definition_read |
| 연락처 수명주기 뷰어<br><br>〔sn_bom_clo_b2b.contact_livecycle_viewer〕입니다. | 이 역할은 모든 Financial Services Business Lifecycle 데이터에 대한 읽기 | sn_bom.service_definition_read |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 활성화 시 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | 전용 액세스 권한을 부여합니다. | |
| 고객 관리자 파악<br><br>[sn_bom_kyc.admin] | 이 역할은 모든 KYC 작업 데이터에 대한 액세스 권한을 부여하고 관리자 권한을 부여합니다. | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_kyc.b2c_customer_agent<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_agent<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_agent |
| 고객 파악 접촉 창구 에이전트<br><br>[sn_bom_kyc.b2b_contact_agent] | 이 역할은 모든 비즈니스 KYC 운영 연락처 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다. | • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent |
| KYC 계정 에이전트<br><br>[sn_bom_kyc.b2b_account_agent] | 이 역할은 모든 Financial Services Know Your Customer 비즈니스 수준 운영, 계정 및 연락처 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다. | • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_agent |
| KYC 연락처 뷰어<br><br>〔sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer〕입니다. | 이 역할은 계정 접촉 창구 정보의 읽기 전용 뷰를 Financial Services Know Your Customer 부여합니다. | sn_bom.service_definition_read |
| KYC 계정 뷰어<br><br>[sn_bom_kyc.b2b_account_viewer] | 이 역할은 계정 정보의 읽기 전용 뷰를 Financial Services Know Your Customer 허용합니다. | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact 뷰어 |

## 설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션 활성화와 함께 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
|---|---|
| Financial Services Operations Core | 케이스를 만드는 Customer Lifecycle Operations 데 필요한 데이터를 저장합니다. |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션 활성화와 함께 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 스토어 애플리케이션

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
|---|---|
| | 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| Financial Services Credit Operations | 워크플로우에 Customer Lifecycle Operations 사용되는 신용 서비스 케이스 및 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Credit Operations와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| Financial Services Document Management | 워크플로에 Customer Lifecycle Operations 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은  문서를 참조하십시오. |
| Financial Services Know Your Customer(KYC) | 에이전트가 새 계정 신청자의 자격을 검토하고 평가할 수 KYC 있습니다. |
| CSM 플레이북 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장합니다. |
| CSM Contributor User | 미들 오피스 팀이 고객 문제와 요청을 해결하는 데 참여할 수 있습니다. |

## 설치되는 테이블

애플리케이션 활성화 시 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 고객 수명주기 기반<br><br>[sn_bom_clo_b2b_base] | 고객 수명주기 기본 테이블은 재무 서비스 기본 [sn_bom_case] 테이블을 확장합니다. |
| 계좌 수명주기 서비스 케이스<br><br>[sn_bom_clo_b2b_account_service] | 계정 수명주기 서비스 케이스는 고객 수명주기 기본 [sn_bom_clo_b2b_base] 테이블을 확장합니다. |
| 계좌 수명주기 작업<br><br>[sn_bom_clo_b2b_account_task] | 계좌 수명주기 작업 케이스는 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |
| 연락처 수명주기 서비스 케이스<br><br>[sn_bom_clo_b2b_contact_service] | 연락처 수명주기 서비스 케이스는 고객 수명주기 기본 [sn_bom_clo_b2b_base] 테이블을 확장합니다. |
| 연락처 수명주기 작업<br><br>[sn_bom_clo_b2b_contact_task] | 연락처 수명주기 작업은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |

### **Financial Services Client Lifecycle**와 함께 설치되는 구성요소

(sn_bom_clo_b2c) 플러그인을 Financial Services Client Lifecycle 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 저장합니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

## 설치된 플러그인

**Financial Services Client Lifecycle**와 함께 설치되는 플러그인

| 플러그인 | 설명 |
|---|---|
| 고객 서비스<br><br>(com.sn_customerservice) | 애플리케이션에서 애플리케이션으로 테이블을 고객 서비스 관리 확장할 수 있습니다 재무 서비스 운영 . |

## 설치되는 역할

**Financial Services Client Lifecycle**와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 계정 관리자<br><br>[sn_bom_clo_b2c.admin] | 이 역할은 모든 클라이언트 수명주기 데이터 및 관리자 권한에 대한 액세스 권한을 부여합니다.<br>• 사용자 작성<br>• 역할을 부여하고 그룹에 사용자 할당<br>• CLO 애플리케이션 구성<br>• 필드 옵션 추가, 수정 및 삭제 | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_clo_b2c.agent |
| 계정 관리자<br><br>〔sn_bom_clo_b2c.관리자〕 | 이 역할은 보고서 및 성능 최적화 프로젝트와 퍼포먼스 분석 함께 모든 클라이언트 수명주기 에이전트 기능을 제공합니다. | • sn_bom_clo_b2c.agent<br>• pa_viewer |
| CLO 공헌자<br><br>[sn_bom_clo_b2c.contributor] | • 서비스 케이스 생성 CLO 및 케이스 데이터 입력<br>• 케이스의 전체 상태 보기 | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer<br>• sn_bom.customer_data_viewer |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Client Lifecycle**와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | • 시작 및 검토 단계까지 서비스 케이스 및 작업에 대한 CLO 작업<br><br>**중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom.b2c_contributor<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_user<br>• sn_bom_document.b2c_collector |
| CLO 에이전트 커넥터<br><br>[sn_bom_clo_b2c.agent_connector] | • 서비스 케이스 생성 CLO 및 케이스 데이터 입력<br>• 케이스의 전체 상태 보기<br>• 서비스 케이스 및 작업에 대한 CLO 작업을 수행하여 해당 케이스 및 케이스가 관리하는 계정에 대한 요청을 이행합니다.<br><br>**중요사항:** 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom.account_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_collector |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Financial Services Client Lifecycle**와 함께 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 클라이언트 수명주기 에이전트<br><br>[sn_bom_clo_b2c.agent] | 이 역할은 모든 클라이언트 수명주기 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다.<br>• 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력<br>• 자신 또는 다른 에이전트에게 작업 할당<br>• 신청자 정보 입력 및 업데이트<br>• 다양한 검증 작업 수행<br>• 계정 승인<br>• 케이스 종결 | • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent<br>• sn_bom_document.b2c_collector |
| 클라이언트 수명주기 뷰어<br><br>〔sn_bom_clo_b2c.뷰어〕 | 이 역할은 모든 Financial Services Client Lifecycle 데이터에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다. | sn_bom.service_definition_read |
| KYC 관리자<br><br>[sn_bom_kyc.admin] | 이 역할은 모든 Financial Services Know Your Customer 작업 데이터에 대한 액세스 권한을 부여하고 관리자 권한을 부여합니다. | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_kyc.b2c_customer_agent<br>• sn_bom_kyc.b2c_account_agent<br>• sn_bom_kyc.b2c_contact_agent |
| KYC 고객 에이전트<br><br>[sn_bom_kyc.b2c_customer_agent] | 이 역할은 모든 Financial Services Know Your Customer 클라이언트 수준 연락처 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다. | • sn_bom_clo_b2c.viewer<br>• sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer<br>• sn_bom_document.b2c_viewer<br>• sn_bom.b2c_agent |
| KYC 연락처 뷰어<br><br>[sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer] | 이 역할은 계정 접촉 창구 정보의 읽기 전용 뷰를 부여합니다. | sn_bom.service_definition_read |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 설치된 스토어 애플리케이션

앱과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션 **Financial Services Client Lifecycle**

| 스토어 애플리케이션 | 설명 |
|---|---|
| Financial Services Operations Core | 고객 수명주기 케이스를 생성하는 데 필요한 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| Financial Services Credit Operations | 워크플로우에 Financial Services Customer Lifecycle Operations 사용되는 신용 서비스 케이스 및 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Credit Operations와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오. |
| Financial Services Document Management | 워크플로에 Financial Services Customer Lifecycle Operations 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오. |
| Financial Services Know Your Customer(KYC) | 에이전트가 새 계정 신청자의 자격을 검토하고 평가할 수 KYC 있습니다. |
| CSM 플레이북 | 단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장합니다. |
| CSM Contributor User | 미들 오피스 팀이 고객 문제와 요청을 해결하는 데 참여할 수 있습니다. |

### 설치되는 테이블

**Financial Services Client Lifecycle** 앱과 함께 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 고객 수명주기 기반<br><br>[sn_bom_clo_b2c_base] | 고객 수명주기 기본 테이블은 재무 서비스 기본 [sn_bom_case] 테이블을 확장합니다. |
| 계좌 수명주기 서비스 케이스<br><br>[sn_bom_clo_b2c_service] | 계정 수명주기 서비스 케이스는 고객 수명주기 기본 [sn_bom_clo_b2c_base] 테이블을 확장합니다. |
| 계좌 수명주기 작업<br><br>[sn_bom_clo_b2c_task] | 계좌 수명주기 작업 케이스는 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |

## Financial Services Know Your Customer

ServiceNow® Financial Services Know Your Customer 애플리케이션은 다른 재무 서비스 운영 애플리케이션과 연계하여 신청자의 ID를 검증하고 자격을 평가합니다.

이 애플리케이션은 다음 재무 서비스 운영 애플리케이션 중 하나를 설치할 때 자동으로 설치됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Loan Operations
- Financial Services Customer Lifecycle Operations

| 탐색 | 구성 |
| --- | --- |
|  |  |
| 의 기능에 Financial Services Know Your Customer대해 알아봅니다. | Financial Services Know Your Customer을 설정합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 사용 | 참조 |
| --- | --- |
|  |  |
| 신청자 정보를 평가하기 위한 KYC 작업을 생성, 관리 및 완료합니다. | 역할 및 테이블과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다. |



## Financial Services Know Your Customer 탐색

신청자 ID를 확인하고 조직에 대한 위험을 최소화하는 데 사용합니다 Financial Services Know Your Customer .

와 함께 Financial Services Know Your Customer설치되는 구성 요소에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Financial Services Know Your Customer와 함께 설치되는 구성요소.

### 주요 기능

- 은행 계좌 및 상품에 대한 자격을 결정하기 위해 신청자 정보를 수집하고 검토하는 프로세스를 용이하게 합니다.
- 에이전트가 애플리케이션 제출을 검토할 때 올바른 프로세스를 따를 수 있도록 지원합니다.
- 프런트 오피스, 미들 오피스 및 백오피스 에이전트와 직원 간의 검증 작업을 조정합니다.
- 계좌를 개설하거나 서비스를 제공하기 전에 신청자의 신원을 확인하여 사기 행위를 방지합니다.

## Financial Services Know Your Customer 구성

(KYC) 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 Financial Services Know Your Customer 검토합니다. 조직의 비즈니스 요구에 따라 필요에 따라 구성요소를 수정할 수 있습니다.

### 시작하기 전에

Financial Services Know Your Customer 는 특정 재무 서비스 운영 애플리케이션을 설치할 때 자동으로 설치됩니다. 자세한 내용은 Financial Services Know Your Customer와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

필요한 역할: sn_bom_kyc.admin 및 admin

프로시저

설치된 구성요소를 검토하고 해당하는 경우 수정하거나 새 구성요소를 추가합니다.

| 작업 | 설명 |
| --- | --- |
| 서비스 정의 구성 | KYC 서비스 케이스 및 작업에 대한 특정 뷰를 활성화하도록 서비스 정의를 구성합니다. |
| 기록 생성자 구성 | 기록 생성자를 만들거나 수정 하여 요청 양식을 정의합니다. |
| 새 플로우 편집 또는 생성 | 을 사용하여 새 플로우를ServiceNow® 플로우 디자이너편집하거나 만듭니다. |

## Financial Services Know Your Customer와 함께 설치되는 구성요소

(com.sn_bom_kyc) 플러그인을 활성화하면 Financial Services Know Your Customer 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 애플리케이션은 다음 재무 서비스 운영 (KYC) 애플리케이션 중 하나를 설치하면 자동으로 설치됩니다. Financial Services Know Your Customer 는 애플리케이션 간 재무 서비스 운영 워크플로우에 사용되는 KYC 작업을 관리합니다.

- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Business Lifecycle

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

### 설치되는 역할

애플리케이션과 함께 **Financial Services Know Your Customer** 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
| --- | --- | --- |
| 고객 관리자 파악<br><br>[sn_bom_kyc.admin] | 이 역할은 모든 KYC 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여하고 관리자 권한을 부여합니다. | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_kyc.b2c_customer_agent<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_agent<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_agent |
| 고객 파악 접촉 창구 에이전트<br><br>[sn_bom_kyc.b2b_contact_agent] | 이 역할은 모든 비즈니스 | • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션과 함께 **Financial Services Know Your Customer** 설치되는 역할

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | KYC 운영 연락처 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다. | • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent |
| KYC 계좌 에이전트<br><br>[sn_bom_kyc.b2b_account_agent] | 이 역할은 모든 Financial Services Know Your Customer 비즈니스 수준 운영, 계정 및 연락처 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다. | • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer<br>• sn_bom_document.b2b_viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_agent |
| KYC 연락처 뷰어<br><br>〔sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer〕입니다. | 이 역할은 계정 접촉 창구 정보의 읽기 전용 뷰를 Financial Services Know Your Customer 부여합니다. | sn_bom.service_definition_read |
| KYC 계좌 뷰어<br><br>[sn_bom_kyc.b2b_account_viewer] | 이 역할은 계정 정보의 읽기 전용 뷰를 Financial Services Know Your Customer 허용합니다. | • sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact 뷰어 |

## 설치되는 테이블

애플리케이션과 함께 **Financial Services Know Your Customer** 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| KYC 계좌 작업<br><br>[sn_bom_kyc_account_task] | 완료 보류 중인 계정 작업을 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 [Financial Task] 테이블을 확장합니다. |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

애플리케이션과 함께 **Financial Services Know Your Customer** 설치되는 테이블

| 테이블 | 설명 |
| --- | --- |
| KYC 연락처 작업<br><br>[sn_bom_kyc_contact_task] | 완료 보류 중인 연락처 작업을 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 [Financial Task] 테이블을 확장합니다. |
| KYC 고객 작업<br><br>[sn_bom_kyc_customer_task] | 완료 보류 중인 고객 작업을 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 [Financial Task] 테이블을 확장합니다. |

## Financial Services Credit Operations

Financial Services Credit Operations 애플리케이션을 사용하면 모든 Financial Services 워크플로우에서 신용 위험 평가 팀에 할당된 미들 및 백오피스 작업을 관리할 수 있습니다.

### 스토어에서 앱 요청

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

### 시작하기

참조



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

사용 사례



대출 서비스 케이스에 대한 신용 작업을 수행하는 방법에 대해 알아봅니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## Financial Services Credit Operations와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치 Financial Services Credit Operations 하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

주: 애플리케이션 파일 테이블에는 이 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소가 나열됩니다. 이 테이블에 액세스하는 방법에 대한 지침은 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소 찾기 를 참조하십시오.

이 애플리케이션은 다음 재무 서비스 운영 애플리케이션 중 하나를 설치할 때 자동으로 설치됩니다. Financial Services Credit Operations 는 애플리케이션 간 재무 서비스 운영 워크플로우에 사용되는 신용 작업을 관리합니다.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations

이 기능에 대한 데모 데이터를 사용할 수 있습니다.

### 설치되는 역할

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

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| 신용 관리자<br><br>[sn_bom_credit_asmt.admin] | 모든 신용 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다.<br><br>이 역할이 있는 사용자는 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 갖습니다 Financial Services Credit Operations . | • sn_bom.service_definition_admin<br>• sn_bom_credit_asmt.b2b_agent<br>• sn_bom_credit_asmt.b2c_agent |
| 신용 에이전트 - 비즈니스<br><br>[sn_bom_credit_asmt.b2b_agent] | • 비즈니스 서비스에 대한 신용 작업의 전체 상태 보기<br>• 신용 작업 수행 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom_loan_b2b.viewer<br>• sn_bom.b2b_agent<br>• sn_esm_agent |
| 크레딧 기고자 - 비즈니스<br><br>[sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor] | • 신용 서비스 요청 제출<br>• 신용 평가 케이스 및 작업 상태 보기 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_vie<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_viewer |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
| --- | --- | --- |
| | • 시작 단계까지 관리자가 관리하는 계정의 신용 케이스에 대한 작업<br><br>**중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_vie<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom_loan_b2b.viewer<br>• sn_customerservice.csm_workspace_us<br>• sn_bom.b2b_contributor<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |
| 크레딧 기고자 - 개인<br><br>[sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor] | • 신용 서비스 요청 제출<br>• 신용 평가 케이스 및 작업 상태 보기<br>• 시작 단계까지 관리자가 관리하는 소비자 계정에 대한 신용 케이스에 대한 작업<br><br>**중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom_loan.b2c_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.b2c_contributor<br>• sn_customerservice.csm_workspace_us<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |
| 신용 에이전트 커넥터 – 비즈니스<br><br>[sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector] | • 신용 서비스 요청 제출<br>• 신용 케이스 및 작업을 처리하여 관리 계좌에 대한 요청 이행 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_vie<br>• sn_bom_kyc.b2b_account_viewer<br>• sn_sla_definition_read |

기계 번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | 중요사항: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_vie<br>• sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.account_data_viewer<br>• sn_bom_loan_b2b.viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |
| 신용 에이전트 커넥터 – 개인<br><br>[sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector] | • 신용 서비스 요청 제출<br>• 신용 케이스 및 작업을 처리하여 해당 케이스가 관리하는 소비자 계정에 대한 요청을 이행합니다.<br><br>중요사항: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오. | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom_loan.b2c_viewer<br>• sn_sla_definition_read<br>• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer<br>• sn_bom.customer_data_viewer<br>• sn_bom.viewer<br>• sn_bom.agent<br>• sn_bom.deposit_account_viewer |
| 크레딧 뷰어 – 비즈니스<br><br>〔sn_bom_credit_asmt.b2b_뷰어〕 | 비즈니스 서비스에 대한 신용 작업 및 관련 데이터 보기 | 없음 |
| 신용 에이전트 – 개인<br><br>[sn_bom_credit_asmt.b2c_agent] | • 소비자 서비스에 대한 신용 작업의 전체 상태 보기<br>• 신용 작업 수행 | • sn_bom.loan_account_viewer<br>• sn_bom.ref_data_viewer<br>• sn_bom_loan.b2c_viewer<br>• sn_bom.service_definition_read<br>• sn_bom.customer_data_viewer |

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

| 역할 이름 **[name]** | 설명 | 포함하는 역할 |
|---|---|---|
| | | • sn_bom.b2c_agent<br>• sn_esm_agent |
| 크레딧 뷰어 – 개인<br>〔sn_bom_credit_asmt.b2c_뷰어〕 | 소비자 서비스에 대한 신용 작업 및 관련 데이터 보기 | 없음 |

## 설치되는 테이블

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

| 테이블 | 설명 |
|---|---|
| 신용 기반<br>[sn_bom_credit_asmt_base] | 신용 서비스 케이스 테이블은 신용 기준 테이블을 확장합니다. 크레딧 기준 테이블은 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블을 확장합니다. |
| 신용 서비스 케이스<br>[sn_bom_credit_asmt_b2b_service] | 모든 재무 서비스 운영 애플리케이션에 대한 모든 크레딧 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |
| 신용 서비스 케이스<br>[sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service] | 애플리케이션의 비즈니스 대출 서비스에 대한 모든 신용 서비스 케이스를 Financial Services Business Loan Operations 저장합니다. 이 테이블은 크레딧 기준 [sn_bom_credit_asmt_base] 테이블을 확장합니다. |
| 신용 서비스 케이스<br>[sn_bom_credit_asmt_service] | 모든 재무 서비스 운영 애플리케이션의 소비자 서비스에 대한 모든 신용 서비스 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 크레딧 기준 [sn_bom_credit_asmt_base] 테이블을 확장합니다. |
| 신용 서비스 케이스<br>[sn_bom_credit_asmt_loan_service] | 애플리케이션의 개인 대출 서비스에 대한 모든 신용 서비스 케이스를 Financial Services Business Loan Operations 저장합니다. 이 테이블은 크레딧 기준 [sn_bom_credit_asmt_base] 테이블을 확장합니다. |
| 신용 작업<br>[sn_bom_credit_asmt_b2b_task] | 모든 재무 서비스 운영 애플리케이션의 비즈니스 서비스에 대한 모든 신용 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |
| 신용 작업<br>[sn_bom_credit_asmt_task] | 모든 재무 서비스 운영 애플리케이션의 개인 서비스에 대한 모든 신용 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다. |

# 재무 서비스 운영용 플랫폼 분석 솔루션

솔루션에는 플랫폼 분석 다른 Now Platform 제품과 함께 사용할 수 있는 사전 패키징된 퍼포먼스 분석 콘텐츠가 포함되어 있습니다. 이 솔루션은 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 되는 데이터 시각화를 제공합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 필요한 역할 및 작업

이 플랫폼 분석 솔루션과 관련된 역할과 작업은 다음과 같습니다.

- Now Platform 관리자(admin): 이 플랫폼 분석 솔루션을 설치 및 활성화하고 필요에 따라 시스템 속성을 변경합니다.
- 퍼포먼스 분석 관리자(pa_admin): 표시기, 세부 항목, 위젯 및 대시보드를 검토합니다. 데이터 수집을 설정하고 시작합니다. 적절한 이해 관계자와 대시보드를 공유합니다.
- 퍼포먼스 분석 뷰어(pa_viewer): 퍼포먼스 분석 대시보드를 봅니다.

### 관련 정보

분석 및 보고 솔루션

## 재무 서비스 운영용 **Analytics and Reporting** 솔루션 활성화

플랫폼 분석용 콘텐츠 팩 ServiceNow Store 애플리케이션을 활성화합니다.

### 시작하기 전에
필요한 역할: admin

### 프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. FSO용 Performance Analytics 컨텐츠 팩을 찾아 필요한 유효한 권리가 있는지 확인합니다.

   고려하는 인스턴스에 대한 애플리케이션을 요청하려면 HI 계정 및 권한이 필요합니다. HI 계정과 인스턴스는 동일한 회사에 속해 있어야 합니다. 자세한 내용은 ServiceNow Store의 ServiceNow 제품 설치 를 참조하십시오.

3. `FSO# #### ## ### ##` 검색합니다.
4. 애플리케이션을 설치합니다.

## **Financial Services Business Deposit Operations** 대시보드

대시보드를 Financial Services Business Deposit Operations 사용하면 금융 서비스에 대해 수신된 입금 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 입금 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다.

**중요사항:** Financial Services Business Deposit Operations 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

지정한 기간 동안 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 종결 케이스, 입금 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_bom_deposit_b2b.manager, 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요했습니다.
- 대시보드를 편집하려면 sn_bom_deposit_b2b.admin, sn_bom_pa.admin, pa_admin가 필요합니다.

### **Financial Services Business Deposit Operations** 대시보드에 액세스

대시보드에 Financial Services Business Deposit Operations 액세스하려면 다음으로 이동합니다.
작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > **Deposit Operations** > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > **Deposit Operations** > 대시보드.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 테이블에 나와 있는 사용 사례를 참조합니다.

**Financial Services Business Deposit Operations** 대시보드 사용 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
|---|---|
| 입금 관리자 | 입금 케이스의 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반했거나 SLA를 위반하려고 하고 주의가 필요한 미해결 입금 케이스를 모니터링합니다<br>• 입금 케이스 거래량의 일간, 주간, 월간 추세를 모니터링합니다<br>• 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 입금 서비스 케이스에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 입금 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

B2B 분쟁.입금 계좌 개설 생성된 케이스

입금 서비스가 입금 계좌 시작인 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2B 입금.금융 관계 추가 생성된 케이스

입금 서비스가 금융 관계 추가인 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 추가 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 추가인 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 취소 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 취소인 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 수정 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 수정인 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 실패 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 실패인 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2B 입금.입금 계좌 닫기 생성된 케이스

입금 서비스가 입금 계좌 닫기인 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 수정 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 자동 이체 수정인 미해결 입금 케이스의 수입니다.

B2B 분쟁.입금 계좌 개설 미해결 케이스



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입금 서비스가 입금 계좌 시작인 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 추가 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 자동 이체 추가인 오픈 입금 케이스의 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 실패 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 자동 이체 실패인 미해결 입금 케이스의 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 취소 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 자동 이체 취소인 미해결 입금 케이스의 수입니다.

B2B 입금.금융 관계 추가 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 있는 오픈 입금 케이스의 수 금융 관계를 추가합니다.

B2B 입금.입금 계좌 닫기 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 입금 계좌 닫기인 미해결 입금 케이스의 수입니다.

B2B 예금.계좌 닫기 종결된 케이스 확인수

입금 서비스가 입금 계좌 닫기이고 입금 계좌가 기업 입출금 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스의 수입니다.

B2B 예금.계정 종결 종결된 케이스 저축 수

입금 서비스가 입금 계좌 닫기이고 입금 계좌가 기업 저축 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스의 수입니다.

B2B 예금.기존 종결된케이스 확인 수

입금 계좌가 기업 입출금 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스의 수입니다.

B2B 예금.기존 종결된 케이스 저축 수

입금 서비스가 입금 계좌 시작이고 입금 계좌가 기업 저축 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스의 수입니다.

B2B 입금.생성된 케이스 절약 수

해당 입금 계좌가 기업 저축 계좌이고 입금 서비스가 입금 계좌 개설 또는 입금 계좌 닫기가 아닌 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2B 입금.생성된 케이스 당좌 수

해당 입금 계좌가 기업 입출금 계좌이고 입금 서비스가 입금 계좌 개설 또는 입금 계좌 닫기가 아닌 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2B 분쟁.미해결 케이스 수

해당 날짜에 세부 항목이 Age인 오픈 입금 케이스의 수입니다.

B2B 예금.종결된 케이스 수

기간 및 서비스 세부 항목과 함께 오늘 종결된 입금 케이스의 수입니다.

B2B 분쟁.SLA가 있는 종결된 케이스 수

SLA 내에서 그날 종결된 입금 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

B2B 분쟁.위반 SLA가 있는 종결된 케이스 수

해당 날 종결되어 SLA를 위반한 입금 케이스의 수입니다.

B2B 입금.SLA 위반에 따른 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA를 위반한 미해결 입금 케이스의 수입니다.

B2B 입금.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 미해결 입금 케이스의 수입니다.

B2B 입금.종결된 케이스의 합산 기간



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해당 날짜에 연령 및 서비스 세부 항목이 포함된 입금 케이스를 종결하는 데 소요된 시간 수입니다.

B2B 입금.케이스를 종결하는 평균 시간

세부 항목이 서비스인 입금 케이스를 종결하는 데 걸린 평균 시간입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[B2B Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2B
 Deposit.Number of closed cases]
```

### 세부 항목

- 기간
- 서비스

## Financial Services Business Loan Operations 대시보드

대시보드를 Financial Services Business Loan Operations 사용하면 팀과 비즈니스가 비즈니스 대출 케이스에서 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 단일 뷰에서 대출 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다.

**중요사항:** Financial Services Business Loan Operations 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

이 대시보드는 애플리케이션을 설치할 때 자동으로 활성화됩니다 Financial Services Business Loan Operations .

지정한 기간 동안 오픈 케이스, 새 케이스 및 대출 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_bom_loan_b2b.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

### **Financial Services Business Loan Operations** 대시보드에 액세스

대시보드에 Financial Services Business Loan Operations 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 대출 운영 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 대출 운영 > 대시보드.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 테이블에 나와 있는 사용 사례를 참조합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 대출 관리자 | 비즈니스 대출 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다<br>• 에이전트 및 케이스의 연령별로 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다<br>• 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 모든 새 케이스 검토<br>• 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 대출 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

SLA 위반이 있는 미해결 케이스 비율(%)

특정 날짜에 SLA를 위반한 오픈 케이스의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open cases]] * 100
```

에이전트당 미해결 케이스의 평균 #

지정된 날짜에 에이전트의 평균 오픈 케이스 수입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

미해결 케이스의 평균 기간

지정된 날짜의 기간별 오픈 케이스에 대한 세부 항목 점수 및 추세입니다. 각 서비스의 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

새로운 케이스 수

지난 3개월 동안의 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹별 새 케이스에 대한 세부 항목입니다. 케이스의 데이터는 [sn_bom_loan_b2b_service] 테이블에서 수집됩니다.

평균 케이스 종결 시간

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹별로 케이스를 종결한 평균 시간(일)에 대한 세부 항목입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Summed duration of closed cases] / [Number of closed cases]] / 24
```

## 세부 항목

- 에이전트
- 에이전트 그룹



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 기간
- 서비스

## 분쟁 관리 대시보드

대시보드를 분쟁 관리 사용하면 금융 서비스에 대해 수신된 카드 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

**중요사항:** 분쟁 관리 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

단일 뷰에서 카드 서비스 케이스의 상태를 모니터링할 수 있습니다. 지정한 시간 동안 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 종결 케이스 및 카드 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_bom_credit_card.dispute_manager, 대시보드 위젯 및 데이터를 확인해야 합니다.
- 대시보드를 편집하려면 sn_bom_credit_card.admin, sn_bom_pa.admin, pa_admin가 필요합니다.

### 분쟁 관리 대시보드에 액세스

대시보드에 분쟁 관리 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 ( )을 클릭합니다.

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 카드 운영 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 카드 운영 > 대시보드.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 카드 분쟁 관리자 | 분쟁 케이스의 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반했거나 SLA를 위반하려고 하고 주의가 필요한 미해결 분쟁 케이스를 모니터링합니다<br>• 분쟁 케이스 볼륨의 일간, 주간, 월간 추세를 모니터링합니다<br>• 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 분쟁 서비스 케이스에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 신용 카드 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 표시기

카드 분쟁.SLA가 있는 종결된 케이스 수

SLA 내에서 해당 날 종결된 분쟁 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

카드 분쟁.SLA를 위반한 미해결 케이스의 수

해당 날짜에 SLA를 위반한 오픈 분쟁 케이스의 수입니다.

카드 분쟁.환불 작업 수

분쟁이 환불인 작업의 수입니다.

카드 분쟁.종결된 케이스의 합산 기간

해당 날 연령 및 서비스 세부 항목이 포함된 분쟁 케이스를 종결하는 데 걸린 시간입니다.

카드 분쟁.미해결 케이스의 수

해당 날짜에 세부 항목이 연령인 오픈 분쟁 케이스의 수입니다.

카드 분쟁.분쟁 상쇄 수

결과가 상각인 분쟁 트랜잭션의 수입니다.

카드 분쟁.환불 성공 수

결과가 환불에 성공한 트랜잭션 수입니다.

카드 분쟁.종결된 케이스 수

오늘 종결되었으며 세부 항목이 연령 및 서비스인 분쟁 케이스의 수입니다.

카드 분쟁.위반 SLA가 있는 종결된 케이스 수

해당 날 종결되어 SLA를 위반한 분쟁 케이스의 수입니다.

카드 분쟁.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 오픈 분쟁 케이스의 수입니다.

카드 분쟁.생성된 케이스의 수

오늘 생성된 분쟁 케이스의 수입니다.

### 세부 항목

- 기간
- 카드 네트워크
- 환불 코드
- 분쟁 이유
- 서비스

## Financial Services Complaint Management 대시보드

대시보드를 Financial Services Complaint Management 사용하면 재무 서비스에 대해 접수된 불만 사항에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 불만 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다.

**중요사항:** Financial Services Complaint Management 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

지정한 시간 동안 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 불만 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_bom_compl.manager, 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요했습니다.
- sn_bom_compl.admin, 대시보드를 편집해야 합니다.

## **Financial Services Complaint Management** 대시보드에 액세스

대시보드에 Financial Services Complaint Management 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 ( 

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 불만 관리 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 불만 관리 > 대시보드.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 **Financial Services Complaint Management** 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 불만 관리자 | 불만 케이스의 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반했거나 SLA를 위반하려고 하고 주의가 필요한 미해결 불만 사례를 모니터링합니다<br>• 각 불만 범주에 대한 불만 케이스의 양과 추세 모니터링<br>• 범주별로 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 불만 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 불만 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

### 표시기

SLA를 위반한 미해결 케이스 수

지난 7일 동안 SLA를 위반한 오픈 불만 사례 수입니다.

SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

지난 6일 동안의 SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 미해결 불만 사항 케이스의 수입니다.

오픈 케이스 수

연령 및 유형 세부 항목이 포함된 지난 7일 동안의 오픈 불만 사례 세부 항목입니다.

새로운 케이스 수

오늘 개시된 신규 불만 사례 수입니다. 이 표시기는 생성된 케이스 수와 지난 7일 동안 종결된 케이스 수의 추세를 비교하고 확인하는 데 사용됩니다.

평균 케이스 종결 시간



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

불만 유형별로 불만 케이스를 종결하는 평균 시간에 대한 세부 항목입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[FSO Complaint.Summed duration of closed cases]/[FSO
 Complaint.Number of closed cases]
```

SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 그날 종결된 케이스의 수입니다. 이 표시기는 지난 7일 동안 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

종결 케이스 수

유형 및 범주 세부 항목이 포함된 오늘 종결된 불만 케이스의 세부 항목입니다.

## 세부 항목

- 기간
- 범주
- 유형

## 데이터 시각화

다음 테이블에서는 애플리케이션에서 사용 가능한 데이터 시각화를 Financial Services Complaint Management 보여줍니다.

애플리케이션에서 **Financial Services Complaint Management** 사용할 수 있는 데이터 시각화

| 제목 | 유형 | 소스 테이블 | 설명 |
|---|---|---|---|
| 종결 케이스 - 상위 10개 불만 범주 | 가로 막대 | 불만 케이스 [sn_bom_compl_service] | 지난 6개월 동안 종결된 케이스의 최대 수가 있는 상위 10개 불만 범주의 세부 항목(내림차순). |

## 필터

다음 표에서는 애플리케이션에서 Financial Services Complaint Management 사용할 수 있는 필터를 보여줍니다.

애플리케이션에서 **Financial Services Complaint Management** 사용할 수 있는 필터

| 이름 | 유형 | 설명 |
|---|---|---|
| 기간 | 버킷 | 불만 케이스의 기간(일)을 표시합니다. |
| 불만 범주 | 선택 | 불만 서비스 [sn_bom_compl_service] 테이블에 대한 모든 활성 불만 범주를 표시합니다. |
| 불만 유형 | 선택 | 불만 서비스 [sn_bom_compl_service] 테이블에 대한 모든 활성 불만 유형을 표시합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

# 기업보험 청구 대시보드

대시보드를 기업보험 청구 사용하면 보험 서비스에 대해 받은 개인 정책 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

대시보드를 기업보험 청구 사용하면 클레임 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간 동안 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 미해결 케이스 및 클레임 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

대시보드에 기업보험 청구 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 모두 > **Commercial Lines Claims** > 대시보드.

## 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_ins_claim_cml.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_ins_claim_cml.admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 기업보험 청구 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 기업보험 청구 관리자 | 클레임 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 클레임 케이스 모니터링<br>• 각 클레임 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링<br>• 담당자, 처리자 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토 |
| 기업보험 청구 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

상업 클레임.거부된 케이스 수

오늘 거부되고 종결된 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임.미해결 케이스 수

미해결 상업 클레임 케이스의 일일 수입니다.

상업 클레임.종결 케이스의 합산 기간

스테이지 및 서비스 세부 항목이 포함된 해당 날 상업용 클레임 케이스를 종결하는 데 걸린 시간입니다.

상업 클레임.종결된 케이스 수

오늘 스테이지 및 서비스 세부 항목과 함께 종결된 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스

해당 날짜에 SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 미해결 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임.종결된 SIU 케이스 수



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

특별 조사 부서(SIU)에서 종결한 일일 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임.총 클레임 지불금의 합계

종결된 케이스에 대한 클레임 지불금의 일일 수입니다.

상업 클레임.위반 SLA가 있는 종결된 케이스 수

해당 날 종결되어 SLA를 위반한 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임:생성된 케이스 수

해당 날짜에 생성된 미해결 상업 클레임 케이스의 수입니다.

Commercial Lines.BOP 보장 변경 미해결 케이스 수

해당 날짜에 상업용 서비스가 BOP 변경 범위 계정인 오픈 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임.SLA 내 종결된 케이스 수

SLA 내에서 해당 날 종결된 상업 클레임 케이스 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

### 세부 항목

- SLA 백분율
- 상업 클레임.연령
- 상업 클레임.계정
- 상업 클레임.제품
- 상업 클레임.서비스
- 상업 클레임.스테이지

## 기업보험 서비스 대시보드

대시보드를 기업보험 서비스 사용하면 보험 서비스에 대해 받은 개인 정책 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

**중요사항:** 기업보험 서비스 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

대시보드를 기업보험 서비스 사용하면 정책 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간 동안 서비스 수준 계약을 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 정책 서비스 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_ins_policy_b2b.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_ins_policy_b2b.admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

### 기업보험 서비스 대시보드에 액세스

대시보드에 기업보험 서비스 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 ( 

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 기업보험 서비스 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 기업보험 서비스 > 대시보드.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 기업보험 서비스 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 기업보험 서비스 관리자 | 보험 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 미해결 보험 케이스 모니터링<br>• 각 보험 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링<br>• 에이전트 생산성 검토<br>• 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 정책 유형별로 요청 상세 정보 모니터링<br>• 오류 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 기업보험 서비스 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

기업보험 서비스.종결 케이스의 합산 기간

스테이지 및 서비스 세부 항목이 포함된 해당 날짜의 상업용 라인 케이스를 종결하는 데 소요된 시간입니다.

기업보험 서비스.종결 케이스 수

스테이지 및 서비스 세부 항목과 함께 오늘 종결된 상업용 라인 케이스 수입니다.

Commercial Lines.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스

해당 날짜에 SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 오픈 상업용 라인 케이스의 수입니다.

Commercial Lines: BOP 보장 변경 생성된 케이스 수

상업용 라인 서비스가 BOP 변경 보장 계정인 오늘 생성된 상업용 라인 케이스의 수입니다.

기업보험 서비스.위반한 SLA가 있는 종결 케이스 수

해당 날 종결되어 SLA를 위반한 상업용 라인 케이스 수입니다.

Commercial Lines:SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA를 위반한 미해결 상업용 라인 케이스의 수입니다.

Commercial Lines.BOP 보장 변경 미해결 케이스 수

해당 날짜에 상업용 라인 서비스가 BOP 변경 범위 계정인 오픈 상업용 라인 케이스의 수입니다.

기업보험 서비스.고객이 거부한 케이스 수

고객이 거부한 케이스 수입니다.

기업보험 서비스.SLA가 있는 종결 케이스 수



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SLA 내에서 해당 날 종결된 상업용 라인 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

기업보험 서비스.이행자가 거부한 케이스 수

보험업자 또는 처리업체가 거부한 케이스 수입니다.

### 세부 항목

- 보험 케이스 스테이지
- 보험 거부 사유
- 보험 서비스

## Financial Services Business Lifecycle 대시보드

비즈니스 수명주기 운영 대시보드를 사용하면 팀과 비즈니스가 비즈니스 수명주기 케이스에 대해 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

**중요사항:** Financial Services Business Lifecycle 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

수명주기 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간에 대해 오픈 케이스, 새 케이스 및 수명주기 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_bom_clo_b2b.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- sn_bom_clo_b2b.admin: 대시보드를 편집하는 데 필요합니다.

### **Financial Services Business Lifecycle** 대시보드에 액세스

대시보드에 Financial Services Business Lifecycle 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. *#### ####*> 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > **Customer Lifecycle Operations** > 대시보드.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 **Financial Services Business Lifecycle** 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 계정 관리자 | 비즈니스 수명주기 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드 사용 **Financial Services Business Lifecycle** 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| | • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다<br>• 에이전트 및 기간에 따라 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다<br>• 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 모든 새 케이스 검토<br>• 30일 이내에 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간을 검토합니다<br>• 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 계정 관리자 | 모든 계정 관리자 작업을 수행하고 뷰를 사용자 지정해야 합니다. |

## 표시기

미해결 케이스 - SLA 위반

SLA를 위반한 오픈 케이스의 비율입니다. 데이터는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open Cases]] * 100
```

미해결 케이스 - SLA 위반 예정

SLA 위반에 근접한 오픈 케이스의 평균 수입니다. 이 표시기의 데이터는 [task_sla] 테이블에서 수집됩니다.

기간별 미해결 케이스

연령별 오픈 케이스의 세부 항목 점수 및 추세(일)입니다. 데이터는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

지난 30일 간 평균 종결 시간

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 할당 그룹별로 케이스를 종결한 평균 시간(일)에 대한 세부 항목입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of closed cases]]
```

신규 케이스 대 종결 케이스

서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹과 종결된 케이스별 비교 새 케이스에 대한 세부 항목입니다. 케이스의 데이터는 [sn_bom_clo_service] 테이블에서 수집됩니다.

종결 케이스 - SLA 충족과 비교 SLA 위반됨

SLA가 충족된 케이스와 SLA가 위반된 케이스의 수입니다. 케이스의 데이터는 [sn_bom_clo_service] 테이블에서 수집됩니다.

## 세부 항목

- 기간
- 서비스



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 필터

다음 표는 비즈니스 수명주기 운영 대시보드에서 사용 가능한 필터를 보여줍니다.

비즈니스 수명주기 운영 대시보드에서 사용할 수 있는 필터

| 이름 | 유형 | 설명 |
|---|---|---|
| 기간 | 버킷 | 케이스의 기간(일)을 비즈니스 수명주기 표시합니다. |
| 서비스 | 목록 | 모든 비즈니스 수명주기 케이스에 대한 기록을 가져옵니다. |

## Financial Services Client Lifecycle 대시보드

대시보드를 Financial Services Client Lifecycle 사용하면 팀과 비즈니스가 클라이언트 수명주기 케이스를 어떻게 수행하고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

**중요사항:** Financial Services Client Lifecycle 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

클라이언트 수명주기 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 세부 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간에 대해 클라이언트 수명주기 케이스의 오픈 케이스, 새 케이스 및 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 Now Platform 역할

- sn_bom_clo.b2c_manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- sn_bom_clo.b2c_admin - 대시보드를 편집하는 데 필요합니다.

### Financial Services Client Lifecycle 대시보드에 액세스

대시보드에 Financial Services Client Lifecycle 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. ##### ####> 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > ##### ####> 대시보드.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 Financial Services Client Lifecycle 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
|---|---|
| 계정 관리자 | 케이스의 클라이언트 수명주기 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다. |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드 사용 **Financial Services Client Lifecycle** 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| | • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다<br>• 에이전트 및 기간에 따라 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다<br>• 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 모든 새 케이스 검토<br>• 30일 이내에 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간을 검토합니다<br>• 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 계정 관리자 | 모든 계정 관리자 작업을 수행하고 뷰를 사용자 지정해야 합니다. |

## 표시기

미해결 케이스 - SLA 위반

SLA를 위반한 오픈 케이스의 비율입니다. 데이터는 이 수식에서 계산됩니다.

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open Cases]] * 100
```

미해결 케이스 - SLA 위반 예정

지정한 날짜에 에이전트의 평균 오픈 케이스 수입니다. 이 표시기의 데이터는 [task_sla] 테이블에서 수집됩니다.

기간별 미해결 케이스

연령별 오픈 케이스의 세부 항목 점수 및 추세(일)입니다. 데이터는 이 수식에서 계산됩니다.

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

지난 30일 간 평균 종결 시간

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 할당 그룹별로 케이스를 종결한 평균 시간(일)에 대한 세부 항목입니다. 데이터는 이 수식에서 계산됩니다.

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of closed cases]]
```

신규 케이스 대 종결 케이스

서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹과 종결된 케이스별 비교 새 케이스에 대한 세부 항목입니다. 케이스의 데이터는 [sn_bom_clo_service] 테이블에서 수집됩니다.

종결 케이스 - SLA 충족과 비교 SLA 위반됨

SLA가 충족된 케이스와 SLA가 위반된 케이스의 비교. 케이스의 데이터는 [sn_bom_clo_service] 테이블에서 수집됩니다.

## 세부 항목

연령.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 필터

다음 표에서는 대시보드에서 사용할 수 있는 필터를 보여 줍니다 클라이언트 수명주기 .

대시보드에서 사용할 수 있는 클라이언트 수명주기 필터

| 이름 | 유형 | 설명 |
|---|---|---|
| 기간 | 버킷 | 케이스의 기간(일)을 클라이언트 수명주기 표시합니다. |

## 단체 생명보험 서비스 대시보드

대시보드를 단체 생명보험 서비스 사용하면 보험 서비스에 대해 수신된 그룹 정책 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

**중요사항:** 단체 생명보험 서비스 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

대시보드를 단체 생명보험 서비스 사용하면 정책 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간 동안 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 정책 서비스 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_ins_group_life.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_ins_group_life.admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

### 단체 생명보험 서비스 대시보드에 액세스

대시보드에 단체 생명보험 서비스 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 ( 

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 단체 생명보험 서비스 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 단체 생명보험 서비스 > 대시보드.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 단체 생명보험 서비스 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
|---|---|
| 그룹 수명 정책 관리자 | 보험 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• SLA(서비스 수준 계약)를 위반한 모든 미해결 보험 케이스 모니터링<br>• 각 보험 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링 |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드 사용 단체 생명보험 서비스 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| | • 에이전트 생산성 검토<br>• 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 정책 유형별로 요청 상세 정보를 모니터링합니다<br>• 오류 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 그룹 수명 정책 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

Group Life 및 Disability Servicing.종결 케이스의 합산 기간

스테이지 및 서비스 세부 항목이 포함된 해당 날 개인 라인 케이스를 종결하는 데 걸린 시간입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.종결 케이스 수

스테이지 및 서비스 세부 항목이 포함된 오늘 종결된 그룹 수명 케이스 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA 경과 시간 백분율이 80%를 초과하는 오픈 그룹 수명 케이스의 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.그룹 생명 변경 구성원 정보

정책 서비스가 구성원 정보를 변경하는 그룹 수명 케이스 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.위반한 SLA가 있는 종결 케이스 수

그날 종결되어 SLA를 위반한 그룹 수명 케이스의 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA를 위반한 오픈 그룹 수명 케이스의 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.미해결 케이스 수

해당 날짜에 오픈된 그룹 수명 케이스의 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.고객이 거부한 케이스 수

에이전트가 제안한 솔루션이 거부된 지난 30일 동안 고객이 거부한 종결 케이스 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 그날 종결된 그룹 수명 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수를 SLA를 위반한 케이스와 비교하는 데 사용됩니다.

Group Life 및 Disability Servicing.이행자가 거부한 케이스 수

지난 30일 동안 처리자 또는 보험사가 거부한 종결 케이스 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.단체 생명 보험 문서 전송

정책 서비스가 정책 문서를 전송하는 그룹 수명 케이스의 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.단체 생명 보험 업데이트

정책 서비스가 정책을 업데이트하는 그룹 수명 케이스의 수입니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 세부 항목

- 단체 케이스 스테이지
- 단체 생명 거부 이유
- 단체 생명 서비스

## 개인 생명보험 서비스 대시보드

대시보드를 개인 생명보험 서비스 사용하면 보험 서비스에 대해 수신된 개별 정책 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

**중요사항:** 개인 생명보험 서비스 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

대시보드를 개인 생명보험 서비스 사용하면 정책 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간 동안 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 미해결 케이스 및 보험 서비스 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_ins_indiv_life.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_ins_indiv_life.admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

### 개인 생명보험 서비스 대시보드에 액세스

대시보드에 개인 생명보험 서비스 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 ( )을 클릭합니다.

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 개인 생명보험 서비스 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 개인 생명보험 서비스 > 대시보드.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 개인 생명보험 서비스 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 개인 생명 보험 관리자 | 보험 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 미해결 보험 케이스 모니터링<br>• 각 보험 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링<br>• 에이전트 생산성 검토<br>• 서비스, 에이전트 또는 개인에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토 |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드 사용 개인 생명보험 서비스 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| | • 정책 유형별로 요청 상세 정보를 모니터링합니다<br>• 오류 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 개인 생명 보험 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

### 표시기

Individual Life 및 Disability Servicing.종결 케이스의 합산 기간

스테이지 및 서비스 세부 항목이 포함된 해당 날 개인 라인 케이스를 종결하는 데 걸린 시간입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.종결 케이스 수

스테이지 및 서비스 세부 항목과 함께 오늘 종결된 개별 수명 케이스 수입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 오픈 개별 수명 케이스의 수입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.위반한 SLA가 있는 종결 케이스 수

해당 날 종결되어 SLA를 위반한 개별 수명 케이스 수입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA를 위반한 오픈 개별 수명 케이스의 수입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.미해결 케이스 수

해당 날짜에 열려 있는 개별 수명 케이스의 수입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.고객이 거부한 케이스 수

에이전트가 제안한 솔루션이 거부된 지난 30일 동안 고객이 거부한 종결 케이스 수입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 해당 날짜에 종결된 개별 수명 케이스 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.이행자가 거부한 케이스 수

지난 30일 동안 처리자 또는 보험사가 거부한 종결 케이스 수입니다.

### 세부 항목

- 개별 케이스 스테이지
- 개별 수명 거부 이유
- 개별 수명 서비스

## Financial Services Payment Operations 대시보드

대시보드를 Financial Services Payment Operations 사용하면 팀과 비즈니스가 지불 문의, 청구 및 인출에 대해 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

**중요사항:** Financial Services Payment Operations 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이러한 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간에 대해 오픈 케이스, 새 케이스 및 지불 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_bom_payment.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_bom_payment.admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

## **Financial Services Payment Operations** 대시보드에 액세스

대시보드에 Financial Services Payment Operations 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 지불 운영 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 지불 운영 > 대시보드.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 사례 **Financial Services Payment Operations**

| 사용자 | 대시보드 사용 |
|---|---|
| 결제 관리자 | 지불 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 지불 케이스를 모니터링합니다.<br>• 각 지불 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링<br>• 에이전트 생산성 검토<br>• 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 오류 유형별로 클레임 상세 정보 모니터링<br>• 오류 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 지불 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

### 표시기

지불 처리 업체 기반 고객 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 비율(%)

지불 처리 업체 기반의 고객 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([Total Number of open internal claims having customer error
 grouped by payment processor]/[Total Number of open internal
 claims having customer error])*100
```



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실제 처리 기반의 은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임 비율(%)

세부 항목이 결과 이유인 실제 처리를 기반으로 은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([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
```

오류 범주 기반의 은행 오류가 있는 오픈 내부 클레임 비율(%)

세부 항목이 기간 및 은행 오류 범주인 오류 범주를 기반으로 은행 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([Total Number of open internal claims having bank error based
 upon error category]/[Total number of open internal claims
 having bank error])*100
```

고객 오류가 있는 외부 클레임의 환급 금액 총합 비율(%)

세부 항목이 실제 처리인 고객 오류가 있는 외부 클레임에 대해 환급된 총 클레임 금액의 백분율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([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
```

실제 처리 기반의 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 비율(%)

세부 항목이 결과 이유인 실제 처리를 기반으로 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
(([Total number of closed external claims having customer error
 based upon outcome]/[Total number of closed external claims
 having customer error])*100)||0
```

요청된 처리 기반의 은행 오류가 있는 오픈 내부 클레임 비율(%)

세부 항목이 연령 및 지불 프로세서인 요청된 처리를 기반으로 은행 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([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
```

요청된 처리가 예외로 표시된 오픈 내부 클레임 비율(%)

세부 항목이 기간 및 오류 유형인 예외로 요청된 처리가 있는 오픈 내부 클레임의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([Number of open cases having requested treatment as
 Exception]/[Total Number of open cases having requested
 treatment as Exception])*100
```

지불 케이스의 종결 시간(%)

세부 항목이 연령, 지불 케이스 및 지불 에이전트인 지불 케이스의 종결 시간 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[Summed Duration of Payment Closed Cases]/[Number of Payment
 Closed Cases] /24
```

환급 금액이 있는 외부 클레임에 대해 복구된 총 클레임 비율(%)

세부 항목이 실제 처리인 환급 금액이 있는 외부 클레임에 대해 복구된 총 클레임 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
([Sum of refund amount for closed external claims having bank
 error]/[Total sum of refund amount for closed external claims
 having bank error])*100
```

실제 분할 처리에 대한 은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임 비율(%)

세부 항목이 실제 처리인 실제 분할 처리에 대해 은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 백분율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([Total number of closed external claims having bank error
 based upon actual treatment]/[Total number of closed external
 claims having bank error])*100
```

요청된 처리 기반의 고객 오류가 있는 오픈 내부 클레임 비율(%)

세부 항목이 연령 및 고객 오류 범주인 요청된 처리를 기준으로 고객 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([Total Number of open internal claims having customer error
 with custom error category]/[Total Number of open internal
 claims having customer error])*100
```

실제 처리에 대한고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 비율(%)

실제 처리에 대한 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 백분율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([Total number of closed external claims having customer error
 based upon actual treatment]/[Total number of closed external
 claims having customer error])*100
```

요청된 처리가 보호됨으로 표시된 내부 클레임 비율(%)

세부 항목이 기간 및 오류 유형인 보호됨으로 요청된 처리가 있는 내부 클레임의 백분율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
([Number of open cases having requested treatment as
 Protected]/[Total number of open cases having requested
 treatment as Protected])*100
```

요청된 처리가 예외로 표시된 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임 수

세부 항목이 실제 처리인 예외로 요청된 처리와 함께 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임 수입니다.

## 세부 항목

- 실제 처리
- 기간
- 은행 오류 범주
- 고객 오류 범주
- 오류 유형
- 결과 이유
- 지불 에이전트
- 지불 케이스
- 지불 처리 업체
- 결제 서비스
- 지불 유형



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 필터

다음 표에는 결제 운영 대시보드에서 사용할 수 있는 필터가 나와 있습니다.

결제 운영 대시보드에서 사용할 수 있는 필터

| 이름 | 유형 | 설명 |
|---|---|---|
| 실제 처리 | 선택 | 지불 클레임의 실제 처리에 사용할 수 있는 선택 항목을 표시합니다. |
| 기간 | 버킷 | 지불 케이스의 기간(일)을 표시합니다. |
| 은행 오류 범주 | 선택 | 지불 클레임에 대한 은행 오류 범주에서 사용할 수 있는 선택 항목을 표시합니다. |
| 고객 오류 범주 | 선택 | 지불 클레임에 대한 고객 오류 범주에 사용할 수 있는 선택 항목을 표시합니다. |
| 오류 유형 | 선택 | 지불 문의의 오류 유형에 사용할 수 있는 선택 항목을 표시합니다. |
| 결과 이유 | 선택 | 지불 클레임에 사용할 수 있는 결과 선택 항목을 표시합니다. |
| 지불 에이전트 | 스크립트 | 사용자 역할 테이블에서 sn_bom_payment.claim_agent 또는 sn_bom_payment.inquiry_agent 역할을 가진 할당된 지불 에이전트를 가져옵니다. |
| 지불 케이스 | 스크립트 | 작업 테이블에서 지불 케이스 기록을 가져옵니다. |
| 지불 처리 업체 | 선택 | 지불 방법에 대해 지불 프로세서에서 사용할 수 있는 선택 항목을 표시합니다. |
| 결제 서비스 | 목록 | 모든 지불 작업에 대한 기록을 가져옵니다. |
| 지불 유형 | 스크립트 | 작업 SLA 테이블에서 지불 케이스 기록을 가져옵니다. |

## Financial Services Personal Deposit Operations 대시보드

대시보드를 Financial Services Personal Deposit Operations 사용하면 금융 서비스에 대해 수신된 입금 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 입금 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다.

**중요사항:** Financial Services Personal Deposit Operations 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

지정한 시간 동안 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 미해결 케이스 및 입금 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_bom_deposit_b2c.manager, 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요했습니다.
- 대시보드를 편집하려면 sn_bom_deposit_b2c.admin, sn_bom_pa.admin, pa_admin가 필요합니다.

## **Financial Services Personal Deposit Operations** 대시보드에 액세스

대시보드에 Financial Services Personal Deposit Operations 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 ( 

또는 다음으로 이동합니다. 모두 > **Deposit Operations** > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > **Deposit Operations** > 대시보드.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

**Financial Services Personal Deposit Operations** 대시보드 사용 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
|---|---|
| 입금 관리자 | 입금 케이스의 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반했거나 SLA를 위반하려고 하고 주의가 필요한 미해결 입금 케이스를 모니터링합니다<br>• 입금 케이스 거래량의 일간, 주간, 월간 추세를 모니터링합니다<br>• 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 입금 서비스 케이스에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 입금 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

### 표시기

B2C 입금.입금 계좌 개설 생성된 케이스

입금 서비스가 입금 계좌 시작인 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.금융 관계 추가 생성된 케이스

입금 서비스가 금융 관계 추가인 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 추가 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 추가인 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 취소 생성된 케이스



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입금 서비스가 자동 이체 취소인 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 수정 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 수정인 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 실패 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 실패인 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.입금 계좌 닫기 생성된 케이스

입금 서비스가 입금 계좌 닫기인 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 수정 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 자동 이체 수정인 미해결 입금 케이스의 수입니다.

B2C 분쟁.입금 계좌 개설 미해결 케이스

입금 서비스가 입금 계좌 시작인 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 추가 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 자동 이체 추가인 오픈 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 실패 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 자동 이체 실패인 미해결 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 취소 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 자동 이체 취소인 미해결 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.금융 관계 추가 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 이루어지는 미해결 입금 케이스의 수 금융 계좌 관계를 추가합니다.

B2C 입금.입금 계좌 닫기 미해결 케이스

해당 날짜에 입금 서비스가 입금 계좌 닫기인 미해결 입금 케이스의 수입니다.

B2C 예금.계정 종결 종결된 케이스 당좌 수

입금 서비스가 입금 계좌 닫기이고 입금 계좌가 개인 당좌 예금 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스의 수입니다.

B2C 예금.계좌 닫음 종결된 케이스 저축 수

입금 서비스가 입금 계좌 닫기이고 입금 계좌가 개인 저축 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스의 수입니다.

B2C 예금.기존 종결 케이스 당좌 수

입금 계좌가 개인 입출금 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스의 수입니다.

B2C 예금.기존 종결된 케이스 저축 수

입금 계좌가 개인 저축 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.생성된 케이스 절약 수

해당 입금 계좌가 개인 저축 계좌이고 입금 서비스가 입금 계좌 개설 또는 입금 계좌 닫기가 아닌 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.생성된 케이스 당좌 수

입금 계좌가 개인 당좌 예금 계좌이고 입금 서비스가 입금 계좌 시작 또는 입금 계좌 닫기가 아닌 오늘 생성된 입금 케이스의 수입니다.

B2C 분쟁.미해결 케이스 수

해당 날짜에 세부 항목이 Age인 오픈 입금 케이스의 수입니다.

B2C 예금.종결된 케이스 수

연령 및 서비스 세부 항목이 있는 오늘 종결된 입금 케이스의 수입니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

B2C 분쟁.SLA가 있는 종결된 케이스 수

SLA 내에서 그날 종결된 입금 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

B2C 분쟁.위반 SLA가 있는 종결된 케이스 수

해당 날 종결되어 SLA를 위반한 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.SLA 위반에 따른 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA를 위반한 미해결 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 미해결 입금 케이스의 수입니다.

B2C 입금.종결된 케이스의 합산 기간

해당 날짜에 입금 케이스를 종결하는 데 걸린 시간 수, 연령 및 서비스 세부 항목입니다.

B2C 입금.케이스를 종결하는 평균 시간

세부 항목이 서비스인 입금 케이스를 종결하는 데 걸린 평균 시간입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[B2C Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2C
 Deposit.Number of closed cases]
```

### 세부 항목

- 기간
- 서비스

## 개인보험 청구 대시보드

대시보드를 개인보험 청구 사용하면 개인보험 정책에 대해 수신된 클레임 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

대시보드를 개인보험 청구 사용하면 클레임 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 미해결 케이스, 종결된 클레임 케이스의 기간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

**중요사항:** 플랫폼 분석 작업 공간은 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 노트의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

대시보드에 개인보험 청구 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 ( 

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_ins_claim_pers.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_ins_claim_pers.admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드 사용 개인보험 청구 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 개별 라인 클레임 관리자 | 클레임 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 클레임 케이스 모니터링<br>• 각 클레임 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링<br>• 담당자, 처리자 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토 |
| Personal Lines Claims 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

개인보험 청구.오픈 케이스

오픈 케이스의 일일 수입니다.

개인보험 청구.SLA 위반 미해결 케이스 수

SLA 위반에 따른 일일 오픈 케이스 수입니다.

개인보험 청구.생성된 케이스 수

오늘 또는 매일 생성된 케이스 수입니다.

개인보험 청구.거부된 케이스 수

오늘 종결된 클레임 및 케이스 수입니다.

개인보험 청구.종결 케이스의 합산 기간

오늘 종결된 케이스 시간의 합산 기간입니다.

개인보험 청구.종결된 케이스 수

오늘 종결된 케이스 수입니다.

개인보험 청구.SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 오늘 종결된 케이스 수입니다.

개인보험 청구.위반된 SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 위반으로 해당 날짜에 종결된 개인용 라인 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

개인보험 청구.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 오픈 케이스

SLA 위반 비율이 80%(실제 경과 시간 〉80%)를 넘는 오픈 개인용 라인 케이스의 수입니다.

개인보험 청구.지불된 케이스 수

SLA에 따른 유료 케이스의 일일 수입니다.

개인보험 청구.SIU 케이스

SIU 검토 중인 개인보험 청구 미해결 케이스의 일일 수입니다.

개인보험 청구.클레임 지불금 추세

종결된 케이스의 일일 클레임 지불금 추세입니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 세부 항목

- 스테이지
- 기간
- 클레임 서비스
- 고객
- 제품
- SLA 백분율

## 개인보험 서비스 대시보드

대시보드를 개인보험 서비스 사용하면 보험 서비스에 대해 받은 개인 정책 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

**중요사항:** 개인보험 서비스 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

대시보드를 개인보험 서비스 사용하면 정책 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간 동안 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 미해결 케이스 및 보험 서비스 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_ins_policy_b2c.manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_ins_policy_b2c.admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

### 개인보험 서비스 대시보드에 액세스

대시보드에 개인보험 서비스 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 개인보험 서비스 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 개인보험 서비스 > 대시보드.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 개인보험 서비스 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 개인 라인 관리자 | 보험 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 미해결 보험 케이스 모니터링<br>• 각 보험 케이스 유형의 볼륨 및 추세 모니터링<br>• 에이전트 생산성 검토 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드 사용 개인보험 서비스 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| | • 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 정책 유형별로 요청 상세 정보를 모니터링합니다<br>• 오류 범주에서 상세 정보로 드릴다운 |
| 개별 라인 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

## 표시기

개인보험 서비스.종결 케이스의 합산 기간

스테이지 및 서비스 세부 항목이 포함된 해당 날 개인 라인 케이스를 종결하는 데 걸린 시간입니다.

개인보험 서비스.종결 케이스 수

스테이지 및 서비스 세부 항목이 포함된 오늘 종결된 개인용 라인 케이스 수입니다.

개인보험.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스

해당 날짜에 SLA 경과 시간 백분율이 80%를 초과하는 오픈 개인 라인 케이스의 수입니다.

Personal Lines: 자동 및 가정용으로 생성된 보장 변경 케이스 수

개인 라인 서비스가 개인 자동차 보장 계정 변경 또는 주택 소유자 보장 변경 보장인 오늘 생성된 개인 라인 케이스의 수입니다.

개인보험 서비스.위반한 SLA가 있는 종결 케이스 수

해당 날 종결되어 SLA를 위반한 개인용 라인 케이스의 수입니다.

Personal Lines:SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA를 위반한 오픈 개인 라인 케이스의 수입니다.

개인 라인. 자동 및 가정에 대한 변경 범위 오픈 케이스 수

개인 라인 서비스가 개인 자동차 보장 계정 변경 또는 주택 소유자 보장 변경 보장인 해당 날짜의 오픈 개인 라인 케이스 수입니다.

개인보험 서비스.고객이 거부한 케이스 수

고객이 거부한 케이스 수입니다.

개인보험 서비스.SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 그날 종결된 개인용 라인 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

## 세부 항목

- 보험 케이스 스테이지
- 보험 서비스
- 보험 거부 사유



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

# Financial Services Personal Loan Operations 대시보드

대시보드를 Financial Services Personal Loan Operations 사용하면 팀과 비즈니스가 개인 대출 케이스에 대해 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 단일 뷰에서 대출 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다.

**중요사항:** Financial Services Personal Loan Operations 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

지정한 시간에 대해 오픈 케이스, 새 케이스 및 대출 케이스의 평균 종결 시간에 대한 세부 정보를 볼 수 있습니다. 이 대시보드는 애플리케이션을 설치할 때 자동으로 활성화됩니다 Financial Services Personal Loan Operations .

## 필요한 Now Platform 역할

- sn_bom_loan.b2c_manager - 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_bom_loan.b2c_admin, sn_bom_pa.admin 및 pa_admin

## Financial Services Personal Loan Operations 대시보드에 액세스

대시보드에 Financial Services Personal Loan Operations 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 대출 운영 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 대출 운영 > 대시보드.

## 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

| 사용자 | 대시보드 사용 |
| --- | --- |
| 대출 관리자 | 개인 대출 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 케이스 모니터링<br>• 에이전트 및 케이스의 연령별로 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다<br>• 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 모든 새 케이스 검토<br>• 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 범주에서 상세 정보로 드릴다운합니다. |
| 대출 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 표시기

SLA 위반이 있는 미해결 케이스 비율(%)

지정된 날짜에 SLA를 위반한 오픈 케이스의 비율입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open
 cases]] * 100
```

에이전트당 미해결 케이스의 평균 #

지정된 날짜에 에이전트의 평균 오픈 케이스 수입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

미해결 케이스의 평균 기간

연령별 오픈 케이스의 세부 항목 점수 및 추세(일)입니다. 각 서비스의 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

새로운 케이스 수

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹별로 새 케이스에 대한 세부 항목입니다. 케이스에 대한 데이터는 [sn_bom_loan_service] 테이블에서 수집됩니다.

평균 케이스 종결 시간

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 할당 그룹별로 케이스를 종결한 평균 시간(일)에 대한 세부 항목입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Summed Duration of Closed Cases] / [Number of Closed
 Cases]] / 24
```

### 세부 항목

- 에이전트
- 에이전트 그룹
- 담당 그룹
- 기간
- 서비스

## Financial Services Treasury Operations 대시보드

대시보드를 Financial Services Treasury Operations 사용하면 재무 서비스에 대해 수신된 재무 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

**중요사항:** Financial Services Treasury Operations 대시보드는 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 현대화되었습니다.

재무 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간 동안 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 재무 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

### 필요한 **Now Platform** 역할

- sn_bom_treasury.manager, 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요했습니다.
- 대시보드를 편집하려면 sn_bom_treasury.admin, sn_bom_pa.admin, pa_admin가 필요합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## Financial Services Treasury Operations 대시보드에 액세스

대시보드에 Financial Services Treasury Operations 액세스하려면 다음으로 이동합니다. 작업 공간 > 재무 서비스 작업 공간 > 분석 센터 (

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 > 금융 운영 > 분석.

에서 플랫폼 분석 작업 공간대시보드에 액세스할 수도 있습니다. 에 대한 플랫폼 분석 작업 공간자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 평소와 같이 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 > 금융 운영 > 대시보드.

### 사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 표의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 **Financial Services Treasury Operations** 사례

| 사용자 | 대시보드 사용 |
|---|---|
| 재무 관리자 | 재무 케이스의 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다.<br>• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반했거나 SLA를 위반하려고 하고 주의가 필요한 오픈 재무 케이스를 모니터링합니다<br>• 재무 상품별 재무 케이스의 볼륨 모니터링<br>• 케이스의 평균 종결 시간 검토<br>• 재무 상품의 세부 정보로 드릴다운 |
| 재무 관리자 | 보기를 사용자 지정할 수 있어야 합니다. |

### 표시기

SLA를 가진 종결된 케이스의 FSO 재무.Number

SLA 내에서 그날 종결된 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

위반 SLA를 가진 종결된 케이스의 FSO 재무.Number

해당 날 종결되어 SLA를 위반한 재무 케이스 수입니다.

FSO 재무.미해결 케이스 수

해당 날짜에 연령 및 서비스 세부 항목이 있는 오픈 재무 케이스의 수입니다.

종결된 케이스의FSO 재무.번호

연령 및 서비스 세부 항목이 포함된 오늘 종결된 재무 케이스 수입니다.

종결 케이스까지 FSO 재무.Average 시간

세부 항목이 서비스인 재무 케이스를 종결하는 데 걸린 평균 시간입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[FSO Treasury.Summed duration of closed cases]/[FSO
 Treasury.Number of closed cases]
```

FSO 재무.종결 케이스의 합산 기간



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

해당 날 기간 및 서비스 세부 항목이 포함된 재무 케이스를 종결하는 데 걸린 총 시간입니다.

FSO 재무.새 케이스 수

연령 및 서비스 세부 항목이 포함된 오늘 열린 새 재무 케이스의 수입니다. 이 표시기를 종결된 케이스 수 표시기와 함께 사용하면 생성된 케이스 수와 종결된 케이스 수의 추세를 비교하고 확인하는 데 사용됩니다.

FSO 재무.SLA를 위반하는 미해결 케이스 수

해당 날짜에 SLA 경과 백분율이 80% 이상인 오픈 재무 케이스의 수입니다.

FSO 재무.SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날 SLA를 위반한 미해결 재무 케이스 수입니다.

### 세부 항목

- 기간
- 서비스

### 필터

다음 표에는 재무 운영 대시보드에서 사용할 수 있는 필터가 나와 있습니다.

| 이름 | 유형 | 설명 |
|---|---|---|
| FSO 재무.서비스 | 작업 기록 | 작업 유형이 sn_bom_treasury로 시작하고 ###로 끝나는 서비스 정의 [sn_bom_service_definition] 테이블에서 모든 기록을 가져옵니다. |
| 기간 | 버킷 | 재무 케이스의 기간(일)을 표시합니다. |



## 재무 서비스 운영 개발자 가이드

ServiceNow® 재무 서비스 운영 (FSO)를 사용하면 금융 서비스 기관(FSI)이 사전 구축된 디지털 애플리케이션 및 워크플로우를 통해 핵심 운영 프로세스를 안전하게 자동화할 수 있습니다. FSO는 단일 플랫폼으로 금융 기관의 모든 부서(프론트, 미들, 백오피스)의 운영을 연결합니다.

이 개발자 가이드에서는 FSO 기본 기능을 확장하고 기존 애플리케이션을 FSO와 ServiceNow 통합하는 방법에 대한 정보를 제공합니다.

이 문서에 설명된 통합 작업을 수행하기 전에 먼저 FSO 애플리케이션을 설치하고 필요한 모든 구성을 수행해야 합니다. 세부사항은 Financial Services Operations 애플리케이션 구성을 참조하십시오.

## 에서 케이스 유형 및 서비스 정의 사용 **FSO**

케이스 유형 및 서비스 정의를 사용하여 (FSO)에서 재무 서비스 운영 고객 문제를 해결하는 데 필요한 프로세스와 데이터를 정의할 수 있습니다. 이 섹션의 항목에서는 개요를 제공하고 다양한 상황에서 사용할 구현을 선택하는 방법에 대해 설명합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 의 케이스 유형 **FSO**

케이스 유형, 케이스 유형 구성 방법 및 (FSO)에서 재무 서비스 운영 사용되는 방법에 대해 알아봅니다.

케이스 유형은 특정 유형의 고객 문제를 해결하는 데 필요한 프로세스와 데이터를 나타냅니다. 케이스 유형을 사용하여 조직에 대한 다양한 유형의 고객 서비스 케이스를 만들고 구성합니다.

예를 들어 은행 업계에서 고객 서비스 에이전트는 케이스 유형을 사용하여 대출, 신용 카드 또는 불만 관리와 같은 다양한 서비스 요청을 캡처할 수 있습니다.

대출 운영에는 B2C(business-to-consumer)와 B2B(business-to-business)라는 두 가지 기본 케이스 유형이 있습니다. 이 구현에서는 대출에 대한 케이스 유형이 서로 다른 도메인에 있고 활용할 기존 애플리케이션이 없기 때문에 별도의 케이스 유형이 있습니다. 또한 B2C 케이스는 서로 다른 요청에 대해 작업하는 에이전트로 인해 B2B 케이스와 분리됩니다. 또한 은행은 규제 요구 사항에 따라 이러한 케이스 유형을 명확하게 구분해야 합니다.

주: FSO 구현에서는 기본 시스템 애플리케이션을 사용하지 않는 경우에도 케이스 유형을 사용해야 합니다. 여러 케이스 유형이 필요하지 않더라도 하나의 케이스 유형으로 시작해야 합니다. 이러한 유형의 구현을 통해 애플리케이션 또는 사용자 지정 애플리케이션에서 FSO 향후 케이스 유형을 쉽게 채택할 수 있습니다.

### 케이스 유형 계층 구조

FSO 는 계층적 케이스 유형을 구현하여 금융 기관(FI)의 여러 도메인과 밀접하게 일치하는 데이터 모델, 역할, 비즈니스 규칙 및 관련 워크플로우를 제공합니다. FSO 케이스를 확장 CSM 하는 기본 케이스 케이스 유형은 은행 또는 보험 회사에 적용할 수 있는 데이터 모델, 역할 및 비즈니스 규칙과 같은 기능을 제공합니다.

### 기본 및 도메인별 케이스 유형

FSO 애플리케이션은 FSO 기본 케이스를 확장하는 기본 케이스 유형으로 구분됩니다. 이러한 케이스 유형은 BIAN(Banking Industry Architecture Network)과 같은 비즈니스 기능 및 산업 표준에 부합합니다. 기본 케이스 유형을 사용하면 쿼리 및 보고를 개선할 수 있으며 하위 도메인별 필드, 필드 레이블 등을 제공할 수 있습니다. 각 도메인에 대해 표준 구성요소가 사전 구축되어 있으며, 사전 구성된 가상 사용자, 역할 및 ACL을 통해 핵심 은행 및 보험 도메인별 논리적 그룹화를 제공합니다. 이 구조를 통해 FI는 도메인별 규칙을 더 쉽게 구현할 수 있습니다.

FSO 도메인별 케이스 유형은 제품/사업부로 추가로 확장됩니다. 도메인별 케이스 유형을 사용하면 서비스 및 각 케이스 유형과 상호작용하는 서로 다른 이행자(즉, 프로세서) 또는 정의된 역할을 분리할 수 있습니다. 세분화된 케이스 유형을 통해 FI는 전용 작업 공간을 통해 맞춤형 사용자 경험을 구축할 수 있습니다. 기업에서 액세스 제어를 구현하려는 경우 데이터에 대한 액세스와 가시성을 더 쉽게 분리할 수 있는 방법도 제공합니다.

### **FSO** 케이스 유형 확장

(FSO) 애플리케이션에서 재무 서비스 운영 제공하는 기존 케이스 유형에서 확장할 수 있으므로 사전 구축된 역할, 비즈니스 규칙 및 기타 비즈니스 논리를 활용할 수 있습니다.

모든 FSO 애플리케이션에는 기본 케이스 유형 테이블이 있습니다. 해당 애플리케이션에 새 케이스 유형을 추가할 때 기본 케이스 유형 테이블을 사용합니다. 예를 들어, 에서 새 케이스 유형 Financial Services Treasury Operations이 필요한 경우 재무 기본 케이스를 확장합니다.

사용 가능한 애플리케이션 케이스 유형에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 은행 애플리케이션
- 보험 애플리케이션



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구현 FSO할 때 사용 사례를 도메인 수준 케이스 유형에 매핑하는 FSO 것부터 시작합니다. 이를 통해 사전 구축 FSO 된 애플리케이션을 확장하고 제공된 역할 및 비즈니스 논리를 사용할 수 있습니다.

일치하는 도메인 수준이 있는 경우 도메인 수준 케이스 유형을 확장하여 제품 수준 케이스 유형을 만들 수 있습니다.

## 케이스 유형 확장 **FSO** 의 장점

FSO 케이스 유형을 확장하면 다음과 같은 몇 가지 장점이 있습니다.

- 기본 시스템 금융 계좌 참조 필드에 대한 액세스
- 금융 계좌, 보험 정책, 트랜잭션 등을 보여주는 고객 360도 뷰
- 다양한 FSO 케이스 유형에 적합한 Playbook 및 공통 유틸리티를 빌드할 수 있는 능력
- 빠른 링크와 통합된 케이스/작업 개요가 포함된 기고자 방문 페이지
- 기본 역할 및 스크립트 상속: 포함된 스크립트는 비즈니스 규칙, 클라이언트 스크립트 및 스크립트 포함을 제공합니다.
- 범위가 지정된 관리자 지원 애플리케이션 내의 보안 상속: Core의 FSO fs_agent 및 뷰어 역할과 같은 역할은 케이스 유형에 모든 기본 액세스/ACL을 제공하여 케이스 확장을 간소화합니다.
- 일반 CSM UI 작업 대신 모든 확장에 관련된 UI 작업을 제공합니다Financial Services.
- 제공된 서비스를 표시하는 서비스 정의 인터셉터
  - 고객 및 에이전트가 요청할 수 있는 적격 서비스만 표시합니다.
  - 고객 기준, 에이전트 기준, 템플릿, 인터셉터 표시/숨기기

주: 테이블 정의에서 "확장 가능"으로 표시된 테이블만 확장해야 합니다.

자세한 내용은 Best Practices to Implement Case Types 를 참조하십시오.

## **FSO** 케이스 유형 생성

기존 애플리케이션에서 확장할 수 없는 새 케이스 유형이 필요한 경우 FSO 기본 케이스 (sn_bom_case) 테이블을 확장하여 만들 수 있습니다.

케이스 유형을 생성하려면 역할, 모듈, 작업 공간 및 기타 필수 엔터티를 생성해야 합니다. 케이스 유형에 대한 자세한 내용은 Customer Service 케이스 유형을 참조하십시오.

다음은 FSO에서 케이스 유형을 만들어야 하는지 여부를 평가할 때 고려할 수 있는 질문 목록입니다. 이는 완전한 목록이 아니며 개별 요구 사항 및 사용 사례를 기반으로 추가 분석을 수행해야 합니다.

- 새 케이스 유형 대신 서비스 정의를 사용해야 합니까?
- 사용 사례에 사용할 수 있는 애플리케이션이 있습니까?
- 케이스 유형을 만들 때 어떤 기본 FSO 케이스 유형을 확장해야 합니까?
- 서비스 요청에 부서, 비즈니스 단위 또는 제품 간에 다른 프로세스가 있습니까?
- 새 프로세스가 기존 프로세스의 상태 모델과 다릅니까?
- 캡처해야 하는 서로 다른 서비스 간에 눈에 띄는 속성 차이가 있습니까?
- 각 비즈니스 단위 또는 팀이 케이스를 해결하기 위해 서로 다른 백엔드 시스템 집합과 상호 작용합니까?
- 액세스 요구 사항이 기존 사용 사례와 상당히 다릅니까?
- 프로세스 최적화를 사용하여 특정 프로세스를 장기적으로 개선해야 합니까?



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 향후 확장성 요구 사항이 있습니까?
- 변경 관리 고려 사항 – 여러 팀이 관련된 경우 접수 양식과 워크플로우를 공유하면 변경 관리 프로세스의 복잡성이 증가합니까?

### 예시 시나리오

예를 들어 ACH 지불 분쟁을 구현할 때 다음 중 하나 이상에 영향을 미칠 수 있으므로 새 케이스 유형을 만들 수 있습니다.

- ACH 분쟁을 해결하는 데 필요한 프로세스 및 작업은 카드 분쟁과 다를 수 있습니다
- ACH 분쟁을 캡처하는 데 필요한 속성
- 서로 다른 액세스 및 교육 요구 사항이 있는 분쟁을 처리하는 여러 팀

## FSO의 서비스 정의

서비스 정의는 금융 기관이 판매하는 제품을 지원하기 위해 제공하는 서비스를 설명합니다. 서비스 정의는 케이스 유형과 함께 작동하여 다양한 유형의 지원 문의와 고유한 요청 및 이행 프로세스를 제공합니다. FSO에서 서비스 정의의 샘플 목록은 각 제품 및 사업부에 대해 미리 구성됩니다.

금융 기관이 제공하는 각 서비스에 대한 서비스 정의가 생성됩니다. 에이전트는 미리 정의된 서비스를 신속하게 사용하여 고객 문제 및 요청에 적합한 유형의 케이스 및 케이스 작업을 만들 수 있습니다.

이미 케이스 유형이 있고 기존 가상 사용자에 대한 도메인 내에 새 사용 사례를 추가할 때 서비스 정의를 사용합니다. 이 경우 서비스 정의를 사용하면 새 사용 사례를 더 빠르게 개발할 수 있습니다.

서비스 정의 그룹은 지정된 제품/케이스 유형에 대한 서비스 집합을 정의합니다. 이행자가 동일한 경우 여러 다른 서비스를 동일한 케이스에 연결할 수 있습니다.

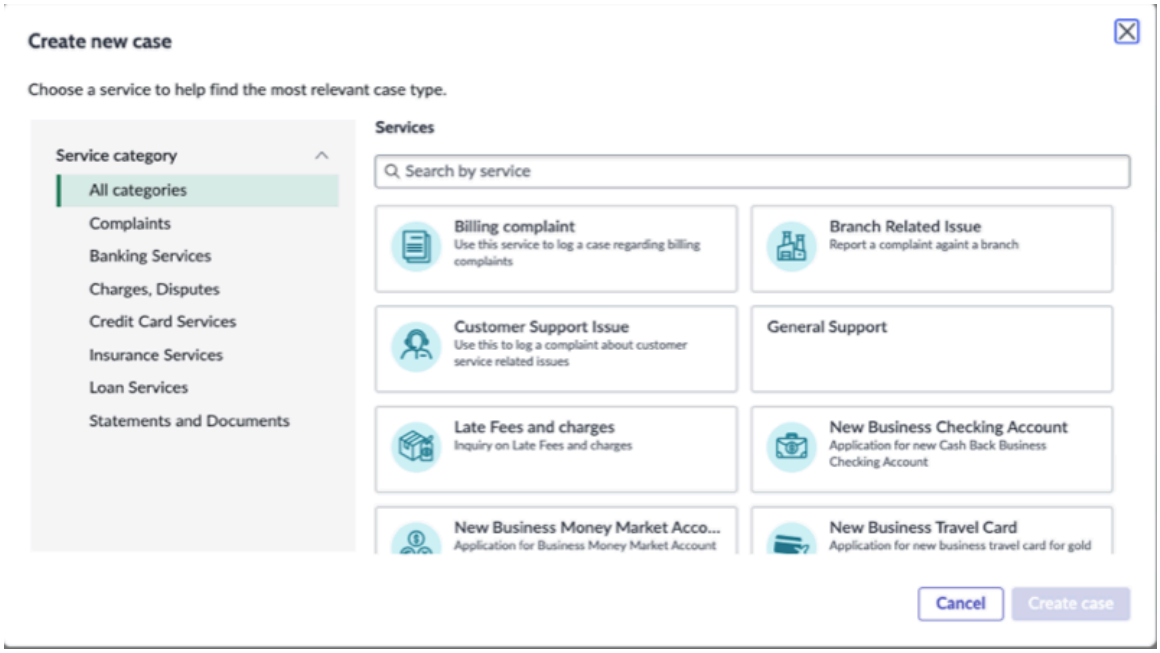
FSO의 미리 정의된 서비스 정의에는 각 케이스 유형 상단에 배치되는 연결된 워크플로우가 있습니다.

각 서비스 정의에는 고유한 워크플로우/플레이북, 속성 및 양식이 있습니다. 에이전트 또는 고객을 통해 요청하거나 백엔드 시스템에서 트리거할 수 있습니다. 서비스 정의를 사용하면 워크플로우를 쉽게 구성하고 뷰, 카탈로그 항목, 데이터 속성, 플로우, SLA 및 UI 정책을 사용하여 추가 서비스로 확장할 수 있습니다.

서비스 정의를 서비스 범주로 그룹화할 수도 있습니다. 서비스 범주를 사용하면 권한이 있는 사용자에게 더 쉽게 탐색하고 접근을 제어할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.




다음은 서비스 정의를 생성하는 데 필요한 메인 구성요소입니다.

- 새 서비스에 대한 서비스 정의 기록입니다.
- 케이스 유형 테이블의 새 서비스에 대한 새 뷰 및 뷰 규칙입니다.
- 케이스 유형 테이블에서 새 기록을 만들 때 트리거되는 새 서비스의 새 플로우입니다.
- 플로우는 여러 작업 또는 하위 작업이 있는 경우와 같이 보다 복잡한 사용 사례에만 필요합니다.
- 서비스 카탈로그를 통해 고객/요청자가 작성할 수 있는 새 기록 생성자입니다. 최종 사용자가 요청을 생성하도록 하려는 경우에만 기록 생성자를 사용하십시오.

관련 정보

서비스 정의

서비스 정의 구성

## 원격 테이블에 대한 원격 데이터 옵션

원격 테이블을 구현하는 다양한 접근 방식과 각각의 장단점을 이해합니다.

### 풀 리모트

전체 원격 시스템에서는 모든 계정 정보(계정, 보험 증권 및 트랜잭션)가 외부 시스템에 저장됩니다.

이 구성은 다음과 같은 경우 금융 계좌/정책을 소스 시스템에서 직접 가져오고자 하는 고객에게 실시간 정보를 제공합니다.

- 고객 기록 보기
- 정보를 케이스에 연결
- 고객에 대한 360도 뷰 얻기; 예를 들어, 고객 정보 탭



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

**Full** Remote의 장단점

| 장점 | 단점 |
| --- | --- |
| • 여러 요청 유형(예: 예금/대출 계좌)에 걸쳐 단일 고객의 계정 및 트랜잭션 정보에 대한 실시간 집계 뷰(Customer 360)를 제공합니다.<br>• 작업 공간 내의 이행자에게 항상 최신 정보가 표시됩니다.<br>• 민감한 데이터 또는 개인 식별 정보(PII)는 플랫폼에 저장되지 않습니다 | • 상위 로컬 테이블에서 원격 테이블 데이터를 사용할 수 없으므로 판매된 제품/소비자/계정의 기능이 손실됩니다.<br>• 고객 정보(C360), 기록 생성자, 양식, Playbook, 참조 필드, 참조 한정자, UI 작업, 스크립트 및 기본 시스템 FSO 테이블에서 원격 테이블을 가리키는 기타 영역을 업데이트해야 합니다. |

## 하이브리드

하이브리드 시스템에서 시스템은 조회 및 저장 기능을 사용하여 외부 시스템의 정보를 쿼리하고 헤더 수준 정보를 로컬 테이블에 유지합니다.

이 기능은 배치/실시간 API 호출과 함께 활용하여 특정 데이터를 로컬에 저장할 수 있습니다.

Customer 360은 이 보기에서 가능하지만 데이터를 채우기 위해 일괄 업로드 및 API 호출에 대한 추가 전략이 필요할 수 있습니다. 이 구성에서는 외부 데이터에 대한 특정 정보를 로컬 테이블에 저장해야 합니다.

하이브리드의 장단점

| 장점 | 단점 |
| --- | --- |
| • 필요하고 자주 변경되지 않는 중요하지 않은 정보만 시스템에 저장<br>• 기본 시스템 FSO 필드 조회 데코레이터를 사용하여 데이터 검색 및 유지<br>• Remote Table 플러그인을 FSO 조회 및 저장 기능과 함께 사용하면 개발 시간을 단축할 수 있습니다.<br>• 기록에 표시되는 완전 원격 데이터가 최신 상태가 됩니다. | • 로컬 테이블에 유지되는 데이터는 새로 고치지 않으면 구식이 됩니다. 외부 시스템에서 데이터를 새로 고치는 전략이 있어야 합니다.<br>• 계정 또는 소비자의 금융 계좌/트랜잭션에 대한 집계 뷰는 정보가 유지되거나(조회 및 저장 기능을 사용하는 경우) 런타임에 배치/실시간 API 동기화가 수행될 때까지 표시되지 않습니다. |

## 전체 로컬

전체 로컬 데이터 스토리지 아키텍처 접근 방식에서는 모든 고객 및 계정 정보(고객, 계정, 보험 증권)가 FSO. 이 구성을 통해 소스 시스템에서 금융 계좌/정책을 정기적으로(매일 또는 하루 종일 일정하게) 새로 고치려는 고객에게 정보에 더 빠르게 액세스할 수 있습니다.

이 접근 방식은 사용 사례가 최신 데이터에 의존하지 않고 보고 요구사항의 우선순위를 정할 때 유용할 수 있습니다.

이 방법은 다음과 같은 사용자 작업에 도움이 됩니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 고객 기록 보기
- 정보를 케이스에 연결
- 고객에 대한 360도 뷰 얻기; 예를 들어, 고객 정보 탭

**Full** Local의 장단점

| 장점 | 단점 |
| --- | --- |
| • 자주 변경하지 않는 정보 집계 뷰가 필요한 사용 사례에 가장 적합합니다.<br>• 로드 FSO 된 정보는 보고 및 대시보드 작성에 필요합니다.<br>• 다양한 페르소나를 위한 단일 고객을 위한 Customer 360을 쉽게 구축할 수 있습니다. | • 로컬 테이블에 유지되는 데이터는 새로 고치지 않으면 구식이 됩니다. 외부 시스템에서 데이터를 새로 고치는 전략이 있어야 합니다.<br>• 사용자는 최신 정보를 위해 도구("회전 의자")를 수동으로 전환해야 합니다.<br>• PII 데이터를 보호하기 위해 추가 솔루션이 필요할 수 있습니다 |

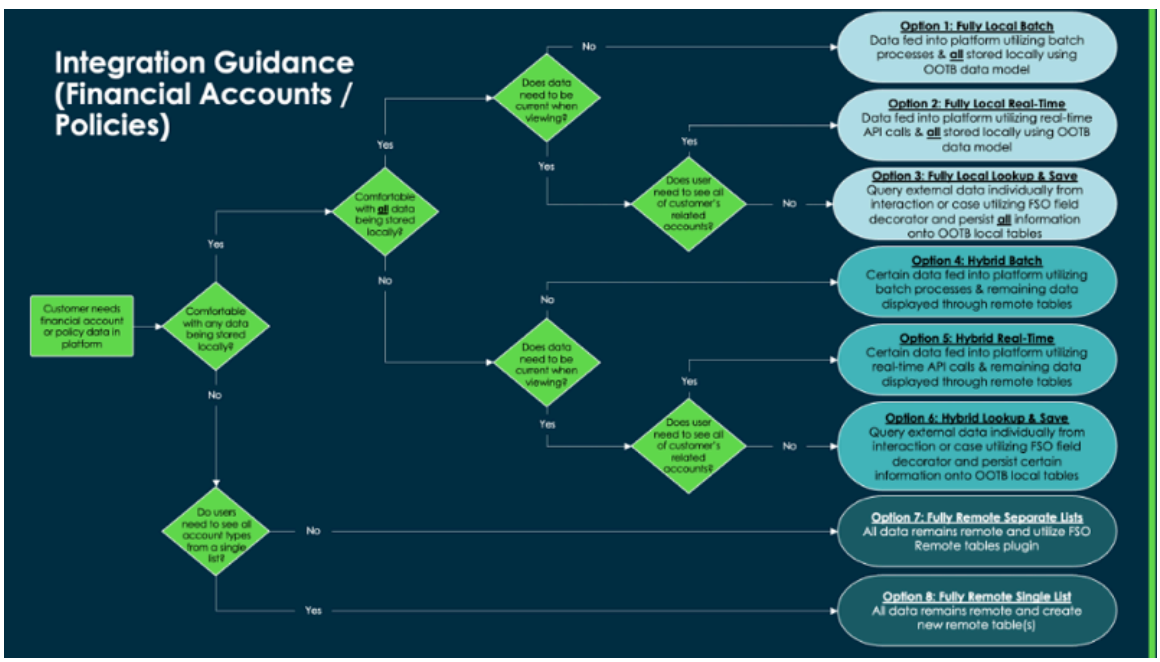
## 통합 접근 방식 선택

데이터를 플랫폼과 통합하는 몇 가지 옵션이 있습니다. 통합 지침 결정 매트릭스를 검토하여 요구 사항에 가장 적합한 방법을 결정합니다.

일부 옵션은 다른 옵션과 함께 사용할 수 있습니다. 예를 들어 Hybrid Batch 솔루션을 사용하여 특정 계정/정책 데이터를 시스템에 로드할 수 있습니다. 지원 에이전트가 기록에 대한 업데이트된 정보를 쿼리하려는 경우 조회를 수행하고 외부 시스템의 새 정보를 로컬 테이블에 유지할 수 있습니다.

통합 접근 방식을 선택할 때 다음 질문을 고려하십시오.

- 데이터가 로컬에 저장되는 것이 괜찮습니까? 로컬에 저장되는 모든 데이터는 어떻습니까?
- 단일 목록에서 모든 계정 유형을 확인해야 합니까?
- 볼 때 데이터가 최신 상태여야 합니까?
- 사용자가 모든 고객의 관련 계정을 볼 수 있어야 합니까?






© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### FSO Remote Table 플러그인 사용

통합 접근 방식을 선택할 때 사용자 지정 원격 테이블을 만드는 것과 비교하여 Remote Table 플러그인을 FSO 사용하는 것도 고려하십시오.

FSO Remote Table 플러그인은 최하위 수준 FSO 테이블에서 판매된 제품을 확장하는 확장을 제공합니다. 그러나 이 데이터는 메모리에 캐시되기 때문에 상위 테이블에 표시되지 않습니다.

Remote Table 플러그인은 FSO 에이전트가 상호작용 또는 케이스에서 개별 계정/정책에만 액세스해야 하는 경우에 적합한 옵션입니다.

에이전트가 단일 목록에서 여러 유형의 계정을 확인해야 하거나 고객 기록을 볼 때 모든 계정 정보를 확인해야 하는 경우 사용자 지정 원격 테이블을 만들고 해당하는 경우 고객 및 케이스와 같은 테이블을 참조할 수 있습니다.

## REST API에 대한 ServiceNow 작업

FSO는 REST `###` API를 활용하여 은행 애플리케이션과 같은 외부 소스가 인스턴스에 저장된 ServiceNow FSO 데이터와 상호작용할 수 있도록 합니다. `Table` API는 외부 소스에서 FSO 중심 테이블에 대한 모든 CRUD 작업(생성, 읽기, 업데이트 및 삭제)을 수행할 수 있는 엔드포인트를 제공합니다.

예를 들어 이 API를 사용하여 고객 기록을 찾고 고객 신용 카드, 결제 및 대출과 같은 특정 FSO 정보를 쿼리합니다. FSO 내에서 사용 가능한 테이블에 대한 자세한 내용은 재무 서비스 운영 데이터 모델 및 FSO 테이블 정의를 참조하십시오.

이러한 REST 엔드포인트를 호출할 때 사용하는 사용자에게 필요한 역할이 할당되어 있는지 확인해야 합니다. 다음은 액세스하려는 테이블에 따라 필요한 역할입니다.

- Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin 및 admin
- Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin 및 admin
- Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin 및 admin
- Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin 및 admin

모든 FSO 역할 및 설명의 목록은 재무 서비스 운영 코어와 함께 설치되는 구성요소를 참조하십시오.

### REST API 구동 ServiceNow® 테스트

ServiceNow 플랫폼은 인스턴스 내에서 사용 가능한 REST API에 액세스할 수 있는 REST API 탐색기 를 제공합니다. 이 도구를 사용하면 애플리케이션 내에서 엔드포인트 호출을 구현하기 전에 인스턴스 내의 다양한 FSO 테이블과 상호작용할 수 있습니다.

## 통합 사용 사례

회사의 필요에 따라 FSO와 통합하는 방법에는 여러 가지가 있습니다. 이 섹션에서는 이러한 통합 사용 사례 중 몇 가지에 대해 설명합니다. 이러한 각 사용 사례를 단독으로 배포하거나 특정 요구 사항에 맞게 결합할 수 있습니다.

> **주:** 모든 고객의 환경은 다릅니다. 이러한 사용 사례 시나리오는 명시된 사용 사례에 대한 일반적인 구현만 보여줍니다. 실제 구현은 상당히 다를 수 있습니다.

- 기록 시스템에서 원격 정보 조회
- 케이스를 제출하는 에이전트
- 케이스 요청을 제출하는 외부 시스템

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 기록 시스템의 원격 정보 업데이트
- 원격 테이블 통합 설정

## 기록 시스템에서 원격 정보 조회

이 유스 케이스는 REST API 호출을 사용하여 원격 뱅킹 시스템(기록 시스템)에서 고객의 모기지 계좌에 대한 금융 트랜잭션 상세 정보를 조회하는 방법을 보여줍니다.

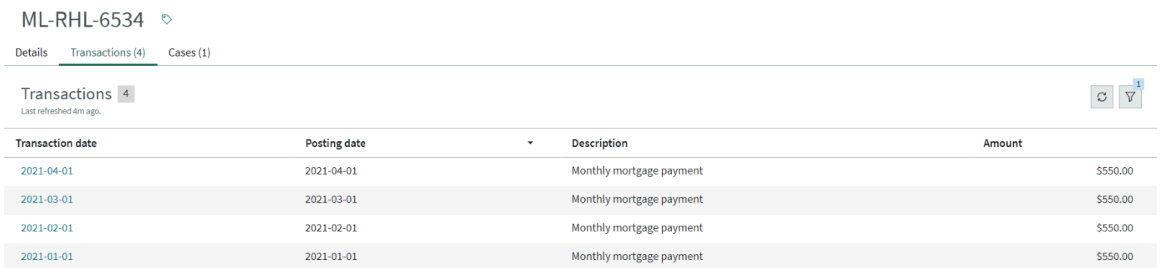
콜 센터 에이전트가 고객 문의에 응답하고 양식을 사용하여 새 FSO 케이스를 ServiceNow 만듭니다. 이 양식에는 소비자, 금융 계좌, 범주, 간단한 설명 정보 및 관련 메모가 수동으로 입력됩니다.

양식 내의 ServiceNow 스크립트는 소비자 및 금융 계좌 정보를 사용하여 원격 은행 시스템(은행 애플리케이션)에서 원격 REST 엔드포인트를 호출하여 금융 트랜잭션 세부 정보를 얻습니다. 그런 다음, ServiceNow 에이전트가 나머지 필수 케이스 정보를 수동으로 입력하기 전에 정보를 확인할 수 있도록 이러한 상세 정보를 양식에 표시합니다. 완료되면 FSO 케이스가 ServiceNow 인스턴스에 캐시됩니다.

주: 이 사용 사례에서는 은행 애플리케이션이 요청된 소비자 상세 정보 및 연결된 금융 계좌를 반환하는 REST 엔드포인트 `GET /api/getTransactions`를 노출한다고 가정합니다.



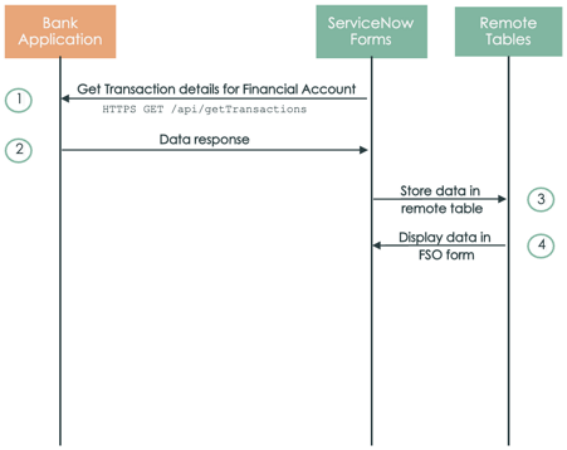

다음은 원격 은행 애플리케이션에서 받은 금융 거래 상세 정보가 FSO 케이스 양식에 표시될 때 표시되는 방식의 예입니다.




다음 다이어그램은 이 사용 사례 시나리오의 애플리케이션 흐름을 보여주고 필요한 처리에 대한 간략한 설명을 제공합니다. 이 구현에서는 원격 은행 애플리케이션에서 얻은 데이터가 원격 테이블에 저장됩니다. 원격 테이블 은 메모리에만 캐시되며 데이터베이스 테이블에는 ServiceNow 저장되지 않습니다. 해당 ServiceNow 데이터베이스 테이블에 원격 데이터를 기록하여 이 시나리오를 구현할 수도 있습니다. 시나리오는 GlideRecord API를 사용하여 데이터베이스 테이블에 데이터를 ServiceNow 저장하는 방법을 보여줍니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.




1. 에이전트가 FSO 양식에 필요한 정보를 입력합니다. 이 정보를 사용하여 RESTMessageV2 API를 사용하여 REST 호출 */api/getTransactions*를 공식화하고 이를 원격 은행 애플리케이션으로 전송하여 고객의 금융 트랜잭션 세부사항을 가져옵니다.
2. 원격 은행 애플리케이션은 요청을 처리하고 지정된 고객의 금융 트랜잭션 세부 정보를 반환합니다.
3. 금융 거래 상세 정보는 v_table API를 사용하여 원격 테이블의 인스턴스에 캐시 ServiceNow 됩니다.
4. 그러면 트랜잭션 상세 정보가 FSO 양식에 표시됩니다.

## 코드 예시

다음 코드 예제에서는 RESTMessageV2 API를 사용하여 외부 은행 애플리케이션에 대한 REST 호출을 만들고 실행하는 방법을 보여 줍니다. 그런 다음 v_table API를 사용하여 반환 결과를 원격 테이블에 저장합니다. *v_table* API를 사용하려면 Remote Tables(com.glide.script.vtable) 플러그인을 활성화해야 합니다.

```
(function executeQuery (v_table, v_query) {
// Parameters needed in the request body of the REST endpoint
  var requestBody = {
    'financial_account':v_query.getParameter('financial_account')
  };

  // Instantiate the RESTMessageV2 object
  var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
  // Set the HTTP method as "GET"
  request.setHttpMethod('get');
  // URL of the endpoint on the bank application

 request.setEndpoint('https://
<yourbankapphost>/api/getTransactionDetails');
  // Request body as a string
  request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
  // Call the REST endpoint
  var response = request.execute();
  // Get the response body
  var responseBody = response.getBody();
  // Parse the response body into an object
  var responseObj = JSON.parse(responseBody);

  // Store the response body into a virtual table
  v_table.addRow({
    sys_id: gs.generateGUID(),
    amount: responseObj.amount,
    description: responseObj.description,
    posting_date: responseObj.posting_date,
    transaction_date: responseObj.transaction_date
  });
```



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
}) (v_table, v_query);
```

### 코드 예시

다음 코드 예제에서는 원격 테이블을 쿼리하고 FSO 양식에 표시하는 방법을 보여 줍니다.

```
function getRequiredInfo() {

  // Instantiate a GlideRecord object with the remote table containing
 the financial transaction details.
  var now_GR = new GlideRecord('transaction_details_remote_table');

  // Create a query to obtain the desired financial account
  now_GR.addQuery('financial_account',
 g_form.getValue('financial_account'));

  // Execute the query
  var result = now_GR.query();

  // Display the data in the FSO form
  var data = [];
  data ['amount'] = result.amount;
  data ['description'] = result.description;
  data ['posting_date'] = result.posting_date;
  data ['transaction_date'] = result.transaction_date;

  return data;
}

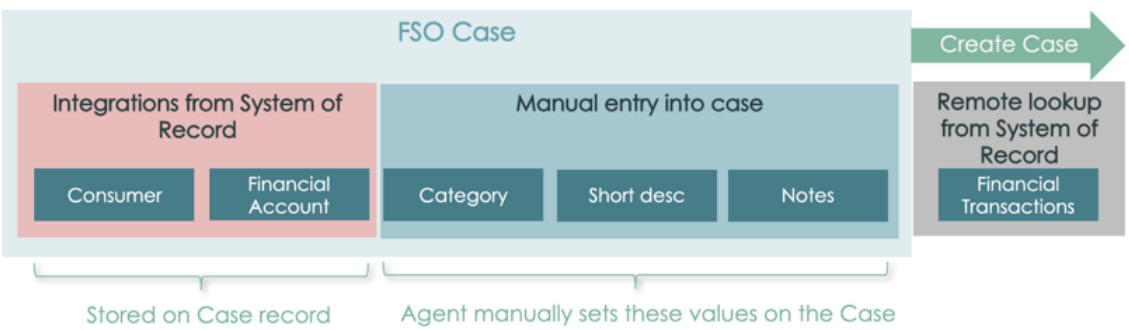
getRequiredInfo();
```

### 케이스를 제출하는 에이전트

이 사용 사례는 에이전트가 알려진 고객에 대한 케이스를 제출할 수 있도록 하는 방법을 보여줍니다.

이 시나리오에서 에이전트는 FSO 불만 양식 내에서 원격 은행 애플리케이션에 있는 고객의 계좌 정보를 조회합니다. 찾으면 불만 사항 양식에 표시되며 에이전트는 고객의 모기지 계좌와 관련된 사례 세부 정보를 수동으로 입력하고 불만 사례를 저장합니다. 백그라운드에서 양식 스크립트는 고객 상세 정보 및 금융 계좌 정보를 인스턴스에 로컬로 ServiceNow 저장합니다.

주: 이 시나리오에서는 은행 애플리케이션이 요청된 소비자 세부 정보 및 관련 금융 계좌 정보를 반환하는 두 개의 REST 엔드포인트 *GET /api/getConsumerDetails* 및 *GET /api/getFinancialAccounts* 를 노출한다고 가정합니다.




ServiceNow 이 시나리오에서 액세스하는 테이블은 다음과 같습니다.

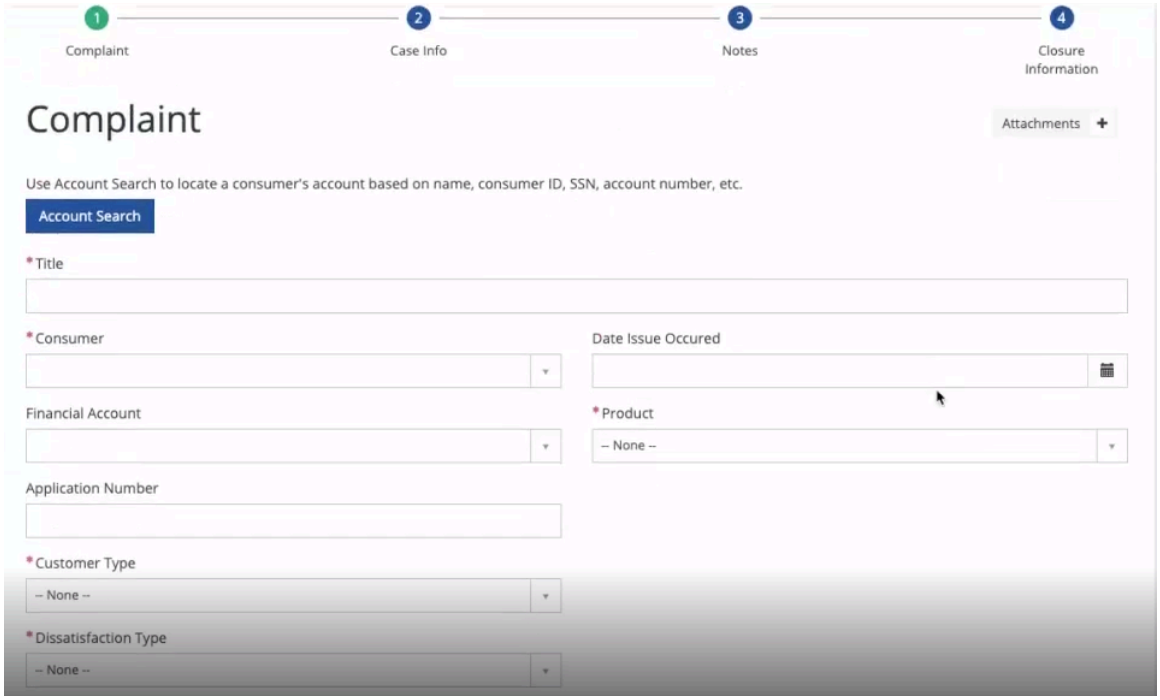


© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

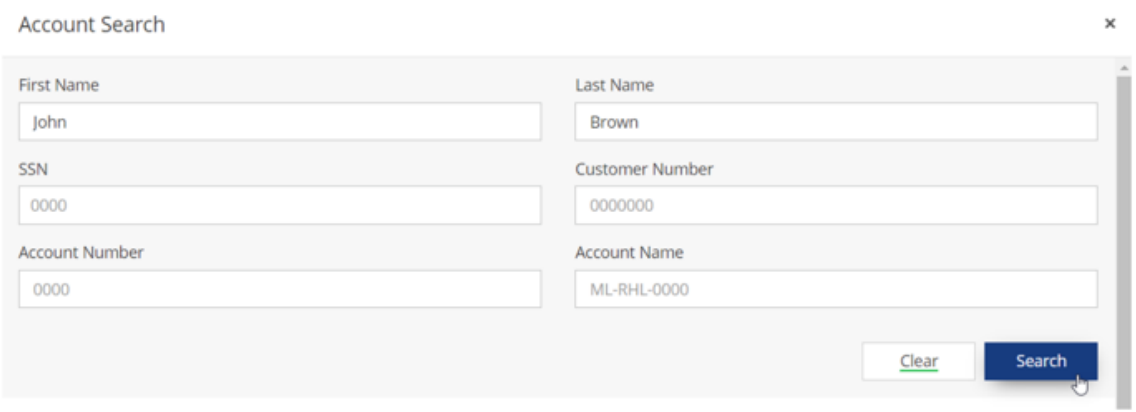
- 소비자 [csm_consumer]: 고객 기록을 포함합니다.
- 대출 계좌[sn_bom_loan_account]: 각 고객의 대출 계좌 정보를 포함합니다.

> 주: 대출 계좌는 금융 계좌의 일종입니다.

다음은 에이전트가 고객을 대신하여 불만 제기를 안내하는 불만 제기 양식(케이스 양식)의 예입니다 ServiceNow . 이 양식에서 에이전트는 양식의 계정 검색 버튼을 클릭하여 고객의 계정 정보를 찾습니다.




에이전트가 계정 검색을 클릭하면 다음과 유사한 팝업이 나타납니다. 팝업을 통해 에이전트가 표시된 검색 매개변수를 사용하여 고객의 계정을 조회할 수 있습니다. 특정 웹 서비스를 기반으로 고유한 검색 기준을 만들 수 있습니다. 이러한 웹 서비스는 일반적으로 고객 마스터 및 계정 마스터 시스템, CRM, 코어 뱅킹 메인프레임 및 Fiserv, FIS, Jack Henry, Finastra 등과 같은 코어 뱅킹 소프트웨어 제공업체의 API에서 제공됩니다.




검색은 이 고객에 대해 다음 계정을 반환합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

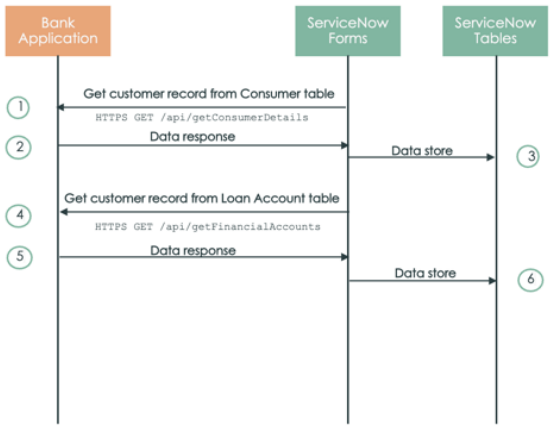
Accounts

Select an account to continue creating a new case.

| Name | Account Number | Class | Product | Customer | Status |
|---|---|---|---|---|---|
| CA-CAA-9068 | 9068 | Checking Account | Checking Account Adv | John Brown | Active |
| CC-SRCC-7758 | 7758 | Credit Card | Sky Reward Credit Card | John Brown | Active |
| ML-RHL-6534 | 6534 | Mortgage | Fixed Home Loan | John Brown | Active |
| SA-ASA-4472 | 4472 | Saving Account | Adv Saving Account | John Brown | Active |

에이전트가 적절한 계정을 선택하면 필요한 계정 정보가 케이스 양식에 자동으로 채워집니다. 그런 다음 에이전트는 고객 케이스를 제출하는 데 필요한 추가 정보를 추가하고 제출 버튼을 클릭하여 인스턴스에 불만 사항을 ServiceNow 저장합니다.

다음 다이어그램에서는 이 사용 사례에 대한 REST API 호출의 플로우를 보여주고 필요한 처리에 대한 간략한 설명을 제공합니다.




1. 에이전트가 불만 양식에 고객 조회 정보를 입력합니다. 이 정보를 사용하여 RESTMessageV2 API를 사용하여 REST 호출 `/api/getConsumerDetails`를 공식화하고 이를 원격 은행 애플리케이션으로 전송하여 고객의 계정 세부사항을 확보하십시오.
2. `/getConsumerDetails` 엔드포인트는 소비자 세부 정보를 반환하거나 고객을 찾을 수 없는 경우 오류를 반환합니다.
3. GlideRecord API를 사용하여 소비자 [csm_consumer] 테이블에 연결된 고객 기록을 ServiceNow 소비자 정보로 생성/업데이트합니다.
4. `/api/getConsumerDetails` REST 호출에서 리턴된 계정 정보를 사용하여 원격 은행 애플리케이션에서 고객 모기지 레코드를 검색합니다. 다시 `RESTMessageV2` API를 사용하여 호출을 공식화하고 은행 애플리케이션의 `/getFinancialAccounts` 엔드포인트로 전송하여 고객의 모기지 레코드를 가져옵니다.
5. `/getFinancialAccounts` 엔드포인트는 지정된 고객과 연결된 재무 계좌를 반환합니다.
6. GlideRecord API를 사용하여 financial_account 테이블에 연결된 소비자의 금융 계좌 정보를 생성/업데이트합니다ServiceNow .

## 코드 예시

다음은 위에서 설명한 단계를 수행하는 JavaScript 예제입니다.

```
// Fetch consumers for the given first name and last name and associated
// financial accounts from the remote bank application
function fetchConsumers(consumer_fname, consumer_lname) {
```



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
  request.setHttpMethod('get');

 request.setEndpoint('api/getConsumerDetails?fname=consumer_fname&lname=c
onsumer_lname');

  var response = request.execute();
  var responseBody = response.getBody();
  var responseObj = JSON.parse(responseBody);
  var consumers = responseObj.consumers;

  // Create a record in the ServiceNow Consumer [csm_consumer] table for
 the specified consumer
  var consumerDetails = [];
  consumers.foreach(function(consumer){
    var consumerGR = new GlideRecord('csm_consumer');
    consumerGR.initialize();
    consumerGR.setValue('uid', consumer.uid);
    consumerGR.setValue('name', consumer.name);
    consumerGR.setValue('email', consumer.email);
    consumerGR.setValue('mobile', consumer.mobile);
    consumerGR.setValue('address', consumer.address);
    if(consumerGR.update()){
      consumer.sysId = consumerGR.getValue('sys_id');
      consumer.financialAccount =
 fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer);
    }
  });
}
// Fetch financial accounts for the specified consumer
function fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer) {

  var financialAccounts = [];
  var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
  request.setHttpMethod('get');
  request.setEndpoint('api/getFinancialAccounts/' + consumer);
  var response = request.execute();
  var responseBody = response.getBody();
  var responseObj = JSON.parse(responseBody);
  var financialAccounts = responseObj.financialAccounts;

// Create a record in the ServiceNow financial_account table for each of
 the customer's financial accounts
  financialAccounts.foreach(function(finAccount){
    var finAccountGR = new GlideRecord('financial_account');
    finAccountGR.initialize();
    finAccountGR.setValue('uid', finAccount.uid);
    finAccountGR.setValue('type', finAccount.type);
    finAccountGR.setValue('number', finAccount.ac_number);
    finAccountGR.setValue('balance', finAccount.balance);

    if(finAccountGR.update()){
      finAccount.sysId = finAccountGR.getValue('balance');
      financialAccounts.push(finAccount);
    }
  });
```



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  return financialAccounts;
}


// The following retrieves an object to display in UI page

fnmae = 'john';
lname = 'brown';

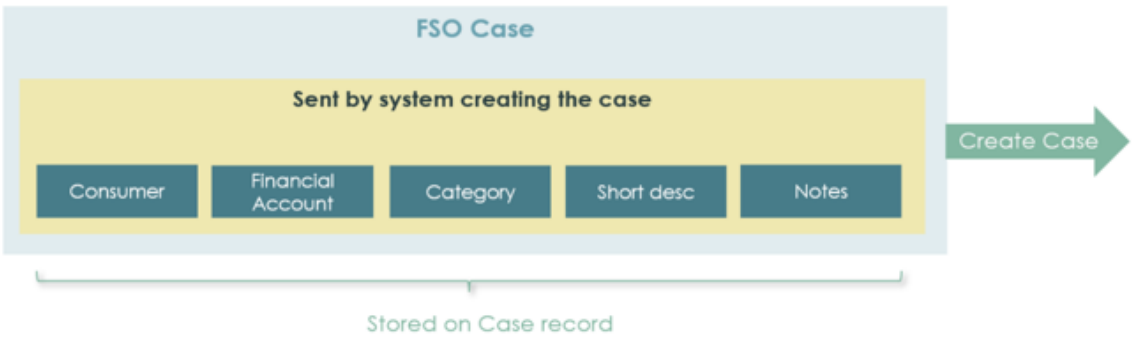
var consumerObj = fetchConsumers(fname, lname);

consumerObj.foreach(function(consumer){
  // Display the details on the page and populate it in the form as
 necessary
  console.log(consumer);
});
```

## 케이스 요청을 제출하는 외부 시스템

이 유스 케이스는 (FSO) 제품이 온라인 또는 모바일 뱅킹 애플리케이션, 코어 뱅킹 시스템 또는 기타 CRM 도구와 같은 외부 시스템에서 케이스 요청을 수신할 수 있는 방법을 ServiceNow 재무 서비스 운영 보여줍니다.

REST API 호출을 처리할 수 있는 모든 시스템은 이 시나리오를 구현하여 FSO에서 고객 사례를 만들 수 있습니다. 이 시나리오에서는 외부 시스템에서 소비자, 금융 계정, 범주, 간단한 설명 및 메모 필드가 전송됩니다.

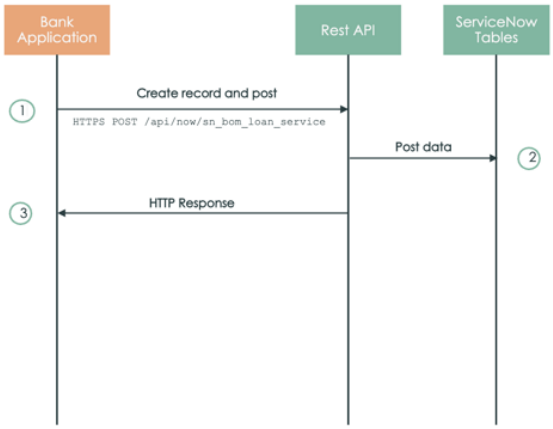



이 시나리오에서 액세스하는 테이블은 대출 서비스 케이스(sn_bom_loan_service)입니다.

다음 다이어그램에서는 이 시나리오에 대한 REST API 호출의 흐름을 보여 주고 처리에 대한 간략한 설명을 제공합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.




1. 은행 애플리케이션에서 대출 케이스 기록을 생성하는 데 필요한 정보를 정의한 다음 인스턴스에서 POST /now/table/{table_Name} REST 엔드포인트를 호출합니다 ServiceNow .
2. `###` API는 게시된 정보를 대출 서비스 케이스 [sn_bom_loan_service] 테이블에 쓰려고 시도합니다.
3. `Table` API는 POST 요청의 결과를 반환합니다.

## 코드 예시

다음은 필요한 REST API 호출 정보를 생성한 다음 POST 요청을 인스턴스로 ServiceNow 보내는 JavaScript 예제입니다.

```
// Construct the REST call to POST the creation of the loan service case
 on the ServiceNow instance
//
function createRecord(tableName, requestBody) {

  var client = new XMLHttpRequest();
  client.open('post',
 'http://<instance.servicenow.com>/api/now/tableName);
  client.setRequestHeader('Accept', 'application/json');
  client.setRequestHeader('Content-Type', 'application/json');

  client.onreadystatechange = function() {
    if (this.readyState == this.DONE) {
      console.log(this.status + this.response);
    }
  };

  client.send(JSON.stringify(requestBody)); // Send the POST request to
 the ServiceNow instance
}

// Create the requestBody object to send to the Table API to create the
 loan service case.
// This is the typical minimum data that should be passed. You can write
 to any of the record fields except those
// starting with 'sys_' - these are system generated read-only fields.

var tableName = 'sn_bom_loan_service';
var requestBody = {
  'consumer': '8938984kljhkhg34j5689903498u5',  // Sys_id of the
 associated consumer
  'sold_product': '9590349760hkjhi3450983405033', // Sys_id of the
 customer loan account.
  'assignment_group': '5469813sae32135s5d55d5d6s6sdd',  // Sys_id of the
 group to assign the case to
```



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
  'contact_type': 'web',  // Communication method used by customer to
 contact agent
  'product': '54666s6s46s6d6e4116b1f3rgt',  // Sys_id of the product
 model of the asset associated to the case.
  'service_definition': '989300jfkh8403jf87uj3h9-03i984n4', // Sys_id of
 the definition of service associated with this account.
  'short_description': 'Request for loan forgiveness' // Short
 description for the loan case
};

createRecord(tableName, requestBody);
```

## 기록 시스템의 원격 정보 업데이트

이 통합 시나리오는 은행 애플리케이션 내에서 기록 시스템을 업데이트하는 방법을 보여줍니다.

이 시나리오에서 워크플로의 ServiceNow 스크립트는 원격 은행 응용 프로그램에 고객의 신용 카드 한도를 업데이트하도록 요청합니다. 새 한도가 승인되면 은행 애플리케이션(기록 시스템)에서 고객 한도가 업데이트됩니다.

주: 고객의 신용 카드 한도와 같은 동일한 정보가 원격 시스템의 ServiceNow 기록 시스템과 데이터베이스에 모두 있는 경우가 있습니다. 이러한 유형의 정보를 쿼리할 때마다 데이터베이스의 ServiceNow 정보가 최신 상태가 아닐 수 있으므로 항상 레코드 시스템의 정보를 사용해야 합니다. 두 데이터 저장소 모두에서 이 정보를 업데이트할지 여부는 재량에 따라 결정합니다. 이 사용 케이스는 신용 카드 계정 [sn_bom_cred_card] 테이블의 정보를 업데이트하지 않습니다.

주: 이 시나리오에서는 ServiceNow 은행 애플리케이션이 워크플로의 업데이트 요청을 처리하는 REST 엔드포인트 *POST /api/card/updateLimit*를 노출한다고 가정합니다.

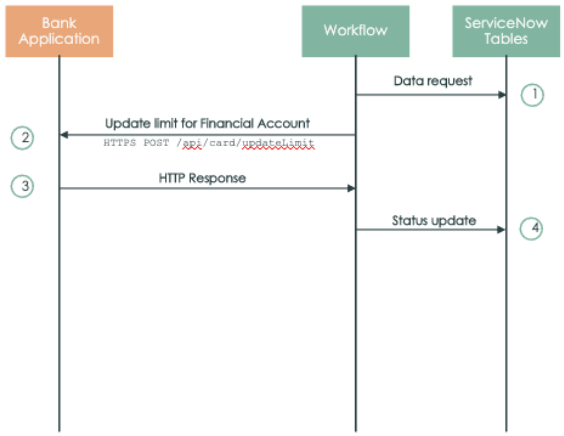



이 시나리오에서 액세스하는 테이블은 B2C(business-to-customer) 레코드가 포함된 소비자 [csm_consumer] 테이블입니다.

다음 다이어그램에서는 이 사용 사례에 대한 REST API 호출의 플로우를 보여주고 필요한 처리에 대한 간략한 설명을 제공합니다. 여기서는 설명된 단계를 기록 시스템에서 원격 정보 조회 사용하여 고객 계정 정보를 가져왔다고 가정합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.




1. 워크플로우의 스크립트는 연결된 소비자 기록을 요청하고 해당 정보를 사용하여 연결된 신용 카드 계정 기록을 요청하는 데 필요한 정보를 얻습니다.
2. 워크플로의 스크립트는 은행 애플리케이션에서 *POST /api/card/updateLimit* 엔드포인트를 호출하여 연결된 고객의 신용 한도를 늘리도록 요청합니다.
3. 은행 애플리케이션은 요청의 상태를 반환합니다.
4. Status 업데이트

## 코드 예시

다음은 위에서 설명한 단계를 수행하는 JavaScript 예제입니다.

```
// Shows how to  request the increase the credit limit for a specified
 card
// This code assumes there is a REST endpoint 'api/card/updateLimit' on
 the bank application system

// REST call to the /api/card/updateLimit endpoint to request
// an update to the customer's credit card limit
function updateCreditLimit(requestBody) {

  var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
  request.setHttpMethod('post');
  request.setEndpoint('/api/card/updateLimit');
  request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
  var response = request.execute();

  var responseBody = response.getBody();
  var responseObj = JSON.parse(responseBody);

  return responseObj;
}

// The following is the data object sent to the /api/card/updateLimit
 endpoint
// to increase the credit limit for the card
var requestBody = {
  'cardNumber': 'xxxx-xxxx-xxxx-5896',
  'accountNumber': 'xxxxxxxxxxxx9590',
  'oldLimit': 'USD 5000',
  'newLimit': 'USD 10000',
  'requestType': 'Increase_limit',
};

updateCreditLimit (requestBody);
```



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 원격 테이블 통합 설정

이 사용 사례는 금융 기관의 에이전트가 외부 공급업체 외부 시스템에 상주하는 개별 소비자, 은행 계좌 및 트랜잭션 데이터에 액세스할 수 있는 방법을 보여줍니다. 이 통합 방법론은 보험의 정책 관리 시스템에 통합하는 것과 같이 산업 전반에 적용될 수 있습니다.

## 시나리오

금융 기관의 소비자가 저축 예금 계좌의 최근 거래에 대한 자세한 정보를 얻기 위해 전화를 겁니다. 금융 기관의 에이전트가 소비자와 전화 통화를 하는 동안 상호작용 기록을 생성합니다. 에이전트는 최근 트랜잭션 활동을 검토하고자 하므로 소비자 필드 내에 소비자의 상세 정보를 채우고 저장합니다.

소비자 필드는 원격 테이블을 참조하고 있으며, 이는 소비자의 기록이 에 저장 ServiceNow되지 않고 금융 기관의 CRM 도구에서 검색되고 있음을 의미합니다.

에이전트가 소비자 필드에서 소비자를 선택하면 예금 계좌라고 표시된 별도의 필드에서 관련된 모든 저축 계좌를 볼 수 있습니다. 이 필드는 외부 시스템의 계정 정보를 참조하고 있습니다. 은행 계좌 목록은 참조 한정자를 사용하여 소비자의 계좌로 필터링됩니다.

에이전트가 소비자의 기록을 열면 외부 시스템에 있는 관련 은행 계좌 및 관련 거래를 볼 수 있습니다. 에이전트는 소비자가 전화하는 트랜잭션을 쉽게 찾고 해결 프로세스를 진행할 수 있습니다.

에이전트는 UI 작업을 통해 상호작용 기록에서 케이스를 만듭니다. 상호작용의 원격 데이터가 검색되어 케이스 양식에 미리 채워집니다.

## 목적

이 사용 사례를 통해 얻을 수 있는 성과는 다음과 같습니다.

- 외부 시스템에 저장된 상호작용에서 개별 고객(소비자)을 조회합니다.
- 선택한 소비자를 기준으로 상호작용 기록에서 사용 가능한 입금 계좌 목록을 필터링합니다.
- 소비자 상세 페이지를 연 후 '은행 계좌'라는 제목의 관련 목록을 제공합니다. 이 목록은 해당 소비자 기록에 대해 외부 시스템에 저장된 은행 계좌를 가져옵니다
- "은행 계좌" 기록을 선택한 후 "트랜잭션"이라는 제목의 관련 목록을 제공하여 해당 은행 계좌의 외부 시스템에 저장된 모든 트랜잭션을 가져옵니다.
- UI 정책을 활용하여 상호작용 기록에서 금융 서비스 케이스를 생성하고 상호작용 기록에서 에이전트가 입력한 소비자 및 은행 계좌 정보를 미리 채웁니다

## 개략적인 설정 절차

다음 테이블은 원격 테이블 통합을 설정하고 사용자 인터페이스에 데이터를 표시하는 단계를 보여줍니다.

개략적인 설정 절차

| 단계 | 설명 |
| --- | --- |
| 원격 테이블 플러그인 활성화 | 인스턴스가 원격 테이블을 지원하려면 Remote Tables 플러그인이 활성화 ServiceNow 되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 원격 테이블 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오. |
| 원본 데이터 검사 | 사용하려는 접근 방식에 따라 시스템에 표시되는 외부 데이터를 결정해야 합니다. 끝점 및 쿼리된 원본 데이터는 개별 아키텍처 레이아웃에 따라 달라집니다. |

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개략적인 설정 절차

| 단계 | 설명 |
| --- | --- |
| 필요한 원격 테이블 생성 | 외부 소스에서 검색된 적절한 데이터를 볼 수 있도록 필요한 원격 테이블을 생성합니다.<br><br>원격 테이블에는 임시 데이터를 외부 소스에 저장된 데이터와 관련시키기 위한 외부 기본 키가 필요합니다.<br><br>외부 원본에서 가져와 작업 영역에 표시할 데이터 요소를 식별해야 합니다. 예를 들어 소비자 정보를 가져올 때 외부 기본 키 외에도 전체 이름, 국가 코드, 도시 등을 포함할 수 있습니다. |
| 아웃바운드 REST 메시지 작성 | 정보가 저장된 외부 시스템에 대한 적절한 GET 호출을 수행하도록 아웃바운드 REST 메시지 요청을 설정합니다. 다음으로 이동 모두 > 시스템 웹 서비스 > 아웃바운드 > **REST** 메시지 그렇게하기 위해. |
| 소비자 원격 테이블 정의 생성 | 스크립트를 정의하고 각 REST API 호출을 호출할 때 수행할 작업을 지정하는 ServiceNow 적절한 정의를 작성합니다.<br><br>이 단계에서는 원격 테이블에 표시할 값을 외부 시스템에 지정된 값에 맞춥니다.<br><br>또한 sys_id 필드를 외부 시스템의 지정된 외부 기본 키에 매핑해야 합니다. |
| 원격 테이블을 통해 엔터티 관계 생성 | 다른 원격 테이블을 만들 때는 고유한 외부 기본 키를 원격 테이블의 sys_id 필드에 매핑하여 테이블 간의 관계를 만듭니다.<br><br>예를 들어, 은행 계좌 또는 보험 정책을 소비자와 관련시키려면 외부 기본 키를 소비자 원격 테이블 정의의 sys_id 필드에 맵핑해야 합니다.<br><br>소비자가 관련 기록을 볼 수 있도록 관련 목록을 구성합니다. 이 작업은 소비자 기록의 컨텍스트 메뉴를 열고 다음으로 이동하여 수행할 수 있습니다. 구성 > 관련 목록. |
| 상호작용 기록의 필드를 업데이트하여 원격 테이블 참조 | 이 단계에서는 에이전트가 필요할 때 원격 데이터를 검색할 수 있습니다.<br><br>상호작용에서 원격 테이블을 참조하는 사용자 지정 필드를 생성합니다. 이 작업은 상호작용 기록의 컨텍스트 메뉴를 연 다음 다음으로 이동하여 수행할 수 있습니다. 구성 > 양식 레이아웃. |
| 필드에 참조 한정자 추가 | 이 단계에서는 목록을 필터링할 수 있으므로 선택한 소비자와 관련된 외부 시스템 내의 계정 또는 정책만 표시됩니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

개략적인 설정 절차

| 단계 | 설명 |
| --- | --- |
| | 자세한 내용은 참조 한정자 문서를 참조하십시오. |
| UI 작업을 작성하여 원격 데이터 채우기 | 상호작용의 원격 데이터를 케이스 또는 워크플로우의 해당 객체에 채우는 UI 작업을 만듭니다.<br><br>자세한 내용은 UI 작업 생성 문서를 참조하십시오. |
| FSO 조회 클라이언트 작업 활용 | 재무 서비스 원격 테이블 플러그인에 포함된 UXF 클라이언트 조회 작업은 FSO 클라이언트 조회 작업을 설정하는 데 필수적입니다.<br><br>이 작업은 작업 페이로드 정의를 통합하며 필드 데코레이터 내에서 UXF 클라이언트 작업으로 사용됩니다.<br><br>원격 테이블 조회 애플리케이션의 일부로 사용할 수 있지만 필드 데코레이터 또는 선언적 작업과의 통합이 필요합니다.<br><br>FSO Look Up Client 작업에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 FSO Look Up Client 작업. |
| 로컬에 저장된 금융 계좌에 대한 원격 트랜잭션 표시 | 자주 변경되는 정보는 원격 테이블(예: 트랜잭션)에 유지하고 변경되지 않는 다른 데이터는 로컬 테이블에 저장하도록 선택할 수 있습니다.<br><br>예를 들어 지속된 은행 계좌에 대한 거래를 모든 거래 데이터가 외부 시스템에 남아 있는 관련 목록으로 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 정의된 관련 목록 생성 문서를 참조하십시오.<br><br>관계를 만들 때 원격 테이블을 테이블 값의 쿼리 로 지정합니다. 쿼리 조건 필드의 함수를 사용하여 트랜잭션과 계정 간의 관계를 정의합니다. |

구현 워크스루에 대한 자세한 내용은 FSO 원격 테이블 설정 가이드를 참조하십시오.

## FSO 테이블 정의

재무 서비스 운영 (FSO) 제품은 사용자 지정 FSO 애플리케이션 내에서 활용할 수 있는 여러 테이블을 제공합니다. 이 섹션에서는 이러한 테이블 중 가장 자주 사용되는 테이블을 식별하고 테이블에 포함된 필드를 정의합니다.

- 소비자 [csm_consumer] 테이블
- 신용 카드 [sn_bom_credit_card] 테이블
- 신용 카드 서비스[sn_bom_credit_card_service] 테이블



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 인바운드 문서 [sn_bom_document_inbound_document] 테이블
- 대출 서비스 케이스 [sn_bom_loan_service] 테이블
- 모기지 [sn_bom_mortgage] 테이블
- 지불 문의 케이스 [sn_bom_payment_inquiry] 테이블
- 개인 입출금 계좌[sn_bom_checking_account] 테이블
- 개인 대출 [sn_bom_personal_loan] 테이블

## 소비자 **[csm_consumer]** 테이블

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| active | 소비자가 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: 소비자 활성<br>• false: 소비자가 비활성화됨<br>데이터 유형: 부울<br>기본값: true |
| business_phone | 소비자의 직장 전화 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| 구/군/시 | 소비자가 거주하는 도시입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 100 |
| 국가 | 소비자가 거주하는 국가입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| date_format | 날짜를 표시할 형식입니다.<br>유효한 값은 다음과 같습니다.<br>• dd-mm-yyyy<br>• dd/mm/yyyy<br>• dd.mm.yyyy<br>• mm-dd-yyyy<br>• yyyy-mm-dd<br>데이터 유형: 문자열 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 40<br>기본값: 공백(시스템 날짜 형식) |
| 이메일 | 소비자의 이메일 주소입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 100 |
| 팩스 | 소비자의 팩스 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| first_name | 소비자 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 50 |
| 성별 | 소비자의 성별입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| home_phone | 소비자의 집 전화 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| household | 세대 특성을 설명하는 기록의 Sys_id입니다. 세대 [csm_household] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| last_name | 소비자 성입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 50 |
| middle_name | 소비자 중간 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 50 |
| mobile_phone | 소비자 휴대폰 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| 이름 | 소비자 전체 이름; first_name+middle_name +last_name. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 152 |
| 메모 | 소비자에 대한 참고 사항입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 4,000 |
| 알림 | 소비자가 알림을 받아야 하는지 여부를 나타냅니다.<br>유효한 값은 다음과 같습니다.<br>• 1: 비활성화<br>• 2: 사용<br>데이터 형식: 정수<br>최대 길이: 40<br>기본값: 2 |
| 번호 | 소비자와 연결된 고유 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| 사진 | 소비자 사진.<br>데이터 형식: 이미지 |
| preferred_language | 소비자 기본 언어입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 3 |
| 프리픽스 | Dr., Mr., Mrs. 또는 Ms.와 같은 소비자 이름 프리픽스<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| 기본 | 기본 소비자인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: 기본 소비자<br>• false: 기본 소비자가 아님<br>데이터 유형: 부울 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 기본값: false |
| 상태 | 소비자가 거주하는 주입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 100 |
| 주소 | 소비자 주소입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255 |
| 접미사 | Jr., Sr. 또는 II와 같은 소비자 이름 서픽스.<br>데이터 유형: 문자열 |
| sys_created_by | 소비자 기록을 만든 사용자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_created_on | 소비자 기록이 원래 생성된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| sys_domain | ServiceNow 소비자 정보가 있는 도메인입니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| sys_id | 소비자의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| sys_mod_count | 관련 소비자 정보가 수정된 횟수입니다.<br>데이터 형식: 정수 |
| sys_updated_by | 소비자 정보를 마지막으로 업데이트한 사용자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_on | 소비자 정보가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| time_format | 시간을 표시할 형식입니다.<br>유효한 값은 다음과 같습니다.<br>• hh.mm.ss a: hh.mm.ss(12시간)<br>• hh:mm:ss a: hh:mm:ss(12시간) |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | • HH.mm.ss: hh.mm.ss(24시간)<br>• HH:mm:ss: hh:mm:ss(24시간)<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 공백(시스템 시간 형식) |
| time_zone | 소비자 시간대(예: 캐나다/중부 또는 미국/동부)<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| 제목 | 관리자, 소프트웨어 개발자 또는 계약자와 같은 소비자 비즈니스 직함입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 60 |
| 사용자 | 소비자 사용자의 Sys_id입니다. 소비자 사용자 [csm_consumer_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 우편번호 | 소비자 우편 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |

## 신용 카드 **[sn_bom_credit_card]** 테이블

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| 계정 | 케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 [customer_account] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| account_number | 고객의 계좌 번호입니다. 기본적으로 이 값은 기록의 표시 값입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| accrued_interest | 신용 카드를 보고 있는 날짜를 기준으로 신용 카드에 대해 발생한 이자 금액입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| active | 계정이 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br>• true: 계정이 현재 활성 상태입니다.<br>• false: 계정이 비활성 상태입니다.<br><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: true |
| address | 고객 주소.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 4,000 |
| application_id | 신용카드 신청 시 제출한 신청서의 고유 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| apr_card | 신용 카드 거래의 연간 이율입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| apr_cash | 현금 서비스의 연간 이율입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| 잔액 | 신용 카드에 청구된 총 금액입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| base_currency | 신용 카드에서 사용하는 기본 통화 Sys_id입니다. 통화 [fx_currency] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| billing_cycle | 명세서를 생성해야 하는 청구 주기(예: 30일, 60일 등)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| bill_due_date | 다음 지불 기한입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜) |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 40 |
| cash_advance_limit | 신용 카드의 최대 현금 서비스 금액입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| closure_date | 신용 카드 계좌가 종결된 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| 소비자 | 연결된 소비자 기록의 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| credit_facility_id | 이 신용 카드 계좌를 담당하는 신용 편의 고유 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| customer_class | 프리미어, 표준 또는 VIP와 같은 자유 형식 고객 분류.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| document_id | 외부 문서 관리 시스템에서 이 신용 카드 계정과 연결된 문서의 고유 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| embossed_name_primary_applicant | 신용 카드에 양각으로 새겨진 기본 신청자의 이름입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| embossed_name_secondary_applicant | 신용 카드에 양각으로 새겨진 보조 신청자의 이름입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| end_date | 신용 카드 계정이 종료되는 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜) |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 40 |
| expire_date | 연결된 신용 카드가 만료되는 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| external_id | 이 신용 카드 계정을 신용 카드 보험 ID 등의 외부 시스템 기록에 상호 참조하는 데 사용되는 고유 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| grace_period | 고객이 그 후 *bill_due_date* 위약금 없이 지불을 할 수 있는 일수입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| issue_date | 신용 카드가 발급된 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| is_lending_insured | 계정이 보험에 가입되어 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br>• true: 계정이 피보험자입니다.<br>• false: 계정이 보험에 가입되어 있지 않습니다.<br><br>데이터 유형: 부울 |
| max_credit_limit | 고객에게 청구할 수 있는 최대 금액입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| 이름 | 신용 카드 계좌의 기본 소유자의 전체 이름입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| 번호 | 케이스 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| open_date | 신용 카드 계좌가 처음 개설된 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| parent_sold_product | 이 엔터티와 연결된 상위 제품의 Sys_id입니다. 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블에 위치합니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| 제품 | 고객에 대한 신용 카드 계좌 펌버의 Sys_id입니다. 제품 모델 [cmdb_model] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| requested_credit_limit | 고객이 요청한 신용 한도입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| request_channel | 고객이 신용 한도 요청 시 이용하는 통신 채널의 유형(디지털 또는 은행 지원)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| risk_rating | 신용 카드 계정과 관련된 위험입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| secondary_consumer | 보조 고객의 계정 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| sourced_channel | 브로커 또는 고객 추천과 같은 고객 비즈니스의 소스입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| start_date | 신용 카드의 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| statement_frequency | 고객에게 명세서를 보내는 빈도입니다(예: 월별, 분기별, 반기별 또는 매년). |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| statement_generation_date | 최근 설명이 생성된 날짜입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| statement_generation_day | 명세서를 생성할 날짜(예: 10일은 10)입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| statement_mode | 명세서가 고객에게 전달되는 방법입니다(예: 실제 또는 온라인).<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| 상태 | 발급됨, 활성, 차단됨, 종결됨, 취소됨 등과 같은 계정의 현재 상태입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_class_name | 케이스 기록이 포함된 테이블입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 80 |
| sys_created_by | 케이스를 처음 연 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_created_on | 케이스가 처음 생성된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| sys_domain | 케이스와 연결된 도메인입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32<br>기본값: 전역 |
| sys_id | 신용 카드 기록의 고유 식별자입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 유형: 문자열 |
| sys_mod_count | 케이스가 처음 생성된 이후 케이스에 대한 업데이트 수입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_by | 케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_on | 케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |

## 신용 카드 서비스 **[sn_bom_credit_card_service]**

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| 계정 | 케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 [customer_account] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| active | 케이스가 열려 있고 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 케이스가 활성 상태임<br>• false: 케이스가 종결됨<br><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: true |
| active_account_escalation | 케이스와 연결된 활성 계정 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 에스컬레이션 [sn_customerservice_escalation] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| active_escalation | 케이스와 연결된 활성 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 에스컬레이션 [sn_customerservice_escalation] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| activity_due | 관련 케이스가 완료될 것으로 예상되는 날짜입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| additional_assignee_list | 계정에 할당된 추가 사용자(기본 담당자 제외)의 sys_ids 목록입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 배열<br>최대 길이: 4,000 |
| 승인 | 필요한 승인 유형을 설명하는 문자열입니다.<br>가능한 값:<br>• 승인됨<br>• 취소됨<br>• 복사하다<br>• 요청 안 함<br>• 필요하지 않음<br>• 거부됨<br>• requested<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40<br>기본값: 요청되지 않음 |
| approval_history | 케이스와 연결된 모든 승인의 목록입니다.<br>데이터 유형: 문자열(저널)<br>최대 길이: 4,000 |
| approval_set | 연결된 작업이 승인된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| asset | 케이스와 연결된 자산 기록의 Sys_id입니다. 자산 [alm_asset] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| assigned_on | 매개변수에서 식별된 사람에게 케이스가 할당된 날짜 및 시간입니다 *assigned_to*.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| assigned_to | 케이스에 할당된 사람의 Sys_id입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| assignment_group | 케이스에 할당된 고객 서비스 에이전트 그룹의 Sys_id입니다. 그룹 [sys_user_group] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| auto_close | 케이스가 자동으로 종결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 케이스가 자동으로 종결되었습니다.<br>• false: 케이스가 자동으로 종결되지 않음<br><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: false |
| business_duration | 케이스를 완료하는 데 걸린 달력 작업 시간, 작업일 및 작업 주간의 길이입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(기간)<br><br>최대 길이: 40 |
| business_service | 케이스와 연결된 서비스 기록의 Sys_id입니다. 서비스 [cmdb_ci_service] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| calendar_duration | 케이스를 완료하는 데 걸린 달력 시간, 일 및 주 길이입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(기간)<br><br>최대 길이: 40 |
| 케이스 | 케이스에 대한 짧은 설명 및 케이스 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 300 |
| case_report | 관련 케이스 보고서의 Sys_id입니다. 케이스 보고서 [sn_customerservice_case_report] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 범주 | 케이스 범주.<br><br>가능한 값: |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | • 0: 질문<br>• 1: 문제<br>• 2 : 특징<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 1 |
| 원인 | 문제의 원인에 대한 상세 정보입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 4,000 |
| caused_by | 케이스를 생성한 변경 요청의 Sys_id입니다. 변경 요청 [change_request] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 변경 | 케이스를 생성한 변경 요청의 Sys_id입니다. 변경 요청 [change_request] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| closed_at | 케이스가 종결된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| closed_by | 케이스를 종결한 사용자의 Sys_id입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| close_notes | 케이스가 종결될 때 작성한 메모입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 4,000 |
| cmdb_ci | 케이스와 연결된 구성 항목의 Sys_id입니다. 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 설명 | 케이스에 대한 추가 코멘트입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(저널 입력)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| comments_and_work_notes | 케이스에 대해 입력된 코멘트 및 작업 메모입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(저널 목록) |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 4,000 |
| 회사 | 케이스와 연결된 회사의 Sys_id입니다. 회사 [core_company] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 소비자 | B2C(business-to-consumer) 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 연락처 | B2B(business-to-business) 기반 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 연락처 [customer_contact] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| contact_local_time | 현지 시간에 문의하십시오.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 70 |
| contact_time_zone | 케이스와 연결된 접촉 창구의 시간대입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| contact_type | 케이스가 처음 보고된 방법입니다.<br><br>가능한 값:<br>• 채팅<br>• 이메일<br>• 전화<br>• 사회적인<br>• 웹<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| 계약 | 케이스와 연결된 계약의 Sys_id입니다. 계약 [ast_contract] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| correlation_display | 상관 관계 ID의 표시 값입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 100 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| correlation_id | 상관 관계 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 100 |
| delivery_plan | 이 케이스에 대한 상위 실행 계획의 Sys_id입니다. 실행 계획 [sc_cat_item_delivery_plan] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| delivery_task | 실행 계획 작업의 Sys_id입니다. 실행 계획 작업 [sc_cat_item_delivery_task] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| description | 케이스와 연결된 문제에 대한 자세한 설명입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 4,000 |
| due_date | 케이스가 종결되어야 할 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| 기간 | 신용 카드 계좌의 기간입니다. 숫자 값으로 반환됩니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| end_date | 신용 카드 계정이 종료되는 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| 권리 | 케이스와 연결된 권리 기록의 Sys_id입니다. 권리 [service_entitlement] 테이블에 있습니다. 권리는 고객이 받는 지원 유형 및 지원되는 커뮤니케이션 채널을 정의합니다. 권리는 제품, 자산, 계정 또는 계약과 연결할 수 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 에스컬레이션 | 현재 에스컬레이션 수준입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• 0: 정상<br>• 1: 보통<br>• 2: 높음<br>• 3: 기한 초과<br><br>데이터 형식: 숫자(정수) |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 40<br><br>기본값: 0 |
| expected_start | 케이스에 대한 작업이 시작될 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| first_response_time | 케이스에 대해 첫 번째 작업이 수행된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| follow_the_sun | 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 하는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>고객이 우선순위 1 - 중요 또는 우선순위 2 - 높음 케이스에 추가 코멘트를 입력하거나 케이스가 에스컬레이션되면 플래그가 자동으로 true로 설정됩니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 합니다.<br>• false: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해서는 안 됩니다.<br><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: false |
| follow_up | 다음 후속 작업의 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| group_list | 케이스와 연결된 그룹 기록의 sys_ids 목록입니다. 그룹 [sys_user_group] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 배열(목록)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| 영향도 | 고객에게 미치는 영향<br><br>가능한 값:<br><br>• 1: 높음<br>• 2: 중간<br>• 3: 낮음<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 3 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| initiated_as_request | 이 문의가 고객의 요청으로 시작되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: 고객이 시작한 문의입니다.<br>• false: 고객이 문의를 시작하지 않았습니다.<br>데이터 유형: 부울<br>기본값: false |
| knowledge | 특정 문제에 사용할 수 있는 지식베이스 문서가 있는지 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 있음<br>• false: 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 없습니다.<br>데이터 유형: 부울<br>기본값: false |
| 위치 | 회사 위치를 설명하는 기록의 Sys_id입니다. 위치 [cmn_location] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| made_sla | 케이스가 관련 서비스 수준 계약에 따라 해결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: SLA에 따라 케이스가 해결되었습니다.<br>• false: SLA에 따라 케이스가 해결되지 않았습니다.<br>데이터 유형: 부울<br>기본값: true |
| notes_to_comments | 피드백에 해결 메모를 추가할지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: 결의안 메모가 추가되면 의견에도 추가됩니다.<br>• false: 설명의 해결 메모가 필요하지 않습니다.<br>데이터 유형: 부울 |
| 통보하다 | 접촉 창구/소비자에게 알리는 데 사용할 방법입니다.<br>가능한 값: |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | • 1: 알리지 않음<br>• 2: 이메일 보내기<br>• 3: 전화<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>기본값: 1 |
| 번호 | 케이스 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| opened_at | 케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| opened_by | 케이스를 처음 연 사람의 Sys_id입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 순서 | 사용법이 특정 사용 사례에 따라 달라지는 일부 순서/시퀀싱을 정의합니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| 상위 | 이 케이스(하위)가 연결된 상위 케이스의 Sys_id입니다. 작업 [task] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 파트너 | 케이스와 연결된 파트너의 Sys_id입니다. 계정 [customer_account] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| partner_contact | 케이스와 연결된 파트너 접촉 창구의 Sys_id입니다. 연락처 [customer_contact] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 우선순위 | 케이스의 우선순위입니다.<br><br>가능한 값:<br>• 1: 심각<br>• 2: 높음<br>• 3: 보통<br>• 4: 낮음 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 4 |
| 사전 | 문의가 사전 예방적으로 모니터링되는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 사전 모니터링됩니다.<br>• false: 모니터링되지 않습니다.<br><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: false |
| 문제 | 고객에게 발생한 문제의 Sys_id입니다. 문제 [problem] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 제품 | 케이스에 연결된 자산의 제품 모델 Sys_id입니다. 제품 모델 [cmdb_model] 테이블에 있습니다. 모델은 자산의 특정 버전 또는 구성입니다(예: Apple Mac Book Pro).<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| reassignment_count | 케이스를 진행해야 하는 사람에게 케이스가 재할당된 횟수입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 0 |
| rejection_goto | 케이스가 거부될 경우 실행할 작업 Sys_id입니다. 작업 [task] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| req_limit_amount | 고객이 요청한 신용 한도입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| resolution_code | 케이스의 해결 상태(예: "해결됨 - 제공된 지원/지침에 따라 수정")입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| resolved_at | 케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 유형: 문자열 |
| resolved_by | 케이스를 해결한 사람의 Sys_id입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| route_reason | 케이스가 다른 담당자에게 라우팅된 이유입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| service_definition | 이 계정과 연결된 서비스 정의의 Sys_id입니다. 서비스 정의 [sn_bom_service_definition] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| service_offering | 지불 문의와 연결된 서비스 오퍼링의 Sys_id입니다. 서비스 오퍼링은 가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의합니다. 서비스 오퍼링 [service_offering] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| short_description | 케이스에 대한 간결한 설명입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 160 |
| 기술 | 케이스를 완료하는 데 필요한 기술 Sys_ids입니다. 기술 [cmn_skill] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 4,000 |
| sla_due | 연결된 서비스 수준 계약에 따라 케이스를 종결해야 하는 날짜/시간입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| sn_app_cs_social_social_profile | 케이스와 연결된 소셜 미디어 프로파일의 Sys_id입니다. 소셜 프로필 [sn_app_cs_social_social_profile] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| sold_product | 고객의 신용 카드 계정 Sys_id입니다. 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블에 위치합니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 단계 | 완료 종결, 거부로 종결, 문서 검사, 인증 등 케이스의 스테이지입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| start_date | 신용 카드의 시작 날짜입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| 상태 | 케이스의 현재 상태입니다.<br>가능한 값:<br>• 1: 새로 만들기<br>• 2: 열기<br>• 3: 정보 대기 중<br>• 4: 해결됨<br>• 5: 닫힘<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40<br>기본값: 1 |
| 하위 범주 | 케이스 하위 범주입니다.<br>가능한 값:<br>0: 질문<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>기본값: 0 |
| support_manager | 케이스에 할당된 CSM 관리자의 Sys_id입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| sync_driver | 드라이버 동기화가 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: 드라이버가 동기화됩니다.<br>• false: 드라이버가 동기화되지 않았습니다.<br>데이터 유형: 부울 |
| sys_class_name | 케이스 기록이 포함된 테이블입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 80 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| sys_created_by | 케이스를 처음 연 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_created_on | 케이스가 처음 생성된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| sys_domain | 케이스와 연결된 도메인입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32<br>기본값: 전역 |
| sys_domain_path | 도메인 경로입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255<br>기본값:/ |
| sys_id | 케이스의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32 |
| sys_mod_count | 케이스가 처음 생성된 이후 케이스에 대한 업데이트 수입니다.<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_by | 케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_on | 케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| task_effective_number | 식별 번호.<br>작업에 범용 요청과 연결된 경우 이는 UR 번호입니다. 그렇지 않으면 현재 작업 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 40 |
| time_worked | 케이스에 대해 작업한 총 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(타이머)<br>최대 길이: 40 |
| universal_request | 이 문의가 속한 범용 작업의 Sys_id입니다. 작업 [task] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| upon_approval | 케이스가 승인될 경우 수행할 동작입니다.<br>가능한 값:<br>• do_nothing<br>• 진행<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40<br>기본값: 진행 |
| upon_reject | 케이스가 거부될 경우 수행할 동작입니다.<br>가능한 값:<br>• cancel<br>• goto<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40<br>기본값: 취소 |
| urgency | 케이스의 긴급도입니다.<br>가능한 값:<br>• 1: 높음<br>• 2: 중간<br>• 3: 낮음<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40<br>기본값: 3 |
| user_input | 추가 사용자 입력.<br>데이터 유형: 문자열(사용자 입력) |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 4,000 |
| variables | 케이스와 연결된 변수의 이름-값 쌍입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(변수)<br><br>최대 길이: 40 |
| watch_list | 추가 코멘트가 추가되거나 케이스의 상태가 해결됨 또는 종결됨으로 변경될 경우 이 케이스에 대한 알림을 받는 사용자의 sys_ids 목록입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 배열(목록)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| wf_activity | 케이스와 연결된 워크플로우 활동 기록의 Sys_id입니다. 워크플로우 활동 [wf_activity] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| work_end | 케이스에 대한 작업이 종료된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| work_notes | 케이스를 해결하는 방법 또는 해결을 위해 수행한 단계에 대한 정보입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(저널 입력)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| work_notes_list | 작업 메모가 추가될 때 이 케이스에 대한 알림을 받는 내부 사용자의 sys_ids 목록입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 배열(목록)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| work_start | 케이스에 대한 작업이 시작된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |

## 인바운드 문서 **[sn_bom_document_inbound_document]**

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| 계정 | 문서와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 [customer_account] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| active | 문서가 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 문서가 활성 상태임<br>• false: 문서가 비활성 상태임<br><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: true |
| 케이스 | 문서와 연결된 케이스의 Sys_id입니다. 케이스 [sn_customerservice_case] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 범주 | 주소 증명 또는 소득 증명과 같이 문서와 관련된 범주의 Sys_id입니다. 범주 [sn_bom_document_category] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 고객 | 이 문서와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| customer_document | 고객/계정 ID에 대해 저장된 문서의 Sys_id입니다. 고객 문서 [sn_bom_document_customer_document] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| deferred_to | 문서 제출을 연기할 수 있을 때까지의 날짜입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| definition_category | 문서 정의와 문서 범주 간의 관계를 정의하는 정의 범주의 Sys_id입니다. 정의 범주 [sn_bom_document_definition_has_category] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| doc_type | 문서 유형의 Sys_id입니다. 예를 들어 문서 범주가 주소 증명인 경우 공과금 청구서 또는 운전 면허증이 *doc_type* 될 수 있습니다. 유형 [sn_bom_document_type] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 필수 | 대출 요청을 제출하는 데 관련 문서가 필수인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 필수<br>• false: 선택 사항 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 유형: 부울 |
| 이름 | 급여 명세서 또는 여권과 같은 문서의 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 120 |
| 상태 | 문서의 현재 상태입니다.<br>가능한 값:<br>• 취소됨<br>• 연기 요청됨<br>• 연기 승인됨<br>• 연기 거부됨<br>• 예외가 요청됨<br>• 예외가 승인됨<br>• 제출되지 않음<br>• 예외 거부됨<br>• 제출됨<br>• 검증됨<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 20 |
| sys_class_name | 케이스 기록이 포함된 테이블입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 80 |
| sys_created_by | 케이스를 처음 연 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_created_on | 케이스가 처음 생성된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| sys_domain | 케이스와 연결된 도메인입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32<br>기본값: 전역 |
| sys_id | 케이스의 고유 식별자입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32 |
| sys_mod_count | 케이스가 처음 생성된 이후 케이스에 대한 업데이트 수입니다.<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_by | 케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_on | 케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |

## 대출 서비스 케이스 **[sn_bom_loan_service]**

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| 계정 | 케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 [customer_account] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| account_number | 고객의 계좌 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| active | 케이스가 열려 있고 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: 케이스가 활성 상태임<br>• false: 케이스가 종결됨<br>데이터 유형: 부울<br>기본값: true |
| active_account_escalation | 케이스와 연결된 활성 계정 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 에스컬레이션 [sn_customerservice_escalation] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| active_escalation | 케이스와 연결된 활성 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 에스컬레이션 [sn_customerservice_escalation] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| activity_due | 관련 케이스가 완료될 것으로 예상되는 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| additional_assignee_list | 계정에 할당된 추가 사용자(기본 담당자 제외)의 sys_ids 목록입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 배열<br><br>최대 길이: 4,000 |
| amount_paid | 대출에 대해 지불한 총 금액입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| 승인 | 필요한 승인 유형을 설명하는 문자열입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• 승인됨<br>• 취소됨<br>• 복사하다<br>• 요청 안 함<br>• 필요하지 않음<br>• 거부됨<br>• requested<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 요청되지 않음 |
| approval_history | 케이스와 연결된 모든 승인의 목록입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(저널)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| approval_set | 연결된 작업이 승인된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| asset | 케이스와 연결된 자산 기록의 Sys_id입니다. 자산 [alm_asset] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| assigned_on | 매개변수에서 식별된 사람에게 케이스가 할당된 날짜 및 시간입니다 *assigned_to*.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| assigned_to | 케이스에 할당된 사람의 Sys_id입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| assignment_group | 케이스에 할당된 고객 서비스 에이전트 그룹의 Sys_id입니다. 그룹 [sys_user_group] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| auto_close | 케이스가 자동으로 종결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 케이스가 자동으로 종결되었습니다.<br>• false: 케이스가 자동으로 종결되지 않음<br><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: false |
| bankruptcy_date | 관련 고객이 파산을 선언한 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| business_duration | 케이스를 완료하는 데 걸린 달력 작업 시간, 작업일 및 작업 주간의 길이입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(기간)<br><br>최대 길이: 40 |
| business_service | 케이스와 연결된 서비스 기록의 Sys_id입니다. 서비스 [cmdb_ci_service] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| calendar_duration | 케이스를 완료하는 데 걸린 달력 시간, 일 및 주 길이입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(기간)<br><br>최대 길이: 40 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| 케이스 | 케이스에 대한 짧은 설명 및 케이스 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 300 |
| case_report | 관련 케이스 보고서의 Sys_id입니다. 케이스 보고서 [sn_customerservice_case_report] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 범주 | 케이스 범주.<br><br>가능한 값:<br><br>• 0: 질문<br>• 1: 문제<br>• 2 : 특징<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 1 |
| 원인 | 문제의 원인에 대한 상세 정보입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 4,000 |
| caused_by | 케이스를 생성한 변경 요청의 Sys_id입니다. 변경 요청 [change_request] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 변경 | 케이스를 생성한 변경 요청의 Sys_id입니다. 변경 요청 [change_request] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| check_number | 대출 상환에 사용된 고객 수표 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| closed_at | 케이스가 종결된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| closed_by | 케이스를 종결한 사용자의 Sys_id입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| close_notes | 케이스가 종결될 때 작성한 메모입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 4,000 |
| cmdb_ci | 케이스와 연결된 구성 항목의 Sys_id입니다. 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 설명 | 케이스에 대한 추가 코멘트입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(저널 입력)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| comments_and_work_notes | 케이스에 대해 입력된 코멘트 및 작업 메모입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(저널 목록)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| 회사 | 케이스와 연결된 회사의 Sys_id입니다. 회사 [core_company] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 소비자 | B2C(business-to-consumer) 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 연락처 | B2B(business-to-business) 기반 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 연락처 [customer_contact] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| contact_local_time | 현지 시간에 문의하십시오.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 70 |
| contact_time_zone | 케이스와 연결된 접촉 창구의 시간대입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| contact_type | 케이스가 처음 보고된 방법입니다.<br><br>가능한 값:<br>• 채팅<br>• 이메일 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | • 전화<br>• 사회적인<br>• 웹<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| 계약 | 케이스와 연결된 계약의 Sys_id입니다. 계약 [ast_contract] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| corrective_action | 지불 또는 구제 패키지와 같이 고객이 현재 대출 위반을 정정하기 위해 취하고 있는 조치입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| correlation_display | 상관 관계 ID의 표시 값입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 100 |
| correlation_id | 외부 시스템에서 끌어온 컨텐츠의 고유 식별자입니다. 통합의 일환으로 컨텐츠의 지속적인 업데이트를 추적하는 데 사용됩니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 100 |
| credit_service | 연결된 신용 서비스 케이스의 Sys_id입니다. 신용 서비스 케이스 [sn_bom_credit_asmt_loan_service] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| debit_account | 연결된 저축 예금 계좌의 Sys_id입니다. 입금 계좌 [sn_bom_deposit_account] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| debit_general_ledger_account | 지불 방법이 현금 또는 수표인 경우 자금이 보관되는 총계원장 계정입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| deferment_option | 상환 중지, 이자 지급만 및 더 적은 상환과 같은 지불 연기 옵션. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| deferment_period | 선택한 연기 옵션의 기간(예: 30일, 60일, 90일 등)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| deferment_reason | 재정적 어려움, 고용 변경, 건강 상태 등과 같은 연기가 시행되는 이유.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| delivery_plan | 이 케이스에 대한 상위 실행 계획의 Sys_id입니다. 실행 계획 [sc_cat_item_delivery_plan] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| delivery_task | 실행 계획 작업의 Sys_id입니다. 실행 계획 작업 [sc_cat_item_delivery_task] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| description | 케이스와 연결된 문제에 대한 자세한 설명입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 4,000 |
| due_date | 케이스가 종결되어야 할 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| end_date | 대출 종료 날짜 또는 연기 기간과 같은 관련 활동입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| 권리 | 케이스와 연결된 권리 기록의 Sys_id입니다. 권리 [service_entitlement] 테이블에 있습니다. 권리는 고객이 받는 지원 유형 및 지원되는 커뮤니케이션 채널을 정의합니다. 권리는 제품, 자산, 계정 또는 계약과 연결할 수 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 에스컬레이션 | 현재 에스컬레이션 수준입니다.<br><br>가능한 값: |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | • 0: 정상<br>• 1: 보통<br>• 2: 높음<br>• 3: 기한 초과<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 0 |
| expected_start | 케이스에 대한 작업이 시작될 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| fee_amount | 연결된 계정에 적용된 수수료 금액입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| fee_treatment | 에 명시된 *fee_amount*수수료의 처리(예: 면제 또는 징수).<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| fee_write_off_amount | 이 계정에 대해 상각된 수수료 금액입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| first_response_time | 케이스에 대해 첫 번째 작업이 수행된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| follow_the_sun | 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 하는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>고객이 우선순위 1 - 중요 또는 우선순위 2 - 높음 케이스에 추가 코멘트를 입력하거나 케이스가 에스컬레이션되면 플래그가 자동으로 true로 설정됩니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 합니다.<br>• false: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해서는 안 됩니다.<br><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: false |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| follow_up | 다음 후속 작업의 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| fund_source | 이 대출에 대한 자금의 출처입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255 |
| group_list | 케이스와 연결된 그룹 기록의 sys_ids 목록입니다. 그룹 [sys_user_group] 테이블에 있습니다.<br>데이터 형식: 배열(목록)<br>최대 길이: 4,000 |
| 영향도 | 고객에게 미치는 영향<br>가능한 값:<br>• 1: 높음<br>• 2: 중간<br>• 3: 낮음<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40<br>기본값: 3 |
| initiated_as_request | 이 문의가 고객의 요청으로 시작되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: 고객이 시작한 문의입니다.<br>• false: 고객이 문의를 시작하지 않았습니다.<br>데이터 유형: 부울<br>기본값: false |
| interest_outstanding | 이 대출에 대해 아직 지불하지 않은 이자 금액입니다.<br>데이터 형식: 문자열(통화)<br>최대 길이: 20 |
| interest_write_off_amount | 이 대출에 대해 상각된 이자 금액<br>데이터 형식: 문자열(통화)<br>최대 길이: 20 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| judgement_date | 이 대출에 대한 법적 판단이 결정된 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| knowledge | 특정 문제에 사용할 수 있는 지식베이스 문서가 있는지 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 있음<br>• false: 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 없습니다.<br><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: false |
| last_repayment_amount | 이 대출에 대해 마지막으로 지불된 금액입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| last_repayment_date | 이 대출에 대해 가장 최근에 지불한 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| loan_amount | 고객이 탕감을 원하는 대출 금액입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| loan_forgiveness_reason | 재정적 어려움, 직업 변경, 건강 상태 등과 같이 대출을 탕감받는 이유.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| loan_transaction | 이 대출과 관련된 대출 탕감 트랜잭션의 Sys_id입니다. 트랜잭션 [sn_bom_loan_transaction] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 위치 | 회사 위치를 설명하는 기록의 Sys_id입니다. 위치 [cmn_location] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| made_sla | 케이스가 관련 서비스 수준 계약에 따라 해결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값: |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | • true: SLA에 따라 케이스가 해결되었습니다.<br>• false: SLA에 따라 케이스가 해결되지 않았습니다.<br><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: true |
| mode_of_payment | 현금, 수표, 직불, 고객의 은행 계좌 또는 다른 은행이 보유한 직불 계좌 등 가장 최근 결제에 사용되는 방법입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| notes_to_comments | 피드백에 해결 메모를 추가할지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 결의안 메모가 추가되면 의견에도 추가됩니다.<br>• false: 설명의 해결 메모가 필요하지 않습니다.<br><br>데이터 유형: 부울 |
| 통보하다 | 접촉 창구/소비자에게 알리는 데 사용할 방법입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• 1: 알리지 않음<br>• 2: 이메일 보내기<br>• 3: 전화<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>기본값: 1 |
| 번호 | 케이스 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| opened_at | 케이스가 열린 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| opened_by | 케이스를 처음 연 사람의 Sys_id입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 순서 | 사용법이 특정 사용 사례에 따라 달라지는 일부 순서/시퀀싱을 정의합니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |
| other_charges | 대출에 적용된 기타 요금의 금액입니다.<br>데이터 형식: 문자열(통화)<br>최대 길이: 20 |
| other_charges_write_off_amount | 이 대출에 대해 상각된 기타 비용 금액입니다.<br>데이터 형식: 문자열(통화)<br>최대 길이: 20 |
| outstanding_fee | 이 대출에 부과된 미결제 수수료 금액입니다.<br>데이터 형식: 문자열(통화)<br>최대 길이: 20 |
| 상위 | 이 케이스(하위)가 연결된 상위 케이스의 Sys_id입니다. 작업 [task] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| 파트너 | 케이스와 연결된 파트너의 Sys_id입니다. 계정 [customer_account] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| partner_contact | 케이스와 연결된 파트너 접촉 창구의 Sys_id입니다. 연락처 [customer_contact] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| payment_details | 이 대출과 관련된 지불 상세 정보 Sys_id입니다. 트랜잭션 [sn_bom_loan_transaction] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| payment_status | 지불 또는 미지급과 같이 현재 만기인 지불의 상태입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| prepayment_amount | 이 대출에 대해 선불로 지불할 금액입니다.<br>데이터 형식: 문자열(통화)<br>최대 길이: 20 |
| principal_outstanding | 현재 대출금 미결제 원금의 총 금액입니다.<br>데이터 형식: 문자열(통화) |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 20 |
| principal_write_off_amount | 이 대출에 대해 상각된 총 원금 금액입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| 우선순위 | 케이스의 우선순위입니다.<br><br>가능한 값:<br>• 1: 심각<br>• 2: 높음<br>• 3: 보통<br>• 4: 낮음<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 4 |
| 사전 | 문의가 사전 예방적으로 모니터링되는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br>• true: 사전 모니터링됩니다.<br>• false: 모니터링되지 않습니다.<br><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: false |
| 문제 | 고객에게 발생한 문제의 Sys_id입니다. 문제 [problem] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 제품 | 케이스에 연결된 자산의 제품 모델 Sys_id입니다. 제품 모델 [cmdb_model] 테이블에 있습니다. 모델은 자산의 특정 버전 또는 구성입니다(예: Apple Mac Book Pro).<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| reassignment_count | 케이스를 진행해야 하는 사람에게 케이스가 재할당된 횟수입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 0 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| rejection_goto | 케이스가 거부될 경우 실행할 작업 Sys_id입니다. 작업 [task] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| remainder_loan_treatment | 할부 변경, 대출 기간 변경 또는 변경 안 함 등 선불 금액이 적용된 후 미결제 대출 잔액을 처리하는 방법입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 발언 | 계정 활동을 기반으로 한 고객 의견입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 2,000 |
| remedial_service | 이 대출에 대한 교정 서비스에 사용되는 회사의 Sys_id입니다. 서비스 [cmdb_ci_service] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| repayment_amount | 대출금으로 상환된 총 금액입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| repayment_amount_due | 총 미결제 대출 금액입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| repayment_due_date | 다음 지불 기한입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| report_to_credit_bureau | 대출 상태를 신용 조사 기관에 보고해야 하는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 보고해야 합니다.<br>• false: 보고할 필요가 없습니다.<br><br>데이터 유형: 부울 |
| resolution_code | 케이스의 해결 상태(예: "해결됨 - 제공된 지원/지침에 따라 수정")입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| resolved_at | 케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 유형: 문자열 |
| resolved_by | 케이스를 해결한 사람의 Sys_id입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| route_reason | 케이스가 다른 담당자에게 라우팅된 이유입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| routing_number | 대출 상환에 사용되는 수표의 라우팅 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| service_definition | 이 계정과 연결된 서비스 정의의 Sys_id입니다. 서비스 정의 [sn_bom_service_definition] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| service_offering | 지불 문의와 연결된 서비스 오퍼링의 Sys_id입니다. 서비스 오퍼링은 가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의합니다. 서비스 오퍼링 [service_offering] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| short_description | 케이스에 대한 간결한 설명입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 160 |
| 기술 | 케이스를 완료하는 데 필요한 기술 Sys_ids입니다. 기술 [cmn_skill] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 4,000 |
| sla_due | 연결된 서비스 수준 계약에 따라 케이스를 종결해야 하는 날짜/시간입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| sn_app_cs_social_social_profile | 케이스와 연결된 소셜 미디어 프로파일의 Sys_id입니다. 소셜 프로필 [sn_app_cs_social_social_profile] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| sold_product | 고객 대출 계좌의 Sys_id입니다. 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블에 위치합니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 단계 | 완료 종결, 거부 종결, 문서 검사, 인증 등과 같은 문의 단계입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| start_date | 개인 대출의 시작 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| 상태 | 케이스의 현재 상태입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• 1: 새로 만들기<br>• 2: 열기<br>• 3: 정보 대기 중<br>• 4: 해결됨<br>• 5: 닫힘<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 1 |
| 하위 범주 | 케이스 하위 범주입니다.<br><br>가능한 값:<br>0: 질문<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>기본값: 0 |
| support_manager | 케이스에 할당된 CSM 관리자의 Sys_id입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| sync_driver | 드라이버 동기화가 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 드라이버가 동기화됩니다.<br>• false: 드라이버가 동기화되지 않았습니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 유형: 부울 |
| sys_class_name | 케이스 기록이 포함된 테이블입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 80 |
| sys_created_by | 케이스를 처음 연 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_created_on | 케이스가 처음 생성된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| sys_domain | 케이스와 연결된 도메인입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32<br>기본값: 전역 |
| sys_domain_path | 도메인 경로입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255<br>기본값:/ |
| sys_id | 케이스의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32 |
| sys_mod_count | 케이스가 처음 생성된 이후 케이스에 대한 업데이트 수입니다.<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_by | 케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_on | 케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| task_effective_number | 식별 번호.<br><br>작업에 범용 요청과 연결된 경우 이는 UR 번호입니다. 그렇지 않으면 현재 작업 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| time_worked | 케이스에 대해 작업한 총 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(타이머)<br><br>최대 길이: 40 |
| total_outstanding_amount | 대출 원금, 이자, 수수료 또는 회비를 포함한 총 대출 금액입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| total_write_off_amount | 이 대출에 대해 상각된 총 금액입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| universal_request | 이 문의가 속한 범용 작업의 Sys_id입니다. 작업 [task] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| upon_approval | 케이스가 승인될 경우 수행할 동작입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• do_nothing<br>• 진행<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 진행 |
| upon_reject | 케이스가 거부될 경우 수행할 동작입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• cancel<br>• goto<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 기본값: 취소 |
| urgency | 케이스의 긴급도입니다.<br>가능한 값:<br>• 1: 높음<br>• 2: 중간<br>• 3: 낮음<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40<br>기본값: 3 |
| user_input | 추가 사용자 입력.<br>데이터 유형: 문자열(사용자 입력)<br>최대 길이: 4,000 |
| variables | 케이스와 연결된 변수의 이름-값 쌍입니다.<br>데이터 유형: 문자열(변수)<br>최대 길이: 40 |
| watch_list | 추가 코멘트가 추가되거나 케이스의 상태가 해결됨 또는 종결됨으로 변경될 경우 이 케이스에 대한 알림을 받는 사용자의 sys_ids 목록입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br>데이터 형식: 배열(목록)<br>최대 길이: 4,000 |
| wf_activity | 케이스와 연결된 워크플로우 활동 기록의 Sys_id입니다. 워크플로우 활동 [wf_activity] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| work_end | 케이스에 대한 작업이 종료된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| work_notes | 케이스를 해결하는 방법 또는 해결을 위해 수행한 단계에 대한 정보입니다.<br>데이터 유형: 문자열(저널 입력)<br>최대 길이: 4,000 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| work_notes_list | 작업 메모가 추가될 때 이 케이스에 대한 알림을 받는 내부 사용자의 sys_ids 목록입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 배열(목록)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| work_start | 케이스에 대한 작업이 시작된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| write_off_option | 전체 상각 또는 부분 상각과 같은 대출 상각 유형입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |

## 모기지 **[sn_bom_mortgage]** 테이블

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| 계정 | 케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 [customer_account] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| account_number | 고객의 계좌 번호입니다. 기본적으로 이 값은 기록의 표시 값입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| accrued_interest | 현재 보고 있는 날짜를 기준으로 모기지의 미지급 이자 금액입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| active | 계정이 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br>• true: 계정이 현재 활성 상태입니다.<br>• false: 계정이 비활성 상태입니다.<br><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: true |
| 금액 | 승인된 모기지 금액입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| application_id | 모기지 신청 시 제출된 신청서의 고유 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| 4월 | 모기지에 대한 연간 이자율입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| 잔액 | 모기지 미결제 잔액.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| base_currency | 신용 카드에서 사용하는 기본 통화 Sys_id입니다. 통화 [fx_currency] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| closure_date | 모기지 계좌가 종결된 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| 소비자 | 모기지와 관련된 기본 소비자 기록의 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| 공동 서명자 | 모기지와 관련된 공동 서명자 소비자 기록의 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| credit_facility_id | 모기지에 연결된 시설의 고유 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| customer_class | 프리미어, 표준 또는 VIP와 같은 자유 형식 고객 분류.<br><br>데이터 유형: 문자열 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 40 |
| days_past_due | 현재 모기지 상환금이 연체된 일수입니다.<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |
| delinquency_status | 계정이 현재 연체되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• 예<br>• 아니요<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| disbursed_amount | 관련 고객이 빌린 총 금액입니다.<br>데이터 유형: 숫자(통화)<br>최대 길이: 20 |
| document_id | 외부 문서 관리 시스템에서 이 모기지와 연결된 문서의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255 |
| end_date | 날짜 또는 모기지 종료.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| external_id | 이 모기지 계정을 모기지 보험 ID와 같은 외부 시스템의 기록과 상호 참조하는 데 사용되는 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255 |
| federal_backed_load | 관련 모기지가 연방 정부의 지원을 받는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• 예: 연방 지원<br>• 아니오: 연방 정부에서 지원하지 않음<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| grace_period_for_repayment | 기한 이후 고객이 위약금 없이 지불을 보낼 수 있는 일수입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| 보증인 | 모기지를 보증하는 사람의 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| interest_rate | 모기지의 현재 이자율입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(부동 소수점)<br><br>최대 길이: 40 |
| interest_type | 모기지와 관련된 이자 유형(예: 고정 또는 변동)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| is_lending_insured | 계정이 보험에 가입되어 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br>• true: 계정이 피보험자입니다.<br>• false: 계정이 보험에 가입되어 있지 않습니다.<br><br>데이터 유형: 부울 |
| last_payment_amount | 고객이 가장 최근에 지불한 금액입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| last_payment_date | 고객이 가장 최근에 지불한 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| last_reviewed_on | 모기지론을 마지막으로 검토한 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| loan_classification | 표준, 미달, 의심 또는 손실 자산과 같은 모기지의 분류입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 40 |
| maturity_date | 모기지 만기가 되는 날짜입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| moratorium_end_date | 부과된 모라토리엄(지급 유예)의 종료 날짜<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| moratorium_period | 고객이 모기지 상환을 유예하는 기간(예: 6개월, 1년, 2년 등)입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| moratorium_start_date | 고객이 모기지 상환을 일시 중단한 날짜입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| 이름 | 모기지를 책임지는 기본 사람의 전체 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255 |
| next_review_on | 모기지를 검토할 날짜입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| no_of_installments | 모기지 상환 건수.<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |
| no_of_installment_deferrals_made | 고객이 모기지 지불을 연기한 횟수입니다.<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |
| 번호 | 케이스 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| open_date | 모기지 계좌가 처음 개설된 날짜입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| parent_sold_product | 이 엔터티와 연결된 상위 제품의 Sys_id입니다. 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블에 위치합니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| pending_installments | 모기지에 남아 있는 지불 수입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| prepayment_allowed | 모기지가 선불을 허용하는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br>• 예: 선불 허용<br>• 아니요: 선불이 허용되지 않음<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| principal_balance | 남은 모기지 원금.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| 제품 | 모기지 제품 모델의 Sys_id입니다. 제품 모델 [cmdb_model] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| 목적 | 운전 자본 또는 장비 구매와 같이 고객이 모기지 자금을 사용하는 방법.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| request_channel | 고객이 신용 한도 요청 시 이용하는 통신 채널의 유형(디지털 또는 은행 지원)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| risk_rating | 신용 카드 계정과 관련된 위험입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수) |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 40 |
| rollover_mode | 자동 연장 또는 수동 연장과 같이 고객이 모기지를 연장할 수 있는 방법입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| rollover_possible | 모기지 만기 금액이 미래에 롤오버될 수 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br>• 예: 이월 가능<br>• 아니요: 이월 대상이 아님<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| secondary_consumer | 보조 고객의 계정 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| sourced_channel | 브로커 또는 고객 추천과 같은 고객 비즈니스의 소스입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| start_date | 모기지 시작 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| statement_frequency | 고객에게 명세서를 보내는 빈도입니다(예: 월별, 분기별, 반기별 또는 매년).<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| statement_mode | 명세서가 고객에게 전달되는 방법입니다(예: 실제 또는 온라인).<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| 상태 | 발급됨, 활성, 차단됨, 종결됨, 취소됨 등과 같은 계정의 현재 상태입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 40 |
| sys_class_name | 케이스 기록이 포함된 테이블입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 80 |
| sys_created_by | 이 기록을 생성한 엔터티의 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_created_on | 기록이 처음 생성된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| sys_domain | 기록과 연결된 도메인의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32<br>기본값: 전역 |
| sys_id | 신용 카드 기록의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| sys_mod_count | 기록이 업데이트된 횟수입니다.<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_by | 이 기록을 마지막으로 업데이트한 엔터티의 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_on | 기록이 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| 학기 | 모기지와 관련된 기간 수입니다.<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 지불 문의 케이스 **[sn_bom_payment_inquiry]**

| 요소 | 설명 |
|---|---|
| 계정 | 케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 [customer_account] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| active | 케이스가 열려 있고 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 케이스가 활성 상태임<br>• false: 케이스가 종결됨<br><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: true |
| active_account_escalation | 케이스와 연결된 활성 계정 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 에스컬레이션 [sn_customerservice_escalation] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| active_escalation | 케이스와 연결된 활성 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 에스컬레이션 [sn_customerservice_escalation] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| activity_due | 관련 케이스가 완료될 것으로 예상되는 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| additional_assignee_list | 계정에 할당된 추가 사용자(기본 담당자 제외)의 sys_ids 목록입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 배열<br><br>최대 길이: 4,000 |
| 승인 | 필요한 승인 유형을 설명하는 문자열입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• 승인됨<br>• 취소됨<br>• 복사하다<br>• 요청 안 함<br>• 필요하지 않음 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | • 거부됨<br>• requested<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 요청되지 않음 |
| approval_history | 케이스와 연결된 모든 승인의 목록입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(저널)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| approval_set | 연결된 작업이 승인된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| asset | 케이스와 연결된 자산 기록의 Sys_id입니다. 자산 [alm_asset] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| assigned_on | 매개변수에서 식별된 사람에게 케이스가 할당된 날짜 및 시간입니다 *assigned_to*.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| assigned_to | 케이스에 할당된 사람의 Sys_id입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| assignment_group | 케이스에 할당된 고객 서비스 에이전트 그룹의 Sys_id입니다. 그룹 [sys_user_group] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| auto_close | 케이스가 자동으로 종결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 케이스가 자동으로 종결되었습니다.<br>• false: 케이스가 자동으로 종결되지 않음<br><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: false |
| business_duration | 케이스를 완료하는 데 걸린 달력 작업 시간, 작업일 및 작업 주간의 길이입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 형식: 문자열(기간)<br>최대 길이: 40 |
| business_service | 케이스와 연결된 서비스 기록의 Sys_id입니다. 서비스 [cmdb_ci_service] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| calendar_duration | 케이스를 완료하는 데 걸린 달력 시간, 일 및 주 길이입니다.<br>데이터 형식: 문자열(기간)<br>최대 길이: 40 |
| 케이스 | 케이스에 대한 짧은 설명 및 케이스 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 300 |
| case_report | 관련 케이스 보고서의 Sys_id입니다. 케이스 보고서 [sn_customerservice_case_report] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| 범주 | 케이스 범주.<br>가능한 값:<br>• 0: 질문<br>• 1: 문제<br>• 2 : 특징<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>기본값: 1 |
| 원인 | 문제의 원인에 대한 상세 정보입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 4,000 |
| caused_by | 케이스를 생성한 변경 요청의 Sys_id입니다. 변경 요청 [change_request] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| 변경 | 케이스를 생성한 변경 요청의 Sys_id입니다. 변경 요청 [change_request] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| closed_at | 케이스가 종결된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 유형: 문자열 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 40 |
| closed_by | 케이스를 종결한 사용자의 Sys_id입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| close_notes | 케이스가 종결될 때 작성한 메모입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 4,000 |
| cmdb_ci | 케이스와 연결된 구성 항목의 Sys_id입니다. 구성 항목 [cmdb_ci] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 설명 | 케이스에 대한 추가 코멘트입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(저널 입력)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| comments_and_work_notes | 케이스에 대해 입력된 코멘트 및 작업 메모입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(저널 목록)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| 회사 | 케이스와 연결된 회사의 Sys_id입니다. 회사 [core_company] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 소비자 | B2C(business-to-consumer) 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 연락처 | B2B(business-to-business) 기반 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 연락처 [customer_contact] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| contact_local_time | 현지 시간에 문의하십시오.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 70 |
| contact_time_zone | 케이스와 연결된 접촉 창구의 시간대입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| contact_type | 케이스가 처음 보고된 방법입니다.<br>가능한 값:<br>• 채팅<br>• 이메일<br>• 전화<br>• 사회적인<br>• 웹<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| 계약 | 케이스와 연결된 계약의 Sys_id입니다. 계약 [ast_contract] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| correct_account | 지불이 송금되어야 하는 계좌 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 250 |
| correct_beneficiary | 지불을 받았어야 하는 수익자의 수정된 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 250 |
| correct_routing | 지불을 적용할 계좌의 라우팅 번호를 수정했습니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 250 |
| correlation_display | 상관 관계 ID의 표시 값입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 100 |
| correlation_id | 외부 시스템에서 끌어온 컨텐츠의 고유 식별자입니다. 통합의 일환으로 컨텐츠의 지속적인 업데이트를 추적하는 데 사용됩니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 100 |
| customer_reason | 고객이 잘못된 계좌 번호, 잘못된 정렬 코드, 잘못된 금액, 반복 지불이 취소되지 않은 등 지불 문의를 하는 이유입니다.<br>데이터 유형: 문자열 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 40 |
| delivery_plan | 이 케이스에 대한 상위 실행 계획의 Sys_id입니다. 실행 계획 [sc_cat_item_delivery_plan] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| delivery_task | 실행 계획 작업의 Sys_id입니다. 실행 계획 작업 [sc_cat_item_delivery_task] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| description | 케이스와 연결된 문제에 대한 자세한 설명입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 4,000 |
| due_date | 케이스가 종결되어야 할 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| 권리 | 케이스와 연결된 권리 기록의 Sys_id입니다. 권리 [service_entitlement] 테이블에 있습니다. 권리는 고객이 받는 지원 유형 및 지원되는 커뮤니케이션 채널을 정의합니다. 권리는 제품, 자산, 계정 또는 계약과 연결할 수 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| error_type | 발생한 오류 유형(예: 고객 오류 또는 은행 오류)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| 에스컬레이션 | 현재 에스컬레이션 수준입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• 0: 정상<br>• 1: 보통<br>• 2: 높음<br>• 3: 기한 초과<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 0 |
| expected_start | 케이스에 대한 작업이 시작될 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜) |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 40 |
| external_id | 이 지불 문의를 외부 시스템의 기록과 상호 참조하는 데 사용되는 고유 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| first_response_time | 케이스에 대해 첫 번째 작업이 수행된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| follow_the_sun | 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 하는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>고객이 우선순위 1 - 중요 또는 우선순위 2 - 높음 케이스에 추가 코멘트를 입력하거나 케이스가 에스컬레이션되면 플래그가 자동으로 true로 설정됩니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 합니다.<br>• false: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해서는 안 됩니다.<br><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: false |
| follow_up | 다음 후속 작업의 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| group_list | 케이스와 연결된 그룹 기록의 sys_ids 목록입니다. 그룹 [sys_user_group] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 배열(목록)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| 영향도 | 고객에게 미치는 영향<br><br>가능한 값:<br><br>• 1: 높음<br>• 2: 중간<br>• 3: 낮음<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 기본값: 3 |
| initiated_as_request | 이 문의가 고객의 요청으로 시작되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: 고객이 시작한 문의입니다.<br>• false: 고객이 문의를 시작하지 않았습니다.<br>데이터 유형: 부울<br>기본값: false |
| is_attempted_recovery | 고객이 자금이 잘못 입금된 수혜자에게 연락하여 유용된 자금을 돌려받으려고 시도했는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: 복구 시도<br>• false: 복구 시도 아님<br>데이터 유형: 부울 |
| is_international | 이 문의가 국제 지불 거래를 위해 이루어졌는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: 국제 계좌<br>• false: 국내 계정<br>데이터 유형: 부울 |
| is_recurring | 이 문의가 반복 지불에 대한 것인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: 정기 결제<br>• false: 수동 결제<br>데이터 유형: 부울 |
| is_valid_claim | 유효한 조회 클레임인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: 유효한 클레임<br>• false: 잘못된 클레임<br>데이터 유형: 부울 |
| knowledge | 특정 문제에 사용할 수 있는 지식베이스 문서가 있는지 나타내는 플래그입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 가능한 값:<br>• true: 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 있음<br>• false: 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 없습니다.<br>데이터 유형: 부울<br>기본값: false |
| 위치 | 회사 위치를 설명하는 기록의 Sys_id입니다. 위치 [cmn_location] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| made_sla | 케이스가 관련 서비스 수준 계약에 따라 해결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: SLA에 따라 케이스가 해결되었습니다.<br>• false: SLA에 따라 케이스가 해결되지 않았습니다.<br>데이터 유형: 부울<br>기본값: true |
| notes_to_comments | 피드백에 해결 메모를 추가할지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: 결의안 메모가 추가되면 의견에도 추가됩니다.<br>• false: 설명의 해결 메모가 필요하지 않습니다.<br>데이터 유형: 부울 |
| 통보하다 | 접촉 창구/소비자에게 알리는 데 사용할 방법입니다.<br>가능한 값:<br>• 1: 알리지 않음<br>• 2: 이메일 보내기<br>• 3: 전화<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>기본값: 1 |
| 번호 | 케이스 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| opened_at | 케이스가 열린 날짜 및 시간입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| opened_by | 케이스를 처음 연 사람의 Sys_id입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 순서 | 사용법이 특정 사용 사례에 따라 달라지는 일부 순서/시퀀싱을 정의합니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| other_reason | 기타 이유 텍스트 상자에 입력한 정보입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 4,000 |
| 상위 | 이 케이스(하위)가 연결된 상위 케이스의 Sys_id입니다. 작업 [task] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 파트너 | 케이스와 연결된 파트너의 Sys_id입니다. 계정 [customer_account] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| partner_contact | 케이스와 연결된 파트너 접촉 창구의 Sys_id입니다. 연락처 [customer_contact] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| payment_processor | BACS, CHAP, 유선 및 SWIFT와 같은 관련 지불을 처리하는 데 사용되는 프로세서입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| 우선순위 | 케이스의 우선순위입니다.<br><br>가능한 값:<br>• 1: 심각<br>• 2: 높음<br>• 3: 보통<br>• 4: 낮음<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 기본값: 4 |
| 사전 | 문의가 사전 예방적으로 모니터링되는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 사전 모니터링됩니다.<br>• false: 모니터링되지 않습니다.<br><br>데이터 유형: 부울<br><br>기본값: false |
| 문제 | 고객에게 발생한 문제의 Sys_id입니다. 문제 [problem] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 제품 | 케이스에 연결된 자산의 제품 모델 Sys_id입니다. 제품 모델 [cmdb_model] 테이블에 있습니다. 모델은 자산의 특정 버전 또는 구성입니다(예: Apple Mac Book Pro).<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| reassignment_count | 케이스를 진행해야 하는 사람에게 케이스가 재할당된 횟수입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 0 |
| receiving_account | 자금이 잘못 입금된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 [customer_account] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| receiving_contact | B2B(business-to-business) 기반 케이스에만 해당됩니다. 수신 계정과 연결된 접촉 창구의 Sys_id입니다. 연락처 [customer_contact] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| receiving_customer | B2C(business-to-consumer) 케이스에만 해당됩니다. 수신 계정과 연결된 사람의 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| receiving_financial_account | 자금이 잘못 송금된 금융 계좌의 Sys_id입니다. 재무 계좌 [sn_bom_financial_account] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| receiving_transactions | 자금이 잘못 송금된 금융 계좌의 트랜잭션 sys_ids 목록입니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40,000 |
| recipient_bank | 자금을 잘못 수령한 은행의 Sys_id입니다. 금융 기관 [sn_bom_financial_institution] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| recipient_type | 내부(은행 고객) 또는 외부(은행 고객 아님)와 같이 자금을 잘못 수령한 수신자 유형입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| rejection_goto | 케이스가 거부될 경우 실행할 작업 Sys_id입니다. 작업 [task] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| remitter_bank | 자금을 잘못 송금한 은행의 Sys_id입니다. 금융 기관 [sn_bom_financial_institution] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| resolution_code | 케이스의 해결 상태(예: "해결됨 - 제공된 지원/지침에 따라 수정")입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| resolved_at | 케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| resolved_by | 케이스를 해결한 사람의 Sys_id입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| route_reason | 케이스가 다른 담당자에게 라우팅된 이유입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| sender_transactions | 잘못 송금된 보낸 사람의 금융 계좌에서 sys_ids 트랜잭션 목록입니다. 금융 거래 [sn_bom_transaction] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(목록) |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 40,000 |
| sent_to_account | 자금이 잘못 송금된 계좌 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 250 |
| sent_to_beneficiary | 자금이 잘못 송금된 수혜자의 이름입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 250 |
| sent_to_routing | 자금이 잘못 송금된 은행의 라우팅 번호 또는 정렬 코드입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 250 |
| service_definition | 이 계정과 연결된 서비스 정의의 Sys_id입니다. 서비스 정의 [sn_bom_service_definition] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| service_offering | 지불 문의와 연결된 서비스 오퍼링의 Sys_id입니다. 서비스 오퍼링은 가용성, 범위, 가격 및 패키징 옵션 측면에서 서비스 수준을 고유하게 정의합니다. 서비스 오퍼링 [service_offering] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| short_description | 케이스에 대한 간결한 설명입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 160 |
| 기술 | 케이스를 완료하는 데 필요한 기술 Sys_ids입니다. 기술 [cmn_skill] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 4,000 |
| sla_due | 연결된 서비스 수준 계약에 따라 케이스를 종결해야 하는 날짜/시간입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| sn_app_cs_social_social_profile | 케이스와 연결된 소셜 미디어 프로파일의 Sys_id입니다. 소셜 프로필 [sn_app_cs_social_social_profile] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| sold_product | 지불이 잘못 송금된 고객의 금융 계좌 Sys_id입니다. 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블에 위치합니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| 단계 | 완료 종결, 거부 종결, 문서 검사, 인증 등과 같은 문의 단계입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| 상태 | 케이스의 현재 상태입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• 1: 새로 만들기<br>• 2: 열기<br>• 3: 정보 대기 중<br>• 4: 해결됨<br>• 5: 닫힘<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 1 |
| 하위 범주 | 케이스 하위 범주입니다.<br><br>가능한 값:<br>0: 질문<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>기본값: 0 |
| support_manager | 케이스에 할당된 CSM 관리자의 Sys_id입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| sync_driver | 드라이버 동기화가 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• true: 드라이버가 동기화됩니다.<br>• false: 드라이버가 동기화되지 않았습니다.<br><br>데이터 유형: 부울 |
| sys_class_name | 케이스 기록이 포함된 테이블입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 80 |
| sys_created_by | 케이스를 처음 연 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_created_on | 케이스가 처음 생성된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| sys_domain | 케이스와 연결된 도메인입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32<br>기본값: 전역 |
| sys_domain_path | 도메인 경로입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255<br>기본값:/ |
| sys_id | 케이스의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32 |
| sys_mod_count | 케이스가 처음 생성된 이후 케이스에 대한 업데이트 수입니다.<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_by | 케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_on | 케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| task_effective_number | 식별 번호.<br>작업에 범용 요청과 연결된 경우 이는 UR 번호입니다. 그렇지 않으면 현재 작업 번호입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| time_worked | 케이스에 대해 작업한 총 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(타이머)<br><br>최대 길이: 40 |
| total_amount | 이 문의 케이스에서 오류로 이루어진 지불의 총 통화 금액입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| transaction_id | 이 지불 문의에 대한 고유한 거래 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 150 |
| universal_request | 이 문의가 속한 범용 작업의 Sys_id입니다. 작업 [task] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| upon_approval | 케이스가 승인될 경우 수행할 동작입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• do_nothing<br>• 진행<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 진행 |
| upon_reject | 케이스가 거부될 경우 수행할 동작입니다.<br><br>가능한 값:<br><br>• cancel<br>• goto<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 취소 |
| urgency | 케이스의 긴급도입니다.<br><br>가능한 값: |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | • 1: 높음<br>• 2: 중간<br>• 3: 낮음<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40<br><br>기본값: 3 |
| user_input | 추가 사용자 입력.<br><br>데이터 유형: 문자열(사용자 입력)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| variables | 케이스와 연결된 변수의 이름-값 쌍입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(변수)<br><br>최대 길이: 40 |
| watch_list | 추가 코멘트가 추가되거나 케이스의 상태가 해결됨 또는 종결됨으로 변경될 경우 이 케이스에 대한 알림을 받는 사용자의 sys_ids 목록입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 배열(목록)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| wf_activity | 케이스와 연결된 워크플로우 활동 기록의 Sys_id입니다. 워크플로우 활동 [wf_activity] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| work_end | 케이스에 대한 작업이 종료된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| work_notes | 케이스를 해결하는 방법 또는 해결을 위해 수행한 단계에 대한 정보입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열(저널 입력)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| work_notes_list | 작업 메모가 추가될 때 이 케이스에 대한 알림을 받는 내부 사용자의 sys_ids 목록입니다. 사용자 [sys_user] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 배열(목록)<br><br>최대 길이: 4,000 |
| work_start | 케이스에 대한 작업이 시작된 날짜 및 시간입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 요소 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |

## 개인 입출금 계좌**[sn_bom_checking_account]** 테이블

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| 계정 | 케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 [customer_account] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| account_number | 고객의 계좌 번호입니다. 기본적으로 이 값은 기록의 표시 값입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| accrued_interest | 보고 있는 날짜 현재 누적 이자 금액입니다.<br>데이터 유형: 숫자(통화)<br>최대 길이: 20 |
| active | 계정이 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: 계정이 현재 활성 상태입니다.<br>• false: 계정이 비활성 상태입니다.<br>데이터 유형: 부울<br>기본값: true |
| application_id | 당좌 예금 계좌를 신청할 때 제출된 신청서의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255 |
| 잔액 | 현재 당좌 예금 계좌에 있는 금액입니다.<br>데이터 유형: 숫자(통화)<br>최대 길이: 20 |
| base_currency | 신용 카드에서 사용하는 기본 통화 Sys_id입니다. 통화 [fx_currency] 테이블에 있습니다.<br>데이터 형식: 문자열(참조) |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| closure_date | 당좌 예금 계좌 계좌가 폐쇄된 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| 소비자 | B2C(business-to-consumer) 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| customer_class | 프리미어, 표준 또는 VIP와 같은 자유 형식 고객 분류.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| end_date | 당좌 예금 계좌가 종료되는 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| external_id | 이 신용 카드 계정을 신용 카드 보험 ID 등의 외부 시스템 기록에 상호 참조하는 데 사용되는 고유 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| interest_credit_account | 이 당좌 예금 계좌와 연결된 입금 계좌의 Sys_id입니다. 입금 계좌 [sn_bom_deposit_account] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| interest_rate_apy | 당좌 예금 계좌의 연간 수익률입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| interest_rate_end_date | 현재 이자율의 종료 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| interest_rate_start_date | 현재 이자율의 시작 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| 이름 | 당좌 예금 계좌와 연결된 기본 사용자의 전체 이름입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| 번호 | 케이스 번호입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| open_date | 당좌 예금 계좌가 처음 개설된 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| other_margin | 미성년자 또는 고령자와 같은 고객 범주에 적용되는 우대 할인입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| parent_sold_product | 이 엔터티와 연결된 상위 제품의 Sys_id입니다. 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블에 위치합니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| 제품 | 고객 입출금 계좌의 Sys_id입니다. 제품 모델 [cmdb_model] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| request_channel | 고객이 신용 한도 요청 시 이용하는 통신 채널의 유형(디지털 또는 은행 지원)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| secondary_consumer | 보조 고객의 계정 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| sourced_channel | 브로커 또는 고객 추천과 같은 고객 비즈니스의 소스입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| start_date | 당좌 예금 계좌가 개설된 날짜입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| statement_frequency | 고객에게 명세서를 보내는 빈도입니다(예: 월별, 분기별, 반기별 또는 매년).<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| statement_mode | 명세서가 고객에게 전달되는 방법입니다(예: 실제 또는 온라인).<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| 상태 | 활성, 차단됨, 종결됨, 취소됨 등과 같은 계정의 현재 상태입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| sys_class_name | 케이스 기록이 포함된 테이블입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 80 |
| sys_created_by | 케이스를 처음 연 사람입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| sys_created_on | 케이스가 처음 생성된 날짜 및 시간입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| sys_domain | 케이스와 연결된 도메인입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 32<br><br>기본값: 전역 |
| sys_id | 신용 카드 기록의 고유 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| sys_mod_count | 케이스가 처음 생성된 이후 케이스에 대한 업데이트 수입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_by | 케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_on | 케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |

### 개인 대출 **[sn_bom_personal_loan]** 테이블

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| 계정 | 케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 [customer_account] 테이블에 있습니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| account_number | 고객의 계좌 번호입니다. 기본적으로 이 값은 기록의 표시 값입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| accrued_interest | 보고 있는 날짜 현재 누적 이자 금액입니다.<br>데이터 유형: 숫자(통화)<br>최대 길이: 20 |
| active | 계정이 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• true: 계정이 현재 활성 상태입니다.<br>• false: 계정이 비활성 상태입니다.<br>데이터 유형: 부울<br>기본값: true |
| 금액 | 승인된 대출 금액입니다.<br>데이터 유형: 숫자(통화) |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 20 |
| application_id | 개인 대출 신청 시 제출한 신청서의 고유 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| 4월 | 개인 대출의 연간 이자율입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| 잔액 | 대출에 대한 미결제 잔액.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| base_currency | 대출에 사용되는 기본 통화 Sys_id입니다. 통화 [fx_currency] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| closure_date | 개인 대출 계좌가 종결된 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| 소비자 | 대출과 관련된 기본 소비자 기록의 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| 공동 서명자 | 대출과 관련된 공동 서명자 소비자 기록의 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| credit_facility_id | 대출에 연결된 신용 편의 시설의 고유 식별자입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 255 |
| customer_class | 프리미어, 표준 또는 VIP와 같은 자유 형식 고객 분류.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| days_past_due | 현재 대출 상환이 연체된 일수입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |
| delinquency_status | 계정이 현재 연체되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• 예: 계정이 연체되었습니다.<br>• 아니오: 계정이 연체되지 않음<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| disbursed_amout | 관련 고객이 빌린 총 금액입니다.<br>데이터 유형: 숫자(통화)<br>최대 길이: 20 |
| document_id | 외부 문서 관리 시스템에서 이 모기지와 연결된 문서의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255 |
| end_date | 개인 대출의 종료 날짜입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| external_id | 이 대출 계정을 외부 시스템의 기록과 상호 참조하는 데 사용되는 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255 |
| federal_backed_load | 관련 대출이 연방 정부의 지원을 받는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br>가능한 값:<br>• 예: 연방 담보 대출<br>• 아니요: 연방 지원 대출이 아님<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| grace_period_for 상환 | 기한 이후 고객이 위약금 없이 지불을 보낼 수 있는 일수입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| 보증인 | 대출을 보증하는 사람의 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| interest_rate | 대출의 현재 이자율입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(부동 소수점)<br><br>최대 길이: 40 |
| interest_type | 대출과 관련된 이자 유형(예: 고정 또는 변동)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| is_lending_insured | 계정이 보험에 가입되어 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br>• true: 계정이 피보험자입니다.<br>• false: 계정이 보험에 가입되어 있지 않습니다.<br><br>데이터 유형: 부울 |
| last_payment_amount | 대출에 대해 가장 최근에 지불한 금액입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| last_payment_date | 대출에 대해 가장 최근에 지불한 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| last_reviewed_on | 대출을 마지막으로 검토한 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| loan_classification | 표준, 미달, 의심 또는 손실 자산과 같은 대출의 분류입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| maturity_date | 대출 만기가 되는 날짜입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| moratorium_end_date | 부과된 모라토리엄(지급 유예)의 종료 날짜<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| moratorium_period | 고객이 대출 상환을 유예하는 기간(예: 6개월, 1년, 2년 등)입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| moratorium_start_date | 고객이 대출 지불을 일시 중단한 날짜입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| 이름 | 대출을 담당하는 기본 사람의 전체 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 255 |
| next_review_on | 대출을 검토할 날짜입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| no_of_installments | 대출 만기 상환 건수.<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |
| no_of_installment_deferrals_made | 고객이 대출 상환을 연기한 횟수입니다.<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |
| 번호 | 케이스 번호입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| open_date | 개인 대출 계좌가 처음 개설된 날짜입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| parent_sold_product | 이 엔터티와 연결된 상위 제품의 Sys_id입니다. 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블에 위치합니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| pending_installments | 대출에 남아 있는 지불 수입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| prepayment_allowed | 대출에서 선불을 허용하는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br>• 예: 선불 허용<br>• 아니요: 선불이 허용되지 않음<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| principal_balance | 나머지 대출 원금입니다.<br><br>데이터 유형: 숫자(통화)<br><br>최대 길이: 20 |
| 제품 | 케이스에 연결된 자산의 제품 모델 Sys_id입니다. 제품 모델 [cmdb_model] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(참조) |
| 목적 | 운전 자본 또는 장비 구매와 같이 고객이 대출 자금을 사용하는 방법입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| request_channel | 고객이 신용 한도 요청 시 이용하는 통신 채널의 유형(디지털 또는 은행 지원)입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| risk_rating | 이 대출 계정과 관련된 위험입니다.<br><br>데이터 형식: 숫자(정수)<br><br>최대 길이: 40 |
| rollover_mode | 자동 연장 또는 수동 연장과 같이 고객이 대출을 연장할 수 있는 방법입니다. |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| rollover_possible | 대출 만기 잔액이 미래에 롤오버될 수 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다.<br><br>가능한 값:<br>• 예: 이월이 가능합니다.<br>• 아니요: 이월을 사용할 수 없습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| secondary_consumer | 보조 고객의 계정 Sys_id입니다. 소비자 [csm_consumer] 테이블에 있습니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |
| sourced_channel | 브로커 또는 고객 추천과 같은 고객 비즈니스의 소스입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| start_date | 개인 대출의 시작 날짜입니다.<br><br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br><br>최대 길이: 40 |
| statement_frequency | 고객에게 명세서를 보내는 빈도입니다(예: 월별, 분기별, 반기별 또는 매년).<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| statement_mode | 명세서가 고객에게 전달되는 방법입니다(예: 실제 또는 온라인).<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| 상태 | 발급됨, 활성, 차단됨, 종결됨, 취소됨 등과 같은 계정의 현재 상태입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열<br><br>최대 길이: 40 |
| sys_class_name | 케이스 기록이 포함된 테이블입니다.<br><br>데이터 유형: 문자열 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 매개변수 | 설명 |
| --- | --- |
| | 최대 길이: 80 |
| sys_created_by | 이 기록을 생성한 엔터티의 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_created_on | 기록이 처음 생성된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| sys_domain | 기록과 연결된 도메인의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 32<br>기본값: 전역 |
| sys_id | 개인 대출 기록의 고유 식별자입니다.<br>데이터 유형: 문자열 |
| sys_mod_count | 기록이 업데이트된 횟수입니다.<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_by | 이 기록을 마지막으로 업데이트한 엔터티의 이름입니다.<br>데이터 유형: 문자열<br>최대 길이: 40 |
| sys_updated_on | 기록이 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다.<br>데이터 형식: 문자열(날짜)<br>최대 길이: 40 |
| 학기 | 대출과 관련된 기간 수입니다.<br>데이터 형식: 숫자(정수)<br>최대 길이: 40 |

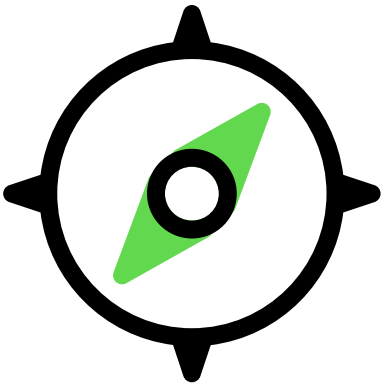
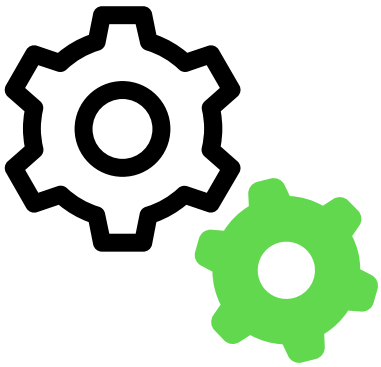
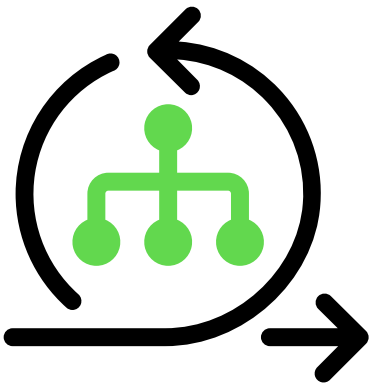


## 재무 서비스 운영(FSO)용 **Now Assist**

재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 애플리케이션을 사용하여 보험 청구 및 카드 분쟁에 대한 케이스 정보를 요약합니다. 에이전트가 케이스 컨텍스트를 이해하여 고객에게 더 빠른 해결 방법을 제안할 수 있도록 합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 시작하기

| 탐색 | 구성 | 사용 |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| FSO용 Now Assist에 대해 자세히 알아보기 | FSO용 Now Assist 애플리케이션을 시작하도록 구성 | FSO용 Now Assist에서 제공하는 생성형 AI 기능 사용 |

### 연방 제외 고지

**중요사항:** 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 FedRAMP, NSC DOD IL5 또는 호주 IRAP 보호 데이터 센터, 자체 호스팅 고객 또는 기타 제한된 환경에서는 사용할 수 없습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB0743854 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

**중요사항:** 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 일부 지역의 고객에게 제공되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB1699552 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

### 문제 해결 및 도움 받기

- AI 및 인텔리전스에 대한 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 접촉 창구 고객 서비스 및 지원.

### AI 제한 사항

이 애플리케이션은 데이터의 패턴을 기반으로 예측을 생성하는 빠르게 진화하는 연구 분야인 인공 지능(AI) 및 머신 러닝을 사용합니다. 따라서 이 애플리케이션이 항상 정확하고 완전하거나 적절한 정보를 생성하지 못할 수도 있습니다. 또한 이 애플리케이션이 사용 사례에 대해 완전히 학습되거나 테스트되었다는 보장은 없습니다. 이러한 문제를 완화하려면 사용 사례에 적합한 정확도를 위해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 적절하게 사람이 검토하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것이 좋습니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다.

### 데이터 처리

이 애플리케이션을 사용하려면 ServiceNow 고객의 개별 인스턴스에서 사용자의 인스턴스가 있는 지역과 다른 데이터 센터 지역에 있을 수 있는 중앙 집중식 ServiceNow 환경으로 데이터를



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전송해야 하며, Microsoft Azure와 같은 외부 공급업체 클라우드 제공자에게 데이터를 전송해야 합니다. 이 데이터는 당사의 CORE Compliance 포털 을 통해 제공되는 당사의 정책을 포함하여 ServiceNow의 내부 정책 및 절차에 따라 처리됩니다.

### 데이터 수집

ServiceNow는 이 애플리케이션의 입력, 출력 및 출력 편집 내용을 수집하고 사용하여 ServiceNow 모델 및 AI 제품을 포함한 ServiceNow 기술을 개발하고 개선합니다. 또한 이 애플리케이션은 케이스 정보(케이스 요약용)를 수집 합니다. 고객은 Now Assist옵트아웃 페이지 에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다.

자세한 내용은 Now Assist 문서 .

## 재무 서비스 운영(FSO)용 **Now Assist** 탐색

애플리케이션을 사용하면 에이전트가 재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 생성형 AI를 사용하여 케이스 상세 정보를 요약하고, 케이스 컨텍스트를 이해하고, 케이스를 더 빠르게 마무리할 수 있습니다.

### 개요

에이전트는 생성형 AI를 사용하여 보험 청구 또는 카드 분쟁에 대한 케이스 요약을 더 빠르게 생성할 수 있습니다. 보험 청구 및 카드 분쟁에는 케이스를 성공적으로 해결하기 전에 에이전트가 거쳐야 하는 많은 정보가 포함될 수 있습니다. 에이전트는 AI가 생성한 케이스 요약을 사용하여 필요한 정보를 수집하고, 케이스 컨텍스트를 이해하고, 이러한 케이스를 더 빠르게 해결할 수 있습니다.

### 기술

여기에는 재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 에이전트가 케이스를 이해하여 케이스를 신속하게 해결할 수 있도록 지원하는 생성 AI 기술이 포함됩니다.

케이스 요약

에이전트에게 문제 및 수행된 조치를 포함하여 보험 청구 케이스 또는 카드 분쟁 케이스의 요약을 제공합니다. 에이전트는 케이스 컨텍스트를 이해하기 위해 케이스의 요약을 생성할 수 있습니다. 요약을 새로 고쳐 케이스에 대한 최신 업데이트를 포함하고 요약을 케이스 작업 메모에 게시할 수 있습니다.

생성된 케이스 요약은 다음 영역에 표시됩니다.

- 보험: 클레임 요약 페이지, 클레임 작업 공간 및 클레임 상세 정보 페이지의 클레임 세부 정보 패널 옆에 있습니다
- 은행: 활동 및 케이스 정보 패널 사이

요약에는 에이전트가 다음 테이블에 나열된 케이스 기록 필드에 입력하는 정보가 포함됩니다.

케이스 기술 설명 및 기록 필드

| 산업 | 기술 설명 | 기록 필드 |
| --- | --- | --- |
| 보험 | 클레임 케이스에 대한 일련의 관련 테이블로 구성된 사용자 지정 기술을 제공합니다. 이 지침은 모든 사업부에 대한 | • 인시던트 설명<br>• 인시던트 위치<br>• 인시던트 날짜<br>• 손실의 특성<br>• 스테이지 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

케이스 기술 설명 및 기록 필드

| 산업 | 기술 설명 | 기록 필드 |
|---|---|---|
| | 광범위한 청구 사례를 다룹니다. 요약은 기본 케이스 수준에서 사용할 수 있습니다. | • 담당자<br>• 보험 정책<br>• 총 클레임 양 |
| 은행 업무 | 카드 분쟁 케이스에 대한 일련의 관련 테이블로 구성된 사용자 지정 기술을 제공합니다. 이 지침은 다양한 범주에 걸친 다양한 카드 분쟁 사례를 다룹니다. | • 간단한 설명<br>• 작성됨<br>• 담당자<br>• 스테이지<br>• 분쟁 금액<br>• 카드 네트워크<br>• 범주<br>• 사유 코드<br>• 소비자<br>• 계정<br>• 서비스<br>• 제품 |

### **Now Assist** 작업 공간의 **Financial Services** 패널

에이전트는 워크플레이스에서 Financial Services 패널을 Now Assist 사용할 수 있습니다. 이 대화형 인터페이스를 통해 에이전트는 케이스 요약을 요청할 수 있습니다. Now Assist 패널에 대한 자세한 내용은 Now Assist 패널 문서를 참조하십시오.

### 중요한 데이터 처리

개인 식별 정보 및 기타 중요한 데이터는 생성형 AI 프롬프트에 나타나지 않도록 마스킹할 수 있습니다. 자리 표시자 텍스트는 프롬프트와 함께 대신 전송되며, 해당 자리 표시자 텍스트는 응답을 받은 후 원본 텍스트로 대체됩니다. 이 양방향 마스킹을 사용하면 사용자가 올바른 값을 볼 수 있지만 Now LLM 서비스 중요한 정보에 노출되지 않습니다. 자세한 내용은 생성 AI에 대한 중요한 데이터 처리 구성 문서를 참조하십시오.

**중요사항:** 민감한 데이터 또는 기타 규제된 작업 부하(예: 의료 청구)가 포함된 케이스에 사용할 FSO용 Now Assist 때는 주의하십시오. FSO용 Now Assist PHI(보호된 건강 정보)를 처리하는 데 사용해서는 안 됩니다. 보호 산업에서 사용하는 FSO용 Now Assist 경우 해당 법률 및 요구 사항에 따라 생성된 결과를 검증하고 테스트합니다. 자세한 내용은 AI 제한 사항 문서를 참조하십시오.

## 재무 서비스 운영(FSO)용 **Now Assist** 구성

관리자 역할이 있는 경우 재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 에이전트 Financial Services 가 Workspace 및 코어 UI.

시작하기 전에
필요한 역할: admin

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

이 태스크 정보

Now Assist 관리자 콘솔을 사용하여 FSO용 Now Assist를 구성합니다. 이 콘솔에는 플러그인을 설치하고 생성 AI 기술을 구성하는 데 필요한 모든 것이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist 관리자 콘솔 문서를 참조하십시오.

다음 표에는 Now Assist 관리자 콘솔에서 액세스할 수 있는 기능과 기술이 나열되어 있습니다.

콘솔의 **Now Assist** 관리자 **FSO** 기능 및 기술

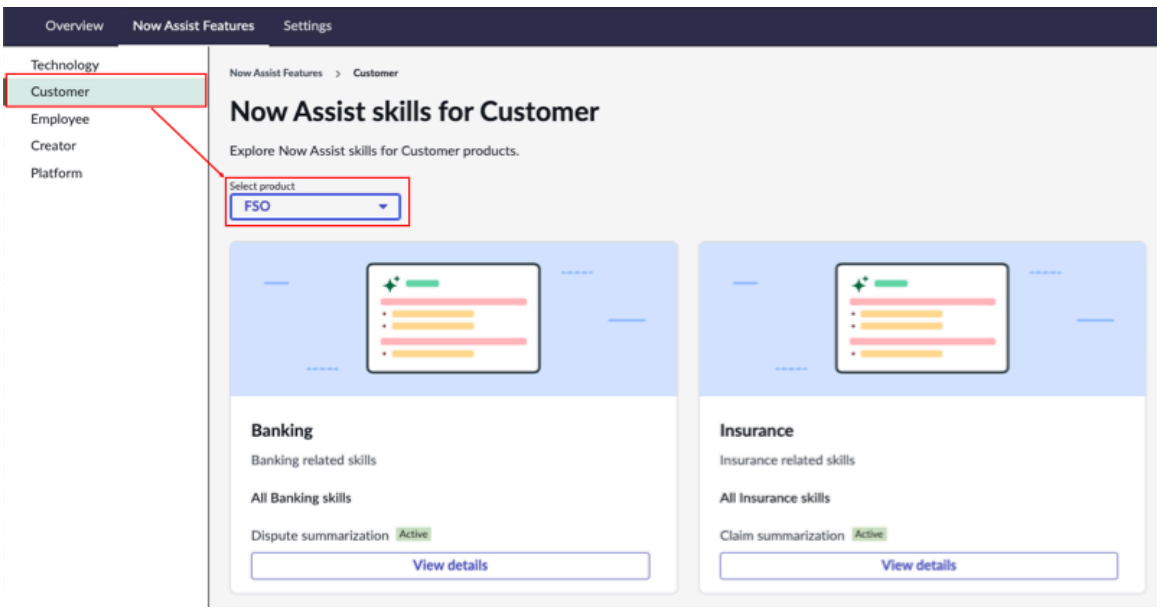
| 영역 | 기술 |
|---|---|
| 은행 업무 | 분쟁 케이스 요약 |
| 보험 | 클레임 케이스 요약 |

주:

Now LLM 서비스는 현재 이 Now Assist 애플리케이션의 기술의 유일한 제공자입니다.

프로시저

1. 플러그인(sn_fso_gen_ai)을 재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 설치합니다.
   - 플러그인 의존성 및 플러그인 활성화 순서에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 애플리케이션 정보.
   - 이 설치 프로세스에 대한 자세한 정보는 Now Assist 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 > **Now Assist** 관리자 > 기능 을 클릭하여 콘솔의 **Now Assist** 기능 탭 Now Assist 관리자 에 액세스합니다.
3. 고객 워크플로우 그룹을 선택합니다.
4. 제품 선택 드롭다운 목록에서 **FSO**를 선택합니다.




5. 활성화하려는 기술과 연결된 기능 카드에서 세부 정보 보기를 선택합니다.
6. 사용 가능한 모든 기술 섹션에서 기술 활성화를 선택합니다.
7. 선택한 기술에 대한 입력을 검토합니다.

   입력 테이블 필드는 읽기 전용입니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

각 기술의 입력에 대한 자세한 내용은 에 대한 기술 입력 재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 항목을 참조하십시오.

8. 선택한 기술에 대한 입력을 검토한 후 저장을 선택하고 계속 하여 다음 단계로 이동합니다. 뒤로 버튼을 사용하여 이전 단계로 돌아갈 수 있습니다.
9. 기술을 표시할 위치를 선택합니다.
   - 제품 내: 선택하면 양식과 작업 공간에 Now Assist 기술이 표시됩니다.

     제품 내에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다.

   - **Now Assist** 패널: 선택하면 Now Assist 패널에서 Now Assist 기술을 사용할 수 있습니다. 이 옵션이 표시되지 않으면 Now Assist 패널을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 패널 켜기 Now Assist 문서를 참조하십시오.

     Now Assist 패널에 표시되는 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 식별합니다.
10. 선택한 기술에 대한 표시를 구성한 후 저장 및 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
11. 선택 항목을 검토하고 활성화를 선택하여 구성을 완료합니다.
    기술이 구성되었습니다.

## 에 대한 기술 입력 재무 서비스 운영(FSO)용 **Now Assist**

각 기술에 대한 입력 을 검토하여 기술이 어떻게 사용되는지 확인합니다.

### 개요

에서 사용 가능한 기술에 FSO용 Now Assist대한 입력을 검토할 수 있습니다. 이러한 설정은 기술이 사용되는 방법을 설명합니다. 입력은 케이스 요약을 생성하는 데 사용되는 테이블 및 필드와 같이 기술에 사용되는 데이터를 식별합니다.

### 보험 청구 요약 기술

보험 청구 요약 기술에는 케이스 요약을 생성하는 데 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

데이터 소스에는 기술이 사용하는 테이블과 필드가 포함되어 있습니다.

다음 표에는 보험 청구 요약 기술에 대한 입력이 나열되어 있습니다.

보험 청구 요약 기술에 대한 입력

| 입력 | 설명 |
| --- | --- |
| 입력 테이블 | • 클레임 기반 [sn_bom_claim_base]<br>• 클레임 참가자->케이스<br>• 클레임 인시던트->케이스<br>• 참가자 역할->케이스 |
| 입력 필드 | 클레임 기반 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보험 청구 요약 기술에 대한 입력

| 입력 | 설명 |
| --- | --- |
| | • 인시던트 설명<br>• 인시던트 위치<br>• 인시던트 날짜<br>• 손실의 특성<br>• 스테이지<br>• 담당자<br>• 보험 정책<br>• 총 클레임 양<br>클레임 참가자->케이스<br>• 이름<br>• 유형<br>클레임 인시던트->케이스<br>• 관련 엔터티<br>• 설명<br>참가자 역할->케이스<br>• 역할<br>• 클레임 참가자<br>• 클레임 인시던트 |

## 은행 분쟁 요약 기술

은행 분쟁 요약 기술에는 케이스 요약을 생성하는 데 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

데이터 소스에는 기술이 사용하는 테이블과 필드가 포함되어 있습니다.

다음 테이블에는 은행 분쟁 요약 기술에 대한 입력이 나열되어 있습니다.

은행 분쟁 요약 기술에 대한 입력

| 입력 | 설명 |
| --- | --- |
| 입력 테이블 | • 카드 분쟁 서비스 케이스 [sn_bom_credit_card_disputes_service]<br>• 카드 분쟁 거래->상위<br>• 카드 분쟁 작업->상위 |
| 입력 필드 | 카드 분쟁 서비스 케이스 |



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

은행 분쟁 요약 기술에 대한 입력

| 입력 | 설명 |
| --- | --- |
| | • 간단한 설명<br>• 작성됨<br>• 담당자<br>• 스테이지<br>• 분쟁 금액<br>• 카드 네트워크<br>• 범주<br>• 사유 코드<br>• 소비자<br>• 계정<br>• 서비스<br>• 제품<br><br>카드 분쟁 거래->상위<br><br>• 결과<br>• 금융 거래<br>• 판매자 이름<br>• 환불 자격<br>• 활동 상태<br>• 지불 상태<br><br>카드 분쟁 작업->상위<br><br>• 환불 추구<br>• 분쟁 서비스<br>• 상태<br>• 작성됨<br>• 판매자 응답 |



## 재무 서비스 운영(FSO)용 **Now Assist** 사용

에이전트 역할이 있는 경우 애플리케이션으로 재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 케이스 세부 정보를 요약할 수 있습니다.

케이스 컨텍스트를 더 빨리 이해할 수 있도록 케이스 상세 정보를 요약합니다. 이러한 요약은 장기간의 복잡한 케이스에 유용합니다.

### 재무 서비스 운영(FSO)용 **Now Assist**를 사용하여 케이스 요약

케이스 기록의 정의된 필드에서 요약을 생성하고 애플리케이션의 케이스 요약 기술을 재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 사용하여 케이스 컨텍스트를 빠르게 이해합니다.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

### 시작하기 전에

필요한 역할: 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

주: 이러한 역할은 이 작업에 대해 정의된 기본 역할 목록입니다. 관리자는 콘솔에서 Now Assist 관리자 역할 목록을 수정할 수 있습니다.

### 이 태스크 정보

케이스 요약 기술은 은행 카드 분쟁 또는 보험 청구 케이스에 대한 간결한 요약을 제공합니다. 이 기술을 사용하여 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 케이스 컨텍스트를 이해하기 위해 케이스의 초기 요약을 생성합니다.
- 케이스에 대해 수행한 작업과 해결 방법을 요약합니다.

케이스 요약 기술은 작업 공간 및 에서 코어 UI사용할 수 Financial Services 있습니다.

- Workspace에서 Financial Services 구성요소별 *Now Assist* 케이스 요약을 사용하여 요약을 생성합니다. 구성요소는 다음 영역에 나타납니다.
  - 보험: 클레임 요약 페이지, 클레임 작업 공간 및 클레임 상세 정보 페이지의 클레임 세부 정보 패널 옆에 있습니다
  - 카드 분쟁: 활동과 케이스 정보 패널 사이
- 에서 코어 UI케이스 기록의 요약 버튼을 선택하여 요약을 생성합니다.

케이스 요약 기술은 케이스 기록을 검사하여 요약을 생성하는 데 사용할 수 있는 정보가 충분한지 확인합니다.

- 에이전트가 케이스 기록을 열 때.
- 에이전트가 케이스 기록 페이지를 새로 고칠 때.

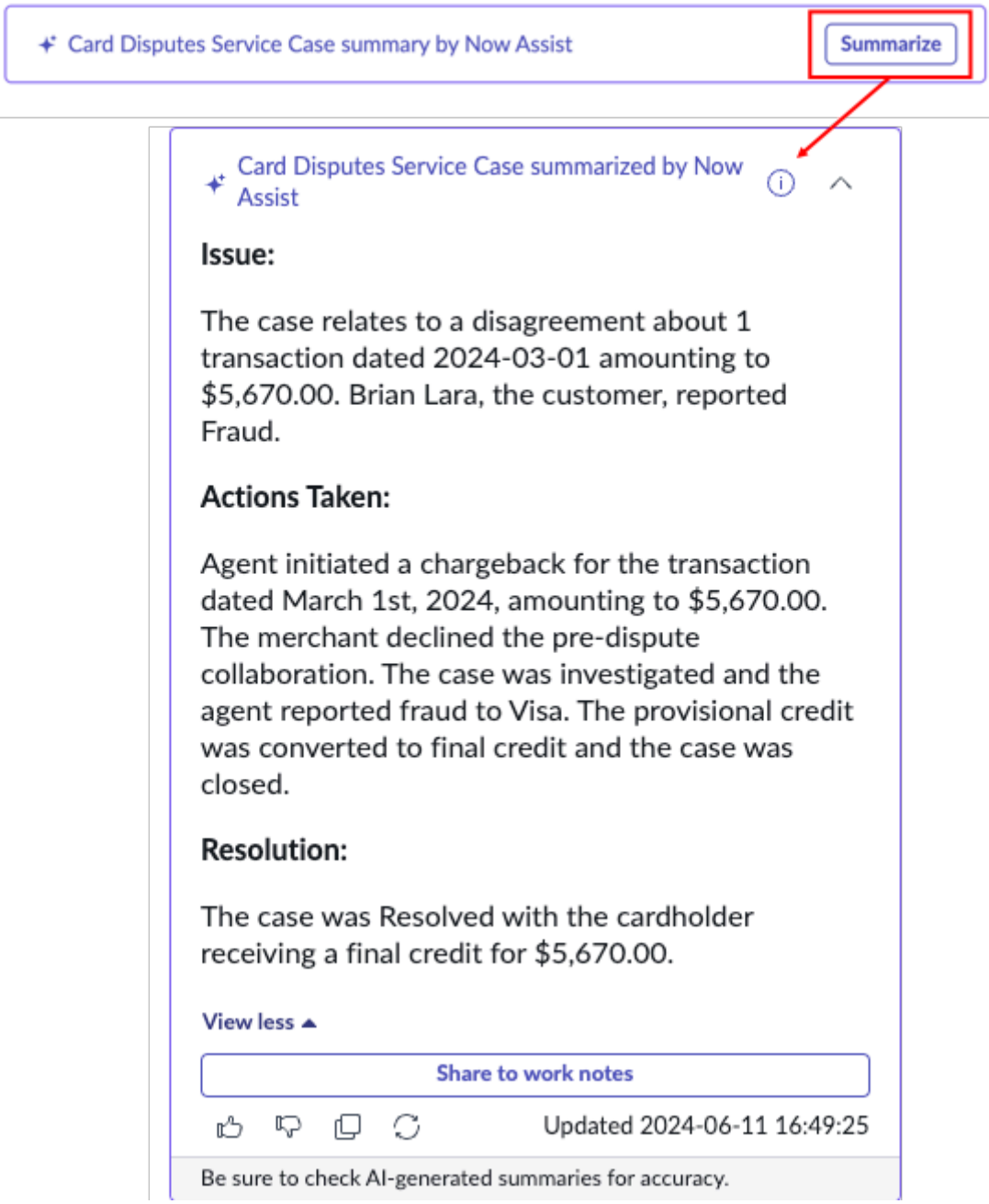
데이터가 충분하면 케이스 요약 구성요소에 요약 버튼이 표시됩니다. 데이터가 충분하지 않으면 구성요소가 버튼 대신 메시지를 표시합니다.

### 프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > *Financial Services* 작업 클레임 또는 카드 분쟁을 개시합니다.
2. 구성요소별 Now Assist 케이스 요약에서 요약을 선택합니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.




구성요소별 Now Assist 케이스 요약은 클레임 상세 정보 패널 또는 케이스 정보 패널 옆에 나타납니다. 구성요소는 기본적으로 축소되어 있고 요약을 표시하기 위해 확장됩니다. 창에 맞지 않는 더 긴 요약의 경우 더 보기를 선택하고 스크롤 막대를 사용하여 나머지 콘텐츠를 봅니다.

주: 요약을 생성하고 표시하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다.

3. 옵션: 케이스 요약을 마치면 추가 작업을 수행할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 절차 |
| --- | --- |
| 요약 정보를 케이스 작업 메모에 추가하여 저장 | **a.** 작업 메모에 공유를 선택합니다.<br>**b.** 케이스 요약을 작업 메모로 공유 대화 상자에서 요약을 편집합니다.<br>**c.** 작업 메모에 저장을 선택합니다. |
| 요약 확장 또는 축소 | 카드 확장 아이콘( ) 또는 카드 축소 아이콘( )을 선택하여 요약 상세 정보를 더 구체적이거나 더 간단하게 봅니다. |
| 요약에 대한 피드백 제공 | 요약이 도움이 되었다고 생각되면 유용함 아이콘( )을 선택합니다. 요약이 도움이 되지 않았다고 생각되면 도움이 되지 않음 아이콘( )을 선택합니다.<br>이 피드백은 생성형 AI 모델을 개선하고 향후 버전의 이 기술을 개선하는 데 도움이 될 수 있습니다. 시스템은 생성된 각 요약에 대한 피드백을 수집하여 생성형 AI 로그(sys_generative_ai_log_list.do)에 저장합니다. |
| 케이스 요약 복사 | 클립보드에 복사 아이콘( )을 선택하여 케이스 요약 정보를 이메일에 붙여 넣는 등의 다른 용도로 사용할 수 있습니다. |
| 케이스 요약 새로 고침 | 새로 고침 아이콘(새로 )을 선택하여 케이스에 추가된 새 정보로 케이스 요약을 다시 로드합니다. |
| 케이스 요약에 대한 정보 보기 | 요약에 대한 몇 가지 세부 정보를 확인하려면 추가 정보 아이콘( )을 선택합니다. |



## 패널이 재무 서비스 운영 있는 **Now Assist** 의 생성형 **AI** 기능 요청

패널의 대화형 인터페이스를 Now Assist 사용하여 (FSO) 애플리케이션에서 재무 서비스 운영 케이스 요약과 같은 상황별 생성형 AI 기능을 요청합니다.

### 시작하기 전에

인스턴스에서 Next Experience가 활성화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 Next Experience UI 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 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

주: 이러한 역할은 이 작업에 대해 정의된 기본 역할 목록입니다. 관리자는 콘솔에서 Now Assist 관리자 역할 목록을 수정할 수 있습니다.

### 이 태스크 정보

작업 공간의 Financial Services 패널을 Now Assist 사용하여 케이스 요약을 요청할 수 있습니다.

Now Assist 패널에 대한 자세한 내용은 Now Assist 패널 문서를 참조하십시오. Now Assist 패널 활성화에 대한 자세한 내용은 패널 켜기 Now Assist 문서를 참조하십시오.

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

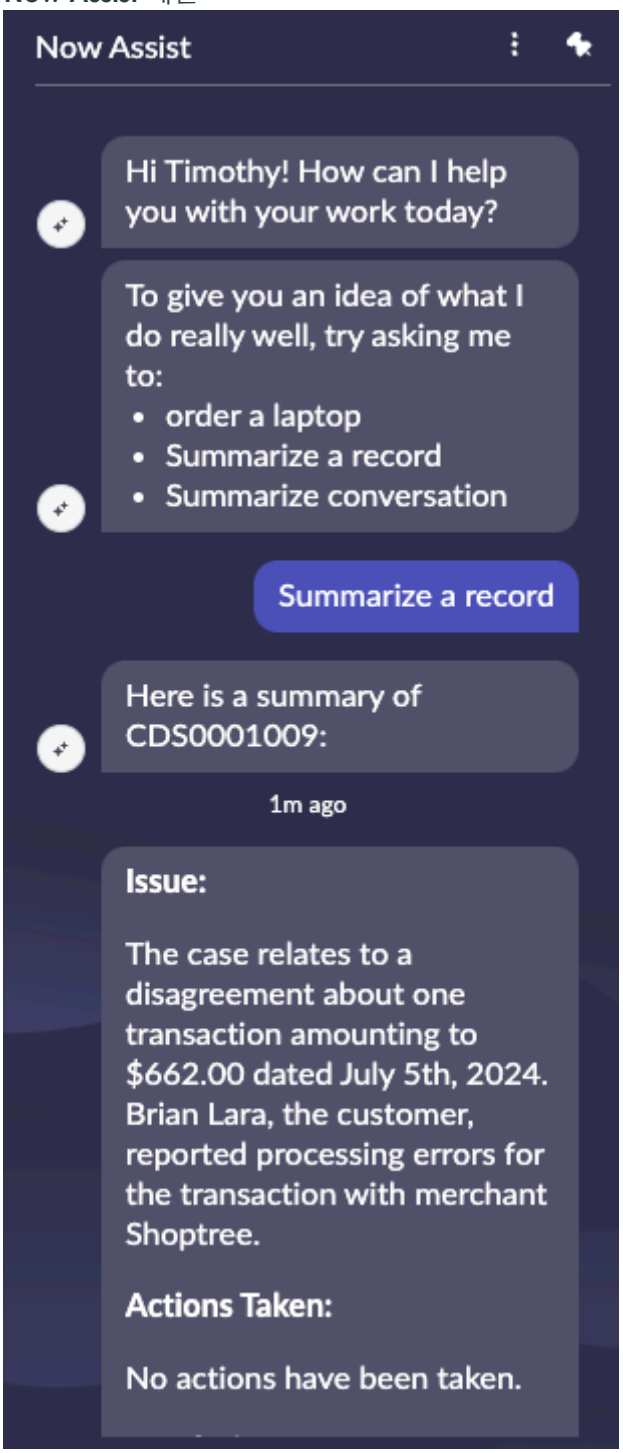
프로시저

**1.** 다음으로 이동 작업 공간 > *Financial Services* 작업.

**2.** FSO용 Now Assist 애플리케이션이 설치된 인스턴스에 로그인합니다.

**3.** ✦선택하여 Now Assist 케이스에 대한 생성 AI 기능을 FSO 요청합니다.

**Now Assist** 패널




**4.** 생성형 AI 기능을 요청한 후 케이스를 요약할 수 있습니다.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

| 옵션 | 설명 |
| --- | --- |
| 케이스 요약 | **a.** 케이스를 엽니다.<br>**b.** 헤더 메뉴에서 Now Assist 아이콘 ✦을 선택합니다.<br>**c.** Now Assist 패널에서 기록 요약을 선택합니다. |

# 재무 서비스 운영(FSO)용 **Now Assist** 참조

참조 주제는 재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 관리에 대한 추가 정보를 제공합니다.

## 재무 서비스 운영(FSO)용 **Now Assist**에 대한 지원 정보

재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 애플리케이션과 관련된 중요한 정보의 간략한 개요를 확인합니다.

### 지원되는 버전

FSO용 Now Assist 는 릴리스부터 Xanadu 지원됩니다.

### 지원되는 사용자 인터페이스

FSO용 Now Assist 애플리케이션에는 다음 테이블에 나열된 기술이 포함됩니다.

FSO용 **Now Assist** 지원 인터페이스

| 인터페이스 | 기술 |
| --- | --- |
| Financial Services 작업 | 케이스 요약 |
| 코어 UI | |

### 라이선싱 요구 사항

이 재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 애플리케이션은 Professional Plus 및 FSO Enterprise Plus에서 FSO 사용할 수 있습니다.

### 애플리케이션 정보

케이스 요약 기술을 사용하려면 스토어 앱(sn_fso_gen_ai)을 활성화 FSO용 Now Assist 합니다.

이 스토어 앱에는 다음과 같은 종속성이 있습니다.

- 재무 서비스 운영 Core(sn_bom)
- 플랫폼용 Now Assist(sn_genai_platform)

다음 순서로 애플리케이션을 활성화합니다.

1. 플랫폼용 Now Assist(sn_genai_platform)
2. 재무 서비스 운영 Core(sn_bom)
3. FSO용 Now Assist (sn_fso_gen_ai)

자세한 내용은 재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 구성 문서를 참조하십시오.



© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

## 도메인 분리 및 재무 서비스 운영(FSO)용 **Now Assist**

재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

### 지원 수준: 기본

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

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

지원 수준에 대한 자세한 내용은 도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원 을 참조하십시오.

### 개요

에서 FSO용 Now Assist생성형 AI 기능은 기술로 구성됩니다. 각 기술은 각 도메인에 대해 다르게 구성할 수 있습니다. 기본적으로 모든 기술은 전역 도메인에 있습니다.

### FSO용 **Now Assist**에서 도메인 분리가 작동하는 방식

인스턴스에 도메인 분리를 재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 사용하려면 먼저 인스턴스에서 도메인 분리를 활성화해야 합니다.

재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 도메인 분리와 함께 작동합니다. 도메인 분리 환경에서 사용하는 재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 경우 사용자는 해당 도메인 내의 데이터에만 액세스할 수 있습니다. 예를 들어 사용자가 요약 기술을 사용하는 경우 해당 재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 요약을 생성할 때 사용자의 도메인 내에 있는 자료만 사용합니다. 기술이 도메인으로 분리되면 해당 도메인에 있는 사용자만 해당 범위에 대해 구성한 기술을 사용할 수 있습니다.

동일한 인스턴스에서 여러 클라이언트를 호스팅하는 서비스 제공자인 경우 테넌트 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 분리하도록 도메인 분리를 설정할 수 있습니다. 재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 그러나 소비는 테넌트 간 구분 없이 인스턴스에 따라 추적됩니다. 구독 관리 대시보드에서 사용량을 추적할 재무 서비스 운영(FSO)용 Now Assist 수 있습니다.

도메인에 기존 기술의 다른 버전을 포함하려면 기술을 재구성 및 활성화하거나 기본 설정 도메인에서 변형을 생성할 수 있습니다. 콘솔의 Now Assist 관리자 도메인 분리 문서를 참조하십시오.

### 사용 사례

기술을 활성화하거나 편집할 때 역할을 구성할 수 있습니다.

예를 들어, 특정 역할에게 한 도메인의 패널에 Now Assist 대한 액세스 권한을 부여할 수 있지만 다른 도메인에는 역할 제한이 없습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

기계번역

© 2024 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.