취리히 재무 서비스 운영

마지막 업데이트 날짜: 2025년11월10일

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

목차

FSO(Financial Services Operations) 6
- 탐색 7
  - 작업 공간 9
  - 사용자 관리 12
  - 데이터 모델 19
  - 의 고객 정보 센터 FSO 51
- 구성 53
  - 재무 데이터 54
  - 분기 운영 55
  - 서비스 정의 58
  - 기록 생성자 59
  - 요청 유형 62
  - 플로우 63
  - 플레이북 66
  - CSM 구성 가능 작업 공간 69
  - 할당 규칙 69
  - SLA 정의 72
  - 그룹 74
- 통합 75
  - 스포크 75
  - Socure 76
  - 잭 헨리 jXchange 82
  - Visa 87
  - Mastercard 94
  - FRISS 101
  - Guidewire 106
  - 현장 서비스 관리 111
  - 문서 인텔리전스 111
  - 문서 프로세서 113
  - 서비스 브리지 123
- 은행 애플리케이션 124
  - 분쟁 관리 124
  - 분쟁 서비스 관리 136
  - 카드 데이터 보안 195
  - Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 208
  - Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 213
  - 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 217
  - 카드 운영 223
  - 입금 운영 245

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 272
지불 운영 307
금융 운영 344
Intelligent Servicing for Fraud 360
보험 애플리케이션 376
재산 및 상해 보험 서비스 376
생명 보험 서비스 407
클레임 애플리케이션 436
공통 애플리케이션 560
불만 관리 560
고객 수명주기 운영 576
고객 파악 602
크레딧 운영 606
개발자 자원 611
에서 케이스 유형 및 서비스 정의 사용 FSO 612
원격 테이블에 대한 원격 데이터 옵션 615
통합 접근 방식 선택 617
REST API 작업 ServiceNow 618
통합 사용 사례 619
FSO 테이블 정의 631
플랫폼 분석 715
FSO용 플랫폼 분석 활성화 715
비즈니스 예금 운영 716
기업 대출 운영 719
비즈니스 수명주기 운영 720
불만 관리 722
기업보험 청구 724
기업보험 서비스 726
Client Lifecycle 728
분쟁 관리 730
단체 생명보험 서비스 731
개인 생명보험 서비스 733
지불 운영 735
개인 예금 운영 739
개인보험 청구 742
개인보험 서비스 743
개인 대출 운영 745
금융 운영 747
프로세스 최적화 749
FSO용 Now Assist 750
탐색 752
구성 756

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

우리e..... 766
에이전트 워크플로우 사용..... 778
참조..... 781

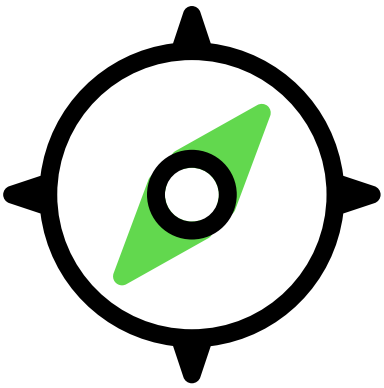
기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

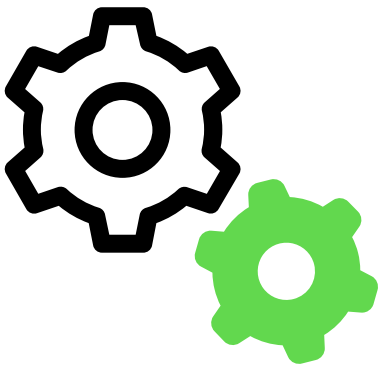
(FSO) 솔루션은 금융 서비스 기관이 ServiceNow[#] 재무 서비스 운영 자동화를 통해 비용을 절감하고, 고객 만족도를 높이며, 워크플로우 전반에 걸쳐 위험 및 규정 준수 제어를 포함할 수 있도록 지원합니다.

탐색



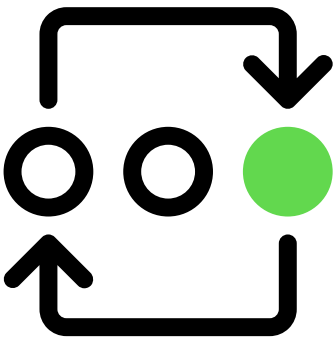
핵심 개념 및 기능을 소개합니다.

구성



구현을 계획하고 구성합니다.

통합



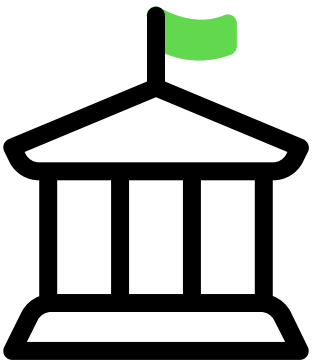
다른 애플리케이션과 통합하여 FSO 기능을 확장합니다.

은행 애플리케이션



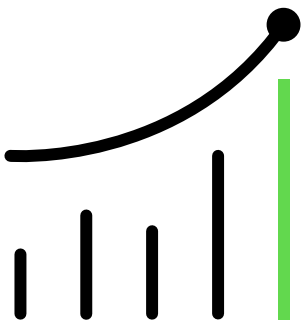
뱅킹 솔루션을 관리하고 구성합니다.

보험 애플리케이션



보험 솔루션을 관리하고 구성합니다.

분석



실행 가능한 데이터 시각화를 통해 사전 구성된 대시보드에 액세스합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

	자동화  FSO용 Now Assist를 사용하면 생성형 AI를 사용하는 사전 예방적 경험을 통해 사용자 생산성과 효율성을 향상할 수 있습니다.	

추가 자원

- 에서 이 릴리스 재무 서비스 운영 릴리스 정보 의 새로운 기능과 변경된 기능에 대해 자세히 알아보십시오.
- ServiceNow 계정에 로그인하고 Now Create 에서 현장 서비스 관리 기능을 구현하고 배포하는 방법에 대한 추가 정보를 찾습니다.
- 구현 전문가와 협력하여 재무 서비스 운영 설정 프로세스를 간소화하십시오. 자세한 내용은 Customer Success Center 를 참조하십시오.

재무 서비스 운영 탐색

ServiceNow# 재무 서비스 운영 ()FSO 애플리케이션을 사용하면 문제를 해결하고 요청을 시작 및 이행하는 동시에 고객, 에이전트 및 관리자를 위한 원활한 경험을 만들 수 있습니다.

재무 서비스 운영 개요

이 비디오에서는 금융 기관이 사전 구축된 애플리케이션 및 워크플로우로 작업을 안전하게 관리하여 일상적인 작업을 더 쉽고 빠르게 수행할 수 있도록 핵심 운영을 자동화하는 데 사용할 재무 서비스 운영 수 있는 방법에 대한 개요를 제공합니다.

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

재무 서비스 운영 기능

FSO 는 간소화된 워크플로우를 사용하여 프론트, 미들 및 백오피스 에이전트를 안전한 단일 플랫폼에서 연결하도록 설계되었습니다.

의 주요 기능은 FSO 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

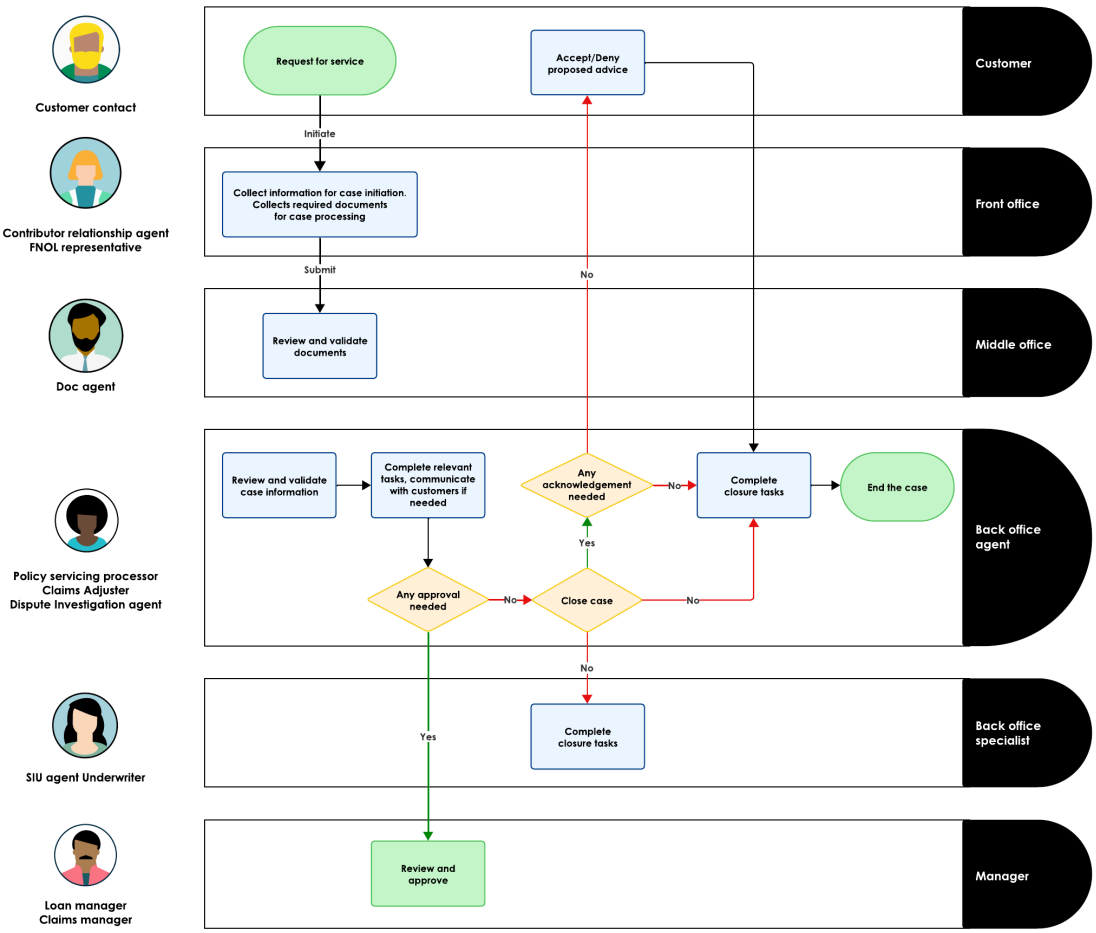
- 은행 및 보험 프로세스를 디지털화하고 자동화합니다.
- 중앙 집중식 데이터 모델을 구현하여 프런트 오피스, 미들 오피스 및 백오피스 기능 전반에 걸친 조정을 보장합니다.
- 부서 간에 원활하게 연결하세요.
- 고급 케이스 관리 및 워크플로우를 활용하여 부서 전체에서 문제를 효율적으로 위임하고 해결합니다.
- 지불, 대출 및 규정 준수를 포함한 다양한 재무 운영을 관리하기 위한 단일 플랫폼을 제공합니다.

재무 서비스 운영 사용자

의 FSO사용자 역할에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 사용자 역할 및 FSO 비즈니스 규칙.

재무 서비스 운영 워크플로우

다음 예는 케이스 및 관련 작업을 만드는 것부터 케이스 완료까지 이러한 역할에서 처리하는 여러 역할과 스테이지를 설명하는 샘플 재무 서비스 운영 엔드 투 엔드 워크플로우를 보여줍니다.



라이선싱

라이센스에 대한 자세한 내용은 계정 관리자 또는 영업 담당자에게 문의하십시오 ServiceNow .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 운영의 작업 공간

재무 서비스 운영 (FSO) 작업 공간은 에이전트가 케이스와 작업을 처리하는 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 용도를 사용합니다 CSM 구성 가능 작업 공간 . 에서 CSM 구성 가능 작업 공간사용할 수 있는 기능에 대한 자세한 내용은 CSM 작업 공간 기능을 참조하십시오.

작업 공간 사용자

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

작업 공간 사용자

사용자	설명
기고자	서비스 요청을 제출하고, 인바운드 문서를 수집하고, 케이스 상태를 확인합니다.
요청자 (프런트 오피스의 지사 직원 또는 콜센터 상담원)	상호작용 기록 및 고객 기록에서 서비스 요청을 제출합니다.
프로세서 (백오피스 에이전트)	케이스 및 작업에 대해 작동합니다.
애플리케이션 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 작업 공간을 구성합니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.

작업 공간 액세스

작업 공간을 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 *## ### ##* 〉 작업 공간.

방문 페이지

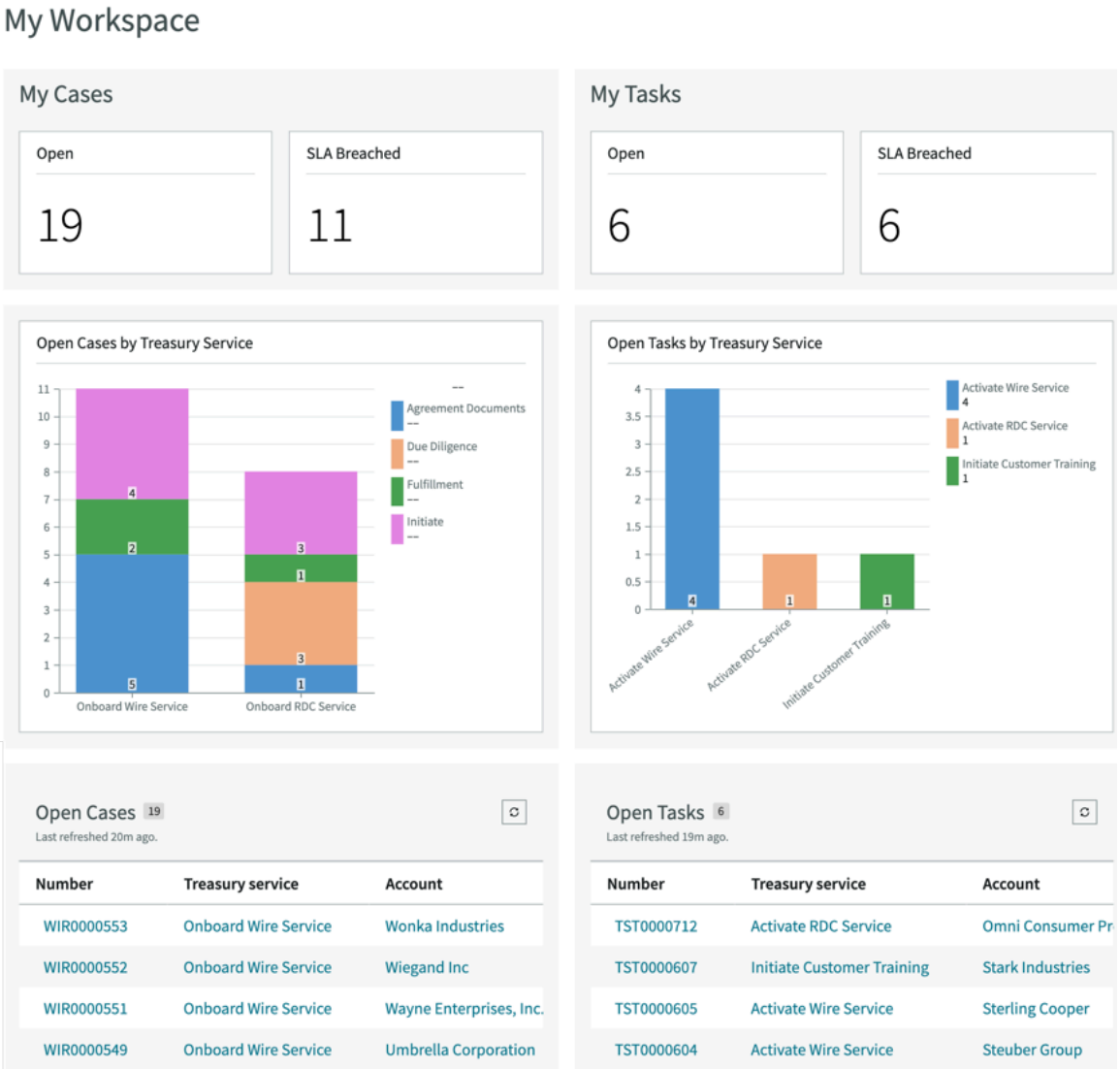
작업 공간 방문 페이지에서 사용자와 팀이 작업 중인 케이스 및 작업에 대한 간략한 개요를 확인합니다. 위젯을 사용하면 사용자와 팀이 작업 부하를 모니터링하고, 우선순위가 높은 항목에 집중하고, 담당 업무 전반을 쉽게 탐색할 수 있습니다.

주: 위젯에 표시되는 위젯과 데이터는 사용자의 역할에 따라 다릅니다.

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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



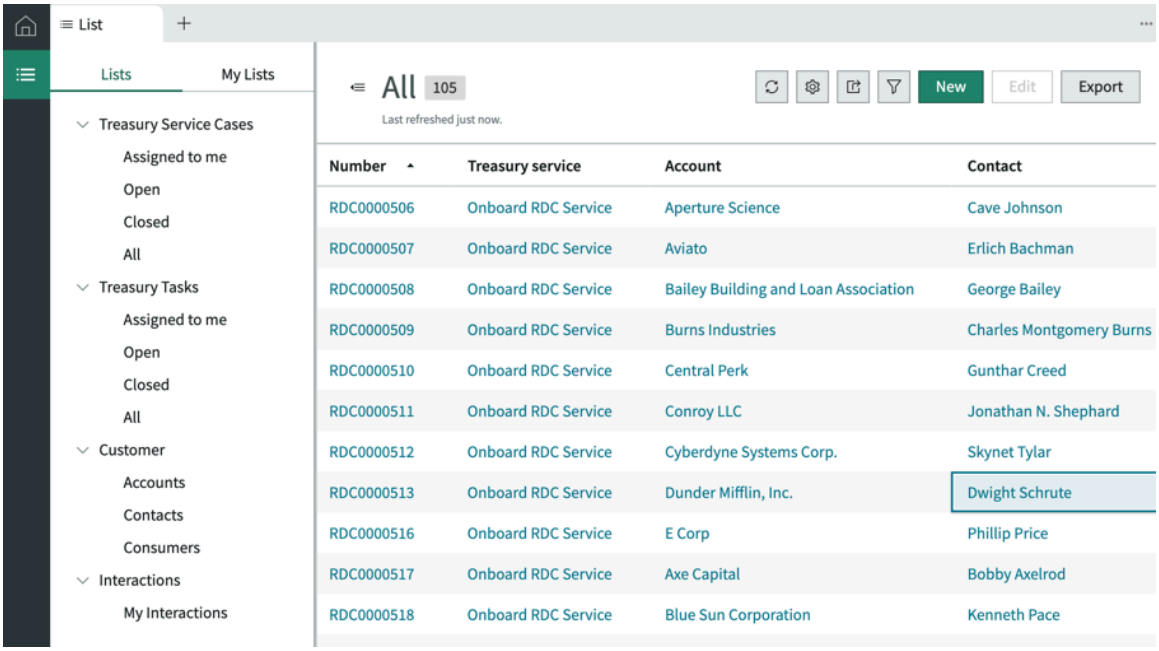
목록 뷰

목록 창의 여러 범주에서 필터링된 목록을 사용하여 케이스 및 작업에 빠르게 액세스할 수 있습니다. 표시되는 목록은 역할에 따라 다릅니다.

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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



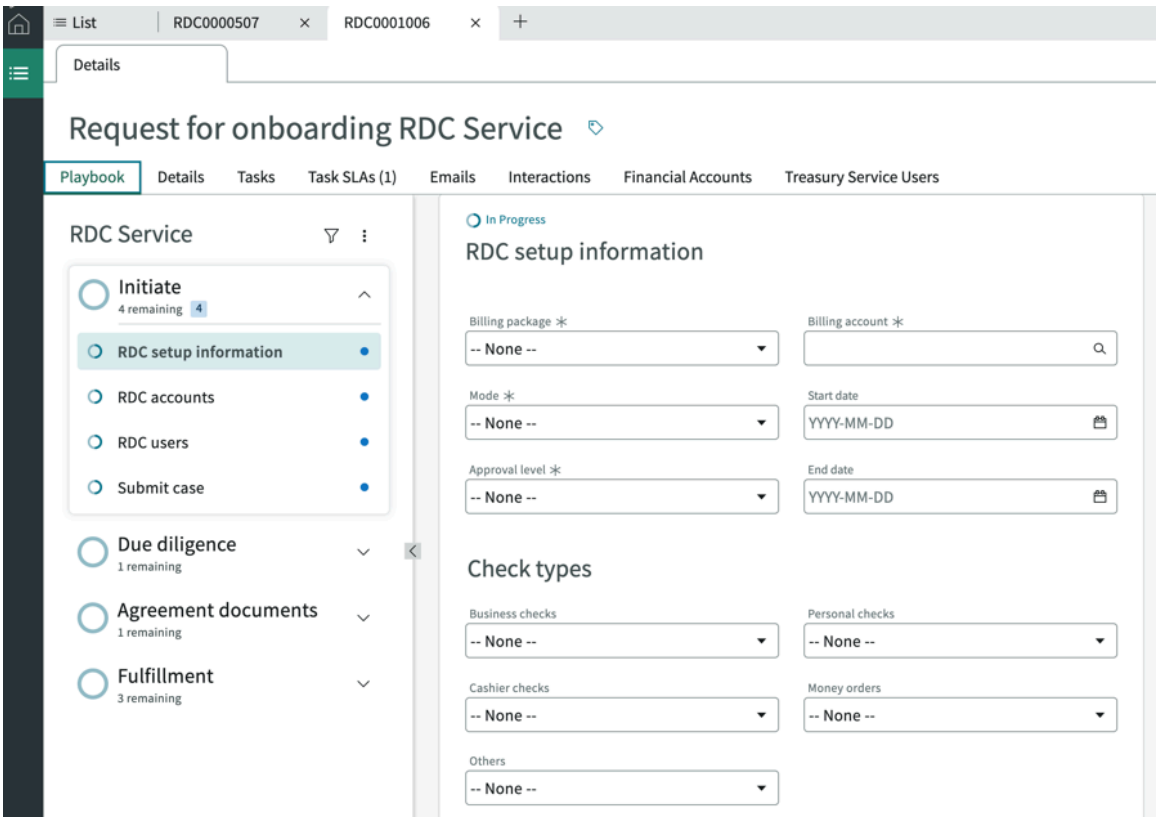
케이스 및 작업

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

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

다음은 애플리케이션에 대한 케이스 플레이북의 Financial Services Treasury Operations 예입니다.

작업 공간의 재무 케이스 예



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사용자 관리

고객 서비스 관리의 내부 및 외부 사용자가 기능, 역량 및 케이스 데이터에 대한 적절한 액세스 권한을 제공하도록 구성합니다. 케이스 관리를 용이하게 하고 특정 계정에 대한 지원 역할을 이행하는 관계를 생성합니다.

사용자, 사용자 그룹 및 고객 관계 설정

작업	설명
사용자 및 그룹 구성	인스턴스에 액세스할 수 있는 개별 사용자와 사용자 그룹을 구성합니다.
사용자 역할 및 FSO 비즈니스 규칙	개별 사용자 및 사용자 그룹에 역할을 할당하여 기능, 역량 및 데이터에 대한 액세스를 제어합니다.
역할 및 가상 사용자	FSO 애플리케이션에는 에이전트 커넥터 및 기고자 역할이 포함됩니다. 팀에 적합한 액세스 권한을 설정하려면 이러한 역할을 다른 CSM 산업 데이터 모델 및 기고자 사용자 역할과 결합합니다.
사용자에 대해 여러 소비자 프로필 생성	개별 소비자는 다양한 요구를 위한 여러 프로필을 가질 수 있습니다. 이러한 프로필을 생성하여 프로필별 데이터를 식별하고 구분할 수 있습니다.
통합 사용자 구성	사용자가 한 번의 로그인으로 CSM(고객 서비스 관리) 애플리케이션과 기타 ServiceNow 애플리케이션 내에서 여러 프로필을 유지 관리할 수 있도록 합니다.
고객 관계 생성	파트너, 고객 및 연락처 간에 서로 다른 유형의 관계를 설정하여 케이스 및 계정 관리를 쉽고 유연하게 관리하도록 합니다. • 양방향 계정 관계 • 접촉 창구 관계 • 계정 계층 구조
계정 팀 생성	특정 계정을 지원하는 역할과 기능을 수행하는 직원 및 고객 접촉 창구로 구성된 팀을 생성합니다.
기고자 사용자 구성	기고자 사용자가 고객 문제 및 요청을 해결하기 위해 미들 오피스 팀에 참여하도록 구성합니다.
고객 액세스 관리 구성	고객 액세스 관리를 구성하면 케이스 및 판매된 제품의 여러 연락처와 고객을 지원하여 이들에게 케이스에 대한 다양한 액세스 수준을 제공할 수 있습니다.

사용자 역할 및 FSO 비즈니스 규칙

이 섹션에서는 내부의 Financial Services Operations Core 다양한 역할을 정의하고 시스템의 작업을 안내하는 비즈니스 규칙에 대해 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

Financial Services Operations Core 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
FSO 관리자 [sn_bom.admin]	(FSO) 애플리케이션에 대한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다 재무 서비스 운영 . 이 역할이 있는 사용자는 테이블에 대한 FSO 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 갖습니다.	• sn_bom.document.admin • sn_bom_credit_asmt.admin • model_manager
금융 서비스 소비자 기고자 〔sn_bom.소비자_기여자〕	사용자가 모든 소비자에 대한 케이스를 생성할 수 있는 금융 서비스 관계 기고자를 위한 코어 애플리케이션에서 범용 역할 FSO 입니다. 이 역할은 애플리케이션의 다른 모든 B2C 기고자 역할 재무 서비스 운영 과 고객 서비스 소비자 기고자 역할을 상속합니다.	• sn_bom.기고자 • sn_bom_payment.기고자 • sn_bom_credit_asmt.b2c_c • sn_ins_indiv_life.기고자 • sn_ins_policy_b2c.기고자 • sn_customerservice.consur • sn_bom_deposit_b2c.기고자 • sn_bom_loan.기고자 • sn_bom_compl.기고자 • sn_bom_clo_b2c.기고자 • sn_ins_group_life.contribut • sn_bom_credit_card.기고자
금융 서비스 계정 기고자 〔sn_bom.계정_기여자〕	재무 서비스 관계 기고자를 위한 코어 애플리케이션에서 범용 역할 FSO 로, 사용자가 모든 계정에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다. 이 역할은 애플리케이션의 다른 모든 B2B 기고자 역할 재무 서비스 운영 과 고객 서비스 계정 기고자 역할을 상속합니다.	• sn_bom.기고자 • sn_bom_payment.기고자 • sn_bom_treasury.contribut • sn_ins_indiv_life.기고자 • sn_bom_deposit_b2b.contr • sn_ins_policy_b2b.contribu • sn_bom_credit_asmt.b2b_c • sn_bom_loan_b2b.기고자 • sn_bom_compl.기고자 • sn_ins_group_life.contribut • sn_customerservice.accour • sn_bom_clo_b2b.기고자 • sn_bom_credit_card.기고자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
금융 서비스 관계 기고자 [sn_bom.relationship_contributor]	금융 서비스 관계 기고자를 위한 코어 애플리케이션에서 범용 역할 FSO 로, 사용자가 관계를 맺은 고객 또는 계정에 대한 케이스를 만들 수 있습니다. 이 역할은 애플리케이션의 다른 모든 기고자 역할 재무 서비스 운영 과 고객 서비스 관계 기고자 역할을 상속합니다.	• sn_bom.기고자 • sn_bom_payment.기고자 • sn_bom_treasury.contribut • sn_customerservice.relatio • sn_bom_credit_asmt.b2c_c • sn_ins_indiv_life.기고자 • sn_ins_policy_b2c.기고자 • sn_bom_deposit_b2b.contr • sn_ins_policy_b2b.contribu • sn_bom_credit_asmt.b2b_c • sn_bom_loan.기고자 • sn_bom_compl.기고자 • sn_bom_clo_b2c.기고자 • sn_ins_group_life.contribut • sn_bom_clo_b2b.기고자 • sn_bom_credit_card.기고자
금융 서비스 에이전트 [sn_bom.fs_agent]	금융 서비스 에이전트의 범용 역할입니다. 애플리케이션의 다른 모든 에이전트 역할은 재무 서비스 운영 이 역할을 상속합니다.	• sn_bom.loan_account_view • sn_bom.credit_card_accou • sn_bom.line_of_credit_view • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_v • sn_bom.b2c_agent
위치 관리자 기고자 [sn_bom.location_manager_contributor] 주: 이 역할을 사용하려면 Business Location 플러그인을 추가로 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 비즈니스 위치 활성화 를 참조하십시오	브랜치 위치를 관리하기 위한 사용자 역할입니다. 이 역할은 계정 또는 소비자에 대한 케이스를 생성할 수 있습니다. 이 역할이 있는 사용자는 관리하는 분기의 테이블에 대한 FSO 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 갖습니다.	• sn_bom.기고자 • sn_customerservice.svc_loc • sn_bom_deposit_b2c.기고자 • sn_bom_deposit_b2b.contr • sn_bom_loan.기고자 • sn_bom_compl.기고자 • sn_bom_clo_b2c.기고자 • sn_bom_clo_b2b.기고자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
계정 뷰어 〔sn_bom.계정_뷰어〕	케이스 예시를 보고 작성 FSO 하기 위한 소비자 역할입니다.	• sn_bom.loan_account_view • sn_bom.saving_account_vie • sn_bom.credit_card_accou • sn_bom.deposit_account_v • sn_bom.mortgage_viewer • sn_bom.checking_account_
자동 대출 뷰어 〔sn_bom.자동_대출_뷰어〕	자동 대출 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다. 이 역할에는 자동 대출 [sn_bom_auto_loan] 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다.	sn_bom.customer_data_viewer
계좌 뷰어 확인 [sn_bom.checking_account_viewer]	당좌 예금 계좌 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다. 이 역할은 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다. • 개인 입출금 계좌 [sn_bom_checking_account] • 기업 입출금 계좌 [sn_bom_b2b_checking_account]	sn_bom.customer_data_viewer
신용 카드 계좌 뷰어 [sn_bom.credit_card_account_viewer]	신용 카드 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다. 이 역할은 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다. • 신용 카드 [sn_bom_credit_card] • 카드 거래 [sn_bom_card_transaction]	sn_bom.customer_data_viewer
고객 데이터 뷰어 [sn_bom.customer_data_viewer]	애플리케이션에서 고객 데이터를 FSO 보기 위한 사용자 역할입니다.	sn_customerservice.customer_
입금 계좌 뷰어 [sn_bom.deposit_account_viewer]	입금 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다. 이 역할은 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다. • 입금 계좌 [sn_bom_deposit_account] • 입금 트랜잭션 [sn_bom_deposit_transaction]	• sn_bom.saving_account_vie • sn_bom.checking_account_ • sn_bom.customer_data_vie

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
대출 계좌 뷰어 〔sn_bom.대출_계정_뷰어〕	대출 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다. 이 역할은 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다. • 대출 계좌 [sn_bom_loan_account] • 대출 거래 [sn_bom_loan_transaction]	• sn_bom.customer_data_vie • sn_bom.auto_loan_viewer • sn_bom.mortgage_viewer • sn_bom.개인_대출_뷰어
모기지 계좌 뷰어 〔sn_bom.모기지_뷰어〕	모기지 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다. 이 역할은 다음 테이블에 대한 읽기 권한을 보유합니다. 모기지 계좌 [sn_bom_mortgage_account]	sn_bom.customer_data_viewer
개인 대출 뷰어 〔sn_bom.개인_대출_뷰어〕	개인 대출 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다. 이 역할은 개인 대출 [sn_bom_personal_loan] 테이블에 대한 읽기 권한을 갖습니다.	sn_bom.customer_data_viewer
참조 뷰어 〔sn_bom.ref_데이터_뷰어〕	금융 기관의 참조 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다. 이 역할은 금융 기관 [sn_bom_financial_institution] 테이블에 대한 읽기 권한을 보유합니다.	이 역할에는 다른 역할이 포함되
저축 계좌 뷰어 [sn_bom.saving_account_viewer]	절약 데이터를 보기 위한 사용자 역할입니다. 이 역할은 다음 테이블에 대한 읽기 권한이 있습니다. • 기업 입출금 계좌 [sn_bom_b2b_checking_account] • 개인 저축 계좌 [sn_bom_saving_account]	sn_bom.customer_data_viewer
투자 계좌 뷰어 [sn_bom.investment_account_viewer]	이 역할은 투자 데이터 엔터티에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다.	• sn_bom.계정_뷰어 • sn_bom.보안_뷰어
보안 뷰어 〔sn_bom.보안_뷰어〕	이 역할은 보안 데이터 엔터티에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다.	이 역할에는 다른 역할이 포함되
FSO 소비자	고객을 위한 FSO 소비자 역할입니다.	이 역할에는 다른 역할이 포함되

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.소비자〕		

설치되는 비즈니스 규칙

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

비즈니스 규칙	테이블	설명
계정 번호를 4자로 제한	금융 계좌 [sn_bom_financial_account]	보안을 위해 계정 번호 필드에 4자 이상의 문자를 저장하지 못하도록 하는 비즈니스 규칙입니다.

에서 에이전트 커넥터 및 기고자 역할 사용 재무 서비스 운영

재무 서비스 운영 (FSO) 애플리케이션은 에이전트 커넥터 및 기고자 역할을 설치하여 사용자 권한을 효과적으로 관리하고 모니터링합니다. 적절한 수준의 액세스 권한을 제공하려면 이러한 역할이 산업 데이터 모델의 역할 CSM 및 기고자 사용자 역할과 쌍을 이루어야 합니다.

FSO의 핵심 역할

에이전트 커넥터

이 역할을 가진 사용자는 케이스 및 작업을 생성, 업데이트 및 종결할 수 있습니다.

기고자

이 역할을 가진 사용자는 케이스를 만들고 읽을 수 있으며 초기 스테이지 동안 제한된 업데이트를 수행할 수 있습니다.

이러한 역할을 효과적으로 활성화하려면 다음을 수행합니다.

- 에이전트 커넥터를 관계 에이전트 또는 위치 에이전트와 같은 적합한 CSM 역할과 결합합니다.
- 정확한 액세스를 위해 기고자와 CSM 기고자 역할을 쌍으로 연결합니다.

비즈니스 요구에 따라 액세스 할당

비즈니스 요구에 따라 케이스, 케이스 작업 및 기타 케이스 관련 정보에 대한 접근 제어와 같이 지정된 사용자에 대해 원하는 액세스 수준을 얻을 수 있는 역할을 가진 FSO 사용자에게 산업 데이터 모델 역할 또는 기고자 사용자 역할을 할당할 CSM 수 있습니다.

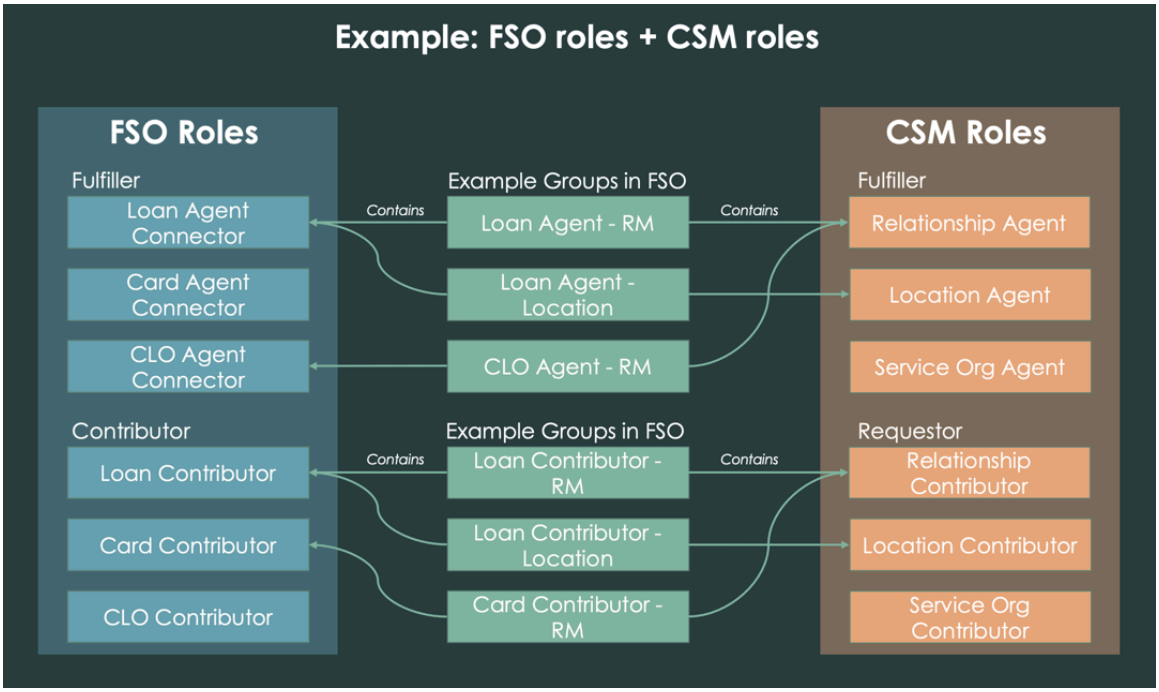
자세한 내용은 산업 데이터 모델 역할 및 기고자 사용자 역할을 참조하십시오.

시각적 개요

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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



의 역할 조합 예시 **Financial Services Loan Operations**

다음은 대출 운영에서 사용자에게 역할을 할당할 수 있는 방법에 대한 몇 가지 예입니다.

- 대출 관계 관리자에게는 다음 중 하나가 할당되어야 합니다.
  - 대출 기고자[sn_bom_loan_b2b.contributor] 및 CSM 관계 기고자 [sn_customerservice.relationship_contributor] 역할
  - 금융 서비스 관계 기고자〔sn_bom.relationship_contributor〕에는 대출 기고자 [sn_bom_loan.contributor] 및 CSM 관계 기고자 [sn_customerservice.relationship_contributor] 역할이 모두 포함되어 있습니다.
- 비즈니스 위치의 분기 작업자에게 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할과 결합된 대출 운영 역할의 **CSM** 예



데이터 모델

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

Financial Services Operations Core

재무 서비스 운영 (FSO) 핵심 애플리케이션은 금융 기관이 비즈니스 요구 사항을 충족하기 위해 데이터를 효과적으로 구성하고 관리할 수 있는 프레임워크를 제공합니다. 이 섹션에서는 FSO Core를 소개하고 그 목적과 주요 데이터 설계 구성 요소에 대해 설명합니다.

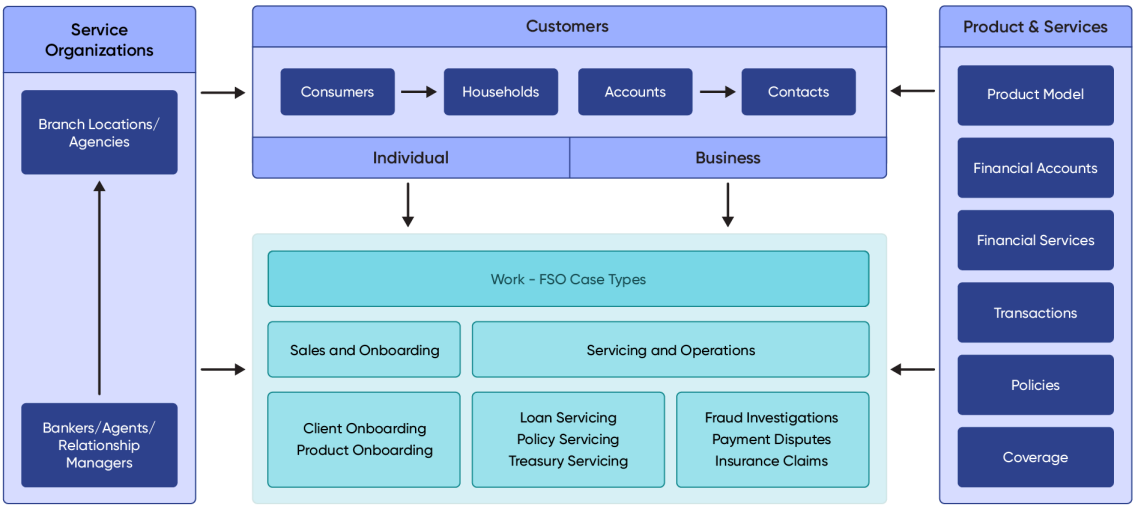
FSO Core 소개

Financial Services Operations Core 데이터 모델은 및 고객 서비스 관리(CSM) 애플리케이션의 테이블을 ServiceNow AI Platform 개선하고 활용하여 간소화된 데이터 환경을 만듭니다. 이는 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 프로세스를 실행하는 동안 생성된 데이터를 기록합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 코어에 대한 개략적인 개요



의 핵심 구성요소 **Financial Services Operations Core**

이 기능에는 Financial Services Operations Core 다음과 같은 주요 데이터 설계 구성요소 또는 모델이 포함됩니다.

FSO 핵심 데이터 설계 모델

모델	정의	예시
서비스 조직	조직 내의 모든 지사 및 에이전시 목록입니다. 여기에는 서비스 조직에 속한 내부 및 외부 엔터티가 포함됩니다.	• 여러 지점이 있는 재무 서비스 조직 • 내부 또는 외부 보험 대리인 및 에이전시 • 스토어 • 지점 • 센터 • 프랜차이즈 • 대리점
고객	조직에서 서비스를 제공하는 모든 고객 목록입니다.	• 계정 • 접촉 창구 • 소비자 • 세대
제품/판매된 제품	조직에서 제공하는 모든 제품 목록입니다. 계정 또는 소비자에게 판매된 제품 또는 서비스를 추적하여 금융 계좌, 보험 증권 및 금융 서비스에 연결합니다.	• 체이스 합계 검사 • Chase Sapphire 신용 카드 • 자동차 보험

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 핵심 데이터 설계 모델

모델	정의	예시
		• 생명보험 • 주택 보험
금융 계좌	예금, 신용 한도, 대출, 카드 및 투자와 같이 클라이언트가 소유한 금융 상품을 나타냅니다. 이러한 제품을 계정 소유자에 연결하고 핵심 시스템과의 통합을 지원합니다.	• 은행의 저축 예금 계좌 번호 • 보험 회사의 주택 보험 증권 번호.
금융 서비스	고객이 특정 금융 계좌에 대해 활성화한 재무 서비스를 캡처합니다.	• 유선 서비스 • 금융 계좌의 스탠딩 스윕 서비스

핵심 관계 이해 **FSO**

이 섹션에서는 FSO Core의 주요 테이블과 해당 관계에 대해 설명합니다. 이러한 관계를 이해하면 데이터를 효과적으로 관리하고 시스템 기능을 향상시키는 데 도움이 됩니다.

애플리케이션은 Financial Services Operations Core 모든 재무 서비스 운영 애플리케이션과 함께 자동으로 설치되지만 데이터 모델만 사용하여 기본 구성을 위해 독립적으로 설치할 수도 있습니다.

다음 테이블에는 이 애플리케이션의 의존성이 나열되어 있습니다.

에 대한 플러그인 의존성 **Financial Services Operations Core**

이름	값
고객 서비스 관리(CSM)	com.sn_customerservice
확장된 모델 및 자산 클래스	com.sn_ent
설치 기반	com.snc.install_base

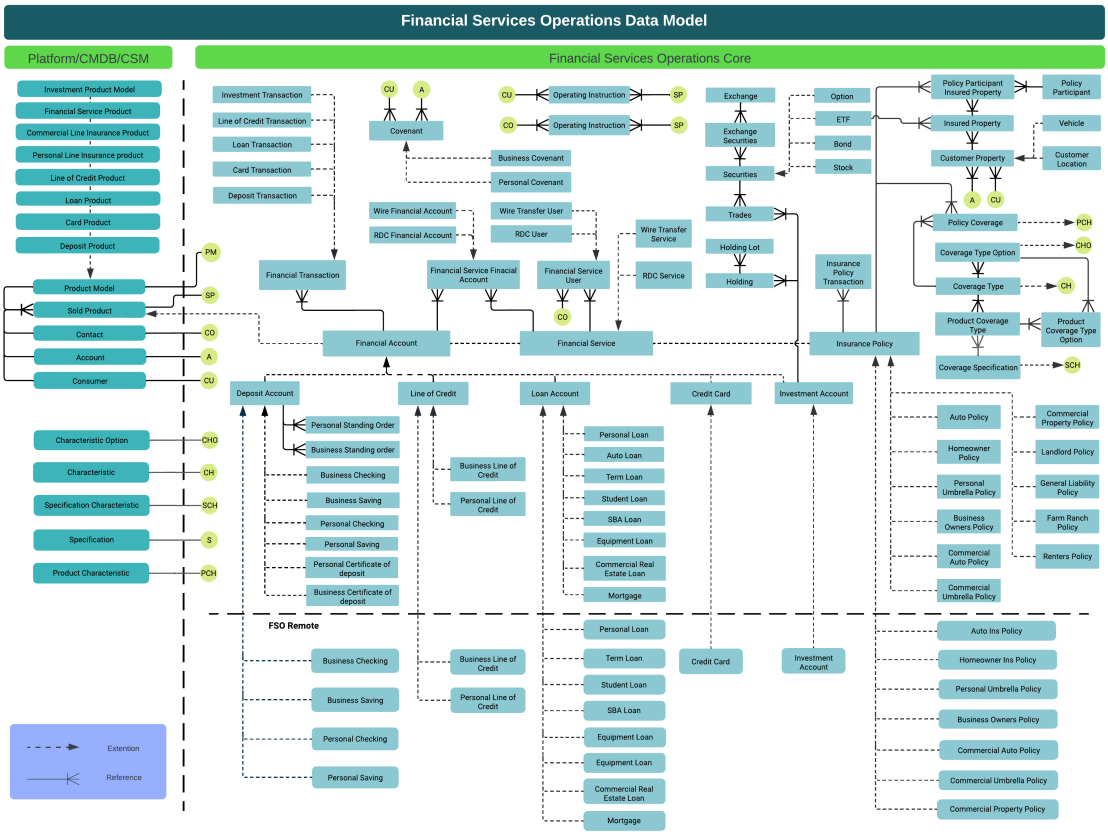
중요사항: Vancouver 릴리스 Financial Services Operations Core 부터 모델 테이블은 CMDB(구성 관리 데이터베이스) 내에서 서로 다른 서비스 모델을 분류하기 위해 확장된 모델과 자산의 기본 서비스 모델(cmdb_service_product_model)의 하위 테이블을 사용합니다. 자세한 내용은 확장된 모델 및 자산 클래스 스토어 애플리케이션 문서를 참조하십시오.

Financial Services Operations Core 데이터 모델 다이어그램

다음 다이어그램에서는 데이터 모델을 작성하는 Financial Services Operations Core 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 관계



, 고객 서비스 관리**(CSM)** 테이블 사용 **ServiceNow AI Platform**

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

ServiceNow AI Platform, CSM및 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.	CSM
특성 옵션 [sn_prd_pm_characteristic_option]	제품에 사용할 수 있는 속성에 대한 옵션을 제공합니다.	CSM

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 AI Platform, CSM및 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
위치 [cmn_location]	환자와 연결된 주소를 제공합니다.	ServiceNow AI Platform
제품 사양 [sn_prd_pm_specification]	기능 수준에서 서비스 제공자가 고객에게 판매하는 제품을 정의합니다.	CSM
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.	ServiceNow AI Platform
사양 [sn_prd_pm_specification]	산업 분야 애플리케이션에 포함된 사양에 대한 기본 테이블을 제공합니다.	CSM
사양 특성 [sn_prd_pm_specification_characteristic]	제품, 서비스 및 자원 사양에 대한 특성을 제공합니다.	CSM
작업 [task]	이 테이블을 확장하는 각 테이블에서 사용되는 일련의 표준 필드를 제공합니다.	ServiceNow AI Platform

FSO 핵심 뱅킹 테이블

이 섹션에서는 FSO Core의 뱅킹 테이블에 대해 설명하고 뱅킹 정보를 저장하고 관리하는 방법을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 은행 테이블

Financial Services Operations Core 테이블

레이블	테이블 이름	설명
자동 대출	sn_bom_auto_loan	모든 자동차 대출 기록을 저장합니다. 이 테이블은 대출 계좌〔sn_bom_loan_account〕 테이블을 확장합니다.
채권	sn_bom_bond	모든 본딩 정보를 저장합니다. 보안〔sn_bom_security〕 테이블을 확장합니다.
비즈니스 예금 증서	sn_bom_b2b_certificate_of_deposit	테이블에는 기업이 일정 기간 동안 돈을 예치하고 고정 이자를 받을 수 있는 금융 계좌 유형인 예금 증서 계좌의 세부 정보가 저장됩니다.
기업 입출금 계좌	sn_bom_b2b_checking_account	소비자에 대한 모든 당좌 예금 계좌 기록을 저장합니다. 입금 계좌〔sn_bom_deposit_account〕 테이블을 확장합니다.
비즈니스 신용 카드	sn_bom_b2b_credit_card	기업이 필요에 맞는 혜택을 통해 외상으로 상품이나 서비스를 구매할 수 있도록 설계된 신용 카드 유형의 세부 정보를 저장하는 테이블입니다.
기업 여신한도	sn_bom_b2b_line_of_credit	비즈니스 대출 고객의 모든 신용 한도 기록을 저장합니다. 신용 한도 테이블을 확장합니다.
기업 저축 계좌	sn_bom_b2b_saving_account	비즈니스 고객의 모든 저축 계좌(예금 계좌 유형) 기록을 저장합니다. 입금 계좌〔sn_bom_deposit_account〕 테이블을 확장합니다.
환불 이유 코드	sn_bom_chargeback_reason_codes	환불 이유 코드는 카드 소유자가 거래에 대해 이의를 제기하는 이유를 분류하는 데 사용되는 숫자 코드입니다. 이들은 Visa, Mastercard, American Express와 같은 카드 네트워크에서 제공합니다. 표에는 이러한 이유 코드에 대한 세부 정보가 있습니다.
상용 부동산 대출	sn_bom_commercial_real_estate_loan	모든 상업용 부동산 대출 기록을 저장합니다. 대출 계좌〔sn_bom_loan_account〕 테이블을 확장합니다.
차량 대출	sn_bom_commercial_vehicle_loan	모든 차량 대출 기록을 저장합니다. 대출 계좌

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.
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 Covenant 기본 테이블을 확장합니다.
보장 사양	sn_bom_coverage_specification	적용 범위 사양은 제품 적용 범위 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 제품의 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 보유한 속성의 세부 정보가 있습니다. 예를 들어 고객이 보유하고 있는 차량 및 부동산 위치를 보유합니다.
데이터 수정 백업	sn_bom_data_fix_backup	한 테이블에서 다른 테이블로 데이터를 마이그레이션하는 동안 기록을 백업하는 테이블
입금 계좌	sn_bom_deposit_account	모든 입금 계좌 – 당좌 예금 및 저축 기록을 저장합니다. 금융 계좌 〔sn_bom_financial_account〕 테이블을 확장합니다.
장비 대출	sn_bom_equipment_loan	모든 장비 대출 기록을 저장합니다. 이 테이블은 대출 계좌 〔sn_bom_loan_account〕 테이블을 확장합니다.
ETF	sn_bom_etf	모든 ETF 정보를 저장합니다. 이 테이블은 보안 〔sn_bom_security〕 테이블을 확장합니다.
수익	sn_bom_exchange	
금융 계좌	sn_bom_financial_account	모든 금융 계좌(예금 계좌, 대출 계좌, 신용 카드 계좌, 신용 한도 계좌 및 보험 증권 계좌)를

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
		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	모든 금융 서비스(RDC 서비스 및 전신 송금 서비스)를 저장합니다. 판매된 제품 〔sn_install_base_sold_product〕 테이블을 확장합니다.
금융 서비스 금융 계좌	sn_bom_m2m_service_financial_account	모든 금융 계좌(예금 계좌, 대출 계좌, 신용 카드 계좌, 신용 한도 계좌 및 보험 증권 계좌)를 저장합니다. 판매된 제품 〔sn_install_base_sold_product〕 테이블을 확장합니다.
금융 서비스 사용자	sn_bom_m2m_service_user	금융 서비스 계정에 대한 사용자 상세 정보 저장
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 재무 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. 금융 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	문의 작업, 청구 작업, 신용 작업 및 대출 작업과 같은 모든 재무 작업을 저장합니다. 산업 작업 〔sn_ind_task〕 테이블을 확장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.
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 정책 시나리오에서 이 테이블은 고용주의 그룹 구성원 세부 정보를 보유할 수 있습니다.
보유액	sn_bom_holding	보유 정보를 저장합니다.
보유 로트	sn_bom_holding_lot	로트 정보를 보관합니다.
피보험자 재산	sn_bom_insured_property	피보험자 재산 테이블은 고객 재산을 참조하며 보험 증권이 적용되는 고객의 재산을 포함합니다.
투자 계좌	sn_bom_investment_account	모든 투자 계정 기록을 저장합니다. 금융 계좌(sn_bom_financial_account) 테이블을 확장합니다.
꺾은선형	sn_bom_line	판매된 제품에 속한 라인 항목에 대한 요청이 이루어질 때 케이스의 케이스 라인을 보유하는 상위 테이블입니다. 예를 들어 보험 서비스 사례에서 정책 적용 범위 변경 요청이 이루어지면 정책 적용 범위의 보장 라인 항목을 서비스 앱의 이 테이블에서 확장된 라인 테이블에 보관할 수 있습니다. 이렇게 하면 케이스를 처리할 때 보험 정책 범위 기록에 직접 변경되지 않고 케이스가 승인 및 종결된 후에만 업데이트가 수행됩니다.
신용 한도	sn_bom_line_of_credit	모든 신용 계좌 기록을 저장합니다. 금융 계좌(sn_bom_financial_account) 테이블을 확장합니다.
대출 계좌	sn_bom_loan_account	모든 대출 계좌 기록을 저장합니다. 금융 계좌(sn_bom_financial_account) 테이블을 확장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
위치	sn_bom_location	고객 재산
판매자 범주 코드	sn_bom_merchant_category_code	
주택 담보 대출	sn_bom_mortgage	모든 모기지 계정 기록을 저장합니다. 대출 계좌 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다.
운영 지침	sn_bom_b2b_operating_instruction	비즈니스 계정에 운영 지침을 저장할 테이블입니다. 예를 들어, 서명할 수 있는 서명인과 재정 한도가 있는 비즈니스 당좌 예금 계좌에서.
운영 지침	sn_bom_operating_instruction	개인 계정에 운영 지침을 저장할 테이블입니다. 예를 들어, 개인 당좌 예금 계좌에서 계좌 운영에 대한 지침을 제공하거나 서명할 수 있는 서명자는 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, 펄스.
개인 예금 증서	sn_bom_certificate_of_deposit	표에는 개인이 일정 기간 동안 돈을 예치하고 고정 이자를 받을 수 있는 금융 계좌 유형인 예금 증서 계좌의 세부 정보가 저장됩니다.
개인 입출금 계좌	sn_bom_checking_account	소비자에 대한 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 세부 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 계좌 기록을 저장합니다. 대출 계좌 [sn_bom_loan_account] 테이블을 확장합니다.
개인 저축 계좌	sn_bom_saving_account	고객이 돈을 입금하고 이자를 받을 수 있는 은행 계좌

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
		유형의 상세 정보를 저장하는 테이블입니다.
보험 보장	sn_bom_policy_coverage	정책 적용 범위 테이블에는 보험 정책에 대해 정의된 적용 범위가 포함됩니다.
보험 관계자	sn_bom_policy_participant	보험 관계자 테이블에는 보험 증권에 정의된 참가자가 포함됩니다.
보험 관계자 역할	sn_bom_policy_participant_insured_property	보험 관계자 역할 테이블에는 보험 증권에 정의된 참가자가 수행한 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 〔sn_bom_service〕 테이블을 확장합니다.
RDC 사용자	sn_bom_m2m_rdc_user	비즈니스 입금 계좌에 원격 입금 캡처 기능을 요청할 수 있는 권한이 있는 사용자의 상세 정보를 저장합니다
임차인 보험	sn_bom_renters_ins_policy	보험 개인 임차인 정책 테이블은 보험 정책에서 확장됩니다.
SBA 대출	sn_bom_sba_loan	모든 SBA(중소기업청) 대출 계좌 기록을 저장합니다. 대출 계좌 〔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 거래소(주식, 채권, 파생상품과 같은 증권을 사고 파는 시장)의 세부 정보를 저장하는 테이블입니다. 예: NYSE- 뉴욕 증권 거래소, 나스닥
서비스 정의	sn_bom_service_definition	재무 서비스 운영 애플리케이션의 모든

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
		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 엔터티 기준이 있습니다.	sn_bom_m2m_service_definition_customer_condition	서비스 정의와 엔터티 기준(sn_req_criteria_customer_condition) 사이의 m2m 테이블입니다.
자동 이체	sn_bom_b2b_standing_order	비즈니스 고객이 은행에 제공한 사전 승인된 지불 지침인 스탠딩 지침을 저장하는 테이블입니다. 예: 자동 청구 지불
자동 이체	sn_bom_standing_order	개별 고객이 은행에 제공한 사전 승인된 지불 지침인 스탠딩 지침을 저장하는 테이블입니다. 예: 자동 청구 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 계좌〔sn_bom_loan_account〕 테이블을 확장합니다.
대출 기간	sn_bom_term_loan	모든 기간 대출 계좌 기록을 저장합니다. 대출 계좌〔sn_bom_loan_account〕 테이블을 확장합니다.
거래	sn_bom_trad	투자자가 주문한 개별 주식 주문과 관련된 정보를 저장합니다.
트랜잭션	sn_bom_card_transaction	모든 카드 트랜잭션 기록을 저장합니다. 금융 거래〔sn_bom_transaction〕 테이블을 확장합니다.
트랜잭션	sn_bom_deposit_transaction	모든 입금 트랜잭션 기록을 저장합니다. 금융 거래〔sn_bom_transaction〕 테이블을 확장합니다.
트랜잭션	sn_bom_ins_policy_transaction	모든 보험 트랜잭션 기록을 저장합니다. 금융 거래〔sn_bom_transaction〕 테이블을 확장합니다.
트랜잭션	sn_bom_investment_transaction	모든 투자 트랜잭션 기록을 저장합니다. 금융 거래〔sn_bom_transaction〕 테이블을 확장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
트랜잭션	sn_bom_line_of_credit_transaction	모든 신용 거래 기록을 저장합니다. 금융 거래 〔sn_bom_transaction〕 테이블을 확장합니다.
트랜잭션	sn_bom_loan_transaction	모든 대출 트랜잭션 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

FSO 핵심 보험 테이블

이 섹션에서는 FSO Core의 보험 테이블과 보험 데이터를 처리하는 방법에 대해 설명합니다.

설치된 보험 테이블

Financial Services Operations Core 테이블

레이블	테이블 이름	설명
비즈니스 소유자 보험	sn_bom_bo_ins_policy	보험 증권
클레임 기반	sn_bom_claim_base	클레임 기준은 모든 보험 앱 관련 클레임 케이스 유형이 확장되는 테이블입니다. 이 테이블에는 보험 클레임 케이스 유형 간에 사용할 수 있는 모든 공통 속성이 포함되어 있습니다.
상업용 자동 보험	sn_bom_ca_ins_policy	보험 상업용 자동 정책 테이블은 보험 정책에서 확장되었습니다.
상업용 부동산 보험	sn_bom_cp_ins_policy	보험 증권에서 확장된 보험 상업용 부동산 증권 테이블.
상업 출장 정책	sn_bom_ct_ins_policy	보험 계약자에게 발급된 상업 출장 보험에 대한 정보를 저장합니다. 보험 증권 〔sn_bom_ins_policy〕을 연장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
상업용 종합 보험	sn_bom_cu_ins_policy	보험 증권에서 확장된 보험 상업 우산 보험 테이블.
콘도 보험	sn_bom_condo_ins_policy	보험 정책에서 확장된 보험 개인 콘도 정책 테이블.
농장 목장 보험	sn_bom_fr_ins_policy	보험 상업 농장 목장 정책 테이블은 보험 정책에서 확장되었습니다.
일반 책임 보험	sn_bom_gl_ins_policy	보험 일반 책임 정책 테이블은 보험 정책에서 확장됩니다.
단체 장애 보험 증권	sn_bom_group_disability_ins_policy	보험 그룹 장애 정책 테이블은 보험 정책에서 확장됩니다.
단체 생명 보험 증권	sn_bom_group_life_ins_policy	보험 증권에서 확장된 보험 그룹 생명 보험 테이블입니다.
주택 소유주 보험	sn_bom_homeowner_ins_policy	보험 주택 소유자 정책 테이블은 보험 정책에서 확장됩니다.
개인 장애 보험	sn_bom_indiv_disab_policy	보험 정책에서 확장된 보험 개인 장애 정책 테이블입니다.
개인 생명 보험	sn_bom_indiv_life_policy	보험 개인 생명 보험 테이블은 보험 정책에서 확장됩니다.
보험 증권	sn_bom_ins_policy	모든 보험 증권 계좌 기록을 저장합니다. 판매된 제품 〔sn_install_base_sold_product〕 테이블을 확장합니다.
피보험자 재산	sn_bom_insured_property	피보험자 재산 테이블은 고객 재산을 참조하며 보험 증권이 적용되는 고객의 재산을 포함합니다.
건물주 보험	sn_bom_landlord_ins_policy	보험 집주인 정책 테이블은 보험 정책에서 확장되었습니다.
개인 자동 보험	sn_bom_auto_ins_policy	보험 정책에서 확장된 보험 개인 자동차 정책 테이블.
개인 출장 정책	sn_bom_pt_ins_policy	보험 계약자에게 발급된 개인 출장 보험에 대한 정보를 저장합니다. 보험 증권 〔sn_bom_ins_policy〕을 연장합니다.
개인 종합 보험	sn_bom_pu_ins_policy	보험 개인 우산 정책 테이블 보험 정책의 확장.
보험 보장	sn_bom_policy_coverage	정책 적용 범위 테이블에는 보험 정책에 대해 정의된 적용 범위가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
보험 관계자	sn_bom_policy_participant	보험 관계자 테이블에는 보험 증권에 정의된 참가자가 포함됩니다.
보험 관계자 역할	sn_bom_policy_participant_insured_property	보험 관계자 역할 테이블에는 보험 증권에 정의된 참가자가 수행한 역할이 포함됩니다.
임차인 보험	sn_bom_renters_ins_policy	보험 개인 임차인 정책 테이블은 보험 정책에서 확장됩니다.
트랜잭션	sn_bom_ins_policy_transaction	모든 보험 트랜잭션 기록을 저장합니다. 금융 거래 (sn_bom_transaction) 테이블을 확장합니다.

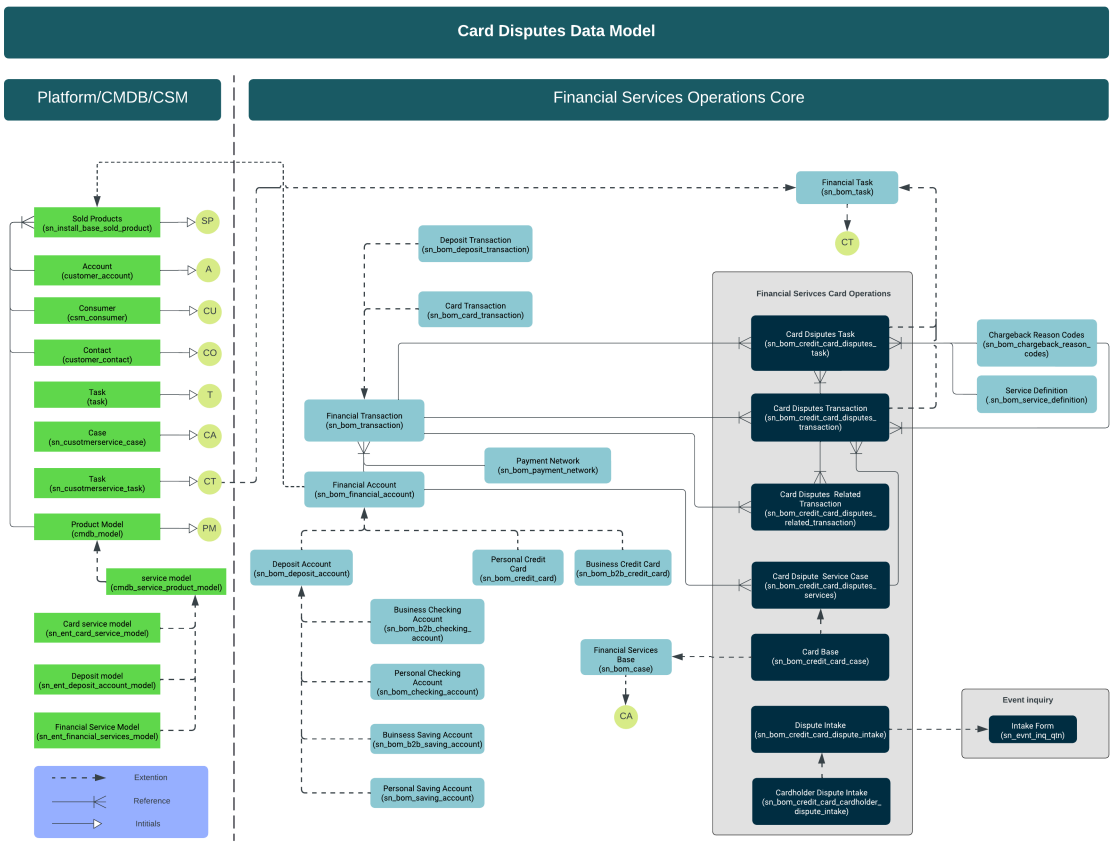
카드 분쟁 데이터 모델

이 섹션에서는 카드 분쟁 데이터 모델 및 분쟁 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블에 대해 간략하게 설명합니다.

카드 분쟁 데이터 모델

다음 다이어그램은 카드 분쟁 데이터 모델 내의 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.

분쟁 데이터 모델



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 테이블

엔터티	테이블 이름	수행 가능 작업
분쟁 작업	sn_bom_credit_card_disputes_task	분쟁 작업을 추적하고 관리합니다. 재무 작업 테이블(sn_bom_task)을 확장합니다.
분쟁 거래	sn_bom_credit_card_disputes_transaction	모든 신용 카드 분쟁 거래를 저장합니다.
기업 입출금 계좌	sn_bom_b2b_checking_account	비즈니스 고객에 대한 당좌 예금 계좌 데이터를 저장합니다. 입금 계좌 테이블(sn_bom_deposit_account)을 확장합니다.
기업 저축 계좌	sn_bom_b2b_saving_account	비즈니스 고객을 위한 저축 계좌 데이터를 저장합니다. 입금 계좌 테이블(sn_bom_deposit_account)을 확장합니다.
입금 계좌	sn_bom_deposit_account	모든 당좌 예금 및 저축 계좌 기록을 관리합니다. 재무 계좌 테이블(sn_bom_financial_account)을 확장합니다.
금융 계좌	sn_bom_financial_account	예금, 대출, 신용 카드, 신용 한도 및 보험 증권 계좌를 보관합니다. 판매된 제품 테이블(sn_install_base_sold_product)을 확장합니다.
금융 작업	sn_bom_task	문의, 청구, 신용 및 대출과 같은 재무 작업을 관리합니다. 산업 작업 테이블(sn_ind_task)을 확장합니다.
금융 거래	sn_bom_transaction	예금, 대출 및 신용 카드 계정 전반의 모든 금융 거래를 추적합니다.
신용 한도	sn_bom_line_of_credit	신용 계좌 기록을 저장합니다. 재무 계좌 테이블(sn_bom_financial_account)을 확장합니다.
개인 입출금 계좌	sn_bom_checking_account	개별 소비자에 대한 당좌 예금 계좌 데이터를 저장합니다. 입금 계좌 테이블(sn_bom_deposit_account)을 확장합니다.
서비스 정의	sn_bom_service_definition	워크플로우 전반에 사용되는 서비스 정의를 구성합니다. 서비스 정의 테이블

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	수행 가능 작업
		(sn_case_type_selection)을 확장합니다.
카드 트랜잭션	sn_bom_card_transaction	카드 기반 거래 기록 저장 재무 트랜잭션 테이블 (sn_bom_transaction)을 확장합니다.
입금 트랜잭션	sn_bom_deposit_transaction	예금 거래 기록을 저장합니다. 재무 트랜잭션 테이블 (sn_bom_transaction)을 확장합니다.
신용 트랜잭션	sn_bom_line_of_credit_transaction	신용 거래 라인 저장; 재무 트랜잭션 테이블 (sn_bom_transaction)을 확장합니다.
Visa 분쟁 처리 접수	sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire	Visa 분쟁 설문지 질문 및 응답을 캡처합니다. 접수 양식 테이블 (sn_evnt_inq_qtn)을 확장합니다.
Visa 분쟁 카드 소유자 정보 수집	sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_info	사용자의 Visa 분쟁 응답을 저장합니다. Visa 분쟁 접수 테이블 (sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire)을 확장합니다.
CRB 지역 유형	sn_bom_visa_cp_crb_region_type	Visa CRB(카드 복구 게시판) 지역 상세 정보를 저장합니다.
Mastercard 환불 이유 코드 메시지	sn_bom_mcard_cp_mastercard_chargeback_reason_codes	Mastercard 청불 거절 이유 코드 및 메시지를 저장합니다.
판매된 제품	sn_install_base_sold_product	계정 또는 소비자에게 판매된 제품 및 서비스를 추적합니다.
제품 모델	cmdb_model	서비스, 하드웨어, 소프트웨어 및 소모품에 대한 제품 모델을 구성합니다.
카드 분쟁 서비스 케이스	sn_bom_credit_card_disputes_services	에이전트가 시작한 카드 분쟁 케이스를 생성하고 추적합니다.
카드 서비스 모델	Sn_ent_card_service_model	카드 제품 정보를 저장합니다.
예금 모델	sn_ent_deposit_account_model	저축 예금 또는 당좌 예금 계좌와 같은 예금 상품 모델을 정의합니다.
케이스	sn_customerservice_case	카드 분쟁 케이스와 같은 고객 질문, 문제 및 해결 방법을 관리합니다.
작업	작업	케이스 관리와 관련된 작업 진행 상황을 추적합니다.
작업	sn_customerservice_task	고객 서비스 관련 작업을 중앙 집중화하고 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	수행 가능 작업
카드 분쟁 관련 거래	sn_bom_credit_card_disputes_related_transaction	카드 분쟁과 관련된 거래를 저장합니다.
서비스 정의	sn_case_type_selection	서비스를 케이스 유형에 연결하고 요청 유형을 정의합니다.
접수 양식	sn_evt_inq_qtn	요청 관련 질문과 응답을 저장합니다.
개인 저축 계좌	sn_bom_saving_account	개별 저축 계좌 데이터를 저장합니다.
결제 네트워크	sn_bom_payment_network	Visa Interlink, Pulse와 같은 결제 처리 네트워크 정보를 저장합니다.
비즈니스 신용 카드	sn_bom_b2b_credit_card	비즈니스 신용 카드 세부 정보 및 사용 데이터를 저장합니다.
개인 신용 카드	sn_bom_credit_card	개별 신용 카드 세부 정보를 저장합니다.
환불 이유 코드	sn_bom_chargeback_reason_codes	카드 네트워크별로 환불 사유를 분류하고 저장합니다.
금융 서비스 기본	sn_bom_case	분쟁 및 사기 조사를 포함한 모든 재무 케이스 기록을 관리합니다.
계정	customer_account	고객 계정 기록을 저장하고 관리합니다.
소비자	csm_consumer	B2C(개인) 고객에 대한 정보를 저장합니다.
연락처	customer_contact	고객 연락처 정보를 관리합니다.

분쟁 결정 테이블

의 분쟁 관리 결정 테이블은 카드 분쟁 처리를 위한 결정 논리를 제공합니다.

다음 표에는 에서 사용되는 결정 테이블이 나열되어 있습니다 분쟁 관리.

주: 여기에 표시된 규칙은 예제 규칙으로 제공됩니다. 자체 처리 정책을 반영하도록 검토하고 구성합니다.

분쟁 관리 결정 테이블

결정 테이블	설명
내부 정책의 카드 분쟁 규칙	분쟁 케이스의 상세 정보를 기반으로 적절한 재무 작업을 결정합니다. 결과는 다음과 같습니다. • 즉각적인 임시 크레딧 • 즉각적인 최종 크레딧 • 거부 • 크레딧 없음

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 관리 결정 테이블

결정 테이블	설명
	주: 사용자는 자체 정책에 따라 바로 사용 가능한 규칙을 확장할 수 있습니다.
환불 분쟁 이유 코드 결정	케이스 분류 및 다음 질문에 대한 응답을 기반으로 Visa 분쟁에 대한 환불 이유 코드를 결정합니다. • 이 거래에 대해 잘못된 것은 무엇입니까? • 이 분쟁의 원인은?
Mastercard 환불 분쟁 이유 코드 결정 메시지	환불 이유 코드를 결정합니다.
카드 네트워크별 환불 하위 플로우 결정	환불 분쟁 이유 코드를 업데이트할지 여부를 결정합니다.
분쟁 범주 결정	다음 질문에 대한 응답에 따라 분쟁 케이스 범주를 결정합니다. • 판매자와 구매를 알고 있습니까? • 거래에 대한 권한을 부여했습니까? • 어떤 문제가 발생했습니까?
질문서 테이블 및 보기 결정	가상 사용자, 카드 네트워크 및 범주를 기준으로 분쟁 케이스 질문서를 결정하는 데 사용됩니다.
Reg E 해결일	케이스에 대한 Reg E 해결일을 결정합니다. 기본 기간은 45일로 설정됩니다.

관련 정보

결정 테이블

지불 카드

이 지불 카드 애플리케이션은 발급에서 서비스에 이르기까지 전체 카드 수명 주기에서 사용할 수 있는 결제 카드의 세부 정보를 저장합니다.

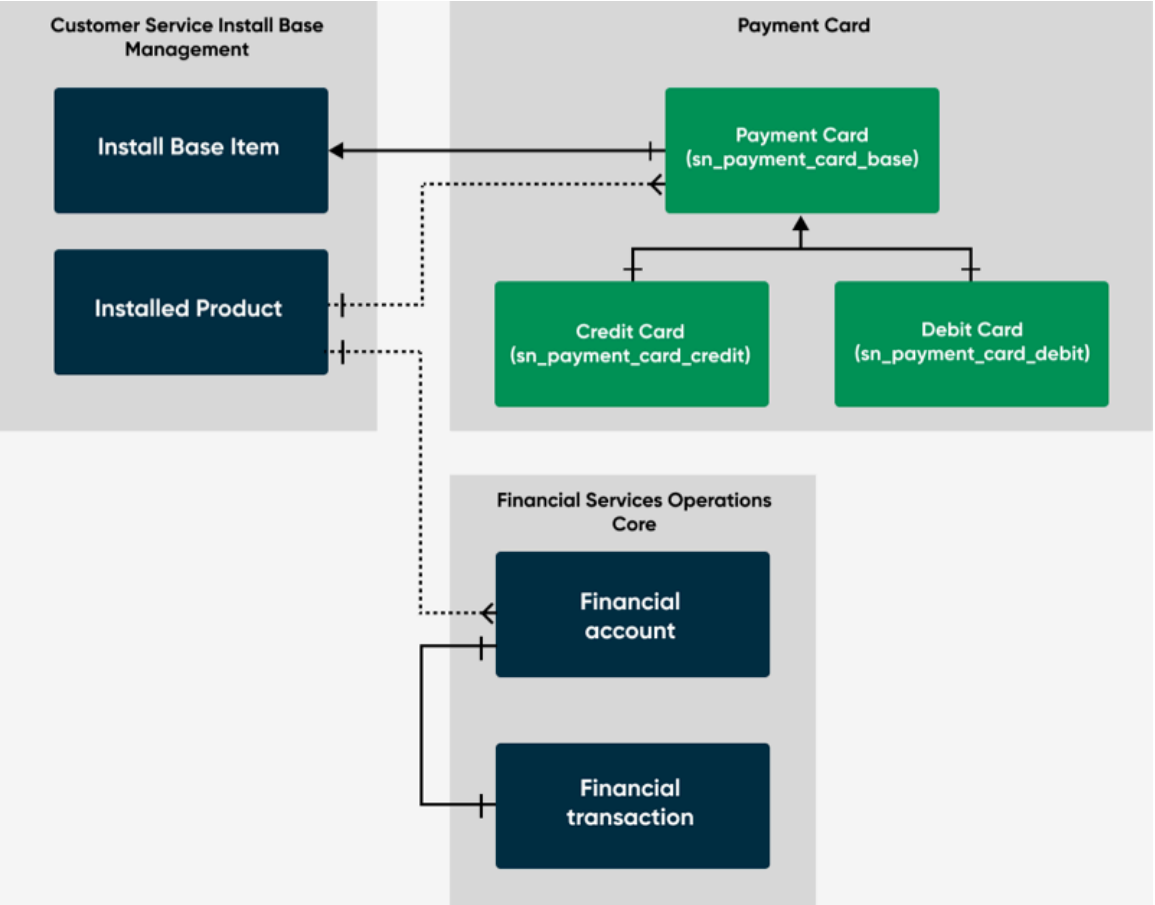
지불 카드 개요

지불 카드 애플리케이션은 사용자에게 발급된 결제 카드를 나타내는 데이터 모델입니다. 신용 카드 및 직불 카드를 포함한 여러 지불 카드 유형을 지원합니다.

또한 기본 계정 번호(PAN)와 같은 민감한 데이터에 대해 토큰화된 값을 저장할 수 있습니다.

의 지불 카드 카드는 의 Financial Services Operations Core금융 계좌와 연결할 수 있습니다. 그런 다음 이 관계를 분쟁 카드 트랜잭션이 재무 서비스 운영 포함된 신용 카드 또는 직불 카드 선택과 같이 카드 계정을 포함하는 (FSO) 워크플로우에서 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 카드 액세스

지불 카드 에 포함되어 Financial Services Operations Core있습니다.

지불 카드 테이블

이 섹션에서는 애플리케이션의 테이블에 지불 카드 대해 설명하고 실제 결제 카드 정보를 저장하고 관리하는 방법을 보여줍니다.

지불 카드 설치되는 테이블

지불 카드 테이블

테이블	설명
결제 카드 〔sn_payment_card_base〕	다양한 지불 카드의 세부 정보가 들어있는 상위 테이블입니다. 설치 기반 항목 〔sn_install_base_item〕 테이블을 확장합니다.
신용 카드 〔sn_payment_card_credit〕	신용 카드 세부 정보를 포함합니다. 결제 카드 〔sn_payment_card_base〕 테이블을 확장합니다.
직불 카드 〔sn_payment_card_debit〕	직불 카드의 세부 정보를 포함합니다. 결제 카드 〔sn_payment_card_base〕 테이블을 확장합니다.

확장된 모델 및 자산 클래스 테이블

확장된 모델 및 자산 클래스 스토어 응용 프로그램에는 시스템 및 스마트 카드 모델 〔sn_ent_system_smart_card_model〕을 확장하는 결제 카드 모델 [sn_ent_payment_card_model] 테이블이 포함되어 있습니다. 이 표는 지불 카드를 물질적, 물리적 상품으로 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 확장된 모델 및 자산 클래스 스토어 애플리케이션 문서를 참조하십시오.

관련 정보

확장된 모델 및 자산 클래스 스토어 애플리케이션

지불 카드 역할

이 섹션에서는 애플리케이션에서 결제 카드 지불 카드 관리와 관련된 핵심 역할에 대해 간략하게 설명합니다.

지불 카드 설치되는 역할

지불 카드 역할

역할 이름 **[name]**	설명
결제 카드 관리자 (payment_card_admin)	테이블에 대한 생성, 읽기, 쓰기 및 삭제 권한입니다.
결제 카드 리더기 (payment_card_reader)	결제 카드 테이블에 대한 읽기 권한입니다.
결제 카드 작성기 (payment_card_writer)	결제 카드 테이블에 대한 생성, 읽기 및 쓰기 액세스 권한입니다.
신용 카드 리더기 (credit_card_reader)	신용 카드 테이블에 대한 읽기 권한입니다.
직불 카드 리더기 (debit_card_reader)	직불 카드 테이블에 대한 읽기 권한입니다.

Insurance Claims Core

보험 클레임 Core 애플리케이션에는 조직에서 비즈니스 요구에 맞는 유연한 데이터 구조를 만드는 데 사용할 수 있는 일반 클레임 데이터 모델 구성요소 및 승인 엔진을 제공하는 프레임워크가 포함되어 있습니다.

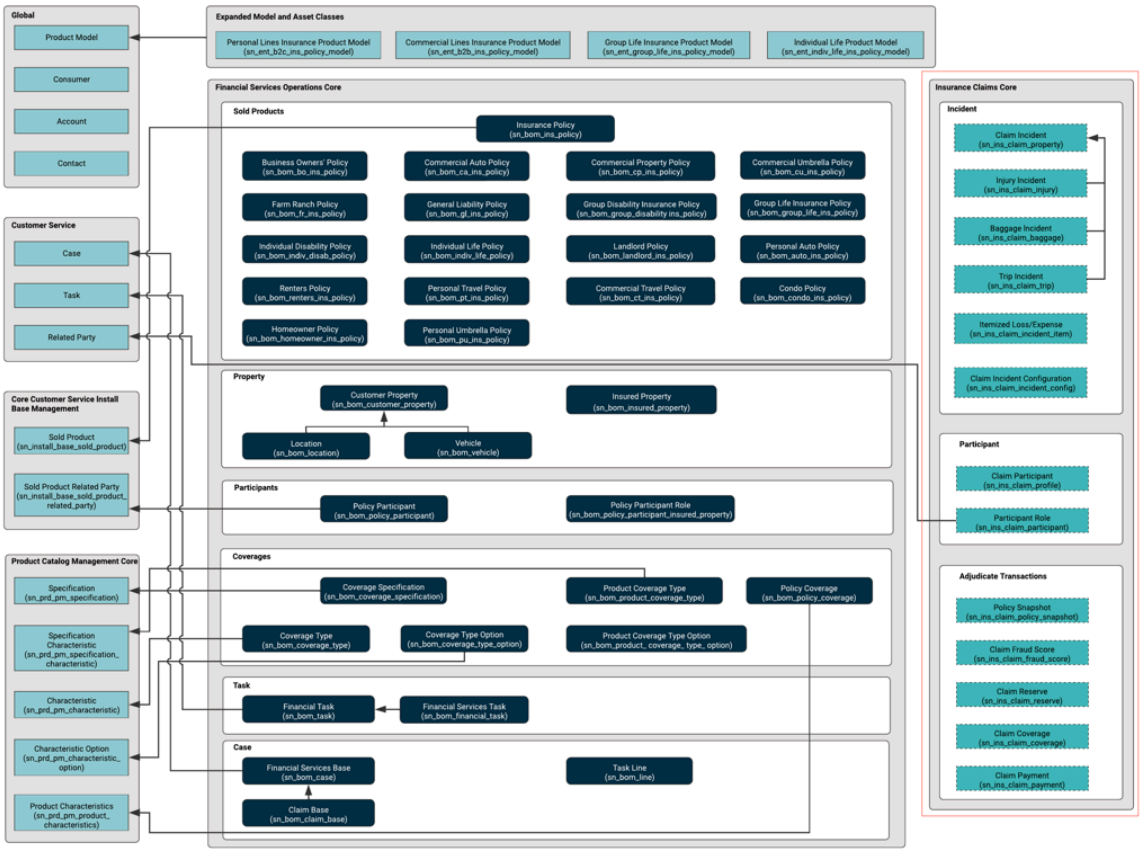
보험 청구 **Core** 소개

보험 클레임 코어 애플리케이션에는 다양한 비즈니스 라인에 대한 보험 클레임 프로세스에 필요한 모든 공통 엔터티가 포함되어 있습니다. 금융 기관은 보험 청구와 관련된 다른 모든 애플리케이션에 이러한 공통 엔터티를 사용할 수 있습니다. 보험 클레임 코어 애플리케이션의 주요 구성요소는 클레임 속성, 클레임 참가자, 클레임 범위, 클레임 준비금, 클레임 지불, 승인 엔진 및 유효성 검사와 같은 데이터 모델입니다.

클레임 준비금 및 클레임 지불 구성요소에는 승인 프로세스를 위한 클레임 승인 엔진이 있습니다. 이 승인 엔진은 ServiceNow AI Platform sysapproval_approver 테이블과 함께 결정 테이블과 플로우로 구성되어 요청이 회사 지침에 따라 정확하고 모니터링되도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 클레임 코어에 대한 개략적인 개요



보험 클레임 코어 테이블

이 섹션에서는 보험 클레임 Core의 보험 테이블과 보험 데이터를 처리하는 방법에 대해 설명합니다.

설치되는 테이블

다음 테이블에는 보험 클레임 Core와 함께 설치되는 테이블이 나열되어 있습니다.

보험 클레임 코어 테이블

테이블	설명
클레임 범위 [sn_ins_claim_coverage]	클레임에 대한 보험 증권의 적용 범위를 저장합니다.
클레임 인시던트 〔sn_ins_claim_속성〕	보험에 가입한 속성에 대한 상세 정보 또는 클레임에 보고된 손실 인시던트와 관련된 기타 자산에 대한 상세 정보를 저장합니다.
클레임 참가자 [sn_ins_claim_profile]	클레임 프로세스에 관련된 모든 참가자에 대한 상세 정보를 저장합니다. 사람일 수도 있고 회사일 수도 있습니다. 예를 들어, 피보험자 운전자, 다른 차량의 운전자 또는 평가에 관련된 외부 전문가 등이 있습니다. 이러한 세부 정보는 보장에 대한 청구를 하기 위해 관련 엔터티로 또는 지불이 이루어지는 수취인으로 사용될 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 클레임 코어 테이블

테이블	설명
참가자 역할 [sn_ins_claim_participant]	참가자가 부상자인지, 피보험자인지 또는 보고 당사자인지 여부와 같은 책임 관련 상세 정보를 저장합니다.
클레임 준비금 [sn_ins_claim_reserve]	보장 및 엔터티 조합에 대해 생성된 예약 금액을 저장합니다.
클레임 지불 [sn_ins_claim_payment]	클레임 정산을 위한 준비금에 대해 생성된 지불 금액에 대한 상세 정보를 저장합니다. 주: 클레임 준비금과 지불 모두 시스템 속성에 따라 승인 프로세스에 대한 클레임 승인 엔진이 예약 기록 또는 지불에 대해 호출될 수 있습니다.
부상 인시던트 [sn_ins_claim_injury]	클레임에 대한 참가자 부상 상세 정보를 저장합니다.
보험 스냅샷 [sn_ins_claim_policy_snapshot]	정책 번호, 발효 날짜, 만료 날짜 및 기타 세부 정보를 포함하여 인시던트 날짜에 특정한 정책 정보를 저장합니다.
클레임 인시던트 구성 〔sn_ins_claim_incident_config〕	애플리케이션의 일부로 보험 청구 만들 수 있는 클레임 인시던트에 대한 구성을 정의합니다. 이 테이블을 사용하여 다음을 정의합니다. • 클레임 인시던트의 이름 및 간단한 설명 • 클레임 인시던트 테이블 이름 • 표시되는 아이콘 • 조정자 작업 서비스 정의 • 상위 서비스 정의 • 손실을 항목화할 수 있는지 여부 • 조정자 작업이 인시던트별 또는 인시던트 유형별로 생성되는지 여부(예: 모든 수하물 클레임 인시던트에 대한 단일 작업) • Playbook에서 서비스 정의의 표시 순서 • 서비스 정의가 UI에 표시되는지 여부 자세한 내용은 클레임 인시던트 구성 테이블 문서를 참조하십시오.
항목별 손실/경비 〔sn_ins_claim_incident_item〕	클레임의 항목별 손실 및 경비에 대한 정보를 저장합니다.
수하물 인시던트 〔sn_ins_claim_baggage〕	수하물 설명, 관련 항공편 세부 정보 및 청구인과 같은 수하물 분실 인시던트에 대한 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 클레임 코어 테이블

테이블	설명
여행 인시던트 (sn_ins_claim_trip)	인시던트에 대한 설명, 예약 번호 및 기타 지원 질문과 같은 출장 손실 인시던트에 대한 정보를 저장합니다.

보험 클레임 핵심 역할 및 속성

이 섹션에서는 보험 청구 관리와 관련된 핵심 역할을 간략하게 설명하고 해당 시스템 속성을 강조합니다.

설치되는 역할

보험 클레임 Core에는 ACL(접근 제어 목록) 및 읽기-쓰기 사용자 역할이 포함되어 있어 서로 다른 테이블에 대한 액세스를 제한할 수 있습니다.

Insurance Claims Core 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 [name]	설명
보험 클레임 코어 관리자 [sn_ins_claim.admin]	핵심 데이터를 포함한 모든 테이블에 대한 접근 권한을 생성, 읽기, 쓰기 및 삭제합니다.
보험 클레임 코어 준비금 작성기 (sn_ins_claim.예약_작성자)	클레임 예약 테이블에 대한 쓰기 권한입니다.
보험 클레임 코어 예약 판독기 (sn_ins_claim.예약_독자)	클레임 예약 테이블에 대한 읽기 권한입니다.
보험 클레임 핵심 속성 작성기 [sn_ins_claim.property_writer]	클레임 인시던트 테이블에 대한 쓰기 권한입니다.
보험 클레임 핵심 속성 판독기 [sn_ins_claim.property_reader]	클레임 인시던트 테이블에 대한 읽기 권한입니다.
보험 클레임 핵심 지불 작성기 (sn_ins_claim.결제_작성자)	클레임 지불 테이블에 대한 쓰기 권한입니다.
보험 클레임 핵심 지불 판독기 (sn_ins_claim.결제_리더)	클레임 지불 테이블에 대한 읽기 권한입니다.
보험 클레임 코어 참가자 작성자 (sn_ins_claim.참가자_작성자)	참가자 역할 테이블에 대한 쓰기 권한입니다.
보험 클레임 핵심 참가자 읽기 권한자 (sn_ins_claim.참가자_독자)	참가자 역할 테이블에 대한 읽기 권한입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
보험 클레임 핵심 보장 작성기 〔sn_ins_claim.커버리지_라이터〕	클레임 범위 테이블에 대한 쓰기 권한입니다.
보험 클레임 핵심 범위 독자 〔sn_ins_claim.커버리지_리더〕	클레임 범위 테이블에 대한 읽기 권한입니다.
보험 클레임 코어 클레임 부상 작성자 〔sn_ins_claim.부상_독자〕	클레임 부상 테이블에 대한 쓰기 권한입니다.
보험 클레임 코어 클레임 부상 판독기 〔sn_ins_claim.부상_작가〕	클레임 부상 테이블에 대한 읽기 권한입니다.
보험 클레임 코어 프로파일 판독기 〔sn_ins_claim.프로필_리더〕	클레임 참가자(프로파일) 테이블에 대한 읽기 권한입니다.
보험 클레임 코어 프로파일 작성자 〔sn_ins_claim.프로필_작성자〕	클레임 참가자(프로파일) 테이블에 대한 쓰기 권한입니다.
보험 스냅샷 판독기 [sn_ins_claim.policy_snapshot_reader]	정책 스냅샷 테이블에 대한 읽기 권한입니다.
정책 스냅샷 작성기 [sn_ins_claim.policy_snapshot_writer]	정책 스냅샷 테이블에 대한 쓰기 권한입니다.

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 사용할지 여부를 결정합니다.
클레임 준비금에 계층적 승인이 필요합니까?	sn_ins_claim.reserve_approval_is_sequential	활성화하면 관리자는 조정자가 검토를 위해 클레임 준비금 요청을 제출했다는 알림을 받습니다. 관리자에게 승인 권한이 없더라도 클레임 예약 승인 요청은 승인을 위해

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 시스템 속성

속성	이름	설명
		항상 순차적 주문을 모든 다음 수준 관리자에게 이동합니다. 비활성화하면 승인 요청은 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. 비활성화하면 승인 요청은 금액에 대한 승인 권한이 있는 관리자에게 직접 전달됩니다.

준비금 및 지불에 대한 승인 엔진

보험 클레임 코어에는 클레임 준비금 및 지불 승인 규칙 엔진이 포함되어 있습니다. 클레임 준비금 및 지불 승인 규칙 결정 테이블에서 찾을 수 있습니다.

이 결정 테이블은 두 개의 하위 플로우에 의해 실행됩니다.

- 클레임 예약 승인 플로우
- 클레임 지불 승인 플로우

다음으로 이동하여 이러한 하위 플로우를 검토할 수 있습니다. 모두 〉 프로세스 자동화 〉 워크플로우 스튜디오 〉 하위 플로우.

결정 테이블에 대한 입력은 다음과 같습니다.

- 활동: 예약/지불
- 제품: 보험 제품 모델
- 금액: 설정된 값보다 작거나 큰 금액

결정 테이블의 출력은 금액을 승인할 수 있는 가상 사용자의 제목입니다.

승인 엔진 속성

준비금 및 지불 승인 프로세스는 다음 위치에 있는 부동산에서 통제합니다. 모두 〉 보험 청구 운영 〉 속성. 각 속성에 대한 자세한 설명은 다음 문서를 참조하십시오 보험 클레임 핵심 역할 및 속성.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 원격 테이블

ServiceNow 금융 서비스 원격 테이블을 사용하여 핵심 시스템을 통합합니다. 이 기능을 사용하면 통합을 위해 데이터 모델을 다시 생성할 ServiceNow 필요가 없으므로 개발이 간소화됩니다.

Financial Services 원격 테이블 정보

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

원격 테이블은 뱅킹 ServiceNow AI Platform 애플리케이션과 통합된 재무 서비스 운영 기능입니다. 원격 테이블 작업에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 원격 테이블 .

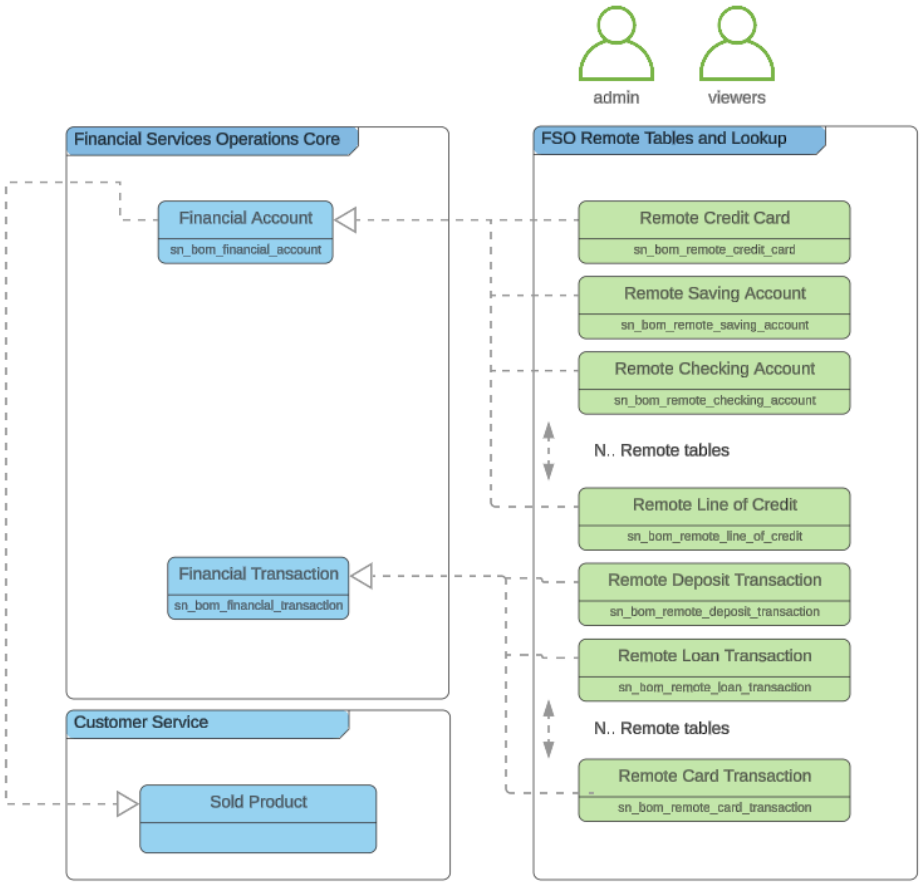
주요 기능

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

통합 아키텍처

Financial Services 원격 테이블을 사용하면 REST 또는 SOAP 서비스를 통해 외부 소스 또는 다른 인스턴스에서 데이터를 검색할 수 있습니다. 외부 소스 또는 다른 인스턴스에서 데이터를 검색하려면 스크립트 정의를 생성하고 원격 테이블에 연결해야 합니다. 스크립트 정의에 대한 자세한 정보 및 REST API 호출을 사용하여 금융 트랜잭션 상세 정보를 조회하는 예제는 다음을 참조하십시오. 기록 시스템에서 원격 정보 조회

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 조회 클라이언트 작업 설정

재무 서비스 원격 테이블 플러그인에 포함된 **UXF** 클라이언트 조회 작업은 FSO 조회 클라이언트 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 동작과의 통합이 필요합니다.

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

원격 테이블 통합 사용 사례에는 FSO 조회 클라이언트 작업 설정을 안내하는 단계가 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 원격 테이블 통합 설정 문서를 참조하십시오.

개발자 자원

원격 테이블에 대한 원격 데이터 옵션, 통합 방법 선택 또는 원격 테이블 통합 검토 사용 사례 수행에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

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

관련 정보

원격 테이블에 대한 스크립트 정의 생성

양식 작업 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양식에 대한 UXF 클라이언트 작업 생성

FSO 클라이언트 작업 조회

FSO 클라이언트 작업 조회

정의된 조건에 따라 테이블에서 기록을 조회합니다.

역할 및 가용성

필요한 역할: 관리자

필드

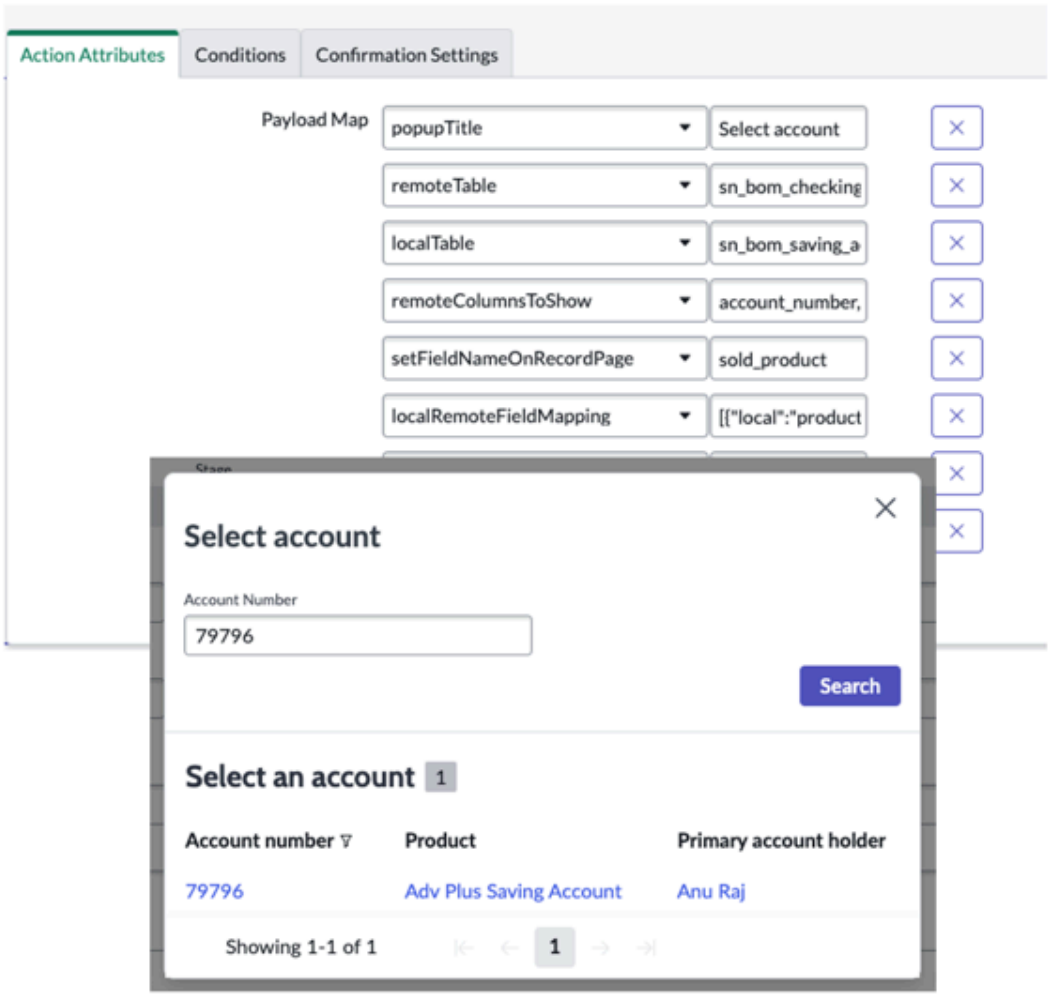
필드 데코레이터에서 작업 페이로드 정의를 선택하면 **UXF** 클라이언트에 대해 구성할 수 있는 작업 속성 세트가 활성화됩니다. 다음은 필드 데코레이터에서 구성할 수 있는 속성 목록입니다.

필드	설명
popupTitle	팝업 모달의 제목을 설정합니다.
remoteTable	조회를 위해 쿼리할 원격 테이블을 식별합니다.
remoteColumnsToShow	쿼리 시 목록에 열을 표시합니다.
setFieldNameOnRecordPage	선택 후 선택한 값을 지정된 필드에 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 내에서 목록의 제목을 지정합니다.

출력 예시

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":"product","remote":"product","unique":true,"local":"name","remote":"name "status","unique":false,"local":"balance","remote":"balance","unique":false〕
searchFields	〔"field":"consumer","name":"Consumer","filter":"LIKE","val":"","field":"name","name
listTitle	계정 선택

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 원격 테이블과 함께 설치되는 구성요소

재무 서비스 원격 테이블 애플리케이션을 설치하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 테이블

금융 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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 원격 테이블

레이블	이름
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
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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

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
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_정책_뷰어
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 증권	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 정책	sn_bom_remote.cu_ins_policy_viewer
입금 트랜잭션	sn_bom_remote.deposit_account_viewer
장비 대출	sn_bom_remote.장비_대출_뷰어
프랑스 보험 증권	sn_bom_remote.fr_ins_정책_뷰어
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_정책_뷰어
투자 계좌	sn_bom_remote.investment_account_viewer
투자 트랜잭션	sn_bom_remote.investment_account_viewer
집주인 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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
개인 대출	sn_bom_remote.personal_loan_viewer
PU 보험 증권	sn_bom_remote.pu_ins_policy_viewer
임차인 보험 증권	sn_bom_remote.renters_ins_policy_viewer
저축 계좌	sn_bom_remote.saving_account_viewer
SBA 대출	sn_bom_remote.sba_loan_viewer
학생 대출	sn_bom_remote.student_loan_viewer
대출 기간	sn_bom_remote.term_loan_viewer

의 고객 정보 센터 **FSO**

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

에이전트 또는 기고자는 고객 정보 탭의 (FSO) 작업 공간에서 고객 기록 재무 서비스 운영 에 대한 고객 정보 센터를 볼 수 있습니다.

용 고객 정보 센터 활성화 **FSO**

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

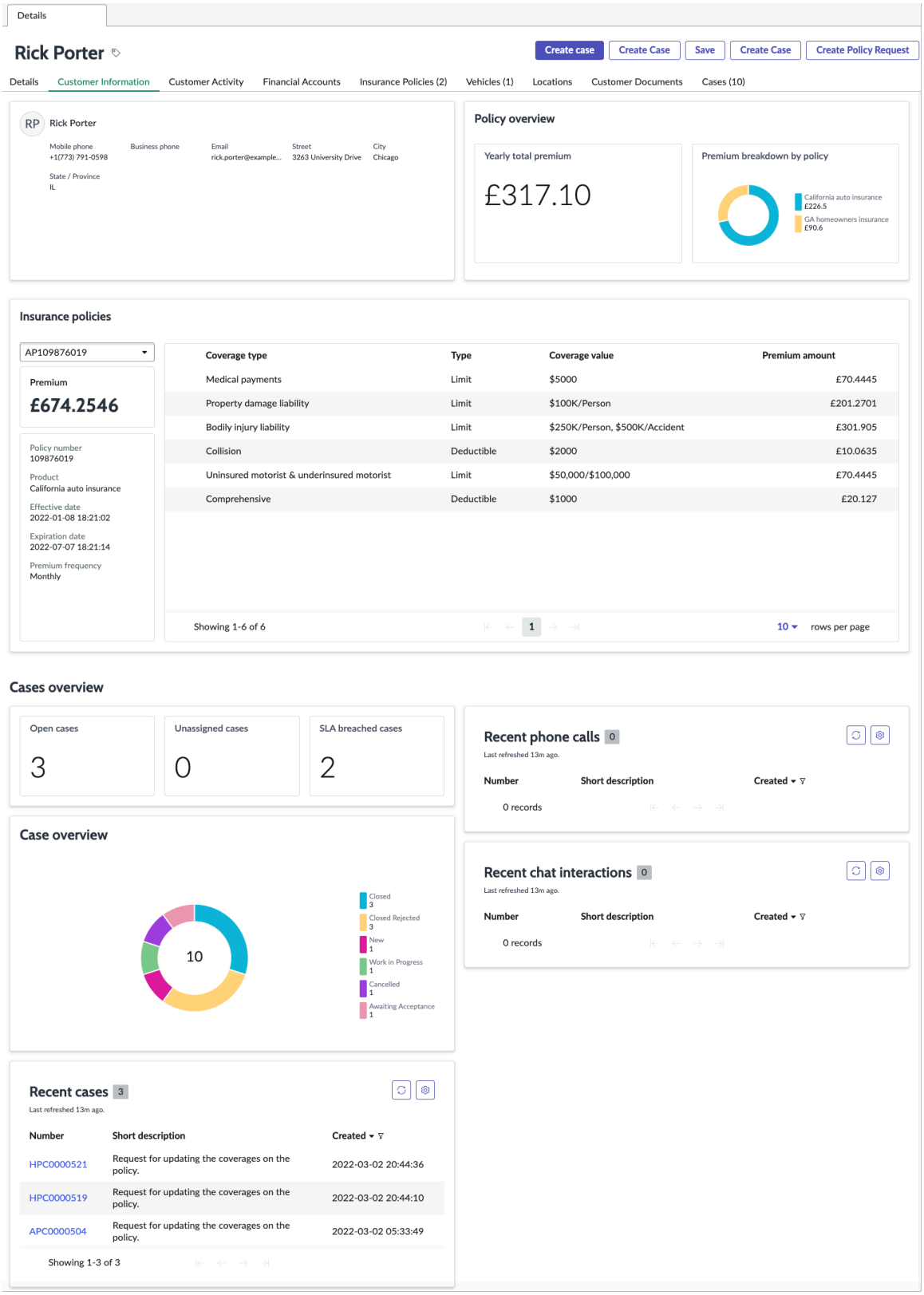
에이전트 또는 기고자는 고객 정보 탭의 작업 공간에 있는 FSO 상호작용, 케이스, 계정, 접촉 창구 또는 소비자 기록에 대한 고객 정보 센터를 볼 수 있습니다.

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 다양한 목록, 기록, 보고서, 보고서 그룹이 포함되어 있고 직접 만들 수도 있습니다. 데이터를 표시할 일 수를 구성할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 센터 액세스

고객 정보 센터에 접근하여 핵심 고객 정보에 대한 간략한 개요를 확인합니다. 이 정보는 지원 센터에 문의하는 고객에 대해 자세히 알아보는 데 도움이 됩니다.

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

이 태스크 정보
고객 정보 센터를 사용하여 핵심 고객 정보에 대한 빠른 인사이트를 얻을 수 있습니다. 금융 계좌별로 고객 정보를 필터링하여 필요한 정보에 접근할 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 설치된 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 사용하여 은행 업무에 대한 요청과 작업을 생성하고 관리할 수 있습니다.

1. 재무 데이터 임포트 계획 수립

   금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 금융 트랜잭션을 ServiceNow 재무 서비스 운영 Core 테이블로 임포트하는 방법을 이해합니다.

2. (선택 사항) 분기 운영 기능 사용

   분기 운영 기능을 활성화하면 관리자가 성과 메트릭을 보고 감독하는 지점의 케이스를 관리하여 위치 전체에서 운영 성과를 최적화할 수 있습니다.

3. 역할 및 가상 사용자 설정

   적절한 액세스를 보장하기 위해 고객 서비스 관리 및 FSO 애플리케이션에서 내부 및 외부 사용자를 구성합니다. 에이전트 커넥터 및 기고자 역할을 관련 CSM 산업 데이터 모델 및 사용자 역할과 결합하여 특정 계정에 대한 케이스 관리 및 지원을 간소화합니다.

4. 스크립트 포함 설정

   서버에서 실행되는 JavaScript를 저장하기 위한 스크립트 포함을 만듭니다.

5. 데이터 모델 설정

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

6. ACL 만들기

   접근 통제 규칙(ACL)을 작성하여 검토 필요 필드가 설정된 후 수정되지 않게 합니다.

7. 양식 뷰 설정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

양식 뷰는 사용자가 테이블과 관련된 데이터를 입력, 편집 및 볼 수 있는 사용자 인터페이스 또는 화면을 참조합니다.

8. 서비스 정의 구성

   새 서비스 정의 검토 또는 추가를 포함하여 재무 서비스 운영 애플리케이션에 대한 서비스 정의를 구성하고 수정합니다.

9. UI 작업 생성

   UI 작업을 만듭니다.

10. CSM Configurable Workspace 설정

    재무 서비스 운영 애플리케이션에서 CSM 구성 가능 작업 공간을 검토하여 비즈니스 요구 사항을 충족하는지 확인합니다. 필요에 따라 구성요소를 사용자 지정하고 에이전트가 고객과 소통하고, 질문에 답하고, 케이스를 생성하고, 문제를 해결할 수 있도록 설정합니다.

11. 결정 테이블 설정

    결정 테이블을 생성합니다.

12. 승인 엔진 설정

    비즈니스 요구 사항에 따라 보험 클레임 코어를 설정합니다.

13. 담당 규칙 구성

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

14. 플로우 구성

    재무 서비스 운영 애플리케이션에서 사용 가능한 플로우를 검토하여 비즈니스 요구에 맞는지 확인합니다. 기존 플로우를 사용자 지정하거나 필요에 따라 새 플로우를 생성합니다.

임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트

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

시작하기 전에

애플리케이션 범위가 Financial Services Operations Core. 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. 임포트의 소스 필드에서 외부 데이터 소스의 데이터를 임포트 세트로 업로드할 수 있는 소스를 선택합니다.
4. 제출을 클릭합니다.
   이제 임포트한 데이터를 새 임포트 세트 테이블에서 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Import Sets 주요 개념을 참조하십시오.

5. 변환 맵을 작성 하여 임포트 세트의 열과 대상 테이블의 열 간 필드 매핑을 정의합니다. 대상 테이블에 대한 자세한 내용은 의 Financial Services Operations Core테이블 항목을 참조하십시오.
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 임포트한 계정을 클릭합니다. 예를 들어, 당좌 예금 계좌에 대해 임포트된 기록을 보려면 당좌 예금 계좌를 클릭합니다.
   - 금융 거래의 경우 다음으로 이동 ## ### ## 〉금융 계좌 을 클릭하고 다음 단계를 수행합니다.
     a. 금융 거래를 임포트한 계좌(예: 당좌 예금 계좌)를 클릭합니다.
     b. 목록에서 계정을 열고 트랜잭션 관련 목록을 클릭합니다.
   - 금융 상품의 경우 다음으로 이동 ## ### ## 〉금융 제품 을 클릭하고 금융 상품을 임포트한 제품을 클릭합니다. 예를 들어, 예금 모델에 대해 임포트된 기록을 보려면 예금 모델을 클릭합니다.
   - 금융 기관의 경우 다음으로 이동 ## ### ## 〉금융 기관.

분기 작업 사용

관리자가 관리하는 지점 전체의 운영 성과 및 케이스를 볼 수 있도록 분기 운영 기능 집합을 활성화할 수 있습니다.

브랜치 뱅킹을 통해 은행은 광범위한 지점 네트워크를 통해 뱅킹 서비스를 제공할 수 있으며 고객은 가까운 지점에서 편리하게 뱅킹할 수 있는 옵션을 제공합니다. 용 FSO분기 운영 기능 사용 운영 관리를 담당하는 위치 관리자는 관리하는 분기에 대한 성과 메트릭을 보고 케이스를 보고 만들 수 있습니다.

에 대한 FSO 분기 작업에는 다음 구성요소가 포함됩니다.

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

FSO 분기 운영을 지원하는 애플리케이션

이러한 FSO 애플리케이션은 분기 위치 필드와 데모 데이터 구성요소를 설치하여 분기 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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Treasury Operations

분기 작업을 완전히 사용하려면 다음 추가 플러그인을 설치해야 합니다.

분기 운영을 활성화하는 데 필요한 플러그인

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

- 재무 서비스 운영 (FSO) 애플리케이션 플러그인 - 적용 가능한 FSO 애플리케이션 플러그인: 분기 운영 데모 데이터를 설치하고 케이스 테이블 및 기록에 분기 위치 필드를 추가합니다.
- Financial Services Operations Core애플리케이션 플러그인 - 애플리케이션 플러그인(sn_bom)은 Financial Services Operations Core 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 대시보드가 포함된 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://servicenow.com/docs/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 문서를 참조하십시오 비즈니스 위치 활성화 .

위치 관리자 기고자 작업 공간

위치 관리자 기고자 작업 공간에는 이러한 페이지가 포함되어 있습니다.

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

위치 관리자 기고자 역할은 랜딩 또는 지점 성과 지표 대시보드 페이지에서 지표 번호를 선택하여 세부 항목 목록 또는 KPI 세부 정보 퍼포먼스 분석 뷰로 드릴다운할 수 있습니다.

에 대한 재무 서비스 운영분석 및 보고에 대한 자세한 내용은 및 KPI 세부 정보 를 참조하십시오솔루션 구현 플랫폼 분석.

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 전체에서 팀과 비즈니스의 성과에 대한 운영 및 추세 인사이트를 얻을 수 있습니다. 대시보드에는 다음 메트릭이 표시됩니다.

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

표시기	설명
종결 케이스	지점에 대해 지난 30일 동안 종결된 케이스 수입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 수와 백분율이 표시됩니다.
SLA 충족	지점 위치의 지난 30일 동안 모든 FSO 케이스에서 충족된 SLA의 수와 백분율입니다. 총 백분율 아래에 현재 기간의 변경 수와 백분율이 표시됩니다.
SLA 위반됨	지점 위치의 지난 30일 동안 모든 FSO 케이스에서 위반된 SLA 수입니다.
CSAT 점수	지난 30일 동안 브랜치 위치에 대해 완료된 설문 조사를 기반으로 한 모든 FSO 케이스의 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	지점에 대해 SLA를 위반한 종결 케이스와 지난 30일 동안 SLA를 위반하지 않은 종결 케이스의 추세로, 주별 추세입니다.
종결, 오픈 및 생성된 케이스의 추세	종결된 케이스, 열린 케이스 및 지난 30일 동안 생성된 케이스의 추세로, 주별 추세입니다.

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

표시기	설명
고객 온보딩됨	지점 위치에 대해 지난 30일 동안 온보딩된 고객 수(주별 추세)입니다.
종결 케이스	지점 위치에서 SLA를 위반한 종결 케이스와 SLA를 위반하지 않은 종결 케이스의 수를 주별로 추세화한 것입니다.
SLA 충족	지점 위치의 지난 30일 동안 모든 FSO 케이스에서 충족된 SLA 비율입니다.
SLA 위반됨	지점 위치의 지난 30일 동안 모든 FSO 케이스에서 SLA를 위반한 비율입니다.
평균 종결 시간	브랜치 위치의 지난 30일 케이스 종결 평균 시간입니다.
생성된 〔애플리케이션〕 케이스의 추세	분기 위치에 대해 지난 30일 동안 생성된 애플리케이션 케이스의 추세(주별 추세)입니다.
초기 입금 수신됨	지점 위치에 대해 지난 30일 동안 개설된 당좌 예금 및 저축 예금 계좌에서 받은 초기 입금 금액입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
상각	지점 위치에 대해 지난 30일 동안 종결된 케이스의 상각 수입니다.

서비스 정의 구성

애플리케이션의 서비스에 재무 서비스 운영 대한 서비스 정의를 구성합니다. 애플리케이션과 함께 설치된 미리 정의된 서비스 정의를 검토 및 수정하거나 새로 추가할 수 있습니다.

시작하기 전에

서비스 정의를 구성하는 애플리케이션에 대한 범위가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 범위가 지정된 애플리케이션에 대해 애플리케이션 관리를 활성화하면 해당 애플리케이션에 대한 ACL 규칙이 기본적으로 적용됩니다. 예를 들어, Financial Services Payment Operations에서는 sn_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 활성화합니다. 새 케이스 유형을 추가하고 각 유형에 대한 서비스 정의를 구성할 수 있습니다.

프로시저

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

   Example
   예를 들어 Financial Services Payment Operations 애플리케이션의 경우 탐색 순서는 지불 운영 〉 관리 〉 서비스 정의.

2. 서비스 정의를 생성하거나 기존 서비스 정의를 수정합니다.
   - 서비스 정의를 생성하려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 미리 정의된 항목을 구성하려면 수정하려는 서비스 정의를 엽니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

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 기반으로 케이스 또는 작업 테이블을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 세부 정보를 저장합니다. 다른 필드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 서비스 정의 양식 .

4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

기록 생성자 작성 또는 수정

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

시작하기 전에

기록 생성자를 생성할 애플리케이션에 대한 범위가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 구성하는 애플리케이션에 따라 다음 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 제출할 수 있으며 요청된 정보를 관련 테이블에 기록으로 저장할 수 있습니다.

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

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 지정하려는 기록 생성자를 엽니다.

   기록 생성자 양식 필드에 대한 자세한 내용은 기록 생성자 만들기를 참조하십시오.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

기록 생성자 양식

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 대해 신용 카드 서비스 [sn_bom_credit_card_service] 테이블을 선택합니다. ○ 지불 문의 요청에 대한 지불 문의 케이스 [sn_bom_payment_inquiry] 테이블을 선택합니다. ○ 지불 클레임 요청에 대한 클레임 [sn_bom_payment_claim] 테이블을 선택합니다. ○ 비즈니스 대출 요청에 대한 대출 서비스 케이스 [sn_bom_loan_b2b_service] 테이블을 선택합니다. ○ 개인 대출 요청에 대한 대출 서비스 케이스 [sn_bom_loan_service] 테이블을 선택합니다. ○ 불만 서비스 요청에 대한 불만 케이스 [sn_bom_compl_service] 테이블을 선택합니다.
애플리케이션	기록 생성자 양식이 속한 애플리케이션입니다. 이 필드는 기록 생성자를 생성해야 하는 애플리케이션 범위를 선택하면 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 표시될 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. 변수를 필요한 만큼 기록 생성자에 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 서비스 카탈로그 변수 만들기를 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 참조하세요.
7. 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 기록 생성자 재무 서비스 운영

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

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

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 생성자	관련된 테이블 이름
		[sn_bom_credit_card_service]

요청 유형 구성

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

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

- 플랫폼 UI에서 케이스를 만들기 위한 인터셉터입니다.

  플랫폼 UI에는 케이스를 생성하기 위한 인터셉터가 포함되어 있습니다. 이러한 인터셉터는 에이전트가 케이스를 생성할 때 선택할 수 있는 다양한 요청 유형을 제공합니다. 에이전트가 요청 유형을 선택하면 인터셉터에서 해당 양식 뷰가 자동으로 열립니다. 그러면 에이전트가 선택한 항목이 양식의 요청 유형 필드에 표시됩니다. 예를 들어 에이전트가 지불 문의 케이스를 선택하면 해당 선택 사항이 문의 유형 필드에 반영됩니다.

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

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

플랫폼 UI에 대한 요청 유형 수정

필요에 따라 재무 서비스 운영 애플리케이션에서 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 선택되어 있는지 확인합니다.

필요한 역할: 구성하는 애플리케이션에 따라 다음 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, 요청 유형을 플랫폼 및 작업 공간 UI 모두에서 사용할 수 있도록 케이스 인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기에 모두 추가해야 합니다.

프로시저

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

   다음 인터셉터가 애플리케이션과 함께 재무 서비스 운영 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 인터셉터

애플리케이션	인터셉터
Financial Services Payment Operations	○ 지불 문의 케이스 ○ 클레임
Financial Services Card Operations	신용 카드 서비스

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

3. 답변 관련 목록을 수정합니다.
   예를 들어 인터셉터에 새 요청 유형을 추가하려면 다음 단계를 수행합니다.
   a. 대답 관련 목록에서 새로 만들기를 클릭합니다.
   b. 양식의 필수 필드에 내용을 입력합니다.
   c. 제출을 클릭합니다.
4. 시도를 클릭하여 인터셉터를 테스트합니다.

결과
인터셉터는 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 사용할 수 재무 서비스 운영 있는 플로우를 검토하여 이러한 플로우가 비즈니스 요구에 부합하는지 확인합니다. 필요에 따라 이러한 플로우를 사용자 지정하거나 새 플로우를 설계해야 할 수 있습니다.

시작하기 전에
플로우를 구성하는 애플리케이션에 대해 범위가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 구성하는 애플리케이션에 따라 다음 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
- 개별 수명 클레임: sn_ins_claim_indl.admin 및 admin
- 보험 청구: sn_ins_gen_claim.admin 및 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

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

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. 새 플로우를 생성하거나 기존 플로우를 수정합니다.
   - 플로우를 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 미리 정의된 플로우를 수정하려면 목록을 필터링하여 필요한 애플리케이션에 대한 플로우를 표시하고 원하는 플로우를 엽니다.

   플로우를 생성하거나 수정하는 방법에 대한 자세한 내용은 플로우 생성을 참조하십시오.
3. 저장을 클릭합니다.
4. 플로우를 테스트하고 활성화를 클릭합니다.

   자세한 내용은 플로우 테스트를 참조하십시오.

애플리케이션의 디자이너 플로우 재무 서비스 운영

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

를 사용하면 워크플로우 스튜디오 이러한 미리 정의된 플로우를 검토하고 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
Insurance Claims Core	• 클레임 작업 메모 - 지불 업데이트 • 클레임 작업 메모 - 예약 업데이트
개별 수명 클레임	• 관련 클레임에 대한 클레임 참가자 생성 또는 업데이트 • 관련 클레임 완료 종결 • 관련 사망 클레임 생성 • 관련 클레임에 대한 참가자 역할 업데이트 • 관련 클레임에 대한 참가자 역할 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
보험 청구	• 클레임 조정자 작업이 종결됨 • 일반 클레임 작업 메모 - 정산 시 복사 • 클레임 케이스에 대한 보험 스냅샷 생성
기업보험 청구	클레임 작업 메모 - 정산 업데이트
개인보험 청구	클레임 작업 메모 - 정산 업데이트
Financial Services Payment Operations	• 수취인 클레임 비영수증 – 문의 작업 • 클레임 플로우 – 외부 환불 • 클레임 후속 조치 • 회신을 통해 문의 케이스 업데이트 • 회신을 통해 차변 승인 업데이트
Financial Services Card Operations	• 새 신용 카드 • 신용 한도 늘리기 • 신용 한도 줄이기 • 신용 카드 해지 • 신용 카드 차단 • 신용 카드 차단 해제
Financial Services Complaint Management	불만 서비스 플로우
Financial Services Business Deposit Operations	• 입금 서비스 케이스 생성 • 입금 지침 목록 • 입금 운영 사업 – PB 활동 • 입금 케이스 업데이트 이러한 플로우는 하위 플로우로 사용할 수 있습니다.
Financial Services Personal Deposit Operations	• 입금 서비스 케이스 생성 • 입금 운영 개인 – PB 활동 • 문서 목록 자동화 계획 • 입금 케이스 업데이트 이러한 플로우는 하위 플로우로 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
Financial Services Loan Operations	• 대출 연기 • 대출 탕감 • 대출 누락된 할부 상환 • 대출 구조 조정 • 대손상각 • 부분 선결제
Financial Services Treasury Operations	• 재무 서비스 케이스 양식 • 재무 서비스 목록 자동화 계획 이러한 플로우는 하위 플로우로 사용할 수 있습니다.
보험 특별 조사	클레임 작업 메모 - SIU 작업에 대한 업데이트

플레이북 구성

애플리케이션과 함께 재무 서비스 운영 제공되는 플레이북을 검토하여 비즈니스 프로세스에 맞춰 제공되는지 확인합니다. 필요에 따라 사용자 지정하거나 새 항목을 디자인해야 할 수 있습니다. 플레이북 활동 정의를 계속 사용할 수 있습니다.

시작하기 전에

플레이북을 구성하는 애플리케이션에 대한 범위가 선택되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 애플리케이션 선택기 를 참조하십시오.

필요한 역할: 구성하는 애플리케이션에 따라 다음 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
- 개별 수명 클레임: sn_ins_claim_indl.admin 및 admin
- 보험 청구: sn_ins_gen_claim.admin 및 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

플레이북은 를 사용하여 ServiceNow 프로세스 자동화 디자이너구축되므로 Process Automation Designer 의 기본 사항에 대해 잘 알고 있어야 합니다.

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

주: 애플리케이션의 플레이북 재무 서비스 운영 은 **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 을 참조하십시오 프로세스 정의 생성 .
3. 저장을 클릭합니다.
4. 플레이북을 테스트하고 활성화를 클릭합니다.

   자세한 내용은 프로세스 테스트를 참조하세요.

애플리케이션을 위한 재무 서비스 운영 플레이북

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

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

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

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

애플리케이션	플레이북
Financial Services Card Operations	분쟁 카드 거래
Financial Services Complaint Management	불만 서비스
Financial Services Business Lifecycle	• 계정 온보딩 • 연락처 온보딩
Financial Services Client Lifecycle	고객 온보딩
Financial Services Business Deposit Operations	• 자동 이체 추가 • 자동 이체 수정 • 자동 이체 취소 • 자동 이체 실패

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사전 정의된 **Playbook**

애플리케이션	플레이북
	• 입금 계좌 시작 • 입금 계좌 닫기 • 재무 관계 관리
Financial Services Personal Deposit Operations	• 자동 이체 추가 • 자동 이체 수정 • 자동 이체 취소 • 자동 이체 실패 • 입금 계좌 개설 • 입금 계좌 닫기 • 관계 추가 • 금융 계좌 관계 수정 • 금융 계좌 관계 제거
기업보험 청구	• 상업용 자동차 클레임 • 상업용 자동 조정기
기업보험 서비스 그리고 기업보험 언더라이팅	• 보장 변경 • 보장 변경에 대한 보험사 검토
개인 생명보험 서비스 및 개인 생명보험 인수	• 개인에 대한 수익자 추가/변경 • 범위 확대 • 범위 축소 • 임시를 영구로 변환 • 정책 취소 • 범위 확대를 위한 보험사 검토
단체 생명보험 서비스 및 단체 생명보험 인수	• 단체 생명 구성원 정보 변경 • 단체 생명 보험사
Financial Services Business Loan Operations	대출 탐감
Financial Services Personal Loan Operations	대출 연기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사전 정의된 **Playbook**

애플리케이션	플레이북
Financial Services Treasury Operations	• RDC 서비스 • 계좌 이체 서비스
개별 수명 클레임	개별 사망 클레임
보험 청구	손실에 대한 첫 번째 알림

CSM 구성 가능 작업 공간 구성

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

시작하기 전에

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

필요한 역할: 구성하는 애플리케이션에 따라 다음 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
- 개별 수명 클레임: sn_ins_claim_indl.admin 및 admin
- 보험 청구: sn_ins_gen_claim.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.

담당 규칙 구성

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

시작하기 전에

필요한 역할: 구성하는 애플리케이션에 따라 다음 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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 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: 보험 특별 조사는 와 함께 기업보험 청구설치되며, 추가로 sn_ins_siu.admin 및 admin 역할이 필요합니다.

- 및 개인 생명보험 서비스 개별 수명 보험: sn_ins_policy_b2c.admin 및 admin
- Group 단체 생명보험 서비스 Life Underwriting: sn_ins_policy_b2b.admin 및 admin
- 개별 수명 클레임: sn_ins_claim_indl.admin 및 admin
- 보험 청구: sn_ins_gen_claim.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 재무 서비스 운영 설치되는 담당 규칙을 검토합니다.

애플리케이션과 함께 재무 서비스 운영 설치되는 담당 규칙

애플리케이션	담당 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 – 기업	sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service
	신용 작업 – 비즈니스	sn_bom_credit_asmt_b2b_task

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	담당 규칙	테이블
	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
개별 수명 클레임	개인 생명 보험 청구 서비스	sn_ins_claim_indl_death_case
	개별 수명 클레임 작업	sn_ins_claim_indl_death_task
	관련 사망 정책 클레임 서비스	sn_ins_claim_indl_rel_death_case
보험 청구	출장 클레임 케이스	sn_ins_gen_claim_case
	출장 클레임 수하물 조정자 작업	sn_ins_gen_claim_adj_task
	출장 클레임 출장 조정자 작업	sn_ins_gen_claim_adj_task

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 라우팅 및 할당 〉 할당 규칙.
2. 할당 규칙을 생성하거나 기존 규칙을 수정합니다.
   - 규칙을 만들려면 새로 만들기를 클릭합니다.
   - 기존 규칙을 검토하려면 목록을 필터링하여 애플리케이션 테이블에 대한 규칙을 표시한 다음 규칙을 엽니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

   할당 규칙 양식 필드에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 할당 규칙 작성 .
4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 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.

시작하기 전에

필요한 역할: 구성하는 애플리케이션에 따라 다음 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
- 개별 수명 클레임: sn_ins_claim_indl.admin 및 admin
- 보험 청구: sn_ins_gen_claim.admin 및 admin

이 태스크 정보

SLA는 서비스를 제공해야 하는 시간을 지정하는 기록입니다. 애플리케이션은 재무 서비스 운영 지불 조회, 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 작성하려면 신규를 클릭하십시오.
   - 기존 SLA 정의를 검토하려면 목록을 필터링하여 애플리케이션 테이블에 대한 SLA를 표시하고 SLA 정의를 엽니다.

SLA 정의를 보기 위한 애플리케이션 테이블

애플리케이션	테이블
Financial Services Payment Operations	▪ 지불 문의 케이스 [sn_bom_payment_inquiry] ▪ 클레임 [sn_bom_payment_claim]
Financial Services Card Operations	▪ 신용 카드 서비스 [sn_bom_credit_card_service] ▪ 신용 카드 작업 [sn_bom_credit_card_task]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	▪ 카드 분쟁 작업 [sn_bom_credit_card_disputes_task] ▪ 카드 분쟁 서비스 케이스 [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Financial Services Business Loan Operations	▪ 대출 서비스 케이스 [sn_bom_loan_b2b_service] ▪ 대출 작업 [sn_bom_loan_b2b_task] ▪ 신용 서비스 케이스 [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]
Financial Services Personal Loan Operations	▪ 대출 서비스 케이스 [sn_bom_loan_service] ▪ 대출 작업 [sn_bom_loan_task] ▪ 신용 서비스 케이스 [sn_bom_credit_asmt_loan_service]
Financial Services Business Lifecycle	▪ 계좌 수명주기 서비스 케이스 [sn_bom_clo_b2b_account_service] ▪ 계좌 수명주기 작업 [sn_bom_clo_b2b_account_task] ▪ 연락처 수명주기 서비스 케이스 [sn_bom_clo_b2b_contact_service]
Financial Services Client Lifecycle	▪ 클라이언트 수명주기 서비스 케이스 [sn_bom_clo_b2c_service] ▪ 클라이언트 수명주기 작업 [sn_bom_clo_b2c_task]
Financial Services Know Your Customer	▪ KYC 계좌 작업 [sn_bom_kyc_account_task] ▪ KYC 연락처 작업 [sn_bom_kyc_contact_task] ▪ KYC 고객 작업 [sn_bom_kyc_customer_task]
Financial Services Complaint Management	▪ 불만 케이스 [sn_bom_compl_service] ▪ 불만 서비스 작업 [sn_bom_compl_task] ▪ 품질 통제 작업 [sn_bom_compl_qc_task]
Financial Services Treasury Operations	▪ RDC 서비스 케이스 [sn_bom_treasury_rdc_service] ▪ 유선 서비스 케이스 [sn_bom_treasury_wire_service] ▪ 재무 작업 [sn_bom_treasury_task]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
사기를 위한 지능형 서비스	▪ 사기 케이스 [sn_bom_fraud_case] ▪ 사기 작업 [sn_bom_fraud_task] ▪ 사기 거래 [sn_bom_fraud_transaction]
개별 수명 클레임	개별 사망 클레임 〔sn_ins_claim_indl_death_case〕
보험 청구	▪ 클레임 케이스 [sn_ins_gen_claim_case] ▪ 클레임 조정자 작업 [sn_ins_gen_claim_adj_task]

3. 양식에서 필드를 채웁니다.
   자세한 지침과 필드 설명은 SLA 정의 생성을 참조하십시오.
4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

결과
지정한 테이블에 대해 SLA 정의가 생성됩니다.

다음에 수행할 작업
에서 작업 공간케이스 양식의 작업 **SLA** 탭에서 케이스에 대한 SLA를 추적할 수 있습니다.

그룹 구성

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

시작하기 전에
필요한 역할: 구성하는 애플리케이션에 따라 다음 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
- 개별 수명 클레임: sn_ins_claim_indl.admin 및 admin
- 보험 청구: sn_ins_gen_claim.admin 및 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
사용자 그룹은 대부분의 프로세스에서 ServiceNow AI Platform 팀에 작업을 할당하고 승인을 요청하는 데 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 구성하려는 그룹을 엽니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.
   자세한 지침과 필드 설명은 사용자 그룹 만들기를 참조하십시오.
4. 제출 또는 업데이트를 클릭합니다.

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 모형 또는 기고자 사용자의 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

- 그룹에 사용자를 추가합니다.
- 그룹을 담당 규칙과 연결합니다.

애플리케이션 통합

재무 서비스 운영 (FSO) 통합은 자동화된 검증 및 수락을 통해 원활한 클라이언트 경험을 제공합니다.

이 섹션에서는 이러한 통합을 사용하여 빌드된 스포크 및 애플리케이션과의 통합에 대한 FSO 정보를 제공합니다.

스포크와 통합

스포크를 재무 서비스 운영 (FSO) 애플리케이션과 통합함으로써 Flow Designer는 특정 애플리케이션에 대한 작업을 플로우 디자이너 제공할 수 있습니다.

스포크는 특정 애플리케이션 또는 기록 유형 전용 콘텐츠를 포함하는 플로우 디자이너 범위가 지정된 애플리케이션입니다. 애플리케이션을 , 또는 와 같은 Jack Henry jXchange와의 Financial Services Operations 통합 Socure뱅킹 애플리케이션 스포크와 FSO 통합할 ServiceNow 수 있습니다FRISS.

FSO 뱅킹 애플리케이션 스포크 상세 정보

플러그인 이름	수행 가능 작업	플러그인 디렉터리
Equifax 스포크	고객 신용 기록, 사기 경보, 디지털 신원 확인 및 트랜잭션 검사에 액세스하여 위험	(com.sn_equifax_spoke)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 뱅킹 애플리케이션 스포크 상세 정보

플러그인 이름	수행 가능 작업	플러그인 디렉터리
	검사 및 온보딩 워크플로우를 강화합니다.	
Ethoca 스포크	디지털 영수증 및 거래 데이터에 액세스하여 판매자 세부 정보를 보고, 구독을 제어하고, 분쟁을 관리합니다.	[com.sn_ethoca_spoke]
잭 헨리 jXchange 살	플로우에 재무 프로세스 작업을 추가하여 계정 관리, 트랜잭션 처리 및 사기 탐지를 자동화합니다.	[com.sn.jha.spoke]
Socure 스포크	사용자 ID를 확인하고 위험 평가를 수행하며 사기를 탐지하여 온보딩 및 인증을 개선합니다.	[com.sn_socure_spoke]
Mastercard 스포크	Mastercard 분쟁 처리 프로세스의 일부로 거래를 검색하고, 클레임을 생성하고, 환불을 처리합니다.	[com.sn_mastercard_spoke]
Visa 스포크	엔드 투 엔드 케이스 관리를 위해 Visa API를 호출하여 Visa 카드 분쟁 프로세스를 자동화합니다.	[com.sn_visa_spoke]
Verifi 스포크	사전 분쟁을 해결하고, 환불을 방지하고, 분쟁 해결 프로세스를 효율적으로 관리합니다.	[com.sn_verifi_spoke]

FSO 보험 애플리케이션 스포크 상세 정보

스포크	수행 가능 작업	플러그인
FRISS 스포크	고객 데이터를 분석하고 의심스러운 활동을 식별하며 사기 경보를 트리거하여 사기를 탐지하고 위험을 평가합니다. 이러한 작업을 워크플로우에 통합하여 사기 방지를 강화합니다.	[com.sn_friss_spoke]
Guidewire 스포크	플로우 내에서 직접 정책을 생성하고, 클레임을 업데이트하고, 청구 정보를 검색하여 보험 운영을 관리합니다.	[com.sn_guidewire_spoke]

재무 서비스 운영 및 **Socure** 통합

ServiceNow# 재무 서비스 운영 와의 Socure 통합을 통해 더 많은 고객을 온보딩하고, 위험을 줄이고, 고객 확보 비용을 낮출 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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# 재무 서비스 운영 애플리케이션과 통합을 Socure 통해 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 고객의 온보딩 여정을 간소화합니다.
- KYC(Financial Services Know Your Customer) 애플리케이션을 사용하는 플러그인을 사용하여 신청자의 신원과 자격을 확인합니다.
- 고객의 사기 점수를 조회하는 하위 플로우를 실행하여 고객의 위험 결정을 개선합니다.
- 클라이언트가 와의 Socure통합으로 재무 서비스 운영 개발된 워크플로우에 Socure API를 포함할 수 있도록 합니다.
- 위험 분석 및 문서 검증 프로세스를 간소화합니다.

시작하기

탐색



와 Socure통합을 통해 재무 서비스 운영 얻을 수 있는 이점에 대해 알아봅니다.

구성



통합을 계획하고 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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



애플리케이션과의 통합 FSO 작업. Socure

참조



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

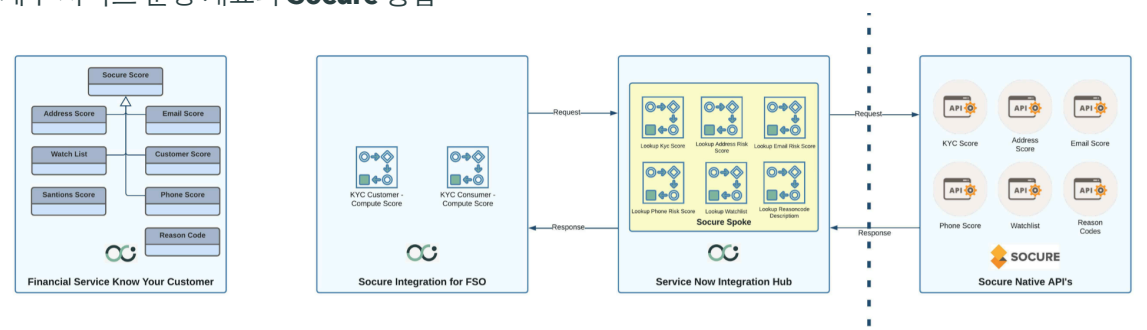
와의 통합 살펴보기 재무 서비스 운영**Socure**

재무 서비스 와의 Socure 통합을 사용하면 워크플로우에 API를 포함하고 Socure 위험 분석 프로세스를 간소화할 수 있습니다.

아키텍처 개요

다음 다이어그램에서는 통합의 Socure 디자인과 각 계층이 수행하는 재무 서비스 운영 역할(FSO)을 볼 수 있는 개략적인 개요를 제공합니다.

재무 서비스 운영 개요와 **Socure** 통합



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

통합의 **Socure** 계층

레이어	설명
스포크 계층	스포크 플러그인이 포함된 계층입니다 Socure . 이 계층은 REST API를 Socure사용하여 와 상호 작용하는 작업을 제공합니다.
어댑터/중간 레이어	애플리케이션이 포함된 계층입니다 재무 서비스 운영 . 이 계층은 다음을 제공합니다. • 스포크의 작업을 소비하는 하위 플로우입니다 Socure . 각 작업에는 개별 하위 플로우와 결합된 하위 플로우가 모두 있어 모든 작업을 함께 호출합니다. • 에서 최신 이유 코드 및 설명을 가져오는 예약된 플로우입니다 Socure. 주: 처음 사용하는 Socure 경우 예약된 플로우를 활성화하고 원하는 빈도를 설정해야 합니다.
FSO 계층	기존 Financial Services Know Your Customer 서비스를 포함하는 계층입니다. Socure에서 반환하는 고객 관련 ID 확인 데이터를 저장하기 위해 추가 테이블 및 서비스 정의가 이 서비스에 추가됩니다. 서비스 정의는 다음과 같습니다. • Socure-CDD-고객 • Socure-CDD-연락처

재무 서비스 운영 앱과의 통합 설정**Socure**

신규 고객 온보딩에 필요한 활동을 수행할 수 있도록 계정을 인스턴스와 ServiceNow# 통합합니다Socure.

여러 사용 사례에 대한 플로우에서 통합을 설정하고 구성할 Socure 수 있습니다. 예를 들어 새 고객 계정을 온보딩하거나 기존 고객에 대한 정보를 주기적으로 업데이트하는 KYC 동안 ()KYC 애플리케이션에서 정보를 Financial Services Know Your Customer 얻으려고 한다고 가정해 보겠습니다.

애플리케이션 설정

통합을 설정하려면 다음 작업을 수행합니다.

1. 통합 허브 구독을 요청합니다. 자세한 내용은 통합 허브 요청을 참조하십시오.
2. Socure 스포크를 자동으로 활성화하는 애플리케이션 ServiceNow Store 과의 Socure 통합을 활성화합니다재무 서비스 운영.
3. Socure 스포크를 설정합니다. 방법을 알아보려면 Socure 스포크 설정을 참조하세요.

애플리케이션과의 **Socure** 통합 활성화 재무 서비스 운영

를 사용하여 재무 서비스 운영개발된 워크플로우에 API를 Socure 포함할 수 있도록 (com.sn_fso_intg_socure) 애플리케이션과의 Socure 통합을 활성화합니다재무 서비스 운영.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 검색 필드에 Socure# ### 입력합니다.

   애플리케이션 이름 또는 ID로 애플리케이션을 검색할 수 있습니다. 애플리케이션을 찾을 수 없으면 스토어에서 요청 ServiceNow# 해야 할 수 있습니다. 사용 가능한 모든 앱을 보고 스토어에 요청을 제출하는 방법을 확인하려면 ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하십시오.

3. 설치를 선택합니다.

에서 스포크 활성화 **Socure**통합 허브

에서 통합 허브스포크 플러그인(com.sn_socure_spoke)을 Socure 활성화합니다. 이 플러그인을 활성화하면 통합 관련 컨텐츠 경험을 개선할 플로우 디자이너 수 있습니다. 사전 구축된 플로우 및 작업을 사용하여 통합을 자동화하거나 고유한 통합 자동화를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

스포크를 Socure 설정하려면 Socure 스포크 설정 의 지침을 따릅니다.

Financial Services Know Your Customer 구성

Financial Services Know Your Customer (KYC)는 Socure 애플리케이션과의 통합을 설치하면 재무 서비스 자동으로 설치됩니다. 이 서비스를 사용하면 신청자의 신원을 확인하고 자격을 평가할 수 있습니다.

KYC에 대한 자세한 내용은 Financial Services Know Your Customer를 참조하십시오.

앱과의 통합 구성 재무 서비스 운영**Socure**

재무 서비스 운영 고객의 ID를 확인하고 고객의 위험 결정을 개선하도록 애플리케이션과의 Socure 통합을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. 검색 필드에서 이유 코드 동기화 플로우를 검색합니다.
3. 플로우의 조건과 빈도를 설정하려면 트리거 필드를 선택합니다.
4. 저장된 플로우 목록에서 활성화할 플로우를 찾아 엽니다.
5. 활성화를 클릭합니다.

   주: 와의 Socure 통합을 처음 사용하는 재무 서비스 운영 경우 예약된 플로우를 활성화하고 원하는 빈도를 설정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 서비스 정의, Socure - CDD - 고객 및 Socure - CDD - 접촉 창구를 KYC 구성합니다.
   플로우 및 서비스 정의 구성에 대한 자세한 내용은 Financial Services Operations 애플리케이션에 대한 서비스 정의 구성 문서를 참조하십시오플로우 구성.

앱과 통합과 함께 재무 서비스 운영 설치되는 구성요소 **Socure**

Integration with Socure (com.sn_fso_intg_socure) 플러그인을 활성화하면 재무 서비스 운영 테이블을 비롯한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치된 플러그인

이러한 플러그인은 com.sn_fso_intg_socure(애플리케이션과의 Socure 통합) 플러그인과 함께 재무 서비스 운영 설치됩니다.

앱과의 통합을 위한 재무 서비스 운영 플러그인 **Socure**

플러그인	설명
Financial Services Know Your Customer (com.sn_bom_kyc)	이 애플리케이션은 다음 Financial Services Know Your Customer (KYC) 애플리케이션을 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 고객 온보딩에 필요한 실사 활동을 수행하는 데 도움이 되는 작업 목록을 제공합니다.

역할

KYC 프로세스를 완료하기 위해 설치된 역할이 여러 개 있습니다. 재무 서비스 비즈니스 수명주기, 재무 서비스 클라이언트 수명주기 및 재무 서비스 고객 파악(Know Your Customer) 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 [sn_bom_kyc_socure]	점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer Socure .
주소 위험 [sn_bom_kyc_socure_address_risk]	주소 위험 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 〔Socure Score〕 테이블을 확장합니다.
이메일 위험 [sn_bom_kyc_socure_email_risk]	이메일 위험 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 〔Socure Score〕 테이블을 확장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
고객 점수 [sn_bom_kyc_socure_kyc]	고객 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 〔Socure Score〕 테이블을 확장합니다.
전화 위험 [sn_bom_kyc_socure_phone_risk]	전화 위험 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 〔Socure Score〕 테이블을 확장합니다.
이유 코드 [sn_bom_kyc_socure_reason_code]	이유 코드를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer .
제재 [sn_bom_kyc_socure_sanction]	제재 목록을 저장합니다 Financial Services Know Your Customer .
관심 목록 [sn_bom_kyc_socure_watch_list]	감시 목록을 저장합니다 Financial Services Know Your Customer .
사기 점수 (sn_bom_kyc_socure_fraud_response)	사기 점수를 저장합니다 Financial Services Know Your Customer .

Jack Henry jXchange와의 **Financial Services Operations** 통합

ServiceNow# Jack Henry jXchange와의 Financial Services Operations 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 릴리스 재무 서비스 운영 부터 JHA(Jack Henry Associates)와의 통합 jXchange 애플리케이션의 이름이 로 변경되었습니다 Jack Henry jXchange와의 Financial Services Operations 통합.

애플리케이션 개요

Jack Henry jXchange와의 Financial Services Operations 통합를 통해 에이전트는 모든 FSO 뱅킹 애플리케이션을 사용하여 고객 및 금융 계정에 대한 정보를 빠르게 조회하고 검증할 수 있습니다.

통합의 주요 기능

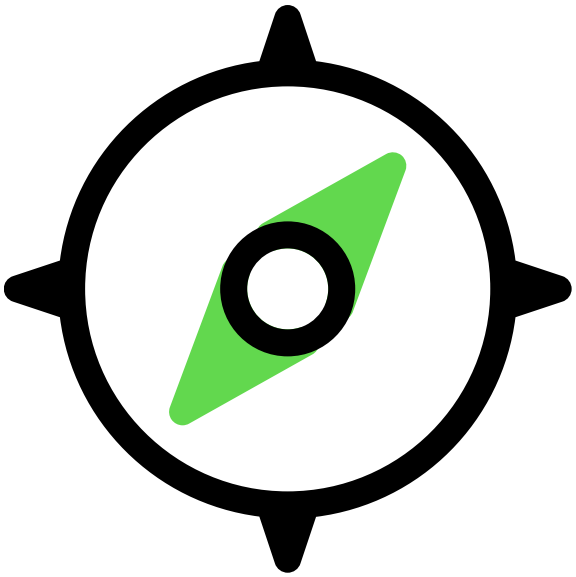
Jack Henry jXchange와의 Financial Services Operations 통합를 통해 에이전트는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

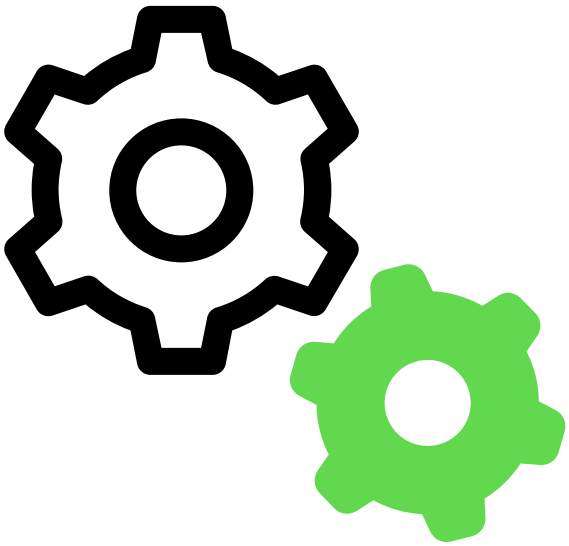
이 통합에 대해 알아보기

탐색



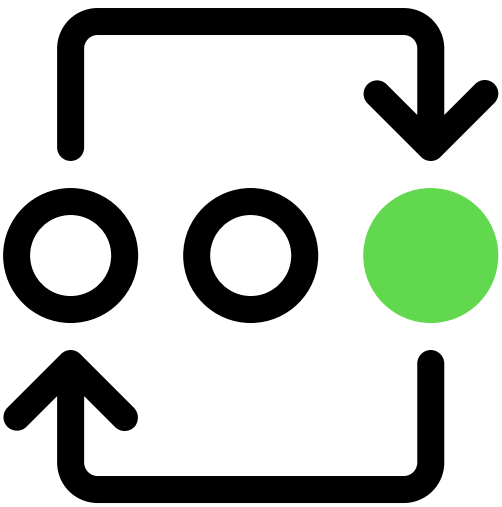
Jack Henry jXchange와 통합하여 재무 서비스 운영 얻을 수 있는 이점에 대해 알아봅니다.

구성



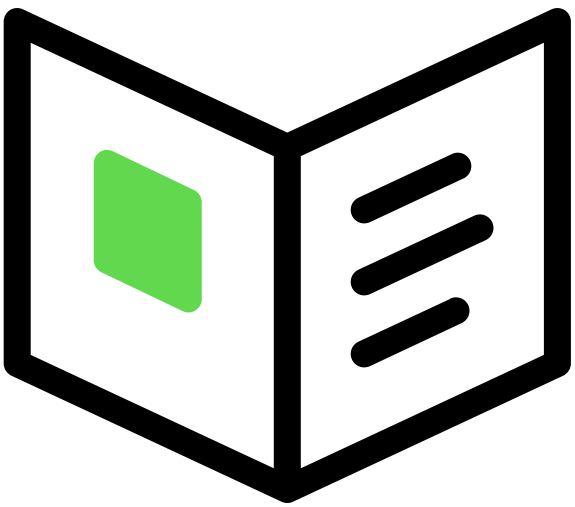
통합을 계획하고 구성합니다.

사용



Jack Henry jXchange 애플리케이션과 통합합니다 FSO .

참조



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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

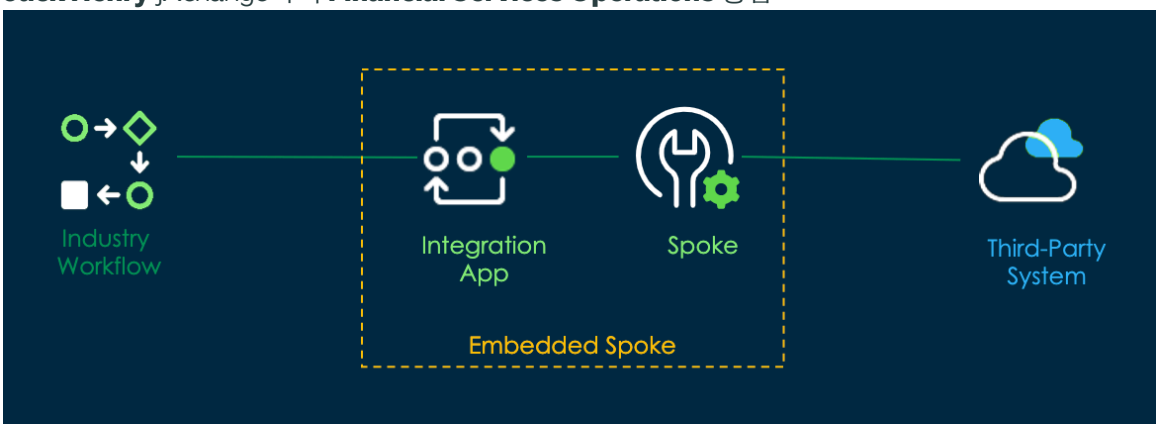
Jack Henry jXchange와의 **Financial Services Operations** 통합 살펴보기

이 Jack Henry jXchange와의 Financial Services Operations 통합 애플리케이션을 사용하면 에이전트가 필요한 기록 정보 시스템에 액세스하여 고객의 재무 및 계정 정보를 신속하게 조회하고 확인할 수 있습니다. 또한 이러한 통합을 통해 조직은 엔드 투 엔드 디지털 금융 서비스 프로세스를 변환할 수 있습니다.

아키텍처 개요

다음 다이어그램은 Jack Henry jXchange 통합의 디자인 및 각 계층이 수행하는 재무 서비스 운영 역할(FSO)에 대한 개략적인 개요입니다. 다이어그램 다음의 표에서는 다양한 계층을 설명합니다.

Jack Henry jXchange와의 **Financial Services Operations** 통합



Jack Henry jXchange 통합의 계층

레이어	설명
산업 워크플로우/FSO 계층	애플리케이션을 포함하는 계층입니다 재무 서비스 운영 .
통합 계층	애플리케이션과 통합 재무 서비스 운영 하고 데이터 모델에 정보를 저장하는 계층입니다. 이 계층은 다음 구성요소를 제공합니다. • 계층과 스포크 계층의 FSO 엔드 투 엔드 통합입니다. • Jack Henry jXchange 스포크에서 작업을 소비하는 하위 플로우입니다. 각 작업에는 개별 하위 플로우와 결합된 하위 플로우가 모두 있어 모든 작업을 함께 호출합니다. 결합된 하위 플로우는 다음과 같습니다. ○ 고객 데이터 조회 광고 ○ 고객 정보 조회 광고 ○ 고객 광고에 대한 금융 계정 조회 ○ 금융 거래 광고 조회 • 고객의 상세 정보 및 금융 계좌 상세 정보를 조회하기 위한 입력으로 금융 계좌 및 계좌 유형을 전달하여 플로우에서 호출할 수 있는 하위 플로우입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 계층	Jack Henry jXchange 스포크 플러그인을 포함하는 계층입니다. 이 계층은 REST 웹 서비스를 사용하여 Jack Henry jXchange API와 상호작용하는 작업을 제공합니다. Jack Henry jXchange 스포크 작업은 다음과 같습니다. • 고객 정보 스트림 조회 • ID로 고객 정보 조회 • 금융 계정 스트림 조회 • 계정 상세 정보로 금융 계정 조회 • 금융 트랜잭션 스트림 조회

Jack Henry jXchange와의 **Financial Services Operations** 통합 스포크 설정

고객 및 계정 정보에 빠르게 액세스하고 확인할 수 있도록 인스턴스를 Jack Henry jXchange 계정과 통합할 ServiceNow 수 있습니다.

여러 사용 사례에 대해 플로우에서 Jack Henry jXchange 통합을 설정하고 구성할 수 있습니다. 예를 들어, 은행의 과도한 수수료나 수수료에 대해 불만을 제기하고 싶다고 가정해 보겠습니다. 이 통합을 사용하면 불만 플로우를 사용하여 불만을 제기할 수 있습니다.

애플리케이션 설정

통합을 설정하려면 다음 작업을 수행합니다.

1. 통합 허브 구독을 요청합니다. 방법에 대한 자세한 내용은 통합 허브 요청을 참조하십시오.
2. 에서 Jack Henry jXchange 애플리케이션ServiceNow Store과의 재무 서비스 운영 통합을 설치하면 Jack Henry jXchange 스포크가 자동으로 활성화됩니다. Jack Henry jXchange 계정과 인스턴스를 통합하고 설정하는 ServiceNow 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 잭 헨리 jXchange 살 .

Jack Henry jXchange와의 **Financial Services Operations** 통합 구성

Jack Henry jXchange와의 Financial Services Operations 통합 요청을 인증 ServiceNow 하기 위해 Jack Henry jXchange 연결 및 자격 증명 레코드를 사용하여 애플리케이션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. 연결 구성을 사용자 지정하려면 다음의 연결 설정에 액세스합니다 플로우 디자이너 〉 연결 을 클릭하고 **JHA**를 선택합니다.
   연결 구성을 업데이트하는 방법에 대한 자세한 정보는 Jack Henry jXchange 스포크 설정을 참조하십시오.
3. 다른 속성을 업데이트하려면 다음으로 이동하십시오. 통합 허브 〉 연결 및 자격 증명 별칭 을 클릭하고 필요한 정보를 편집합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 테스트할 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 비동기식으로 작업을 테스트하려면 Run test in background(백그라운드에서 테스트 실행) 옵션을 선택합니다.

   백그라운드에서 테스트 실행 옵션을 선택하면 실행이 백그라운드에서 비동기적으로 완료된 후에만 실행 세부 정보가 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
작업 실행 상세 정보를 보려면 테스트 실행이 완료되었습니다. 작업 실행 상세 정보를 봅니다.

Jack Henry jXchange와의 **Financial Services Operations** 통합와 함께 설치되는 구성요소

스포크(com.sn.jha.spoke)를 Jack Henry jXchange와의 Financial Services Operations 통합 활성화하면 플러그인, 테이블을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치된 플러그인

다음 표에는 애플리케이션(com.sn_fso_intg_jha) 플러그인과 함께 설치되는 플러그인이 포함되어 있습니다 Jack Henry jXchange와의 Financial Services Operations 통합 .

애플리케이션과 함께 설치되는 **Jack Henry** jXchange와의 **Financial Services Operations** 통합 플러그인

플러그인	설명
Jack Henry jXchange 스포크 (com.sn.jha.spoke)	Jack Henry jXchange 코어 시스템에 대한 커넥터.
Financial Services Operations Core (com.sn_bom)	은행 애플리케이션을 설치할 때 자동으로 설치되는 애플리케이션입니다 재무 서비스 운영 .

설치되는 테이블

데이터를 저장하기 위해 새 테이블이 생성되지 않았지만 Jack Henry jXchange 통합에 대해 5개의 매핑 테이블이 생성되었습니다. 다음 표에서는 매핑 테이블 세부 정보를 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **Financial Services Operations** 통합 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
계정 매핑 [sn_fso_intg_jha_account_mapping]	ID 필드에 고유 식별 값을 저장하는 테이블입니다. 계정 기록에 생성된 이 값이 작성되었습니다.
소비자 매핑 [sn_fso_intg_jha_consumer_mapping]	ID 필드에 고유 식별 값을 저장하는 테이블입니다. 이 값은 소비자 기록이 생성될 때 생성되었습니다.
연락처 매핑 [sn_fso_intg_jha_contact_mapping]	ID 필드에 고유 식별 값을 저장하는 테이블입니다. 이 값은 연락처 레코드 생성 시 생성되었습니다.
재무 회계 매핑 [sn_fso_intg_jha_financial_account_mapping]	ID 필드에 고유 식별 값을 저장하는 테이블입니다. 이 값은 금융 계좌 기록이 생성된 후에 생성되었습니다.
제품 모델 매핑 [sn_fso_intg_jha_product_model_mapping]	ID 필드에 고유 식별 값을 저장하는 테이블입니다. 이 값은 제품 모델 기록이 생성될 때 생성됩니다.

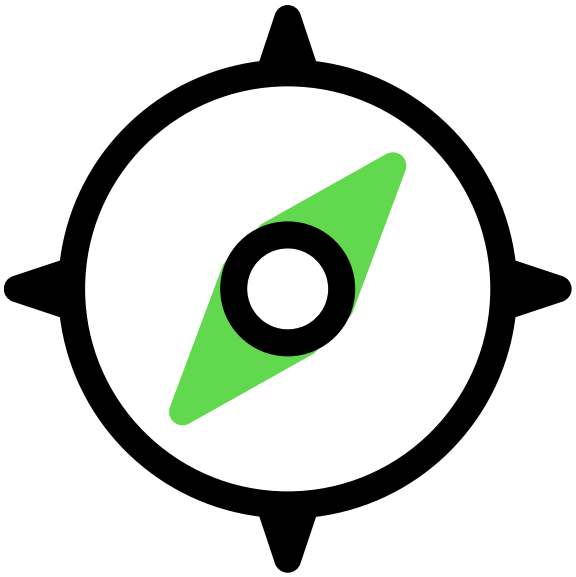
Visa와의 재무 서비스 운영 통합

이를 ServiceNow# Visa와의 재무 서비스 운영 통합 통해 다양한 분쟁 수명주기 이벤트를 관리하는 작업을 사용하여 VROL(온라인 해결) API와 Visa 스포크 원활하게 통합할 Visa 수 있습니다.

주:

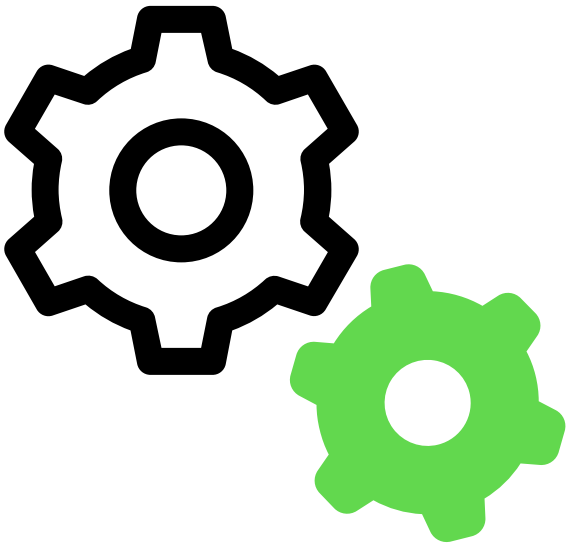
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



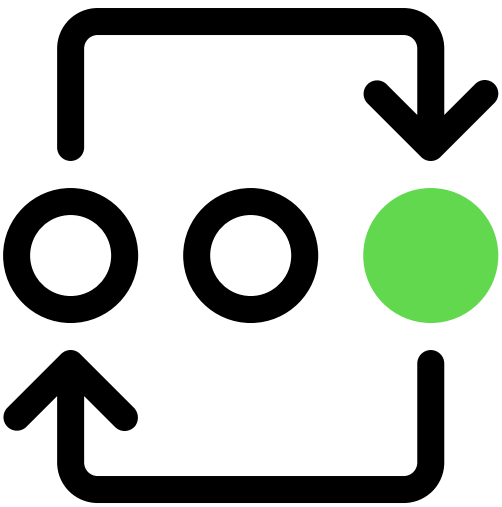
애플리케이션 통합 Visa와의 재무 서비스 운영 통합 으로 얻을 수 있는 이점에 대해 알아봅니다.

구성



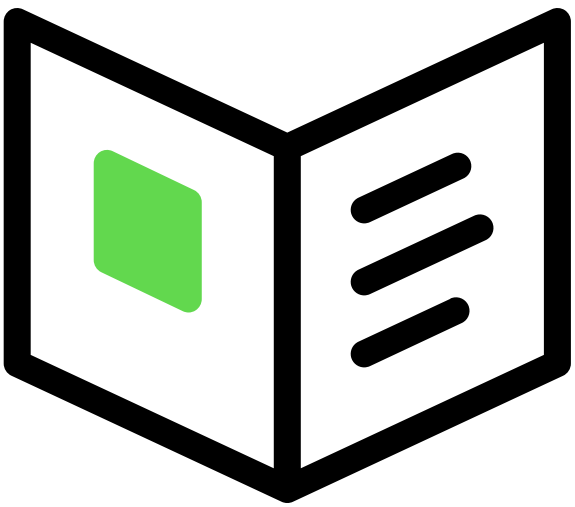
통합을 계획하고 구성합니다.

통합



애플리케이션 통합 Visa와의 재무 서비스 운영 통합 작업

참조



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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Visa와의 재무 서비스 운영 통합먼저 에서 ServiceNow Store다운로드해야 합니다. 다운로드를 완료하면 인스턴스에 표시되기 전에 로컬 캐시를 지워야 할 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 개발자 사이트에서 앱을 직접 만드는 방법에 대해 자세히 알아보세요.
- 연락처 고객 서비스 및 지원

Visa와의 재무 서비스 운영 통합 탐색

애플리케이션을 사용하여 Visa와의 재무 서비스 운영 통합 분쟁 워크플로우와 원활하게 연결하고 분쟁 해결을 관리하는 방법에 대해 알아보십시오.

애플리케이션 개요

Visa와의 재무 서비스 운영 통합 금융 기관이 작업을 사용하여 Visa 스포크 VROL API와 통합할 수 있습니다. 이 통합을 통해 트랜잭션 검색 수행, 분쟁 케이스 생성, 분쟁 질문서 제출, 사기 보고와 같은 다양한 분쟁 수명주기 이벤트를 관리할 수 있습니다.

스포크 작업에 다음 하위 플로우를 사용할 수 있습니다.Visa

- 트랜잭션에서 케이스 생성
- 트랜잭션 또는 케이스에서 분쟁 개시
- 분쟁 질문서 제출

카드 분쟁 프로세스에 대한 Visa API를 호출 Visa 하도록 통합을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 Visa 스포크 설정 참조하십시오.

워크플로우

카드 분쟁 플로우를 VROL 시스템의 스포크와 Visa 통합하여 재무 서비스 운영 다음 작업을 수행합니다.

1. 분쟁 케이스를 생성합니다.
2. 분쟁을 개시합니다.
3. 질문서를 제출합니다 Visa .

발급 기관이 누릴 수 있는 주요 혜택

- 최종 사용자 경험 개선.
- 가치 실현 시간 단축 및 유지보수 간소화.
- 케이스 생성 및 질문서 제출과 같은 이벤트를 사용하여 분쟁 수명주기를 관리합니다.
- 데이터 모델 요소를 활용하여 하위 플로우에 사용되는 필수 정보를 활용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

Visa 스포크

Visa와의 재무 서비스 운영 통합 구성

Visa와의 재무 서비스 운영 통합 구현을 계획하고 구성합니다.

중요사항: sn_bom_credit_card.is_visa_integration_enabled 속성을 True로 설정하여 .Visa와의 재무 서비스 운영 통합 기본적으로 이 속성은 False로 설정되어 있으므로 수동으로 업데이트해야 합니다. Visa와의 재무 서비스 운영 통합 이 속성을 사용할 때까지 작동하지 않습니다.

구성 개요

인스턴스에서 구성하려면 Visa와의 재무 서비스 운영 통합ServiceNow 일련의 작업을 설정해야 합니다.

1. 통합 허브 구독을 요청합니다 .

   를 통합 허브 사용하여 계정을 인스턴스와 ServiceNow 통합합니다Visa.

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 설정.

   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 연결 및 자격 증명 기록을 사용하여 Visa 요청을 인증 ServiceNow 함으로써 애플리케이션을 구성합니다.

Visa와의 재무 서비스 운영 통합 설치

관리자 역할이 있으면 Visa와의 재무 서비스 운영 통합 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

5. 설치를 선택합니다.

Visa 스포크 설정

에서 ServiceNow Store통합 허브의 스포크를 Visa 활성화하고 지불 및 보안 데이터에 빠르게 액세스할 수 있습니다. 스포크를 사용하여 거래를 검색하고, 판매자와 공동 작업하고, 분쟁을 관리하고, 보안이 강화된 기타 기능을 수행할 수 있습니다

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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 문서를 참조하십시오 Visa 스포크 .

Visa 큐 스케줄러 흐름 구성

Visa 큐 스케줄러 플로우를 사용하여 Visa 배치 큐가 처리되는 빈도를 제어합니다. 이 플로우는 미리 정의된 시간 간격으로 예약된 작업으로 실행되어 들어오는 배치 큐를 처리하는 하위 플로우를 트리거합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. 검색 필드에서 **Visa Queue Scheduler Flow**를 검색합니다.
3. 플로우의 조건과 빈도를 설정하려면 트리거 필드를 선택합니다.
   저장된 플로우 목록에서 활성화할 플로우를 찾아 엽니다.
4. 활성화를 선택합니다.

   주: 처음 사용하는 Visa와의 재무 서비스 운영 통합 경우 Visa Queue Scheduler Flow를 활성화하고 원하는 빈도를 설정해야 합니다. 자세한 내용은 배치 큐 처리 및 예약 문서를 참조하십시오.

Visa와의 재무 서비스 운영 통합 설정

Visa와의 재무 서비스 운영 통합 연결 및 자격 증명 기록을 사용하여 Visa 요청을 인증 ServiceNow 함으로써 애플리케이션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 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.
4. 작업에 대한 필드를 입력합니다.

   주: 테스트 동작 대화 상자에서 모든 필수 필드를 작성합니다.

5. 테스트 실행을 클릭합니다.

   주: 백그라운드에서 비동기식으로 작업을 테스트하려면 Run test in background(백그라운드에서 테스트 실행) 옵션을 선택합니다.

   백그라운드에서 테스트 실행 옵션을 선택하면 실행이 백그라운드에서 비동기적으로 완료된 후에만 실행 세부 정보가 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
작업 실행 상세 정보를 보려면 테스트 실행이 완료되었습니다. 작업 실행 상세 정보를 봅니다.

Visa와의 재무 서비스 운영 통합와 함께 설치되는 구성요소

참조 주제는 애플리케이션을 구성하고 관리하는 Visa와의 재무 서비스 운영 통합 데 사용하는 설치된 구성요소 및 하위 플로우에 대한 추가 정보를 제공합니다.

중요사항: sn_bom_credit_card.is_visa_integration_enabled 속성을 True로 설정하여 .Visa와의 재무 서비스 운영 통합 기본적으로 이 속성은 False로 설정되어 있으므로 수동으로 업데이트해야 합니다. Visa와의 재무 서비스 운영 통합 이 속성을 사용할 때까지 작동하지 않습니다.

설치된 플러그인

이러한 플러그인은 애플리케이션(com.sn_fso_intg_visa)과 함께 설치됩니다.Visa와의 재무 서비스 운영 통합

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 지침에 따라 Visa 다양한 분쟁 범주에 따른 분쟁 관련 정보 접수를 위한 설문지를 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

주: 결정 테이블과 Visa 토큰 서비스 템플릿을 사용하여 선택한 토큰 제공자를 통합 하위 플로우와 Visa 통합합니다. 이 통합을 통해 중요한 정보를 포함할 수 있는 API에 액세스할 Visa 수 있습니다. 토큰 제공자에 대한 하위 플로우 템플릿을 사용해야 합니다. 이렇게 하면 요청을 Visa 보내기 전에 데이터를 토큰화하고 응답을 ServiceNow받은 후 데이터를 토큰화하여 .

하위 플로우	설명
트랜잭션에서 케이스 생성	트랜잭션에서 VROL(온라인 해결)에서 Visa 케이스를 생성할 수 있습니다.
분쟁 상태 변경	제출된 분쟁 항목을 회수하거나 저장된 분쟁 항목을 삭제할 수 있습니다.
트랜잭션 또는 케이스에서 분쟁 개시	트랜잭션 또는 기존 Visa 케이스에서 VROL의 분쟁을 개시할 수 있습니다.
분쟁 질문서 제출	VROL에서 분쟁 질문서를 제출하거나 저장할 수 있습니다.
연결된 트랜잭션 조회	분쟁 스테이지에서 분쟁이 제기된 거래와 연관된 거래 목록을 검색할 수 있습니다.
연결된 트랜잭션 선택	관련 트랜잭션을 분쟁 트랜잭션에 연결할 수 있습니다.
트랜잭션 문의 제출	특정 기준을 사용하여 거래를 검색할 수 있습니다. 원활한 통합을 확인하려면 토큰화 솔루션이 있어야 합니다. 토큰화 메커니즘에 맞는 하위 플로우를 작성하고 권장되는 Visa 토큰 서비스 템플릿을 사용하려면 결정 테이블에서 구성합니다.
트랜잭션 문의 결과 조회	TIEventID를 사용하여 트랜잭션 정보를 검색할 수 있습니다. 트랜잭션 문의 제출이 비동기 응답을 받으면 TIEventID를 생성합니다. 그런 다음 이 ID를 사용하여 하위 플로우를 호출하고 원래 트랜잭션 상세 정보를 검색합니다.
분쟁 수락	분쟁 책임을 수락하거나 상대방의 결정을 수락하고 큐에서 분쟁 트랜잭션을 제거합니다.
카드 소유자 구매 문의	TransactionID를 제공하여 트랜잭션에 대한 구매 정보 및 추가 판매자 정보를 요청할 수 있습니다.
트랜잭션 상세 정보 조회	RolTransactionId를 사용하여 자세한 거래 데이터를 검색할 수 있습니다.
분쟁 응답 상세 정보 조회	제출 또는 수신된 분쟁 응답의 상세 정보를 검색할 수 있습니다.
분쟁 사전 중재 생성	VROL에서 사전 중재를 생성할 수 있습니다.
분쟁 사전 중재 응답 생성	취득자가 시작한 사전 중재에 대한 사전 중재 응답을 할당 시 생성할 수 있습니다.
분쟁 사전 중재 상세 정보 조회	중재 전 상세 정보를 검색할 수 있습니다.
분쟁 사전 중재 응답 상세 정보 조회	제출 또는 수신된 사전 중재 응답의 상세 정보를 검색할 수 있습니다.
분쟁 제기 제출	중재를 위해 분쟁을 제출하거나 VROL에서 중재에 대한 이의 제기 또는 중재 철회를 제출할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	설명
분쟁 제기 상세 정보 조회	분쟁 케이스 제출 요청, 이의 제기 또는 철회 요청의 상세 정보를 검색할 수 있습니다.
배치 큐 플로우 어댑터	모든 배치 큐 프로세스를 포함합니다.
배치 큐 항목을 읽음으로 표시	트랜잭션을 읽음으로 표시하고 실시간 시스템 인터페이스(RTSI) 배치 큐에서 제거합니다.

배치 큐 처리 및 예약

배치 큐는 예약된 작업입니다. 사용자 작업을 기반으로 실행되지 않습니다. 대신 미리 정의된 시간 간격으로 실행됩니다. **Visa** 큐 스케줄러 플로우는 이 작업이 실행되도록 예약될 때 이를 관리합니다. 기본적으로 큐 스케줄러 플로우는 Visa 비활성 상태입니다. 배치 큐 하위 플로우가 예약된 간격으로 실행되도록 하려면 이 플로우를 활성화해야 합니다.

배치 큐	설명
작업 대기 중인 프로세스 분쟁 배치 큐	취득자가 분쟁 응답을 제공하면 Visa 케이스가 이 큐에 포함됩니다. 이 배치 큐를 처리하면 받은 응답과 함께 FSO 케이스에 경보를 보냅니다.
수신 사전 중재 배치 큐 처리	취득자가 사전 중재 요청 또는 응답을 제출하면 케이스가 Visa 이 큐에 배치됩니다. 이 배치 큐를 처리하면 받은 응답과 함께 FSO 케이스에 경보를 보냅니다.
수신 중재 배치 큐 처리	취득자가 중재 요청을 시작하거나 발급자가 중재를 제출하고 에서 확인 또는 결정을 Visa받아 케이스를 이 큐에 배치합니다.
수신 회수 배치 큐 처리	매입사는 분쟁 응답, 사전 중재 및 사전 중재 응답을 포함한 다양한 단계에서 리콜을 처리하여 케이스를 Visa 이 큐에 배치합니다. 이 배치 큐를 처리하면 받은 응답과 함께 FSO 케이스에 경보를 보냅니다.

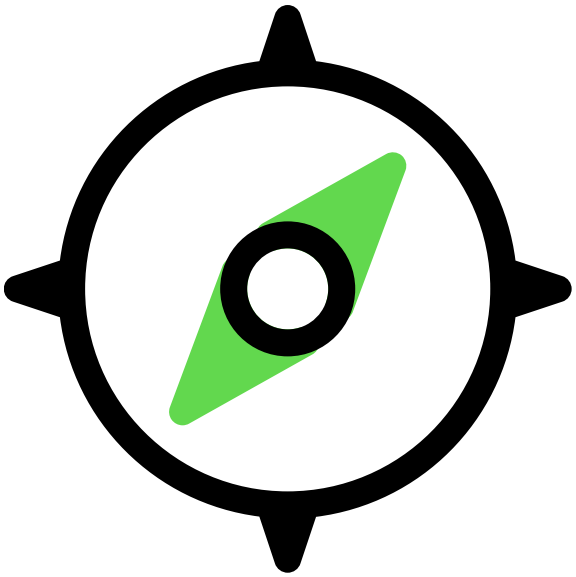
Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합

금융 기관이 ServiceNow# Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 분쟁을 관리하는 Mastercard 방법을 간소화하고 단순화합니다.

중요사항: 은 미리 정의된 하위 플로우를 Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 제공합니다. 그러나 이러한 하위 플로우는 아직 작업 공간과 통합되지 않았습니다.

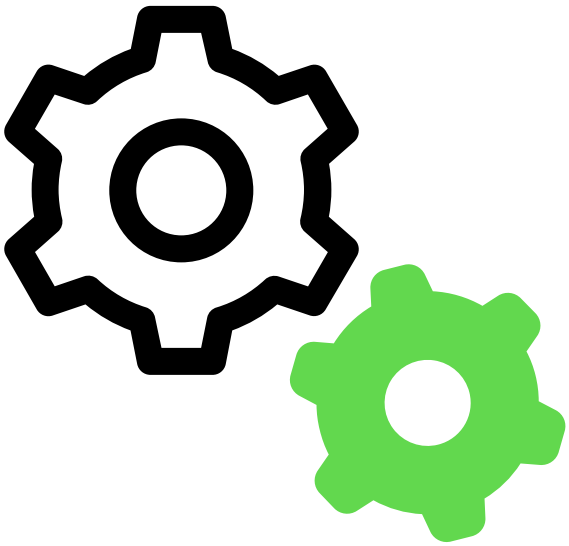
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



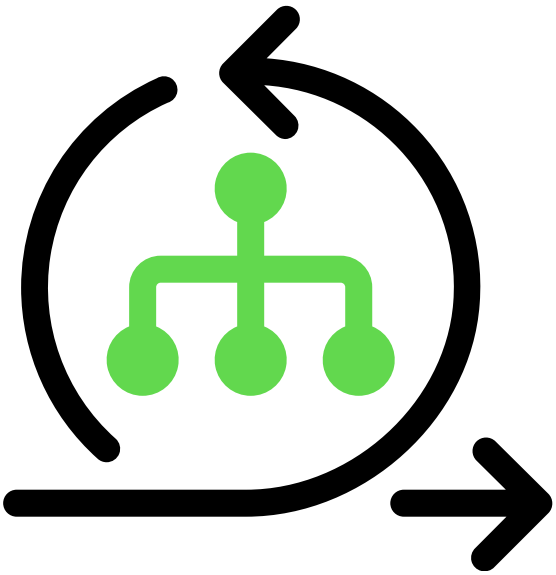
와의 Mastercard통합을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

구성



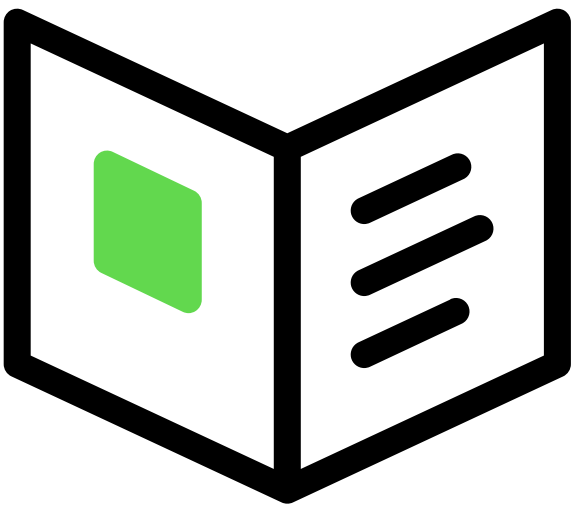
통합을 계획하고 구성합니다.

활성화



와 원활하게 통합하는 Mastercard 스포크방법을 알아봅니다.

참조



설치된 구성요소에 대한 상세 정보를 가져옵니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Mastercard와의 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 Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합먼저 에서 ServiceNow Store다운로드해야 합니다. 다운로드를 완료하면 인스턴스에 표시되기 전에 로컬 캐시를 지워야 할 수 있습니다.

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 탐색

를 Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 사용하여 금융 기관이 Mastercard 분쟁을 관리하는 방법을 자동화하고 단순화합니다. 이러한 통합은 작업 및 Mastercom API를 활용하여 Mastercard 스포크 다양한 분쟁 수명주기 이벤트를 지원하고 Mastercard별 비즈니스 규칙에 부합하도록 보장합니다.

Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 개요

Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 에서 쉽고 효율적으로 ServiceNow분쟁을 관리하는 데 도움이 됩니다. 거래 검색, 클레임 및 지불 거절 생성, 사전 중재 및 중재 처리, 사기 신고와 같은 분쟁 프로세스의 주요 단계를 지원하는 작업을 사용합니다 Mastercard 스포크 .

설명서에서 Mastercard 스포크 작업 및 설정 세부 정보에 대한 Mastercard 스포크 자세한 정보를 찾을 수 있습니다.

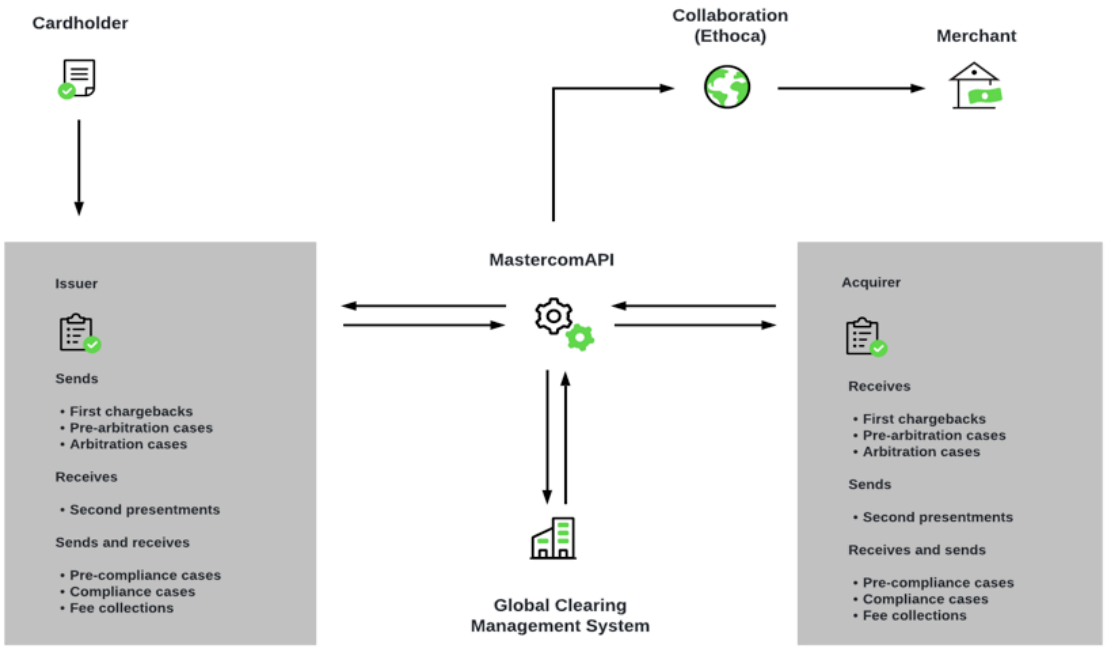
애플리케이션에는 일반적인 사용 사례에 대해 사전 정의된 하위 플로우가 포함되어 있으며 사용자 지정 요구 사항을 충족하도록 확장할 수 있습니다. 어댑터 계층은 분쟁 워크플로에 대한 연결을 단순화하여 케이스를 더 빠르고 정확하게 해결할 수 있도록 도와줍니다.

중요사항: 은 미리 정의된 하위 플로우를 Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 제공합니다. 그러나 이러한 하위 플로우는 아직 작업 공간과 통합되지 않았습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 및 API 사용 Mastercard 스포크

Mastercard 및 Mastercom API 개요



여기에는 Mastercard 스포크 Mastercom API를 사용하여 다음과 같은 주요 분쟁 이벤트를 자동화하는 작업이 포함됩니다.

- 공동 작업
- 첫 번째 환불
- 두 번째 진술
- 중재
- 사전 중재

Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 이점

Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 이점

이점	기능	사용자
워크플로우를 Mastercom과 자동으로 연결하고 실시간 업데이트를 표시하여 케이스를 쉽게 추적합니다.	Mastercard의 Mastercom API 제품군 및 Mastercom 확장 API와의 원활한 통합 지원	관리자
미리 정의된 하위 플로우와 내장된 오류 처리 및 재시도 논리를 사용하여 개발 시간과 오류를 줄입니다.	Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 하위 플로우	관리자

다음으로 살펴볼 내용

구성에 Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Mastercard 스포크
- Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 구성
- Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합와 함께 설치되는 구성요소

Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 구성

의 구현을 Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합계획하고 구성합니다.

구성 개요

인스턴스에서 구성하려면 Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합ServiceNow 일련의 작업을 설정해야 합니다.

1. Mastercard 스포크 설정

   를 통합 허브 사용하여 인스턴스와 ServiceNow 통합합니다Mastercard 스포크.

2. Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 설치

   에서 (com.sn_fso_intg_mc) 애플리케이션을 설치할 Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 수 있습니다 ServiceNow Store. 이 애플리케이션은 관련 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

3. 인스턴스 자격 증명을 설정합니다.

   Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 연결 및 자격 증명 기록을 사용하여 Mastercard 요청을 인증 ServiceNow 함으로써 애플리케이션을 구성합니다.

Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 설치

관리자 역할이 있으면 Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션 (sn_fso_intg_mc)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 Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합를 설치할 수 있습니다.

4. 설치를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

Mastercard 스포크 활성화

에서 를 통합 허브ServiceNow Store활성화 Mastercard 스포크 하여 조직이 전체 카드 분쟁 수명 주기를 관리할 수 있도록 합니다. 그런 다음 스포크를 사용하여 효율적으로 거래를 검색하고, 클레임을 생성하고, 환불, 사전 중재 및 중재 케이스 제출을 처리할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. 연결 구성을 사용자 지정하려면 다음의 연결 설정에 액세스합니다 플로우 디자이너 〉 연결 을 클릭하고 **Mastercard**를 선택합니다.
   연결 구성을 업데이트하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 Mastercard 스포크 .

Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 설정

Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 연결 및 자격 증명 기록을 사용하여 Mastercard 요청을 인증 ServiceNow 함으로써 애플리케이션을 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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.
4. 작업에 대한 필드를 입력합니다.

   주: 테스트 동작 대화 상자에서 모든 필수 필드를 작성합니다.

5. 테스트 실행을 클릭합니다.

   주: 백그라운드에서 비동기식으로 작업을 테스트하려면 Run test in background(백그라운드에서 테스트 실행) 옵션을 선택합니다.

   백그라운드에서 테스트 실행 옵션을 선택하면 실행이 백그라운드에서 비동기적으로 완료된 후에만 실행 세부 정보가 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
작업 실행 상세 정보를 보려면 테스트 실행이 완료되었습니다. 작업 실행 상세 정보를 봅니다.

Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합와 함께 설치되는 구성요소

참조 주제는 애플리케이션을 구성하고 관리하는 Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 데 사용하는 설치된 구성요소 및 하위 플로우에 대한 추가 정보를 제공합니다.

설치된 플러그인

이러한 플러그인은 애플리케이션(com.sn_fso_intg_mc)과 함께 Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

앱과의 통합을 위한 플러그인 **Mastercard**

플러그인	설명
Mastercard 스포크 〔com.sn_mc_spoke〕	거래를 검색하고, 클레임을 생성하고, 환불, 사전 중재 및 중재 케이스 제출을 효율적으로 처리할 수 있습니다.
Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 〔com.sn_bom_mcard_cp〕	에이전트가 안내형 설문지를 사용하여 Mastercard 가이드라인에 따라 다양한 범주의 분쟁 관련 정보를 수집할 수 있습니다.

Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 하위 플로우

다음 Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 애플리케이션 하위 플로우를 사용하여 Mastercard 분쟁 관리 프로세스를 처리할 수 있습니다.

Mastercard와의 재무 서비스 운영 통합 하위 플로우

하위 플로우	설명
Mastercom - 트랜잭션 상세 정보 조회	AcquirerReferenceNumber, TransStartDate, TransEndDate를 사용하여 원래 트랜잭션의 상세 정보를 검색할 수 있습니다.
Mastercom - 트랜잭션 상세 정보 지우기 조회	발급자 또는 취득자 여부에 관계없이 클레임과 관련된 원래 트랜잭션의 삭제 상세 정보를 검색할 수 있습니다.
Mastercom - 사기 보고서 생성	트랜잭션을 사기로 식별할 때 사기 보고서를 생성할 수 있습니다.
Mastercom - 클레임 생성	검색 요청 또는 첫 번째 환불을 제출하기 전에 새 클레임을 생성할 수 있습니다.
Mastercom - 환불 상세 정보 조회	클레임 가져오기 API를 사용하여 환불 상세 정보를 검색할 수 있습니다.
Mastercom - 두 번째 프레젠테이션 상세 정보 조회	클레임 가져오기 API에서 두 번째 진술 상세 정보를 가져올 수 있습니다.
Mastercom - 케이스 제출 상세 정보 조회	클레임 가져오기 API에서 사전 중재 또는 중재 케이스 제출 상세 정보를 가져올 수 있습니다.
Mastercom - 클레임 응답 상세 정보 확인	큐 업데이트 후 클레임 응답 상세 정보가 최신 상태인지 확인할 수 있습니다.
Mastercom - 환불 생성	환불을 생성하고 선택적으로 지원 문서를 업로드할 수 있습니다.
Mastercom - 환불 승인	환불 또는 두 번째 진술을 승인하여 클레임을 작업되지 않음 큐에서 작업됨 큐로 이동할 수 있습니다.
Mastercom - 환불 업데이트	초기 생성 중에 생략된 경우 메모 또는 문서를 추가하여 기존 환불을 업데이트할 수 있습니다.
Mastercom - 환불 문서 조회	환불과 관련된 문서를 원하는 형식으로 검색할 수 있습니다.
Mastercom - 환불 문서 상태 조회	특정 클레임 및 환불 ID에 대한 문서의 상태를 확인할 수 있습니다.
Mastercom - 프로세스 보류 중인 문서 큐	보류 중인 문서 큐에서 환불에 대한 문서 상태를 추적할 수 있습니다.
Mastercom - 발급자 작업 큐 처리	환불 문서가 성공적으로 처리되고 클레임이 PendingDocumentation 큐에서 진행되었는지 확인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	설명
Mastercom - 프로세스 거부 큐	초기 환불 생성 프로세스 중에 발생한 거부를 모니터링할 수 있습니다.
Mastercom - 발급자 재표현 미해결 큐 처리	취득자가 환불에 대한 응답으로 진술을 제출한 클레임을 검색할 수 있습니다.
Mastercom - 전송자 케이스 제출 큐 처리	사전 중재부터 전체 케이스 수명주기까지 분쟁 업데이트를 추적할 수 있습니다.
Mastercom - 케이스 제출 생성	사전 중재 또는 중재 케이스를 제출하고 지원 문서를 선택적으로 업로드할 수 있습니다.
Mastercom - 케이스에 대한 조치 수행	사전 준수, 사전 중재 또는 중재 케이스에 대한 조치를 취할 수 있습니다.
Mastercom - 케이스 문서 조회	필요한 형식으로 모든 케이스 관련 문서를 검색할 수 있습니다.
Mastercom - 케이스 문서 상태 조회	특정 케이스 목록에 대한 문서 상태를 확인할 수 있습니다.
Mastercom - 클레임 목록 조회	분쟁 작업과 관련된 기존 케이스 ID를 사용하여 클레임 ID를 검색할 수 있습니다.

FRISS와의 재무 서비스 운영 통합

이 ServiceNow# FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 애플리케이션을 사용하면 손해 및 상해(P&C라고도 함) 보험사가 솔루션에 신뢰 자동화를 구축할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 모든 보험 워크플로우에 손쉽게 통합할 수 있는 솔루션을 제공합니다.

시작하기

탐색



FRISS와 통합하여 재무 서비스 운영 조직에 제공되는 이점에 대해 알아봅니다.

설정



통합을 계획하고 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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 회사가 워크플로 내에 청구용 API를 FRISS 포함하고, 사기를 탐지 및 방지하고, 인수 및 청구 프로세스를 개선할 수 있습니다.

O애플리케이션의 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.

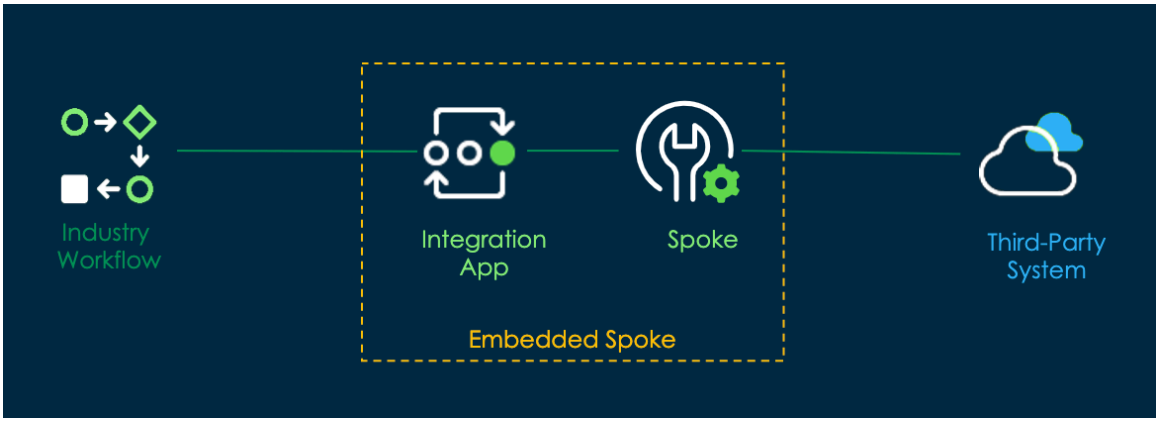
- 클레임용 API와 FRISS 통합하여 반환된 FRISS 점수를 관련 클레임 데이터 개체에 저장합니다.
- 클레임 케이스를 관리할 때 사기를 탐지합니다.
- 클레임 프로세스의 여러 스테이지에서 클레임 데이터의 실시간 점수를 가져옵니다.
- 포트폴리오 모니터링에 사용자 인터페이스를 사용합니다.

FRISS 워크플로우

다음 다이어그램은 통합의 워크플로우입니다 FRISS . 다이어그램은 애플리케이션에서 각 레이어가 재무 서비스 운영 수행하는 역할을 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 운영 와의 통합 워크플로우**FRISS**



통합 워크플로우의 **FRISS** 계층

레이어	설명
워크플로우 계층	사기 점수를 트리거하고 저장하기 위한 및 개인보험 청구 애플리케이션을 포함하는 기업보험 청구 계층입니다.
어댑터/통합 계층	스포크 작업을 실행하고 FRISS 사기 점수를 제공하는 하위 플로우가 포함된 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 계층입니다. 사기 점수를 저장하기 위해 이 서비스에 추가 테이블이 추가됩니다.
스포크 계층	REST API를 사용하여 와 상호작용하는 스포크 작업이 포함된 FRISS 계층입니다 FRISS. 스포크 작업에 대한 FRISS 자세한 내용은 문서를 참조하십시오FRISS 스포크 .

FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 이점

FRISS 허위 청구 보고, 연출된 사고 및 청구 부풀리기와 같은 보험 업계에서 발생하는 사기 행위를 해결하는 데 도움이 될 수 있습니다. 현재 이러한 활동에 대한 조사는 종종 수동으로 수행되어 청구 프로세스가 느리고 비효율적입니다. 이 비효율적인 프로세스는 인적 오류의 위험을 증가시키고 사기 행위를 탐지하지 못하게 합니다.

FRISS 는 고객 및 상호작용에 내재된 위험을 신속하게 평가하는 데 도움이 될 수 있는 실시간 데이터 기반 점수와 인사이트를 제공합니다. 서비스는 주로 자동차, 재산 및 일반 책임 청구에 중점을 두고 있으므로 를 사용하여 FRISS클레임 프로세스에 자동화된 사기 탐지를 구축할 수 있습니다. 실시간으로 클레임에 점수를 매기면 회사가 오탐 수를 줄이고, 회피된 클레임 수를 늘리고, FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 실제 클레임을 즉시 처리할 수 있습니다.

FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 구성

조직의 사기 점수를 얻으려면 하위 플로우를 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 선택하고 구성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
이 절차에서는 스포크 선택기를 통해 클레임 사기 점수 조회 또는 클레임 사기 점수 하위 플로우 조회 옵션을 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

팁: 스포크 선택기를 통해 클레임 사기 점수 조회 옵션은 최소한의 구성이 필요하며 여러 외부 공급업체 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** 통합을 검색합니다. 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. b. 이름 검색 필드에서 스포크를 통한 클레임 사기 점수 조회 선택기 옵션을 검색하고 엽니다.

4. 테스트를 선택합니다.
   하위 플로우 테스트 대화 상자가 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 백그라운드에서 실행이 비동기적으로 완료된 후에만 실행 상세 정보가 표시됩니다. 또한 실행 상세 정보는 실행이 완료된 후에만 하위 플로우와 연결됩니다.

6. 플로우가 실행된 후 하위 플로우가 실행됨을 선택합니다 . 하위 플로우를 보려면 여기를 클릭하십시오.
   실행 상세 정보가 열립니다.

FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 설정

클레임이 합법적인지 사기인지 확인할 수 FRISS 있도록 계정을 인스턴스와 ServiceNow# 통합합니다.

애플리케이션 설정

통합을 설정합니다.

1. 통합 허브 구독을 요청합니다. 방법에 대한 자세한 내용은 통합 허브 요청을 참조하십시오.
2. 활성화 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 소스 ServiceNow Store, 스포크를 FRISS 자동으로 활성화합니다.
3. FRISS 스포크를 설정합니다. 방법을 알아보려면 문서를 참조하십시오 FRISS 스포크 설정 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

FRISS와의 재무 서비스 운영 통합와 함께 설치되는 구성요소

(com.sn_fso_intg_friss) 플러그인을 활성화하면 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 테이블을 비롯한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

플러그인과 함께 설치되는 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 역할

역할 이름 **[name]**	설명
FRISS 통합 관리자 [sn_fso_intg_friss.admin]	FRISS 통합을 위한 플로우를 관리하기 위한 관리자 역할입니다.
FRISS 통합 뷰어 〔sn_fso_intg_friss.뷰어〕	청구 사기 표시기 테이블에 대한 읽기 권한을 제공하는 뷰어 역할입니다.

설치된 플러그인

를 지원FRISS와의 재무 서비스 운영 통합하려면 Starter Pack Installer [com.glide.hub.integrations] 플러그인이 ServiceNow 통합 허브 필요합니다.

플러그인과 함께 설치되는 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 플러그인

플러그인	설명
FRISS 스포크 (com.sn_friss_spoke)	보험 업계의 사기 활동을 해결하기 위한 작업 목록을 제공합니다. 이 조치에는 허위 청구 건수 감소, 회피 청구 건수 증가, 진짜 청구 즉시 처리 등이 포함됩니다.
Financial Services Operations Core (sn_bom)	클레임 요청에 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 문서를 참조하십시오.

설치되는 테이블

FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 다음 테이블의 정보를 참조하여 데이터를 저장합니다.

- 재무 서비스 운영 설치될 때 기업보험 청구 설치되는 테이블과 개인보험 청구 애플리케이션이 설치됩니다.
- 애플리케이션의 테이블 고객 서비스 관리(CSM) 입니다.
- 테이블입니다 ServiceNow AI Platform .

플러그인과 함께 설치되는 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합 테이블

테이블	설명
청구 사기 표시기 [sn_fso_intg_friss_indicator]	사기 점수에 기여하는 표시기에 대한 상세 정보를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 운영 및 **Guidewire** 통합

재무 서비스 운영 애플리케이션과 통합을 Guidewire 통해 보험사는 보험 서비스, 클레임 서비스 또는 청구와 관련된 다양한 비즈니스 사용 사례를 지원하기 위해 InsuranceSuite의 Guidewire 클라우드 버전과 통합할 수 있습니다.

애플리케이션 개요

와 Guidewire원활하게 통합됨으로써 애플리케이션과 통합 Guidewire 하면 재무 서비스 운영 에이전트가 FSO 애플리케이션을 사용하여 보험 관련 케이스 및 작업을 관리할 수 있습니다.

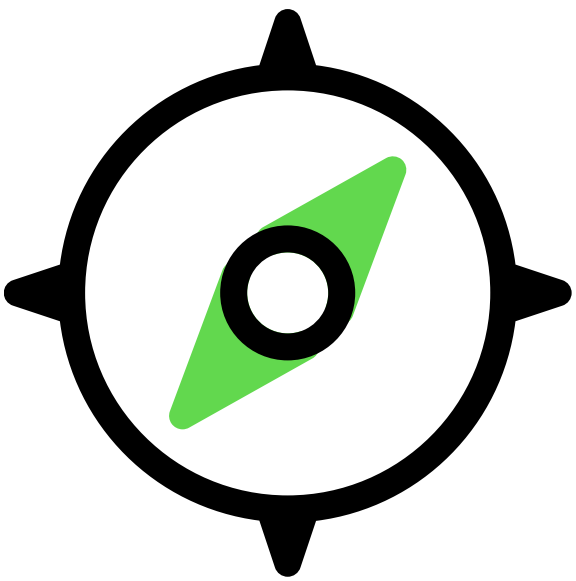
통합의 주요 기능

재무 서비스 운영 와의 Guidewire통합을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 클라우드 계정을 통합하여 Guidewire 청구, 보험 서비스 및 인수 ServiceNow AI Platform기능을 .
- 이행자가 케이스를 보다 쉽게 생성하고 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.

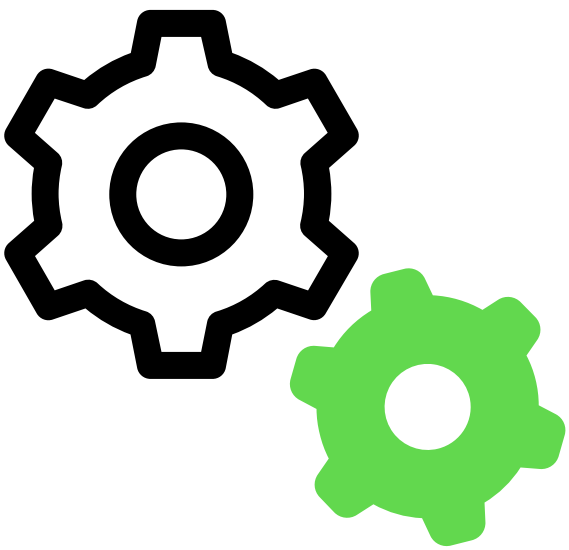
이 통합에 대해 알아보기

탐색



와의 Guidewire통합을 재무 서비스 운영 통해 제공되는 이점에 대해 알아봅니다.

설정



통합을 계획하고 구성합니다.

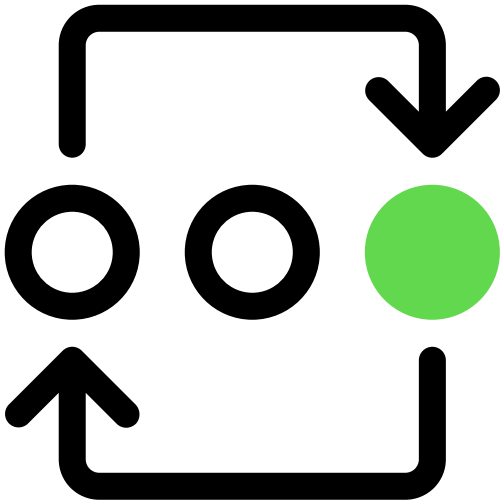
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성



구성을 계획합니다.

통합



애플리케이션과의 Guidewire
통합 재무 서비스 운영 작업

Guidewire와의 재무 서비스 운영 통합 탐색

재무 서비스 운영 애플리케이션과 통합을 Guidewire 통해 보험사는 워크플로우에 클라우드 기반 API를 FSO 포함하여 Guidewire 보험 서비스, 청구 서비스 및 청구 서비스에 대한 일상적인 비즈니스 운영을 처리할 수 있습니다.

통합의 **Guidewire** 계층

다음 표에서는 통합의 Guidewire 여러 계층을 설명합니다.

레이어	설명
산업 워크플로우/FSO 계층	애플리케이션을 포함하는 계층입니다 재무 서비스 운영 .
통합 계층	애플리케이션과 통합 재무 서비스 운영 하고 데이터 모델에 정보를 저장하는 계층입니다. 이 계층은 다음 구성요소를 제공합니다. • 계층과 스포크 계층의 FSO 엔드 투 엔드 통합입니다. • 스포크의 작업을 소비하는 하위 플로우입니다 Guidewire . 각 작업에는 개별 하위 플로우와 결합된 하위 플로우가 모두 있어 모든 작업을 함께 호출합니다. 결합된 하위 플로우는 다음과 같습니다. ○ 개인 자동차 클레임 가져오기 ○ 상업용 자동차 클레임 가져오기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

레이어	설명
스포크 계층	스포크 플러그인을 포함하는 계층입니다 Guidewire . 이 계층은 REST 웹 서비스를 사용하여 API와 Guidewire 상호작용하는 작업을 제공합니다. 스포크 작업을 보려면 Guidewire 작업을 참조하십시오 Guidewire 스포크 .

설정Guidewire와의 재무 서비스 운영 통합

보험 코어 시스템에서 정책 및 클레임 정보에 액세스할 수 있도록 인스턴스를 Guidewire 계정과 통합할 ServiceNow 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

통합을 설정하려면 다음 애플리케이션 설정 작업을 완료하십시오.

프로시저

1. 개인보험 청구 필요에 따라 또는 기업보험 청구 플러그인을 설치합니다.

   설치에 개인보험 청구대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 개인보험 청구 설치.

   설치에 기업보험 청구대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 기업보험 청구 설치.

2. 통합 허브 구독을 요청합니다.
   방법에 대한 자세한 내용은 통합 허브 요청을 참조하십시오.
3. 재무 서비스 운영 에서 ServiceNow Store애플리케이션과 통합을 Guidewire 설치하면 스포크가 Guidewire 자동으로 활성화됩니다.
   인스턴스 Guidewire 와 ServiceNow 계정을 통합하고 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오Guidewire 스포크 .

앱과의 통합 구성 재무 서비스 운영**Guidewire**

이 절차를 사용하여 애플리케이션과의 Guidewire 통합을 선택하고 구성합니다재무 서비스 운영.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 플로우 디자이너.
2. 연결 구성을 사용자 지정하려면 다음으로 이동합니다. 플로우 디자이너 〉 연결.
   에는 Guidewire세 가지 연결이 있습니다.
   - Guidewire 클레임센터
   - Guidewire 정책 센터
   - Guidewire ContactManager

   이러한 연결 중 하나를 선택하고 설명된 Guidewire 스포크 설정 지침에 따라 연결 구성을 업데이트합니다.
3. 하위 플로우 탭을 선택합니다.
4. 설치한 경우:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 청구의 경우, 이름 필드에서 개인 자동차 클레임 가져오기 를 검색합니다.
- Commercial Lines Claims의 경우 이름 필드에서 상업용 자동차 클레임 가져오기 를 검색합니다.

5. 목록에서 플로우를 찾아 엽니다.
   하위 플로우에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 Guidewire와의 재무 서비스 운영 통합 하위 플로우.
6. 테스트를 선택합니다.
   하위 플로우 테스트 대화 상자가 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 백그라운드에서 실행이 비동기적으로 완료된 후에만 실행 상세 정보가 표시됩니다. 또한 실행 상세 정보는 실행이 완료된 후에만 하위 플로우와 연결됩니다.

8. 흐름이 실행되면 테스트 실행이 완료되었습니다를 선택합니다 . 하위 플로우 실행 상세 정보를 봅니다.
   실행 상세 정보가 열립니다.

Guidewire와의 재무 서비스 운영 통합 하위 플로우

는 Guidewire와의 재무 서비스 운영 통합 작업을 자동화 Guidewire 하기 위해 이러한 하위 플로우를 제공합니다. 이러한 하위 플로우는 비즈니스 요구에 따라 사용자 지정할 수 있습니다.

하위 플로우

하위 플로우의 샘플 목록은 다음과 같습니다.

범주	이름	설명
클레임 케이스 보험 스냅샷	보험 스냅샷에 대한 피보험자 차량 생성	정책 스냅샷을 위해 피보험자 차량을 생성합니다.
	보험 스냅샷에 대한 보험 보장 생성	정책에 대한 정책 및 차량 보장을 생성합니다.
	보험 스냅샷에 대한 보험 관계자 생성	보험에서 피보험자 연락처에 대한 보험 참가자를 생성합니다.
	정책 스냅샷에 대한 정책 참가자 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 관련 세분화된 하위 플로우로 라우팅하여 다음을 생성합니다. • 보험 증권 관련 보장 • 보험 속성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
		• 보험 관계자 • 관련된 테이블
	보험 스냅샷에 대한 차량 및 차량 보장 생성	이 클레임에 대한 보험이 적용되는 차량을 반복하고 각 차량에 대한 고객 재산, 피보험자 재산 및 보험 적용 범위를 생성합니다.
	참가자에 대한 소비자 또는 계정 일치	보험 시스템 ID로 Guidewire 기존 소비자 또는 계정을 검색합니다.
	ID로 참가자에 대한 소비자 또는 계정 일치	보험 시스템 ID로 Guidewire 기존 소비자 또는 계정을 검색합니다.
클레임 보내기	최소 초안 클레임 작성	클레임 케이스의 인시던트 날짜 및 정책 번호를 사용하여 새 초안 클레임 Guidewire 을 생성합니다.
클레임 가져오기	클레임 범위 생성	클레임 보장 테이블에서 모든 노출 Guidewire 을 검색하여 클레임 범위 테이블에 매핑합니다.
	클레임 문서 생성	클레임 문서를 다운로드하여 케이스 기록에 첨부합니다.
	클레임에 대한 클레임 참가자 생성	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.
	상업용 자동차에 대한 기타 재산 인시던트 생성	클레임 케이스와 연결된 모든 고정 속성 인시던트를 조회합니다. 각 고정 재산 인시던트에 대한 상업용 자동 케이스에 대한 자동차 재산 기록을 생성합니다.
	개인 자동차에 대한 기타 재산 인시던트 생성	클레임 케이스와 연결된 모든 부동산 인시던트를 검색하고 관련 자동차 재산 기록을 생성합니다.
	개인 자동차 클레임 케이스 생성	개인 자동차 클레임 케이스를 만드는 데 도움이 됩니다.
	클레임 참가자에 대한 역할 생성	역할을 케이스의 클레임 참가자에 연결하여 참가자 역할 기록을 작성합니다.
	상업용 자동차에 대한 차량 재산 인시던트 생성	지정된 클레임 케이스에서 모든 차량 인시던트를 검색하고 그에 해당하는 상업용 자동차 재산 인시던트를 생성합니다.
	개인 자동차에 대한 차량 재산 인시던트 생성	지정된 클레임 케이스에서 모든 차량 인시던트를 검색하고 그에 해당하는 개인 자동차 재산 인시던트를 생성합니다.
	클레임에 대한 작업 메모 생성	클레임에서 모든 메모를 검색하여 케이스에 작업 메모로 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	클레임 연락처에서 이름 추출	사람의 이름과 성 또는 회사의 회사 이름을 추출합니다.
	상업용 자동차 클레임 가져오기	클레임 ID를 기준으로 이 하위 플로우는 에서 특정 상업적 클레임 Guidewire을 검색합니다.
	개인 자동차 클레임 가져오기	클레임 ID를 기반으로 이 하위 플로우는 에서 Guidewire특정 개인 클레임을 검색합니다.

현장 서비스 관리과(와) 통합

와의 현장 서비스 관리 통합을 재무 서비스 운영 사용하면 비즈니스 요구에 따라 케이스와 관련된 모든 작업 주문과 약속을 만들고 볼 수 있습니다.

현장 서비스 관리 사용자는 애플리케이션에서 작업 주문 및 작업 주문 작업에 현장 서비스 관리 대한 계정 및 접촉 창구 정보를 볼 수 있습니다.

이 애플리케이션에 포함된 제품 사용 권한

(FSO) 애플리케이션 및 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.

앱과의 통합 구성 현장 서비스 관리

와 현장 서비스 관리 애플리케이션 통합의 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 증권과 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 할당합니다FSO.

> 주: 재무 서비스 운영 애플리케이션에는 모든 객체에 대해 sn_bom.auto_ins_policy_viewer 및 sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer 등의 읽기 전용 역할이 있습니다.

자세한 내용은 산업 제품과의 통합을 참조하십시오.

문서 인텔리전스과(와) 통합

와의 문서 인텔리전스 통합을 사용하면 ML(머신 러닝)을 통해 문서 처리를 빠르게 자동화하고 문서에서 정보로 정보를 정확하게 추출할 수 있습니다 ServiceNow AI Platform.

문서 유형이 생성되면 문서 인텔리전스 각 문서 유형에서 지정된 필드를 추출할 수 있습니다. 문서 인텔리전스 그런 다음 데이터가 추출되어 검토할 수 있게 되면 에서 사용자에게 알립니다.

통합한 문서 인텔리전스 경우 문서 검증 작업이 생성되면 문서 인텔리전스 작업도 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

활성화 문서 인텔리전스에 대한 자세한 내용은 문서 인텔리전스 설치를 참조하십시오.

문서에서 데이터를 업로드하고 추출하는 방법과 작업 공간 및 대시보드를 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서 인텔리전스를 문서 인텔리전스사용하여 문서 처리를 참조하십시오

사용 문서 인텔리전스 설정 **FSO**

FSO 문서 프로세서 필요한 플러그인을 설치하고 활성화하여 활성화합니다문서 인텔리전스.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
FSO를 활성화하려면 문서 인텔리전스 다음 플러그인이 필요합니다.

- 재무 서비스 운영 코어(sn_bom): Financial Services Operations Core
- sn_doc_processor(재무 서비스 문서 프로세서): 문서 프로세서과(와) 통합
- 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 에서 구입해야 할 수 있습니다 ServiceNow Store.

(으)로 유형 및 범주 동기화 문서 인텔리전스

에서 문서 유형과 범주가 문서 프로세서설정된 후 가 설치된 경우 문서 인텔리전스 이 스크립트를 실행하여 두 애플리케이션 간에 이러한 값을 동기화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
에서 문서 유형과 범주를 문서 프로세서설정한 후 설치되는 경우 문서 인텔리전스 다음 절차를 수행합니다. 문서 목록 항목에서 OCR(광학 문자 인식) 처리를 활성화하려면 스크립트를 실행해야 합니다.

프로시저

1. 탐색 필터에 `sysauto_script.list`를 입력합니다.
2. 예약된 스크립트 실행 화면에서 문서 프로세서 유형 및 속성을 문서 인텔리전스에 동기화 기록을 엽니다.
3. 지금 실행을 선택합니다.

결과
설치 전에 문서 인텔리전스 작성된 문서 프로세서 문서 범주 및 문서 유형도 다음에서 문서 인텔리전스작성됩니다. 이렇게 하면 문서 목록 항목에서 OCR 처리가 활성화됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

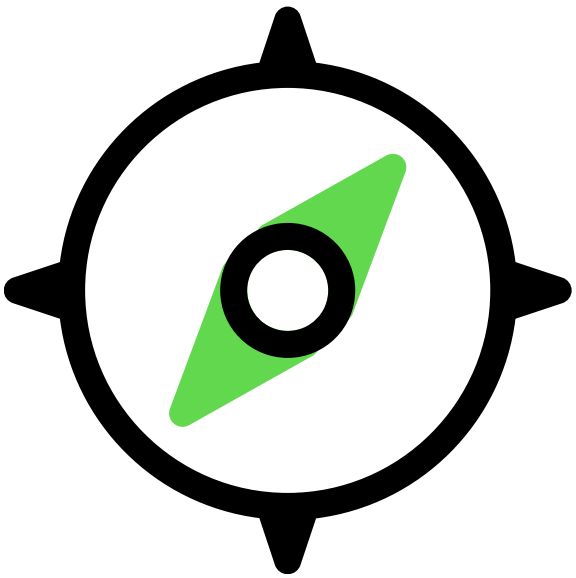
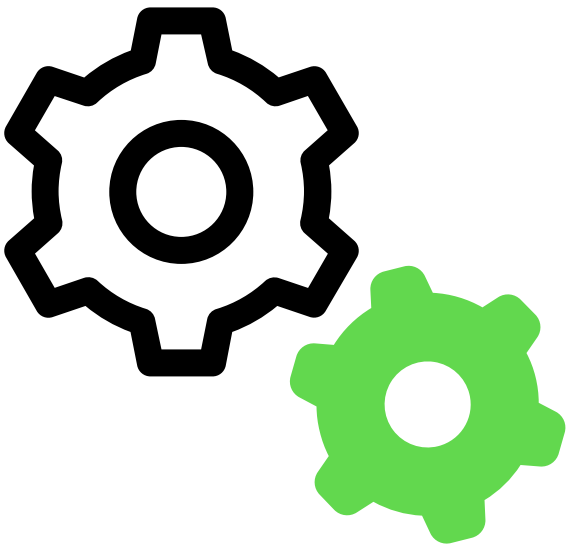
관련 정보

- 문서 인텔리전스
- 문서 프로세서 사용
- 문서 목록 정의에 대한 문서 목록 항목 정의 생성

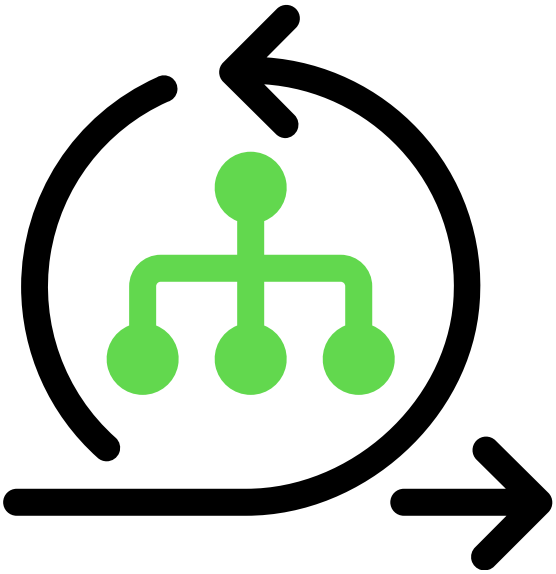
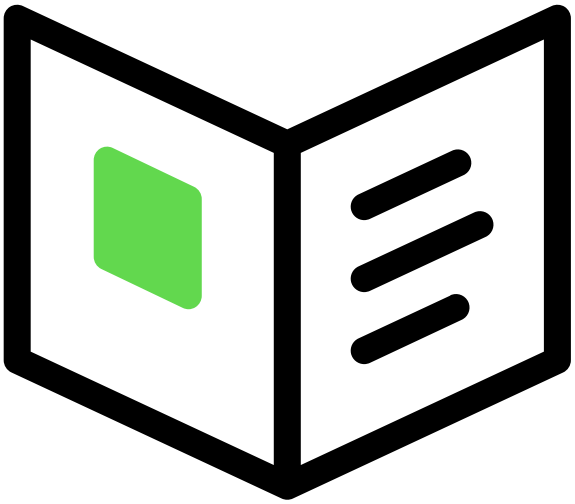
문서 프로세서과(와) 통합

ServiceNow# 재무 서비스 문서 프로세서 를 사용하면 다른 재무 서비스 운영 애플리케이션이 이러한 애플리케이션의 워크플로우에 사용되는 문서를 수집하고 확인할 수 있습니다. 검증을 위해 문서를 제출하고 연기 또는 예외를 요청할 수 있습니다.

시작하기

탐색	구성
	
Now Learning에서 Virtual Agent에 관해 문서 프로세서	문서 프로세서 설정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	
문서 관련 요청 제출 및 관리	설치된 구성요소에 대한 상세 정보 받기

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

ServiceNow 커뮤니티

ServiceNow 커뮤니티

고객 성공 센터

Customer Success Center

개발자

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow 대학교

나우크리에이트

Now Create

파트너

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

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 프로세서 탐색

응용 프로그램을 ServiceNow# 문서 프로세서 사용하여 표준 편지 또는 문서를 생성할 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. 템플릿을 사용하여 온라인으로 문서 작성, 서명 및 검토 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 프로세서 구성

관리자는 범주, 유형, 목록 정의 및 목록 항목 정의와 같은 문서의 메타데이터를 구성하고 관리할 수 있습니다. 이러한 구성은 문서 검증 작업을 위한 애플리케이션 워크플로우에 재무 서비스 운영 필요한 문서를 결정합니다.

문서 범주 정의

문서 범주를 정의하여 애플리케이션에서 사용되는 재무 서비스 운영 여러 문서 유형을 분류합니다. 문서 범주의 예로 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. 양식에서 필드를 채웁니다.

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

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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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_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. 양식에서 필드를 채웁니다.

완료할 문서 범주 양식 필드

필드	설명
이름	문서 서비스 작업에 표시되는 문서 유형의 이름입니다. 예를 들어 여권이 있습니다.
활성	문서 서비스 작업에 사용할 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 생성합니다. 예를 들어 연락처 온보딩 문서 목록 정의를 생성합니다.

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. 양식에서 필드를 채웁니다.

문서 목록 항목 정의 양식 필드

필드	설명
이름	문서 목록 정의의 이름입니다.
활성	이 문서 목록 정의를 활성화하는 옵션입니다.
설명	문서 목록 정의에 대한 설명입니다.

5. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
문서 목록 정의에 대한 문서 목록 항목 정의 생성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 목록 정의에 대한 문서 목록 항목 정의 생성

문서 목록 정의에 대한 문서 목록 항목 정의를 생성합니다. 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. 양식에서 필드를 채웁니다.

문서 목록 항목 정의 양식 필드

필드	설명
문서 목록	문서 서비스 작업에 표시되는 문서 유형의 이름입니다. 예를 들어 여권이 있습니다.
문서 범주	문서 서비스 작업에 사용할 이 문서 유형을 활성화하는 옵션입니다.
기존 문서 사용	현재 시스템에 있는 이전에 제출된 문서의 사용을 요청할 수 있도록 하는 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 연기 요청을 활성화하는 옵션입니다.
문서 수	각 범주에 필요한 문서의 수입니다.
필수	필요한 경우 문서 목록 항목을 필수로 설정합니다. 주: 문서 목록 항목이 필수로 설정된 경우 이 범주의 문서를 검증하지 않으면 워크플로우의 문서 검증 작업을 닫을 수 없습니다.
OCR 처리 필요	광학 문자 인식을 사용하여 문서 목록 항목 정의에서 텍스트나 데이터를 자동으로 추출하도록 요구하는 옵션입니다. 자세한 내용은 문서 인텔리전스과(와) 통합 문서를 참조하십시오.

5. 제출을 선택합니다.

문서 프로세서 사용

문서 수집기 및 문서 에이전트가 문서 프로세서 애플리케이션을 사용하여 재무 서비스 검증을 위해 문서를 제출하고 승인하거나 거부하는 방법에 대해 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 수집기와 문서 에이전트는 개인화된 작업 공간 기능을 사용하여 다음과 같은 문서 처리 측면에 대한 작업을 수행할 수 있습니다.

- 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 수집기	검증을 위해 문서를 수집하고 제출합니다. 그런 다음 문서 검증 작업을 생성합니다.
문서 에이전트	검증을 위해 문서를 승인하거나 거부합니다.

워크플로우

문서 프로세서에 대해 미리 정의된 여러 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

고객이 금융 서비스를 요청하면 서비스 케이스가 생성되어 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트가 케이스 세부 정보를 업데이트하면 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 이러한 작업을 문서 서비스로 라우팅합니다.

자세한 내용은 문서 프로세서 워크플로우 문서를 참조하십시오.

문서 프로세서 워크플로우

애플리케이션은 문서 수집 및 검증을 활성화하기 위한 자동화된 워크플로우를 재무 서비스 문서 프로세서 설치합니다.

애플리케이션에서 사용할 수 있는 워크플로우

다음과 같은 미리 정의된 워크플로우 문서 프로세서 를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

에 대해 미리 정의된 워크플로우 문서 프로세서

문서 프로세서 워크플로우
지연된 문서 후속 조치
예외 문서 승인
문서 인텔리전스 필드 생성
문서 인텔리전스 문서 생성 작업
문서 인텔리전스 사용 케이스 생성

이러한 워크플로우는 Flow Designer 를 사용하여 빌드됩니다. 애플리케이션 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

에 대한 일반 워크플로우 문서 프로세서

문서 프로세서는 (FSO) 응용 프로그램의 재무 서비스 운영 워크플로우에 필요한 문서를 결정합니다. 문서를 확인해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 문서 검증 작업이 자동으로 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션의 일반적인 대출 워크플로우입니다 Financial Services Loan Operations .

주: 요청 유형에 따라 개별 워크플로우에 작업이 추가되거나 더 적을 수 있습니다.

1. 문서 프로세서는 필요한 문서를 결정합니다. 문서를 확인해야 하는 경우 문서 수집기 또는 에이전트에 대한 문서 검증 작업이 생성됩니다.
2. 문서 프로세서는 이미 확인된 기존 문서를 조회합니다.
3. 문서 수집기는 필요한 고객 문서를 수집하고 검증을 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 연기 요청을 승인 또는 거부합니다.

주: 필수 OCR 처리로 지정된 문서의 경우, 추출된 데이터 속성이 충분히 제공되면 문서 인텔리전스가 자동으로 데이터를 추출하고 문서를 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서 인텔리전스과(와) 통합 문서를 참조하십시오.

검증을 위해 문서 제출

문서 수집기는 검증을 위해 문서를 수집하고 제출할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 문서 확인에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 문서 검증 작업에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업하려는 문서 검증 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 확인 작업을 수행하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 해당하는 경우 다음 단계를 완료하십시오.
   - 문서 정보에서 해당 필드에 정보를 입력합니다.
   - 검증을 위해 제출할 문서를 첨부합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
7. 문서 제출을 선택합니다.

결과
문서 검증 작업이 생성됩니다.

가 통합된 경우 문서 인텔리전스 문서 검증 작업이 생성되면 다음 기준이 충족되면 작업에 대한 기록도 생성됩니다 문서 인텔리전스 .

- OCR 처리 필요 확인란이 선택되어 있습니다.
- 문서 검증 작업에 문서가 첨부되어 있습니다.
- 문서 검증 작업에 제출됨의 현재 상태가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
문서 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다 문서 검증 작업 수행.

문서 검증 작업 수행

문서 에이전트는 애플리케이션을 통해 재무 서비스 운영 검증을 위해 제출된 문서를 검토하고 승인하거나 거부할 수 있습니다.

시작하기 전에
주: OCR 처리 문서를 자동으로 검토하고 승인할 수 있습니다. OCR 처리 문서에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 문서 인텔리전스과(와) 통합.

필요한 역할: 관리자

프로시저
1. 다음으로 이동 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 문서 확인에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 문서 검증 작업에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업하려는 문서 검증 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 확인 작업을 수행하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 제출한 모든 서류의 완성도를 검증하십시오.
   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 문서 인텔리전스과(와) 통합 문서를 참조하십시오.
6. 옵션: 메모 및 활동 탭의 작업 메모 필드에 의견을 입력합니다.
7. 다음 옵션 중 하나를 선택하십시오.

작업	작업
검증	문서 세부 정보가 충분한 경우 확인을 선택합니다.
거부	상세 정보가 충분하지 않은 경우 문서 검증 작업을 거부할 수 있습니다. **a.** 거부 이유 필드에서 다음 옵션 중 이유를 선택합니다. ▪ 정보 불일치 ▪ 잘못된 문서 ▪ 만료된 문서 ▪ 문제 스캔 중 ▪ 사기 문서 **b.** 거부를 선택합니다.

결과
작업이 검증되면 문서 검증 작업 상태가 검증됨으로 표시됩니다. 검증을 위해 작업이 거부되면 문서 검증 작업 상태가 제출되지 않음으로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 운영문서 프로세서 참조

애플리케이션과 함께 재무 서비스 운영문서 프로세서 설치되는 구성요소 및 속성에 대해 알아봅니다.

재무 서비스 문서 프로세서 앱과 함께 설치되는 구성요소

문서 프로세서 애플리케이션을 설치하면 테이블, 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

문서 프로세서와 함께 재무 서비스 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
문서 프로세서 관리자 [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. • 문서 프로세서 역할 부여 • 문서 검증 작업 삭제	sn_doc_processor.agent
문서 프로세서 에이전트 〔sn_doc_processor.에이전트〕	• 상위 기록 문서 검증 작업에 접근할 수 있는 경우 문서 검증 작업을 볼 수 있습니다. • 문서 검증 작업을 제출, 검증 및 거부할 수 있습니다.	• canvas_user • sn_docintel.extraction_agent • sn_docintel.creation_agent
문서 프로세서 수집기 〔sn_doc_processor.수집기〕	• 상위 기록 문서 검증 작업에 접근할 수 있는 경우 문서 검증 작업을 볼 수 있습니다. • 문서 검증 작업을 제출할 수 있습니다. • 문서 검증 작업에 대한 연기 및 예외를 요청할 수 있습니다.	canvas_user
문서 프로세서 뷰어 〔sn_doc_processor.뷰어〕	상위 기록 문서 검증 작업에 접근할 수 있는 경우 문서 검증 작업을 볼 수 있습니다.	

설치되는 테이블

문서 프로세서와 함께 재무 서비스 설치되는 테이블

테이블	설명
문서 범주	애플리케이션 전체의 재무 서비스 운영 모든 워크플로우에 대해 구성된 모든 문서 범주를 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 재무 서비스 설치되는 테이블

테이블	설명
[sn_doc_processor_category]	
문서 유형 〔sn_doc_processor_type〕	정의된 모든 문서 유형을 저장합니다.
범주 유형 〔sn_doc_processor_m2m_category_type〕	정의된 모든 문서 범주 유형을 저장합니다.
속성 〔sn_doc_processor_attribute〕	정의된 모든 문서 속성을 저장합니다.
문서 목록 정의 〔sn_doc_processor_list〕	모든 문서 목록을 저장합니다.
문서 목록 항목 정의 〔sn_doc_processor_list_item〕	정의된 모든 문서 목록 항목을 저장합니다.
문서 검증 〔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 〔sn_doc_processor_extracted_value〕	OCR을 통해 처리된 문서에 대해 추출한 모든 값을 저장합니다.
문서 〔sn_doc_processor_document〕	모든 문서를 저장합니다.

도메인 분리 및 재무 서비스 문서 프로세서

에 대한 재무 서비스 문서 프로세서도메인 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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

에서 도메인 분리가 작동하는 방식 재무 서비스 문서 프로세서

모든 FSO(Financial Services Operations) 애플리케이션은 여러 테이블 위에 고객 서비스 관리(CSM) 빌드되며 여러 CSM 테이블을 사용합니다. 주요 참조 테이블은 소비자, 계정 및 연락처와 같은 고객 테이블이며 이러한 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

테이블

추가된 문서 프로세서 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
- sn_doc_processor_list_item
- sn_doc_processor_verification_task
- sn_doc_processor_extracted_value
- sn_doc_processor_document

사용 사례

- 애플리케이션의 모든 워크플로우 재무 서비스 운영 에서 고객 문서를 수집하고 확인하는 데 사용할 수 있는 기능
- 문서의 연기 또는 예외를 요청할 수 있는 기능입니다.
- 와 문서 인텔리전스통합하면 문서 데이터 속성을 추출하고 저장하는 기능입니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

서비스 브리지과(와) 통합

와 서비스 브리지 (FSO)를 통합 재무 서비스 운영 하면 인스턴스를 연결하여 ServiceNow 원활한 지원과 서비스 경험을 제공할 수 있습니다.

서비스 브리지통합은 Professional 및 FSO Enterprise에서 FSO 추가 기능으로 사용할 수 있습니다.

와의 통합이 제공하는 이점 서비스 브리지

다음 예시 목록은 워크플로우 및 비즈니스 프로세스를 개선할 수 있는 방법을 서비스 브리지 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 브리지 사용 사례

사용 케이스	솔루션	해결한 과제	혜택
청구 처리에는 적시에 합의하고 고객 만족을 보장하기 위해 보험사를 대신하여 청구를 관리하는 제 3자 관리자(TPA)와 보험사 간의 조정이 포함됩니다. 둘 사이의 비효율적인 의사 소통은 청구 지연과 높은 관리 오버헤드를 초래할 수 있습니다.	보험사 클레임 관리 ServiceNow FSO 플랫폼을 TPA ServiceNow 인스턴스와 연결하여 업데이트를 자동으로 교환합니다. TPA와 통신사 간의 주요 프로세스는 수동 작업 부하가 줄어들고 의사 소통이 더 효율적이어서 해결 및 지불이 빨라집니다.	• 청구 지연으로 이어지는 비효율적인 커뮤니케이션. • 이해 관계자 전반의 클레임 상태에 대한 가시성이 부족합니다. • 수동 프로세스의 높은 관리 오버헤드.	• 더 빠른 클레임 해결 및 지불. • 투명성 및 책임성 향상. • 시기적절한 업데이트로 고객 신뢰를 강화합니다.

자세한 내용은 서비스 브리지 문서를 참조하십시오.

뱅킹 애플리케이션 사용

뱅킹 애플리케이션 제품군을 사용하면 재무 서비스 운영 수동 프로세스, 정보 사일로 및 통신 실패를 방지함으로써 생산성을 향상할 수 있습니다.

요구 사항에 가장 적합한 애플리케이션 찾기

분쟁 관리

ServiceNow# 분쟁 관리 카드 거래 분쟁을 더 빠르게 해결하고, 규정 준수를 개선하고, 더 나은 카드 소유자 경험을 제공합니다.

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

신용 카드 또는 직불 카드 분쟁 관리 케이스의 경우 분쟁 요청이 있는 각 거래에 대해 작업이 생성됩니다. 분쟁 작업 공간은 이러한 작업을 안내하여 카드 소유자, 카드 네트워크 또는 판매자와 같은 관련 당사자의 조사 및 결정을 기반으로 작업을 효과적으로 관리하고 이행할 수 있도록 합니다. 이러한 당사자의 의견 또는 결정에 따라 분쟁 대리인인 귀하는 분쟁 케이스의 시작, 검토, 처리, 조사, 환불 및 종결 단계 내에서 활동과 작업을 완료합니다.

개시

분쟁 에이전트가 케이스를 시작하면 케이스는 시작 단계에서 시작됩니다. 가상 에이전트를 통한 분쟁 접수 기술을 사용하여 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 생성된 분쟁 케이스도 시작 단계에서 시작됩니다.

이 단계에서 분쟁 거래를 식별하고, 거래를 더 추가하고(분쟁 카테고리가 사기인 경우), 연결된 거래를 선택하고, 분쟁 질문서를 작성하고, 증빙 서류를 업로드할 수 있습니다. 를 사용하여 FSO용 Now Assist 생성된 분쟁 케이스는 가상 에이전트 채팅의 고객 응답에서 수집 및 유추된 정보로 채워집니다.

분쟁 거래가 선택되면 Ethoca Consumer Clarity 및 Order Insight Digital Management 와 같은 통합을 통해 거래에 대한 추가 정보를 얻을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시스템은 결정 규칙을 평가하고 케이스의 각 거래에 대한 정책 규칙을 결정합니다(예: 최종 크레딧이 아닌 임시 크레딧을 받을 수 있는 거래).

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

비즈니스 규칙 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 결정 테이블 탐색 .

FSO용 Now Assist에 대한 자세한 내용은 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 문서를 참조하십시오.

검토

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

분쟁 에이전트는 분쟁이 제기된 트랜잭션, 분쟁 금액 및 분쟁 이유를 포함하여 분쟁 접수를 검토합니다.

에이전트는 카드 소유자가 답변하지 않은 추가 질문이나 카드 소유자가 해결해야 하는 모든 질문에 대해 답변을 제공합니다. 분쟁 범주가 변경되면 시스템은 새로 선택한 범주에 대한 질문서를 생성한 다음 에이전트가 작성합니다.

검토 후 에이전트는 케이스를 제출하고 케이스의 후속 레인 및 활동을 계속 진행합니다.

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

처리 중

케이스가 제출되면 에이전트는 처리 단계에서 분쟁이 제기된 거래를 모니터링하고 진행할 수 있습니다. 이 단계에서는 전체 케이스에 대한 개요를 제공하고 각 트랜잭션과 관련 작업의 상태를 추적합니다.

케이스의 각 분쟁 거래는 이 뷰에 별도의 카드로 표시됩니다. 각 카드에는 다음 정보가 포함되어 있습니다.

- 카드 분쟁 거래 번호
- 분쟁이 제기된 트랜잭션이 있는 스테이지(조사, 환불 또는 완료)
- 트랜잭션이 카드 제시 또는 카드 제시 안 함 여부
- 분쟁 금액
- 거래 날짜
- 판매자 유형
- 거래 상태
- 현재 활동
- 활동 SLA

조사

이 단계는 케이스의 각 분쟁 거래에 적용됩니다. 플레이북의 처리 스테이지에서 분쟁이 제기된 트랜잭션을 열어 이 스테이지에 액세스할 수 있습니다.

각 거래는 프로세스 기반 레이아웃으로 표시되는 분쟁 작업 공간에서 열립니다. 이 레이아웃은 해당 특정 트랜잭션에 대한 조사 워크플로우의 고유한 단계인 조사, 환불 및 종결을 시각적으로 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 단계에서 카드 네트워크, 카드 발급 은행, 가맹점 은행 또는 매입사, 가맹점은 검토 프로세스에 참여하여 각 거래에 대한 최종 결정을 내립니다. 이 단계에서 판매자에게 카드 거래 분쟁을 알릴 수 있습니다. 판매자가 분쟁 거래를 거부하면 다음에 대한 거래 조사 작업이 생성됩니다.

내부 정책 결정 테이블에 대한 카드 분쟁 규칙은 다음과 같은 트랜잭션 결정을 자동화합니다.

- 거부: 거래에 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 개시하도록 선택할 수 있습니다. 즉각적인 최종 크레딧이 결정되면 분쟁 케이스는 환불을 시작할지, 금액을 상각할지, 크레딧을 거부하고 환불을 취소하여 카드 소유자에게 크레딧을 반환할지 여부를 결정하는 워크플로우를 진행합니다.
- 임시 크레딧: 이 결정은 카드 소유자에게 임시 크레딧을 제공합니다. 판매자가 분쟁을 거부하는 경우 케이스는 수동 조사를 거칩니다.
- 크레딧 없음: 이 결정은 크레딧을 제공하지 않습니다. 판매자가 분쟁을 거부하는 경우 케이스는 수동 조사를 거칩니다.

이 단계에서 에이전트는 우호적 사기로 식별된 거래에 대해서도 작업할 수 있습니다. 자세한 내용은 우호적 사기 탐지 문서를 참조하십시오.

환불

이 단계는 케이스의 각 분쟁 거래에 적용됩니다. 플레이북의 처리 스테이지에서 분쟁이 제기된 트랜잭션을 열어 이 스테이지에 액세스할 수 있습니다.

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

이 단계에서는 다음 작업이 수행됩니다.

- 사기 거래는 카드 네트워크에 보고됩니다.
- 환불이 시작됩니다. 대리인이 있는지 확인하기 위한 대기 기간이 있습니다. 표현 검토 작업에서 에이전트는 증명이 충분한지 확인하고 표현을 수락하거나 거부합니다.
- 에이전트가 진술을 수락하고 임시 크레딧이 발행된 경우, 인수 은행에 환불 처리가 시작된 경우 임시 크레딧을 역으로 돌려 판매자에게 환불합니다.
- Visa와 통합된 카드 분쟁 플레이북에서 에이전트는 환불 단계에서 사전 중재, 중재 및 이의 제기를 통해 분쟁 거래를 진행할 수도 있습니다. 각 응답에 대한 응답을 검토하고 필요에 따라 응답서를 작성할 수 있습니다.

카드 차단 또는 카드 재발행 플로우는 분쟁 중인 다양한 트랜잭션에 대해 실행되는 나머지 분쟁 관리 플로우와 병렬로 실행됩니다.

종결

케이스와 연관된 모든 분쟁 트랜잭션에 대한 최종 결정에 따라 케이스가 처리되면 케이스가 종결로 진행됩니다.

평가된 정책 규칙이 트랜잭션을 거부하는 경우 트랜잭션은 바로 종결로 이동합니다.

케이스가 종결됨 완료 상태로 이동되기 전에 에이전트는 해결 코드와 해결 메모를 입력할 수 있습니다.

다음으로 살펴볼 내용

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 상담사 작업 공간은 상담사에게 하나의 간소화된 일관된 워크플로우를 제공합니다. 이 작업 공간은 백엔드 프로세스 단계와 일치하고 분쟁의 각 단계에서 더 쉽게 의사 결정을 내릴 수 있도록 합니다. 방문 페이지에서는 케이스 및 작업에 대한 개요를 제공하며, 이는 작업 부하를 모니터링하고, 우선순위가 높은 항목에 집중하고, 분쟁 상태를 추적하는 데 도움이 됩니다.

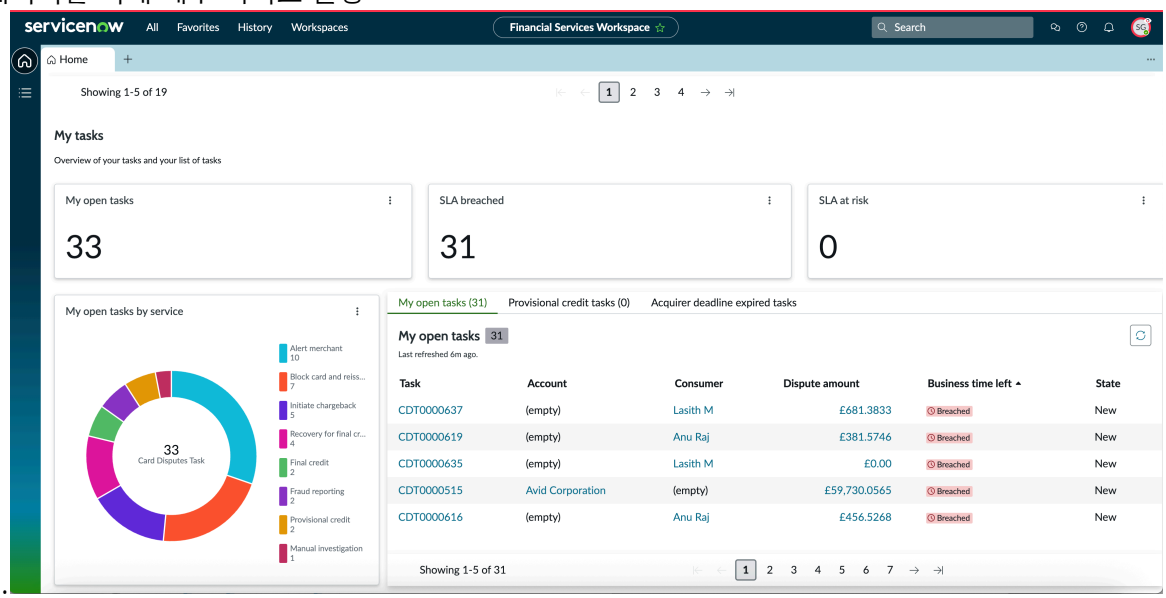
필요한 역할: 분쟁 페이지에 액세스하려면 sn_bom_credit_card.admin 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent 역할이 있어야 합니다.

주: 위젯에 표시되는 위젯과 데이터는 사용자의 역할에 따라 다릅니다.

분쟁 작업 공간의 사용자 인터페이스

용 재무 서비스 운영 분쟁 작업 공간은 분쟁 케이스를 관리하고 해결하기 위한 중앙 집중식 인터페이스를 제공합니다. 분쟁 대리인은 지불 거절, 사기 보고서, 중복 거래, SLA를 처리하여 시각적이고 일관된 워크플로우로 분쟁을 해결하고 적시에 해결할 수 있습니다.

분쟁 페이지를 이해 재무 서비스 운영 합시다.



카드 분쟁 방문 페이지는 다음 섹션이 있는 대시보드로 구성됩니다.

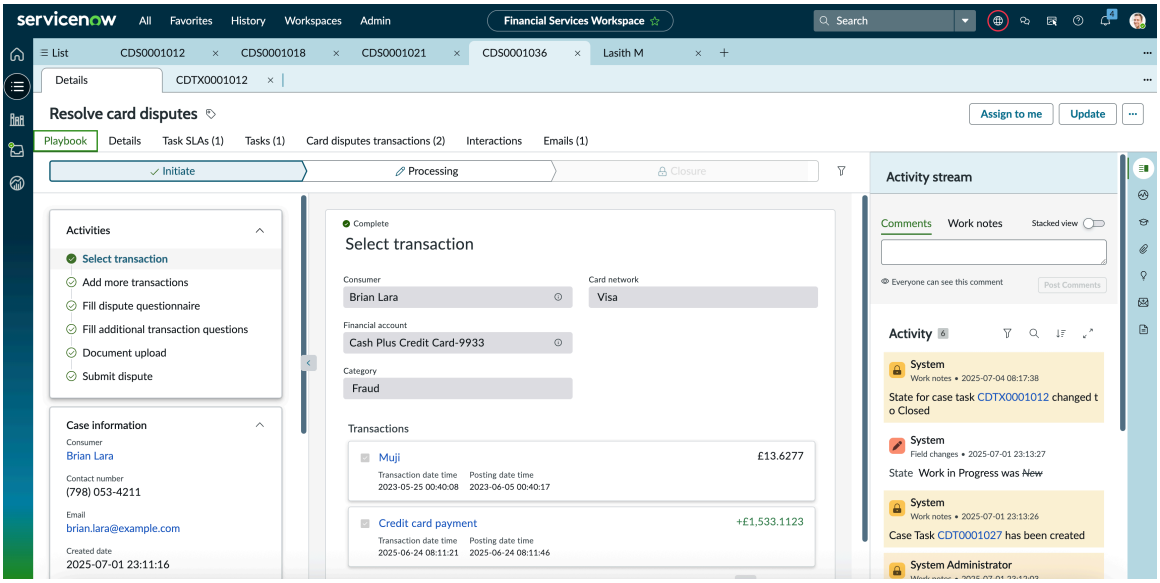
- 사용자의 케이스와 작업입니다.
  - 열린 케이스 및 작업과 해결된 케이스 및 작업 비교
  - SLA 위반 또는 위험
  - 에이전트 작업 부하
- 팀 케이스 및 작업

분쟁 수명주기

의 재무 서비스 운영 분쟁 수명주기에는 다음 단계가 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 시작: Playbook에서 분쟁 케이스 제출



- 처리: 분쟁을 조사합니다. 이 단계에서는 분쟁 케이스 내의 각 거래가 프로세스 기반 레이아웃으로 표시됩니다. 이 레이아웃은 해당 특정 트랜잭션에 대한 조사 워크플로우의 개별 스테이지를 시각적으로 나타냅니다.

  처리 단계에는 다음 단계가 포함됩니다.

  1. 조사
  2. 환불
  3. 완료

- 종결: 케이스를 종결합니다.

분쟁 에이전트는 거래 단계에 관계없이 작업을 수행하는 동안 주요 금융 거래 세부 정보를 지속적으로 파악할 수 있습니다.

분쟁 작업 공간에는 에이전트에 대해 열려 있는 모든 작업의 목록이 표시되고 각 작업은 해당 SLA 및 현재 상태를 보여줍니다.

- 에이전트가 작업을 선택하면 작업 상세 정보가 확장되고 활동 스트림이 아래로 이동합니다.
- 에이전트는 다른 탭으로 이동할 필요 없이 확장된 뷰 내에서 바로 작업에 대한 조치를 취할 수 있습니다.
- 에이전트는 작업 상세 정보 섹션 내에서 작업과 관련된 문서를 첨부할 수 있습니다.
- 에이전트는 작업에 대한 작업 메모를 작성할 수 있으며, 이는 작업이 저장되면 활동 스트림에 나타납니다.
- 작업이 완료되면 자동으로 종결된 탭으로 이동합니다.

분쟁 관리자 작업 공간

분쟁 관리자는 할당된 케이스를 처리하고 분쟁 관리자 작업 공간에서 팀의 케이스에 대한 실시간 업데이트를 조정할 수 있습니다.

분쟁 관리자 작업 공간 페이지에 액세스하려면 sn_bom_credit_card.admin 또는 sn_bom_credit_card.dispute_manager 역할 중 하나가 있어야 합니다.

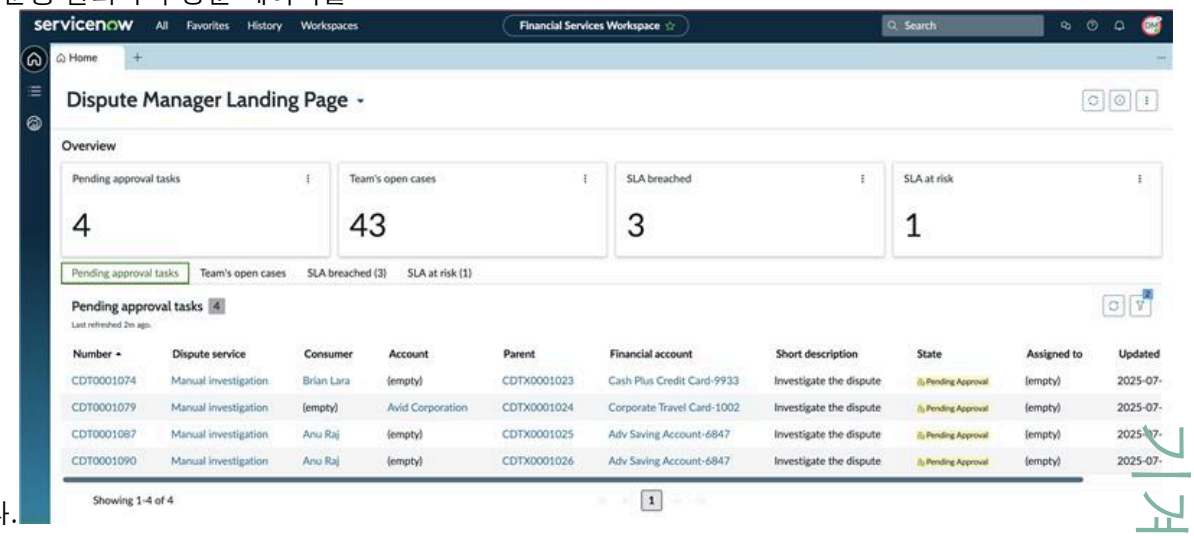
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

작업 공간에는 다음을 포함하여 상위 수준 요약 목록과 팀 케이스의 대시보드를 제공하는 간단한 인터페이스가 있습니다.

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

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

다음 예는 분쟁 관리자의 방문 페이지를 보여줍니다.



카드 분쟁 플로우의 미리 구성된 이메일 템플릿

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

카드 분쟁 플로우는 바로 사용할 수 있도록 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 플로우의 미리 구성된 이메일 템플릿이 나열되어 있습니다.

미리 구성된 이메일 템플릿

템플릿 이름	설명
분쟁 제출 〔케이스.분쟁.제출〕	사용자에게 케이스가 제출되었음을 알리는 확인을 보내는 템플릿입니다.
분쟁 거래 즉각적인 임시 크레딧 [dispute_transaction.ipc]	사용자에게 분쟁 케이스의 진행 중인 조사 진행 상황을 알리고 즉각적인 임시 크레딧을 제공하는 템플릿입니다.
분쟁 거래 최종 크레딧 〔dispute_transaction.final credit〕	사용자에게 카드 분쟁 제출 해결을 알리고 조사 후 즉각적인 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환하는 템플릿입니다.
분쟁 거래 즉시 최종 크레딧 〔dispute_transaction.imm_최종_크레딧〕	사용자에게 카드 분쟁 제출의 해결을 알리고 최종 크레딧을 제공하는 템플릿입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

미리 구성된 이메일 템플릿

템플릿 이름	설명
분쟁 거부 〔케이스.분쟁.거부〕	사용자에게 분쟁 제출이 거부되었음을 알리는 템플릿입니다.

승인 작업에 대한 **4-eyes** 정책 구현

케이스 분쟁 흐름에서 구현되는 4-eyes 정책은 분쟁 관리 프로세스를 향상시킬 수 있습니다. 이 정책은 두 명의 권한 있는 개인이 중요한 작업을 처리하고 효율적인 위험 제어 메커니즘을 설정하도록 합니다.

은행 산업은 위험을 완화하기 위해 메이커-체커 개념으로도 알려진 4-eyes 원칙을 사용합니다. 이 원칙은 한 사람이 작업을 실행하거나 결정을 내리는 동안 다른 사람이 적극적으로 검토하고 승인하는 것을 포함합니다.

카드 분쟁 해결 프로세스에서 이 원칙은 다음 단계에서 구현됩니다.

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

분쟁 관리 설정

분쟁 관리 필요한 플러그인을 설치하여 구현을 설정합니다.

구성 개요

- Financial Services Card Operations 설치

  애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 임포트하고, 애플리케이션의 구성요소를 검토 및 구성하여 구현을 Financial Services Card Operations 설정합니다.

- Visa 스포크 설정

  카드 결제 네트워크 제공업체인 경우 Visa 설치합니다Visa 스포크. 스포크를 사용하여 를 사용하여 Visa Resolve Online(VROL)카드 분쟁을 관리합니다. 작업을 활용하여 Visa 스포크 트랜잭션 조회를 수행하고, 통찰력을 디지털로 주문하고, 판매자와 공동 작업하고, 보안이 강화된 기타 기능을 수행합니다.

- Visa와의 재무 서비스 운영 통합 설치

  Visa 카드 결제 네트워크 제공업체인 경우 Visa 통합 플러그인을 설치합니다. 이 플러그인은 아직 설치되어 있지 않은 경우 종속 플러그인으로 설치됩니다 Visa 스포크 . 케이스 생성 및 질문서 제출과 같은 이벤트를 통해 분쟁 수명주기를 관리합니다. 하위 플로우에서 사용되는 정보를 캡처하기 위한 데이터 모델 요소입니다.

- Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 설치

  Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 지침에 따라 Visa 분쟁 접수 및 분쟁 분류 규칙을 위한 질문서를 제공합니다. 핵심 규칙과 Visa 제품 및 서비스 규칙을 기반으로 Visa 환불 자격 규칙을 실행합니다.

- Verifi 스포크 설정

  Verifi CDRN API 제품군과 통합하고 API 호출을 수행하여 분쟁을 조기에 해결하는 데 사용합니다 Verifi 스포크 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- Mastercard 스포크 설정

  카드 결제 네트워크 제공업체인 경우 Mastercard Mastercard 스포크를 설치합니다. 스포크를 사용하여 를 사용하여 Mastercard카드 분쟁을 관리합니다. 스포크 작업을 활용하여 Mastercard 트랜잭션 조회를 수행하고, 인사이트를 디지털로 주문하고, 판매자와 공동 작업하고, 보안이 강화된 기타 기능을 수행합니다.

- Ethoca 스포크 설정

  Ethoca 스포크를 사용하여 Ethoca Consumer Clarity API와 통합합니다.

- Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 설치

  Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 지침에 따라 Mastercard 분쟁 접수 및 분쟁 분류 규칙을 위한 질문서를 제공합니다. 규칙에 따라 Mastercard 환불 자격 규칙을 실행합니다.

- 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 설치

  미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 는 분쟁 사건 모니터링을 효과적으로 지원하고 필요한 조치를 취하도록 설계되었습니다. 이 애플리케이션은 레귤레이션 E(Reg E) 및 레귤레이션 Z(Reg Z)와 관련된 SLA 정의를 제공하고 수명 주기 동안 분쟁 케이스를 추적합니다. 분쟁 관리 애플리케이션 및 방문 페이지 메트릭에 대한 SLA 정의를 제공하여 위험에 처해 있거나 위반된 분쟁 케이스를 추적합니다.

- 설치 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist

  생성형 AI 기능을 활용하려면 설치합니다 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist .

  - 에서 케이스 요약 구성 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist
  - 구성 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 위치 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist

다음으로 살펴볼 내용

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

포털의 분쟁 접수 정보

포털의 (FSO) 카드 분쟁 접수를 통해 재무 서비스 운영 케이스 플로우 프로세스에 대한 단계별 지침을 얻을 수 있습니다. 여기에는 각 스테이지와 관련 작업을 성공적으로 완료하는 데 필요한 모든 정보가 포함됩니다.

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

포털용 카드 분쟁 플레이북 사용의 주요 이점:

- 분쟁 거래를 선택하고, 질문서를 작성하고, 지원 문서를 업로드하고, 분쟁 진행 상황을 원활하게 추적하는 데 도움이 되는 단계별 프로세스를 통해 카드 소지자 경험을 간소화하십시오. 시스템은 분쟁 범주에 따라 관련 질문서를 자동으로 선택합니다.
- 카드 소지자가 분쟁 케이스의 상태에 대한 최신 업데이트를 모니터링하고 분쟁 추적기를 사용하여 전체 케이스 수준에서 업데이트를 제공할 수 있도록 합니다.
- 카드 소유자가 요청된 작업을 신속하고 정확하게 추적하고 완료할 수 있도록 지원하여 케이스 해결 시간을 단축합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 접수 프로세스

분쟁 접수 프로세스는 카드 분쟁 상세 정보를 캡처하는 데 필요한 관련 정보를 캡처하도록 설계되었습니다.

분쟁 접수 정보

분쟁 접수 양식은 카드 네트워크에 클레임을 제출하기 전에 필요한 모든 정보를 수집하도록 설계되었습니다. 이 양식에는 케이스 유형을 기반으로 분쟁 사유 코드를 식별하는 데 도움이 되는 다양한 질문과 "이 거래에 대해 잘못된 것은 무엇입니까?" 또는 "거래를 승인했습니까?"와 같은 특정 질문에 대한 답변이 포함되어 있습니다.

Event Inquiry 애플리케이션은 분쟁으로 이어진 사건에 대한 포괄적인 개요를 제공합니다. 이벤트 문의 애플리케이션의 작동 방식과 분쟁 접수 양식을 사용자 지정하는 방법을 이해하려면 문서를 참조하십시오 분쟁 접수를 위한 추가 질문 구성.

접수 프로세스는 데이터 수집을 간소화하여 분쟁 에이전트가 접수를 완료하고, 이유 코드를 매핑하고, 환불 자격을 평가하는 것을 더 쉽게 만듭니다. 이러한 간소화된 접근 방식을 통해 모든 관련 정보를 효율적으로 캡처하여 전반적인 분쟁 해결 프로세스를 향상시킬 수 있습니다.

이벤트 문의 신청에 대해서

이벤트 조회 애플리케이션은 모든 질문을 저장하고 접수 프로세스를 자동화하여 각 분쟁에 대한 자세한 정보를 수집하는 데 도움이 됩니다. 이렇게 하면 처리가 간소화되고 효율성이 향상됩니다.

이벤트 조회의 주요 테이블은 다음과 같습니다.

접수 양식 〔sn_evnt_inq_qtn〕

FSO 카드 운영에서 분쟁 접수 테이블의 기본 테이블 역할을 합니다.

접수 양식 레이블 〔sn_evnt_inq_question〕

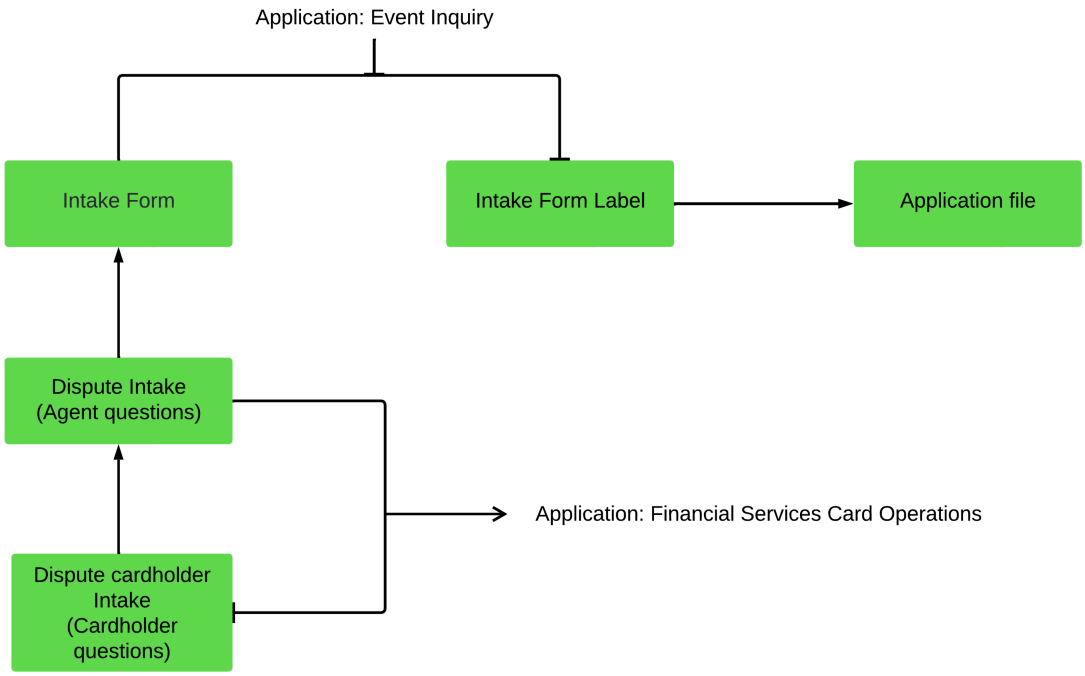
특정 테이블의 특정 필드에 대한 레이블을 제공하며 관리자가 해당 매핑을 수행할 수 있습니다.

질문서 데이터 모델

분쟁 접수 양식이 분쟁 접수 테이블로 확장되었습니다. 이 테이블에는 카드 소유자 및 에이전트 관련 질문이 모두 포함되며, 분쟁 카드 소유자 접수 테이블은 카드 소유자 관련 질문을 다룹니다. 이전에는 이러한 테이블이 의 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩일부였지만 이제 해당 종속성이 제거되었습니다. 이제 다음에서 Financial Services Card Operations사용할 수 있으므로 이 애플리케이션을 설치하는 모든 고객은 자동으로 질문서에 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

질문서 데이터 모델



일반 질문서 디자인의 장점

일반 질문서 디자인을 사용하면 여러 카드 네트워크에서 분쟁 해결 프로세스가 간소화됩니다. 각 카드 네트워크에는 특정 거래에 대한 고유한 질문이 있습니다. 고객이 분쟁을 시작하고 거래를 선택하면 시스템은 케이스 플레이북에서 일련의 일반적인 질문을 트리거합니다. 단일 케이스에 여러 트랜잭션이 포함된 분쟁의 경우, 일반 질문서는 분쟁에 대한 인사이트를 수집하기 위한 통일된 접근 방식을 제공합니다. 여러 거래 분쟁이 발생하는 동안 시스템은 거래별 질문으로 이 세트를 업데이트하여 거래의 적절한 네트워크 ID와 관련된 질문만 묻도록 합니다. 원래는 Visa에만 설문지 프로세스가 있었지만 다른 카드 네트워크에 맞게 용도를 변경했습니다.

일반 질문서 설계는 다음과 같습니다.

- 트랜잭션의 네트워크 ID와 관련된 필요한 질문만 하여 고객과 에이전트 모두의 경험을 개선합니다.
- 다양한 트랜잭션 네트워크에서 표준화된 질문을 원활하게 수집할 수 있으며 각 네트워크에 대해 필요에 따라 쉽게 업데이트할 수 있습니다.
- 여러 거래 네트워크에서 데이터 모델을 단순화하여 관련된 네트워크에 관계없이 분쟁 처리를 최적화합니다.

분쟁 접수를 위한 추가 질문 구성

분쟁 대리인 또는 카드 소유자가 분쟁을 개시할 때 표시되는 질문서를 구성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: admin 및 sn_bom_credit_card.admin.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. **Event Inquiry** 애플리케이션을 검색합니다.
   이벤트 조회 애플리케이션은 모든 질문을 저장하고 접수 프로세스를 자동화하여 특정 요청에 대한 자세한 정보를 수집하는 데 도움이 됩니다. 자세한 내용은 분쟁 접수 프로세스 문서를 참조하십시오. 이 애플리케이션에는 다음 두 개의 테이블이 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 접수 양식 [sn_evnt_inq_qtn]
- 접수 양식 레이블 [sn_evnt_inq_question]

3. 접수 양식 레이블 테이블을 선택합니다.
4. 관련 링크 섹션에서 목록 표시를 선택합니다.
5. 열 이름 필드 내에서 is_cardholder_denies_authorizing_ind 검색하여 테이블 작동 방식을 보여줍니다.
   접수 양식 레이블 테이블 내에 두 개의 테이블 이름 항목이 표시됩니다.
   - 분쟁 접수 테이블에 연결된 레이블이 재무 서비스 작업 공간에서 분쟁 에이전트에게 나타납니다.
   - 카드 소유자 분쟁 접수 테이블에 연결된 레이블은 포털에서 접수하는 동안 카드 소유자에게 표시됩니다.

   이 예에서는 서로 다른 사용자의 문구를 변경할 수 있지만 이 경우 두 레이블이 동일한 열(is_cardholder_denies_authorizing_ind)에 연결된 상태로 유지됩니다.
6. 새로 만들기를 선택하여 질문서에 대한 새 레이블을 추가합니다.
7. 새 레이블에 필요한 필드를 작성하고 제출을 선택합니다.

포털에서 분쟁 접수를 통해 카드 분쟁 케이스 생성

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

프로세스 개요

카드 분쟁 플레이북은 다음 단계를 나타내고, 제출 프로세스의 진행 상황을 보여주고, 완료해야 하는 나머지 단계를 개략적으로 설명하는 플로우를 안내합니다. 정보를 빠르고 정확하게 입력하는 데 도움이 되는 옵션을 제공합니다. 제출하기 전에 케이스를 간헐적으로 저장하고 추적기에서 케이스에 액세스하여 작업을 다시 시작할 수도 있습니다. 케이스를 제출한 후에는 다음으로 이동하여 케이스 목록을 통해 플레이북에 액세스할 수 있습니다. 요청 〉 모든 요청.

워크플로우 단계

카드 소유자가 포털의 분쟁 접수에서 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 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 서비스 카탈로그에서 카드 분쟁 케이스 요청 생성

2. 분쟁을 개시합니다.

   카드 소유자가 분쟁을 개시할 금융 계좌를 선택합니다. 그런 다음 금융 계좌의 거래 목록에서 분쟁이 발생한 거래를 선택하고 질문에 답변하여 분쟁 범주를 결정하기 위한 추가 정보를 제공합니다. 다양한 활동 스테이지에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 분쟁 개시.

   주: 분쟁 범주가 사기인 경우, 두 개 이상의 거래에 분쟁이 발생하면 카드 소유자는 거래 목록에서 추가 거래를 선택할 수 있습니다.

3. 분쟁 질문서에 내용을 입력합니다.

   카드 소유자는 질문에 답변하여 분쟁 질문서를 작성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 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 분쟁이 제기된 트랜잭션에 대한 추가 코멘트를 추가한 다음 검토를 위해 케이스를 제출합니다. 자세한 내용은 분쟁 조사 문서를 참조하십시오.

주: 신청서를 제출하기 전에 초안으로 저장했다가 나중에 반환하고 완료할 수 있습니다. 저장되면 아래의 케이스 목록에서 초안을 찾을 수 있습니다 요청 〉 모든 요청. 제출 후에는 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 카탈로그로 이동하여 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 다음으로 이동합니다. 요청 〉 요청하기.

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 케이스 목록에서 케이스를 클릭합니다.
4. 분쟁 추적기에서 분쟁 케이스의 상태를 확인하고, 분쟁 거래 목록을 보고, 제출된 문서를 검토합니다.

분쟁 관리 참조

보관 분쟁 서비스 케이스 및 를 관리하는 방법에 대해 알아봅니다.

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, 2년이 지난 비활성 케이스는 자동으로 보관됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

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

   주: 분쟁 서비스 케이스 보관 규칙은 비활성 상태이고 2년이 지난 케이스가 자동으로 보관되도록 하는 것입니다. 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 레코드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기록 보관 .
3. 필요한 경우 규칙과 해당 매개변수를 업데이트합니다.

분쟁 서비스 요청 관리

분쟁 관리를 통해 에이전트는 개인 및 비즈니스 직불 카드와 신용 카드 계좌 모두에 대한 분쟁 케이스를 생성하고 분쟁 라우팅 프로세스 및 사기 관련 활동을 자동화할 수 있습니다. 에이전트가 개인 및 상업 고객의 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 이의를 제기할 수 있습니다.

- 무단 거래
- 사기 행위
- 청구 오류
- 손상되거나 불만족스러우거나 반품된 상품의 영수증
- 기타 유효한 분쟁 이유

자동화된 워크플로우

분쟁 관리에는 프로세스를 간소화하는 사전 정의된 워크플로우가 통합되어 있습니다. 분쟁 케이스가 시작되면 특정 케이스 요구 사항에 따라 분쟁 요청 플로우가 자동으로 생성됩니다. 이 워크플로우는 다음 요소를 기반으로 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 케이스의 시작 단계에서 제공된 정보입니다.
- 미리 정의된 비즈니스 규칙에 따라 결정됩니다.
- 이전 작업에서 가져온 입력입니다.

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

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

자세한 내용은 분쟁 관리 문서를 참조하십시오.

대시보드

ServiceNow# 퍼포먼스 분석 서비스 소유자에게 팀 및 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 제공합니다. 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드는 카드 운영 분쟁 관리에 사용할 수 있습니다.

재무 조정

재무 조정은 일시적(임시) 크레딧 발행, 취소 또는 결과에 따른 최종 크레딧 적용과 같이 분쟁 중에 계정에 대한 변경 사항입니다.

에서 ## ### ##재정 조정은 정책, 즉시 임시 크레딧, 즉각적인 최종 크레딧 및 크레딧 없음에 따라 다릅니다.

임시 크레딧 발행

카드 소유자에게 임시 크레딧을 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

케이스를 조사 중임을 알리기 위해 카드 소유자에게 임시 크레딧이 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 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준 플레이북에서 트랜잭션 ID를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

트랜잭션에 대해 조사 단계가 시작됩니다.

7. 임시 크레딧 발행 활동에서 환급 금액과 상세 정보를 입력합니다.
8. 옵션: 비고 필드에 설명을 입력합니다.
9. 플레이북에서 작업을 닫습니다.

분쟁 활동	작업
활동에 대한 변경 내용을 저장하려면	업데이트를 선택합니다.
고객에게 임시 크레딧 발행 목적	마감 작업을 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

비즈니스 규칙에 따라 은행은 카드 소지자에게 즉시 최종 크레딧을 발행하기로 결정할 수 있습니다. 조사 단계에서 즉각적인 최종 크레딧을 발행할 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 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 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 주석을 입력합니다.
10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
11. 플레이북에서 작업을 닫습니다.

분쟁 활동	작업
즉각적인 최종 크레딧 작업 종결	닫기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
작업 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다. 분쟁 거래가 환불 단계로 이동합니다.

고객에게 최종 크레딧 제공

판매자의 진술이 발급 은행에서 충분한 증거로 승인되지 않은 경우 발급 은행은 환불을 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
판매자의 진술이 발급 은행에서 충분한 증거로 승인되지 않은 경우 발급 은행은 지불 거절을 지지하고 최종 크레딧이 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 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 환불 플레이북 스테이지에서 최종 크레딧 발행 활동을 선택합니다.
7. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
8. 옵션: 비고 필드에 설명을 입력합니다.
9. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
10. 플레이북에서 작업을 닫습니다.

분쟁 활동	작업
작업을 닫으려면	마감 작업을 선택합니다.

결과
고객에 대한 최종 신용 발행이 제출되면 트랜잭션 작업 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다.

임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환

이전에 고객에게 발급된 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

판매자의 증빙 진술 증빙 자료가 발급 은행에서 제공되지 않았거나 충분한 것으로 승인되지 않은 경우, 발급 은행은 지불 거절을 지지하며, 이전에 고객에게 발행된 임시 크레딧은 고객에게 발행된 최종 크레딧으로 전환됩니다.

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 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 환불 플레이북 스테이지에서 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환 활동을 선택합니다.
7. 임시 크레딧을 완료할 최종 크레딧으로 변환 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 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.

결과

고객에 대한 최종 신용 발행이 제출되면 트랜잭션 작업 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다.

임시 크레딧 반전

은행에서 카드 소유자에게 발급한 임시 크레딧을 취소하십시오.

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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

다음과 같은 시나리오에서 임시 크레딧이 고객에게 발행되었을 때 임시 크레딧을 취소하는 옵션이 존재합니다.

- 조사 단계 중 - 수동 조사 작업 중에 트랜잭션이 사기가 아니라는 결정.
- 환불 단계 동안 - 발급 은행은 환불이 발생한 후 판매자의 진술 증거를 평가하고 환불을 철회하기로 결정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 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 주석을 입력합니다.
10. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
11. 플레이북에서 작업을 닫습니다.

분쟁 활동	작업
임시 크레딧 반전 작업 종결 방법	닫기를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
로 판매자에게 자금 환불계속 진행합니다.

카드 분쟁 케이스 생성

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

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

주: 해당 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 역할 및 FSO 비즈니스 규칙 문서를 참조하십시오.

중요사항: 에이전트 커넥터 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모형 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 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
분쟁 케이스 목록의 분쟁 케이스	**a.** 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 모두를 클릭합니다. **b.** 새로 만들기를 선택합니다.
상호작용 기록의 케이스 분쟁 제기	**a.** 목록 탭의 상호 작용 아래에서 내 상호 작용을 클릭합니다. **b.** 고객에 대해 필요한 상호작용 기록을 엽니다. **c.** 케이스 생성을 선택합니다. 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 분쟁 카드 거래를 선택합니다.
6. 생성을 선택합니다.

결과

- 분쟁 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다.
- 분쟁 에이전트는 케이스의 시작 단계를 통해 작업을 계속할 수 있습니다. 분쟁 개시 문서를 참조하십시오.

분쟁 관리

Visa, Mastercard와 같은 다양한 통합을 사용하거나 통합 없이 분쟁 케이스를 생성하고 관리합니다.

카드 네트워크 통합 없이 분쟁 관리

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

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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
고객이 분쟁 해결을 요구하는 경우 케이스를 제기하는 두 가지 방법이 있습니다.

- 에이전트는 케이스를 시작하고 분쟁 거래 상세 정보를 제공하여 거래에 대한 워크플로우를 트리거합니다.
- 고객이 금융 기관의 고객 포털을 통해 분쟁을 제기합니다. (자세한 내용은 을 참조하십시오 포털의 분쟁 접수 정보 .) 그런 다음 케이스에 할당된 분쟁 에이전트는 제출된 상세 정보를 검토하고 필요에 따라 업데이트한 다음 조사를 위해 케이스를 제출합니다.

분쟁 에이전트는 워크플로우 전반에 걸쳐 할당된 작업을 완료하고 케이스 업데이트와 관련된 작업의 상태를 확인합니다. 작업 업데이트에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 줄어들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

케이스와 연결된 분쟁 거래가 두 개 이상 있는 경우 각 거래의 워크플로우가 완료되고 종결될 때까지 케이스는 미결 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 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결에 필요한 단계를 에이전트에게 안내합니다.
6. 다음 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.
   - 개시 - 이 스테이지는 활성 상태입니다. 분쟁 에이전트가 케이스를 생성했습니다. 케이스가 고객 분쟁 포털을 통해 제출된 경우 고객이 제공한 상세 정보가 표시되고 모든 활동이 완료된 것으로 간주됩니다.

     이 단계에서는 분쟁 정보를 입력하고, 문서를 업로드하고, 분쟁 질문서를 작성하고, 케이스를 제출할 수 있습니다.
   - 검토 - 이 스테이지는 활성 스테이지입니다. 고객 분쟁 포털을 통해 제출된 케이스,

     이 단계에는 선택한 트랜잭션 및 분쟁 이유를 포함하여 제출된 케이스를 검토하기 위한 상세 정보가 포함됩니다. 추가 질문에 대답하여 자세한 정보를 제공하고 정확성을 위해 응답을 수정할 수도 있습니다.
   - 처리 - 이 스테이지는 분쟁 케이스가 제출된 후 활성 상태이며, 각 분쟁 거래는 작업 공간에 작업으로 표시됩니다. 각 분쟁 거래는 조사, 환불 및 종결 단계를 통해 진행됩니다.
     - 조사 - 이 단계에서는 회수 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.
     - 환불 - 이 단계에서는 사기를 보고하고, 환불을 시작하고, 판매자 표현을 검토할 수 있습니다.
   - 종결 - 케이스에 대한 모든 활동을 완료한 후 해결 코드 및 해결 메모를 선택하여 케이스를 종결로 표시할 수 있습니다.

   플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 표시됩니다.
7. 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

케이스/분쟁 활동	작업
분쟁 케이스를 제출하려면	케이스 플레이북에서 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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/분쟁 활동	작업
○ 조사 작업을 종결하려면 ○ 환불 작업 종결 방법	작업 양식에서 닫기 를 선택하여 작업을 종결합니다.

결과
작업이 완료 종결로 업데이트됩니다.

분쟁 개시

카드 계정과 연결된 거래에 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

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

새 분쟁 서비스 케이스를 생성하려면 을 참조 카드 분쟁 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 이행자에게 케이스 해결과 관련된 단계를 안내합니다.
6. 플레이북 시작 스테이지에서 필수 필드 및 기타 관련 정보를 입력합니다.

활동	설명
거래 선택	카드 소유자 및 분쟁에 대한 다음과 같은 정보를 제공합니다. ○ 계정 또는 소비자 이름 ○ 분쟁의 범주 ○ 분쟁 거래에 사용된 카드 계좌 ○ 분쟁 중인 거래
더 많은 거래 추가	분쟁 범주가 사기인 경우 이 활동이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	분쟁 중인 거래가 두 개 이상인 경우 거래 목록에서 추가 거래를 선택할 수 있습니다. 트랜잭션이 추가되면 트랜잭션 상태 패널에서 업데이트됩니다.
분쟁 케이스 재개	이 활동은 가상 에이전트를 통한 분쟁 접수 기술을 사용하여 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 케이스가 생성된 경우에 표시됩니다. 고객이 챗봇과 가상 에이전트 대화를 시작하고 분쟁 신고를 선택하면 분쟁 케이스가 생성됩니다. 케이스가 제출되기 전에 대화가 종료되면 에이전트는 접수를 재개하고 이 활동에서 분쟁의 계정 및 트랜잭션 상세 정보를 검토하거나 선택할 수 있습니다.
분쟁 질문서 작성	질문에 답변하여 분쟁 질문서를 작성합니다. 주: 이 단계는 OR Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 이 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 설치되어 있고 분쟁이 발생한 거래가 해당 카드 네트워크에서 발생한 경우에 나타납니다.
문서 업로드	이 단계에서 주문 상세 정보, 송장 및 당사자 간의 대화와 같은 지원 문서를 업로드합니다.
분쟁 제출	분쟁 금액을 확인하고 분쟁 거래에 대한 다른 의견을 추가합니다. 분쟁 콘텐츠 팩을 사용하는 경우 제출된 응답에 따라 사용 가능한 이유 코드 필드가 표시될 수도 있습니다. 팩 사용자의 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 경우 새 금융 계좌인지 여부를 나타내는 옵션이 있을 수 있으며, 이는 서비스 수준 계약(SLA)의 적용 가능성에 영향을 줍니다. 고지 사항을 읽고 이해했음을 확인하려면 확인란을 선택합니다.

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	분쟁 활동
	질문서에 제공된 답변과 이유 코드에 따라 트랜잭션이 환불 대상인지 여부를 결정합니다. 환불 자격 정보는 카드 분쟁 거래에 기록됩니다.

카드 소유자 접수에서 분쟁 검토

분쟁 접수 포털에서 고객이 제출한 분쟁 케이스 재무 서비스 운영 를 검토합니다. 분쟁이 제기된 거래를 확인하고, 분쟁 사유를 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 이행자에게 케이스 해결과 관련된 단계를 안내합니다.
6. 플레이북 검토 스테이지에서 제출된 정보를 검토하고 필요한 조정을 수행합니다.

활동	설명
검토 접수	분쟁이 제기된 거래 및 분쟁 이유를 검토합니다. 분쟁이 제기된 거래를 수정하려면 모든 거래 보기를 선택합니다. 트랜잭션을 선택하거나 선택 취소하고 창을 닫아 변경 내용을 저장합니다. 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 답하십시오. 분쟁 범주가 변경되면 시스템에서 새로 선택한 범주에 대한 질문서를 생성하며, 이 질문서를 작성해야 합니다. 질문서를 완성했으면 계속 을 선택합니다.
조사를 위해 제출	분쟁 금액 및 분쟁에 대한 이유 코드를 검토합니다. 분쟁 트랜잭션에 대한 의견이나 설명을 추가한 다음 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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, 분쟁이 제기된 거래 금액 상각, 즉각적인 최종 크레딧 제공, 판매자에게 알림, 임시 크레딧 개시, 임시 크레딧 취소 결정, 거래 조사 등의 작업을 완료합니다.

우호적 사기 탐지

친절한 사기를 탐지하고 분쟁 중인 금액, 고객 관계, 탐지 논리의 결과에 따라 필요한 작업 과정을 결정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

이 태스크 정보

친절한 사기는 소비자가 합법적인 구매를 했지만 나중에 거래가 승인되지 않았거나 제품이나 서비스를 받지 못했다고 주장하며 거래에 이의를 제기할 때 발생합니다. 우호적인 사기를 정확하게 감지하기 위해 사전 정의된 규칙 세트가 분쟁 거래에 적용됩니다.

기본적으로 거래는 다음과 같은 경우 우호적 사기로 플래그가 지정됩니다.

- 같은 상인과 함께 일어났습니다.
- Visa 카드를 사용하여 수행되었습니다.
- 동일한 카드 계정에서 이루어졌습니다.
- 서로 120일에서 365일 이내에 발생합니다.
- 활성 사기 보고서 또는 분쟁이 없습니다.
- 일치하는 핵심 데이터 요소가 두 개 이상 있어야 합니다(사용자 ID, IP 주소, 배송 주소, 장치 ID/지문). 이 중 하나는 IP 주소 또는 장치 ID/지문입니다.

분쟁 에이전트는 고객 상호작용을 위한 커뮤니케이션 템플릿을 수정하면서 요청을 거부하거나, 크레딧을 발급하거나, 환불을 진행할 수 있습니다.

분쟁 에이전트는 의 FSO용 Now Assist 우호적 사기 분쟁 해결 에이전트 워크플로우를 사용하여 제안된 작업을 제공하고 고객 응답 초안을 작성할 수도 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 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준 플레이북에서 트랜잭션 ID를 선택합니다.
   트랜잭션에 대해 조사 단계가 시작됩니다.
7. 사기에 대해 정의된 규칙에 따라 친절한 사기가 탐지되면 조사 단계에 익숙한 사기 탐지 활동이 나타납니다.
8. 증거와 함께 거래 세부 정보가 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 FSO용 Now Assist Friendly Fraud AI 에이전트가 활성화되고 에이전트 워크플로우의 규칙에 따라 트리거되는 경우 AI 에이전트는 유효한 이유와 함께 분쟁에 대한 권장 사항을 제공합니다. AI 에이전트는 패널을 사용하여 Now Assist 분쟁 대리인에게 적절한 작업을 선택하도록 안내하고 옵션 선택 이유를 제공합니다.

자세한 내용은 에서 에이전트 워크플로우 사용 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 문서를 참조하십시오.

9. 다음 옵션 중 하나를 선택하십시오.

작업	결과
분쟁 트랜잭션 거부	**a.** 거부 이유를 입력하고 완료 표시를 선택합니다. **b.** 다음 활동인 고객 통신 이 표시됩니다. 고객 커뮤니케이션 관리 문서를 참조하십시오.
크레딧 발행 및 상각	**a.** 해결 이유를 제공합니다. **b.** 완료 표시를 선택합니다. 크레딧 발행 활동이 표시됩니다. **c.** 최종 크레딧을 제공하고 마감 작업을 선택합니다. 작업이 완료 종결됨으로 표시됩니다. .
분쟁 진행	사기 활동 보고가 표시됩니다. 사기를 해결하려면 추가 단계를 따르십시오. 자세한 내용은 카드 네트워크에 사기 보고 문서를 참조하십시오.

관련 정보

FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist

에이전트 AI를 사용하여 우호적 사기 해결

고객 커뮤니케이션 관리

분쟁(예: 친절한 사기)에 대한 결정에 대해 고객에게 응답과 피드백을 제공합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

이 태스크 정보

우호적 사기 탐지 활동에서 분쟁 거래 거부 옵션을 선택하면 고객 커뮤니케이션 활동이 표시됩니다. 고객 피드백과 이유를 제공합니다. 응답을 수락하거나 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.

4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준 플레이북에서 트랜잭션 ID를 선택합니다.
   트랜잭션에 대해 조사 단계가 시작됩니다.
7. 고객 커뮤니케이션 활동을 선택합니다.
8. 고객 결정을수락됨 또는 거부됨으로 선택합니다.
   - 고객 결정이 수락되면 고객 피드백을 제공하고 완료 표시를 선택합니다. 분쟁이 완료 종결됨으로 표시됩니다.
   - 고객 결정이 거부된 경우 고객 피드백을 제공합니다. 작업 섹션에서 다음 중 하나를 선택합니다.

최종 작업	단계
분쟁 트랜잭션 거부	**a.** 해결 이유를 제공합니다. **b.** 완료 표시를 선택합니다. 트랜잭션이거부됨으로 종결됨으로 표시됩니다.
크레딧 발행 및 상각	**a.** 해결 이유를 제공합니다. **b.** 완료 표시를 선택합니다. 크레딧 발행 활동이 표시됩니다. **c.** 최종 크레딧을 제공하고 마감 작업을 선택합니다. 작업이 완료 종결됨으로 표시됩니다.
분쟁 진행	**a.** 해결 이유를 제공합니다. **b.** 완료 표시를 선택합니다. 다음 활동인 사기 보고 가 표시됩니다. **c.** 필요에 따라 플레이북에서 활동을 진행합니다. 사기 해결에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 카드 네트워크에 사기 보고.

참여 판매자 경보 검토

카드 거래 분쟁에 대해 판매자에게 경고합니다.

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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

거래 분쟁의 조사 단계에서 이 작업은 판매자에게 분쟁 거래를 경고합니다. 판매자는 분쟁이 제기된 거래를 해결하거나 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.
   아직 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 이행자에게 케이스 해결과 관련된 단계를 안내합니다.
6. 옵션: Visa와 통합된 케이스 플레이북에서 처리 탭을 선택하고 트랜잭션 ID를 선택합니다.
7. 조사 플레이북 스테이지에서 참여 판매자 경보 검토 활동을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 기타 관련 정보를 입력합니다.
   판매자 응답 필드에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 수락된 분쟁 - 판매자가 고객과의 분쟁을 해결하기로 결정했습니다.
   - 거부된 분쟁 - 판매자가 고객과의 분쟁 해결을 거부합니다.
9. 옵션: 비고 필드에 설명을 입력합니다.
10. 다음 작업 중 하나를 선택합니다.

분쟁 활동	작업
활동에 대한 변경 내용을 저장하려면	업데이트를 선택합니다.
참여 판매자 경보 검토 활동을 종료하려면	마감 작업을 선택합니다.

결과

작업 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다. 거래가 설정하는 결과는 판매자의 결정에 따라 달라집니다.

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

사기 보고

카드 네트워크에 트랜잭션의 잠재적 사기를 보고합니다. 수동 조사 중에 트랜잭션에 대해 잠재적 사기가 플래그 지정되면 트랜잭션에는 워크플로우 내에 사기 보고 작업이 포함됩니다

시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent 또는 sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 카드 분쟁 서비스 케이스의 목록 탭에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려는 경우 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당할 수 있습니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 플레이북 처리 탭의 트랜잭션 수준에서 트랜잭션 ID를 선택합니다.
7. 트랜잭션에 대해 조사 단계가 시작됩니다.
8. 사기 활동 보고 를 선택합니다.
9. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
10. 옵션: 비고 필드에 설명을 입력합니다.
11. 사기 제출을 선택합니다.
12. 마감 작업을 선택합니다.

결과
정책 규칙에 따라 작업은 다음 활동으로 이동합니다. 정책 규칙에 따라 다음 활동이 표시됩니다.

정책 규칙

정책 규칙	활동 표시됨
즉각적인 임시 크레딧	고객에게 임시 크레딧 발행
즉각적인 최종 크레딧	회수 옵션 설정
크레딧 없음	경보 판매자 작업
거부	케이스가 거부됨

최종 크레딧 제공을 위한 회수 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 은행에서 시작되며, 카드 공급업체가 판매자에게 사기 또는 분쟁 거래에서 손실된 자금을 고객에게 반환하도록 요청할 때 진행됩니다. 환불을 진행하지 않을 경우 에이전트는 거래를 거부할지 상각할지 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 분쟁 케이스에 대해 모두를 선택합니다.

4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 조사 플레이북 단계에서 복구 옵션 활동을 선택합니다.
7. 완료할 복구 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.

   - 환불 추적 필드에서 판매자에게 환불을 요청할지 여부를 선택합니다.
   - 분쟁 거부 필드에서 분쟁을 거부할지 여부를 선택합니다.

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

분쟁 활동	작업
복구 옵션 작업을 닫으려면	닫기를 선택합니다.

결과

- 분쟁을 거부하기로 결정한 경우 거래 작업 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다.
- 환불을 진행하기로 결정한 경우 트랜잭션과 관련된 작업이 환불 스테이지에서 트리거됩니다.

거래 조사

판매자가 거래 분쟁을 거부하는 경우 케이스는 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

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 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 옵션: 처리 탭의 트랜잭션 수준 플레이북에서 트랜잭션 ID를 선택합니다.
7. 조사 플레이북 스테이지에서 트랜잭션 조사 활동을 선택합니다.
8. 환불 추적 드롭다운 목록에서 환불 요청을 생성할지 여부를 선택합니다.
   - # - 판매자에게 환불을 요청합니다.
   - ### - 판매자에게 환불을 요구하지 않습니다.
9. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
10. 옵션: 비고 필드에 설명을 입력합니다.
11. 옵션: 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.
12. 계속을 선택합니다.
    환불 자격이 ### 이고 에이전트가 환불 추구 값을 #로 설정하면 검토 및 승인을 위해 케이스가 분쟁 관리자에게 제출됩니다. 관리자가 작업을 승인하면 사용자 에이전트가 분쟁을 계속할 수 있습니다.
13. 분쟁 개시를 선택합니다.

결과
분쟁이 시작됩니다.

환불 시작

환불 시작, 고객에게 크레딧 제공, 판매자 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
수동 조사 중에 거래에 대해 잠재적 사기에 플래그가 지정된 경우 거래에는 워크플로우 내에 사기 보고 작업이 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 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 환불 플레이북 스테이지에서 사기 보고 활동을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 완료하려는 사기 보고 작업을 선택합니다.
8. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
10. 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

분쟁 활동	작업
사기 보고 작업을 종료하려면	닫기를 선택합니다.

결과
사기가 플래그 지정된 경우(이전에 트리거되지 않은 경우) 카드 차단 및 재발급 작업이 트리거됩니다. 트랜잭션이 환불 시작 단계로 이동합니다.

환불 시작 및 판매자로부터 자금 회수

카드 네트워크 발급 기관이 고객에게 크레딧을 제공하도록 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
수동 조사로 인해 환불이 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 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 환불 플레이북 스테이지에서 환불 시작 및 판매자 응답 작성 활동을 선택합니다.
7. 양식에서 채워진 필드를 검토하고 수집한 다른 관련 정보를 추가합니다.
8. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
9. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.
10. 요청을 제출하려면 환불 시작을 선택합니다.
11. 판매자의 응답을 기록합니다.

네트워크	작업
Visa	분쟁 응답 수신 필드에 판매자로부터 응답을 받았는지 여부를 나타냅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

네트워크	작업
기타 네트워크	판매자로 표시 필드에서 판매자가 환불 요청에 이의를 제기하기 위해 진술을 제공하는지 여부를 선택합니다.

12. 작업 종결을 선택하여 Playbook에서 작업을 종결합니다.

결과
작업 상태가 완료 종결 상태로 전환됩니다. 또한:

- 판매자의 은행은 발급 은행에 신용을 제공할지 여부를 결정합니다.

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

- 판매자는 거래에 대한 증거를 제공하고 환불을 거부하거나 판매자가 환불을 수락하여 고객에게 자금을 다시 입금할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업
판매자가 진술을 제공한 경우 로 진행하십시오 판매자 표현 검토. 그렇지 않으면 또는 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환로 고객에게 최종 크레딧 제공 진행합니다.

판매자 표현 검토

환불 요청 중 판매자가 제공한 진술 증거를 검토합니다. 진술은 기업이 의문을 제기하는 청구가 유효하고 소비자의 청구가 취소되어서는 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
판매자가 지불 거절에 동의하지 않는 경우, 판매자는 지불 거절에 이의를 제기하고 진술을 통해 취득 은행에 거래가 유효하다는 주장을 뒷받침하기 위해 진술 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 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.

5. 플레이북 탭을 선택합니다.

6. 환불 플레이북 스테이지에서 판매자 표현 검토 활동을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
8. 옵션: 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.
9. 계속을 선택합니다.
   판매자 표현이 수락되지 않으면 검토 및 승인을 위해 케이스가 분쟁 관리자에게 제출됩니다.
10. 플레이북에서 작업을 닫습니다.

분쟁 활동	작업
작업을 닫으려면	마감 작업을 선택합니다.

결과
작업 상태가 완료 종결 상태로 전환됩니다.

표현이 수락되고 거래에 임시 크레딧이 있는 경우 로 임시 크레딧 반전진행합니다. 임시 크레딧 없이 진술이 수락되면 로 진행하십시오 판매자에게 자금 환불.

진술이 수락되지 않으면 또는 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환로 진행합니다고객에게 최종 크레딧 제공.

판매자에게 자금 환불

판매자는 진술 증거가 승인되면 환불을 받을 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
표현 검토 작업 중에 판매자에게 환불하기로 한 결정이 선택된 경우 워크플로우에서 판매자에게 자금 반환 작업이 트리거됩니다. 발급 은행이 지불 거절이 발생한 후 판매자의 진술 증거를 평가하고 지불 거절을 철회하기로 결정한 후 발급 은행은 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 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 환불 플레이북 스테이지에서 판매자에게 자금 반환 활동을 선택합니다.
7. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
8. 작업에 세부 정보를 입력한 후 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 플레이북에서 작업을 닫습니다.

분쟁 활동	작업
작업을 닫으려면	마감 작업을 선택합니다.

결과
작업이 완료 종결 상태로 업데이트됩니다. 트랜잭션이 케이스에 대해 해결된 유일한 또는 마지막 트랜잭션인 경우 케이스는 종결 단계로 이동합니다. 자세한 내용은 카드 분쟁 종결 문서를 참조하십시오.

카드 분쟁 종결

카드 분쟁 케이스의 모든 작업을 완료한 후에는 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.

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 종결 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.

과 통합된 분쟁 관리 **Visa**

카드 분쟁 프로세스를 최적화하기 위해 플레이북은 와 통신 Visa하는 하위 플로우와 통합되어 초기 분쟁 제기부터 최종 해결까지 엔드 투 엔드 분쟁 수명주기를 지원합니다. 이러한 하위 플로우는 Visa의 환불 기한을 준수하고 성공적인 분쟁 해결을 보장하는 데 도움이 될 수 있습니다.

이 통합을 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

- 카드 소유자 구매 문의 수행
- 특정 거래 검색
- 연결된 거래 연결

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 활동 보고
- Visa 케이스 생성
- 환불 시작
- 분쟁 질문서 제출

사전 중재 및 중재 정보

Visa와의 카드 분쟁 플레이북 통합은 사전 중재 및 중재 워크플로우를 지원합니다. 발급자와 인수자 간의 해결되지 않은 분쟁을 해결하기 위해 사전 중재 및 중재 워크플로우를 시작합니다.

주: 플레이북에서 "케이스 제출"이라는 용어는 Visa에 중재 케이스를 제출하는 것을 의미합니다.

워크플로우

발급자 또는 취득자 중 한 당사자가 Visa의 중재 판결에 만족하지 않는 경우 이의 제기를 제기할 수도 있습니다.

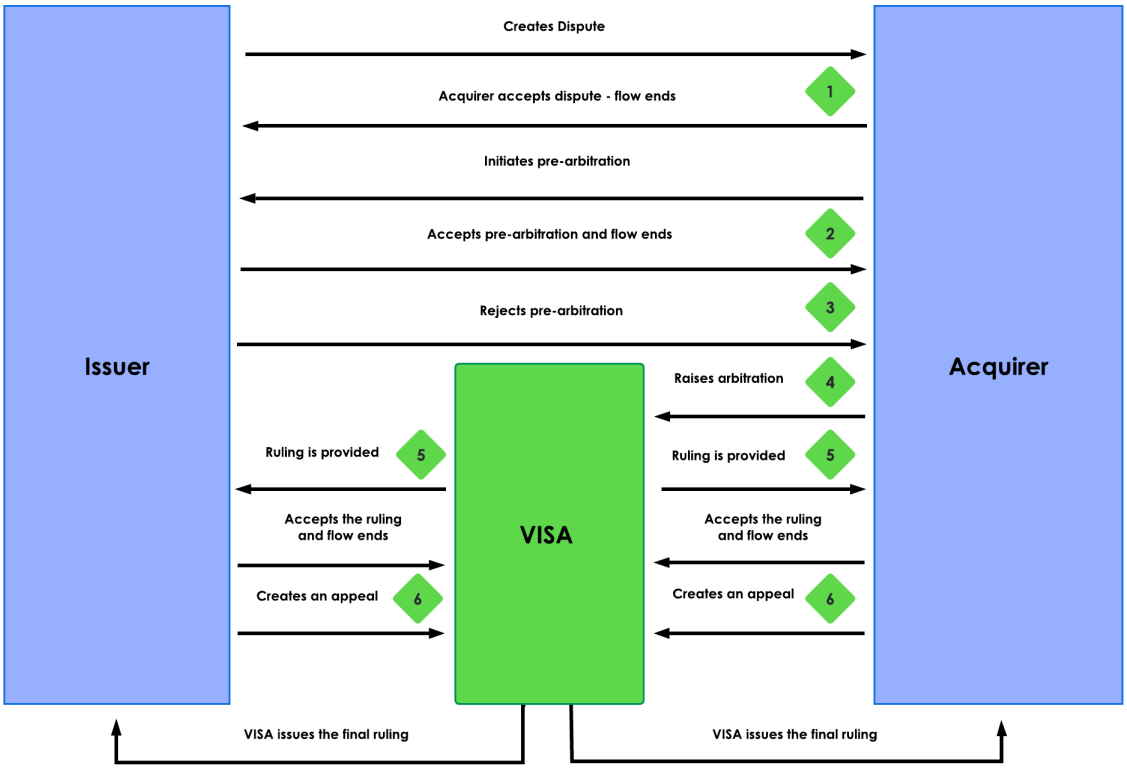
사전 중재 및 중재는 다음 두 가지 워크플로우 중 하나를 따릅니다.

워크플로우 이름	분쟁 범주	개시자
공동 작업	• 처리 오류 • 소비자 분쟁	발급자
할당	• 사기 • 권한 부여	취득자

할당 워크플로우 개요

할당 워크플로우에는 인수자가 사기 및 승인 분쟁에 대한 사전 중재 및 중재를 시작하는 작업이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

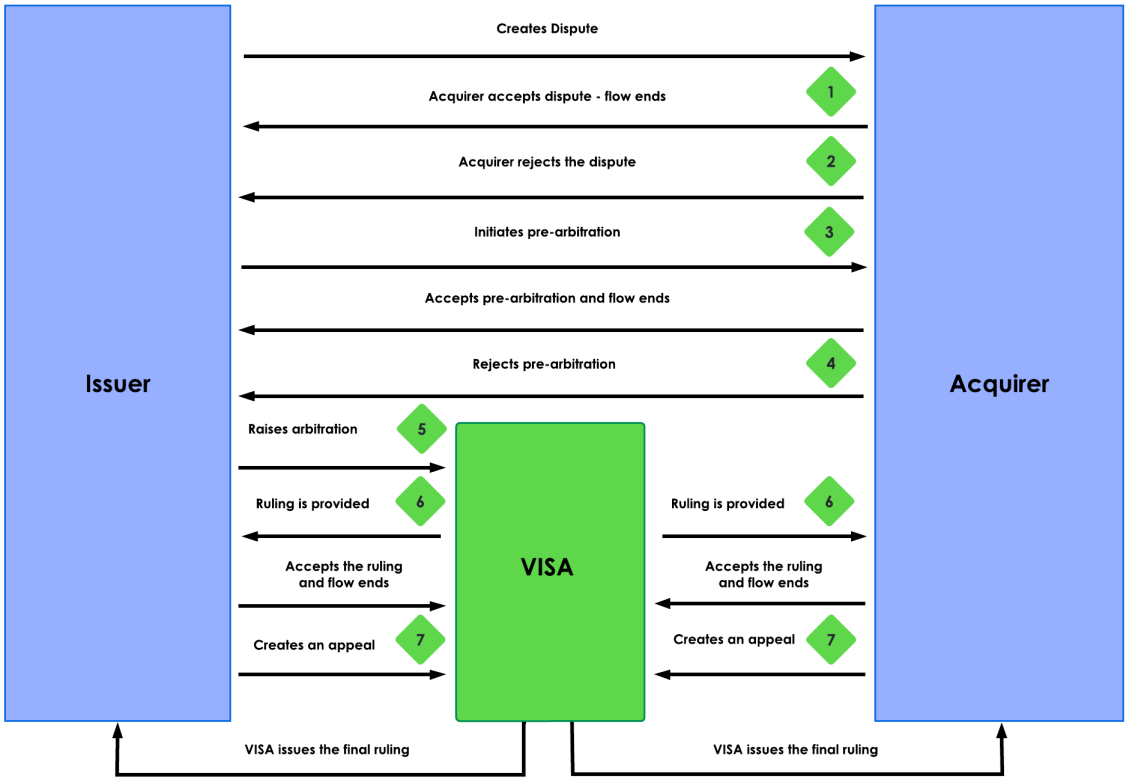


1. 발급자가 트랜잭션에 대한 분쟁을 생성합니다. 취득자는 판매자를 대신하여 분쟁을 수락하고 분쟁을 종결합니다.
2. 취득자가 분쟁을 수락하지 않는 경우 발급자에게 사전 중재를 제출할 수 있습니다. 발급자는 사전 중재를 수락하고 분쟁을 종료할 수 있습니다.
3. 발급자는 사전 중재를 거부하고 사전 중재 응답 설문지를 작성하여 요금에 이의를 제기할 수 있습니다.
4. 취득자는 중재를 진행하지 않음으로써 플로우를 종료하도록 선택할 수 있습니다. 또는 취득자는 중재를 진행하여 에 Visa 사건Visa을 제기한 다음 케이스를 접수하고 판결을 내리고 최종 판결을 제공할 수 있습니다.
5. Visa 최종 판결을 제공합니다. 발급자 또는 취득자가 판결을 수락하고 케이스가 종결됩니다.
6. 어느 당사자든 불만족할 경우 에 대한 Visa항소 지침을 충족하는 경우 결정에 항소할 수 있습니다.

공동 작업 워크플로우 개요

공동 작업 워크플로우에는 발급자가 오류 및 소비자 분쟁을 처리하기 위해 사전 중재 및 중재를 시작하는 작업이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 발급자가 트랜잭션에 대한 분쟁을 생성합니다. 취득자는 판매자를 대신하여 분쟁을 완전히 수락, 부분적으로 수락 또는 거부하는 분쟁 응답을 보낼 수 있습니다. 취득자가 분쟁을 완전히 수락하면 분쟁이 종결되고 플로우가 종료됩니다.
2. 취득자가 분쟁을 부분적으로 수락하거나 거부하는 경우 플로우가 계속됩니다.
3. 발급자는 카드 소지자와 상의한 후 취득자에게 사전 중재를 제출하도록 선택할 수 있습니다.
4. 취득자는 분쟁을 완전히 수락하거나, 부분적으로 수락하거나, 거부함으로써 사전 중재에 응답할 수 있습니다. 취득자가 분쟁을 완전히 수락하면 분쟁이 종결되고 플로우가 종료됩니다.
5. 취득자가 분쟁을 부분적으로 수락하거나 거부하는 경우 플로우가 계속됩니다. 발급자는 에 중재 Visa사건을 제기하도록 선택할 수 있습니다.
6. 사건은 다음으로 Visa보내집니다. 그들은 사건에 대한 판결을 내리고 최종 판결을 제공합니다.
7. 어느 당사자든 불만족할 경우 에 대한 항소 지침을 Visa충족하는 경우 결정에 항소할 수 있습니다.

분쟁 케이스 개시

금융 서비스 작업 공간의 카드 분쟁 플레이북에서 분쟁 케이스를 시작합니다. 분쟁 상세 정보를 입력하고, 분쟁 질문서를 작성하고, 문서를 업로드하고, 조사를 위해 케이스를 제출합니다.

카드 소유자가 고객 포털에서 분쟁 케이스를 생성합니다.

카드 소유자가 분쟁 케이스를 시작하면 트랜잭션에 대한 Visa 카드 분쟁의 시작 단계에는 다음과 같은 주요 활동이 포함됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 소지자를 위한 플레이북 활동

활동	설명
거래 선택	분쟁에 대한 금융 계좌 및 거래 선택.
분쟁 이유	트랜잭션에 대한 이의를 제기하는 이유입니다. 예를 들어, 인식할 수 없는 청구 또는 잘못된 거래 금액입니다.
더 많은 거래 추가	사기 분쟁 범주에 대해 표시됩니다. 분쟁 중인 거래가 두 개 이상인 경우 거래 목록의 추가 거래입니다.
분쟁 질문서 작성	분쟁 거래와 관련된 추가 상세 정보를 제공하기 위한 질문서
문서 업로드	케이스를 지원하는 문서입니다.
분쟁 제출	추가 조사를 위해 분쟁 케이스 제출입니다.

분쟁 에이전트가 분쟁 케이스 생성

분쟁 대리인이 분쟁 케이스를 개시하는 경우, 거래에 대한 Visa 카드 분쟁의 개시 단계에는 다음과 같은 주요 활동이 포함됩니다.

분쟁 대리인을 위한 플레이북 활동

활동	설명
거래 선택	분쟁에 대한 고객, 분쟁 범주, 재무 및 트랜잭션 선택 선택 가능한 트랜잭션을 표시합니다.
더 많은 거래 추가	분쟁에 대한 여러 거래입니다(해당하는 경우).
연결된 거래 선택	연관된 거래; 판매자 거래 취소 또는 추가 분쟁 처리를 통해 해결하십시오.
분쟁 질문서 작성	케이스 수준에서 트랜잭션 관련 질문에 대한 응답입니다.
추가 트랜잭션 질문 작성(다중 트랜잭션)	여러 분쟁 거래에 대한 거래 수준의 거래별 질문입니다.
문서 업로드	(선택 사항) 케이스를 지원하는 문서입니다.
분쟁 제출	추가 조사를 위해 분쟁 케이스 제출입니다.

분쟁 케이스 검토

에서 Financial Services Card Operations카드 소유자가 고객 포털에서 제출한 분쟁 케이스를 검토합니다. 분쟁 거래 및 관련 거래를 확인하고, 분쟁 사유를 업데이트하고, 거래가 여러 개인 경우 거래 수준 질문서를 작성하고, 조사를 위해 케이스를 제출할 수 있습니다.

분쟁 에이전트는 포털에서 케이스를 검토할 때 카드 소유자가 선택한 트랜잭션을 보고 편집할 수 있습니다. 또한 에이전트는 분쟁 이유를 검토하고, 거래를 수정하고, 분쟁 범주를 업데이트하고, 분쟁 답변을 변경할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

검토 상태의 활동

활동	설명
검토 접수	분쟁 이유를 검토하고, 선택한 거래를 수정하고, 분쟁 범주를 업데이트하고, 분쟁 답변을 변경합니다.
연결된 거래 선택	연결된 거래 목록 및 모든 상세 정보를 봅니다.
추가 질문	답변할 추가 질문에 답변합니다.
추가 트랜잭션 질문 작성(다중 트랜잭션)	여러 분쟁 거래에 대해 거래 수준에서 거래별 질문을 완료합니다.
조사를 위해 제출	조사를 위해 케이스를 제출하기 전에 코멘트를 입력하고 케이스를 제출하여 조사 프로세스를 시작합니다.

카드 분쟁 거래로 분쟁 케이스 처리 플레이북

카드 분쟁 플레이북의 처리 탭에서 카드 분쟁 케이스의 모든 분쟁 거래가 대시보드에 표시됩니다. 이 탭은 분쟁 금액, 거래 날짜 및 시간, 판매자, 거래 상태, 현재 활동 및 활동 SLA와 같은 거래 정보도 제공합니다.

분쟁 케이스가 제출되면 시스템은 각 분쟁 트랜잭션에 대한 플레이북을 생성합니다. 각 트랜잭션 분쟁 플레이북에는 조사 및 환불 스테이지가 포함되어 있습니다. 분쟁이 진행됨에 따라 적절한 단계가 각각 업데이트됩니다. 트랜잭션 수준 플레이북을 열려면 트랜잭션 ID를 선택합니다.

관련 정보

케이스 요약을 사용하여 분쟁 또는 클레임 케이스 요약

조사 스테이지

카드 분쟁 플레이북의 조사 단계에서는 임시 크레딧 발행, 참여 판매자 경보 검토 및 거래 조사와 같은 작업을 수행합니다.

분쟁 에이전트는 거래 플레이북의 다양한 활동을 통해 분쟁 거래를 관리합니다. 카드 분쟁 플레이북의 조사 스테이지에는 다음과 같은 주요 활동이 포함됩니다.

활동	설명
사기 보고	분쟁 범주가 사기인 경우 사기 보고 활동입니다.
임시 크레딧 발행	IPC 적격 거래에 대한 임시 크레딧입니다.
최종 크레딧 제공을 위한 회수 옵션 결정	IFC(즉시 최종 신용)에 적합한 거래에 대한 복구 옵션입니다.
즉시 최종 크레딧(IFC)	회수 옵션을 설정한 후 IFC에 적합한 거래에 대한 최종 크레딧입니다.
참여 판매자 경보 검토	판매자 알림 및 옵션 거부 된 분쟁 을 진행하거나 분쟁을 수락 하여 수명주기를 종료하고 종결로 이동합니다.
거래 조사	트랜잭션 조사 및 지불 거절을 추구하거나 트랜잭션의 수명주기를 종료하는 옵션입니다.

환불 자격 규칙이 부적격으로 평가되고 환불 추구 가 예로 설정된 경우 시스템은 분쟁 관리자에 대한 승인 요청을 트리거합니다. 관리자는 승인 작업을 검토하고 승인을 선택하여 계속 진행하거나 거부

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

를 선택하여 조사 작업으로 돌아갈 수 있습니다. 관리자가 승인하면 분쟁 에이전트가 분쟁 케이스를 진행합니다.

환불 스테이지

이 단계에서는 사기를 보고하고, 환불을 시작하고, 분쟁 거래를 연결하고, 판매자 진술 증거를 검토하고, 사전 중재를 생성 및 검토하고, 케이스 제출을 검토할 수 있습니다. Visa 거래는 사전 중재 및 중재를 위한 두 가지 워크플로우, 즉 공동 작업 워크플로우와 할당 워크플로우로 구성됩니다.

공동 작업 워크플로우에서 발급자는 처리 오류 및 소비자 분쟁과 같은 분쟁 범주에 대한 사전 중재 및 중재를 시작합니다. 할당 워크플로우에서 취득자는 분쟁 범주가 사기 또는 승인일 때 사전 중재 및 중재를 시작합니다.

공동 작업 분쟁 워크플로우

공동 작업 워크플로우에서 분쟁 에이전트는 소비자 분쟁 및 처리 오류를 해결하기 위해 노력합니다. 이 워크플로에서 발급자는 사전 중재 및 중재를 시작하도록 선택할 수 있으며 인수자는 이러한 이벤트에 응답할 수 있습니다.

트랜잭션 플레이북은 분쟁 에이전트가 공동 작업 워크플로우 내에서 소비자 분쟁 및 오류 처리를 처리하는 데 도움이 됩니다 Visa . 플레이북에는 환불 시작, 분쟁 응답 검토, 사전 중재 및 중재 작업 관리와 같은 주요 활동이 포함되어 있습니다.

활동	설명
환불 시작 및 판매자 응답 작성	**1.** 환불 프로세스가 시작되고 검토를 위해 판매자 응답이 제출 Visa 됩니다. **2.** 배치 큐가 트리거된 후 트랜잭션은 진행 중으로 이동합니다. 배치 큐를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 Visa 큐 스케줄러 흐름 구성.
분쟁 거래 연결	관련 거래 및 분쟁 응답에 따라 사전 중재가 필요한지 결정합니다.
분쟁 응답 검토 및 사전 중재 시작	**1.** 분쟁에 대한 판매자 응답 검토 및 사전 중재를 시작합니다. **2.** 배치 큐가 트리거된 후 사전 중재 응답이 수신됩니다.
사전 중재 응답을 검토하고 케이스 제출을 생성합니다.	**1.** 사전 중재 응답 검토 및 해결되지 않은 경우 중재 제기 여부를 결정합니다. **2.** 배치 큐가 트리거된 후 중재에 대한 응답이 수신되고 트랜잭션이 진행 중으로 이동합니다.
케이스 제출 응답을 검토하고 결정에 이의를 제기합니다.	**1.** 중재 결정 검토 및 해결되지 않은 경우 항소를 진행하기로 결정합니다. **2.** 배치 큐가 트리거된 후 중재에 대한 응답이 수신되어 트랜잭션이 진행 중으로 전환됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	주: 이의 제기는 취득자 또는 발급자가 생성할 수 있습니다.
케이스 제출 이의 제기 검토	이의 제기 결정은 응답을 검토하고 해결 또는 미해결로 표시하여 거래의 다음 단계를 결정합니다.
임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환	케이스가 해결되면 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환하고 작업을 종결합니다.
임시 크레딧 반전	이전 작업에서 반전 을 선택한 경우 즉시 임시 크레딧에 대해서만 임시 크레딧을 취소합니다. 그런 다음 작업을 닫습니다.

환불 시작 및 판매자 응답 작성

이는 환불 스테이지에 대한 공동 작업 분쟁 워크플로우의 일부입니다. 카드 네트워크 발급사에 대해 환불 요청을 시작하여 고객에게 카드 네트워크 크레딧을 제공하고 판매자의 응답을 기다립니다.

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.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준 플레이북에서 트랜잭션 ID를 선택합니다.
7. 환불 시작 및 판매자 응답 작성 활동을 선택합니다.
8. 환불 이유 코드와 분쟁 금액이 표시됩니다.
9. 상세 정보를 검토하고 다른 상세 정보를 추가합니다.
10. 환불 시작을 선택하여 요청을 제출합니다.

결과
시작 단계의 질문서 데이터가 로 전송됩니다Visa. 작업은 외부 정보 대기 중 상태로 설정되며, 이 대기 기간 동안 양식은 읽기 전용으로 설정됩니다. 응답을 받으면 트랜잭션 상태가 진행 중으로 변경됩니다. 활동 스트림은 에 대한 Visa 요청의 성공 여부를 표시합니다. 요청이 실패하면 재시도를 위해 다시 트리거 옵션이 나타납니다.

다음에 수행할 작업
판매자의 응답을 검토하고 추가 상세 정보를 입력합니다.

1. 판매자의 응답을 받으면 분쟁 응답 필드가 예 또는 아니요 로 설정되고 다음 활동이 분쟁 응답 검토 및 사전 중재 시작 표시됩니다.
2. 마감 작업을 선택합니다. 선택한 옵션에 따라 다음 활동이 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 거래 연결

환불 생성 후 Visa에서 식별한 연결된 트랜잭션을 나열합니다. 이러한 거래를 검토하고 분쟁이 제기된 거래와 연결하면 다음 활동에서 분쟁을 우회하고 해결하는 데 도움이 됩니다.

1. 연결된 거래를 보고 선택합니다.
2. 계속을 선택합니다.

분쟁 응답 검토 및 사전 중재 시작

분쟁에 대한 판매자의 응답을 검토하고 환불 스테이지의 공동 작업 분쟁 워크플로우에 필요한 경우 사전 중재를 시작합니다.

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.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려는 경우 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당할 수 있습니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준 플레이북에서 트랜잭션 ID를 선택합니다.
   트랜잭션에 대해 환불 스테이지가 시작됩니다.
7. 분쟁 응답 검토 및 사전 중재 생성 활동을 선택합니다.
8. 기록의 분쟁 응답 필드에서 판매자 응답을 검토합니다.
   응답에는 환불에 대해 수락된 금액 또는 분쟁이 수락되지 않은 이유가 포함될 수 있습니다. 판매자 응답을 활동 스트림의 첨부 파일로 볼 수도 있습니다.
9. 응답 결과 필드에서 해결됨 또는 해결되지 않음을 선택합니다.
10. 다음 옵션 중 하나를 선택하십시오.

선택	결과
해결되지 않음	**a.** 정책 규칙에 따라 임시 크레딧 반전 필드는 IPC 정책에 대해서만 표시됩니다. **b.** IFC(즉시 최종 크레딧) 정책에 대해 반전 임시 크레딧 필드가 나타나지 않습니다. **c.** 크레딧 없음에 대한 최종 크레딧 필드가 나타납니다. **d.** 사전 중재가 생성되면 판매자의 분쟁 응답을 거부합니다. **e.** 사전 중재를 계속하려면 ##을 선택합니다. **f.** 질문서 채우기 링크가 표시됩니다. 이 질문서는 발급자의 사전 중재 케이스와 연결됩니다. **g.** 질문서에 세부 정보를 입력합니다. **h.** 제출을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택	결과
해결 일시	분쟁 응답을 수락하고 분쟁을 해결합니다. **a.** 설명, 비고 및 작업 메모를 제공합니다. **b.** 계속을 선택합니다.

11. 옵션: 설명 필드에 설명을 입력합니다.
12. 옵션: 업데이트를 선택하여 변경 내용을 저장합니다.
13. 사전 중재 생성을 선택하여 사전 중재를 시작합니다.
    활동 스트림이 요청의 결과로 업데이트됩니다.

결과
요청이 성공적으로 실행되면 트랜잭션 상태가 외부 정보 대기 중으로 변경됩니다. 응답을 기다리는 동안에는 양식이 읽기 전용 모드로 설정됩니다. 제출 날짜로부터 3일 이내이고 아직 응답을 받지 못한 경우 요청을 회수할 수 있습니다.

제출 날짜로부터 3일 이내이고 아직 응답을 받지 못한 경우 요청합니다. 요청을 회수하려면 회수를 선택합니다. 응답이 수신되면 사전 중재 응답 수신 값이 예로 변경되고 거래 상태가 작업 진행 상황으로 이동합니다.

다음에 수행할 작업
요청을 회수하려면 회수를 선택합니다. 응답이 수신되면 사전 중재 응답 수신 값이 예 로 변경되고 거래 상태가 진행 중으로 전환됩니다.

사전 중재 응답을 검토하고 케이스 제출을 생성합니다.

사전 중재에 대한 판매자의 응답을 검토하고 케이스 제출을 생성합니다.

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

이 태스크 정보
사전 중재에 대한 판매자의 응답을 받으면 시스템에서 응답이 업데이트되고 작업이 자동으로 종결로 이동됩니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 *## ### ##* 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려는 경우 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당할 수 있습니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준 플레이북에서 트랜잭션 ID를 선택합니다.
7. 트랜잭션에 대해 환불 스테이지가 시작됩니다.
8. 사전 중재 응답 검토 및 케이스 제출 생성 활동을 선택합니다.
9. 기록의 사전 중재 응답 수신 필드에서 취득자의 사전 중재 응답 상세 정보를 검토합니다.
   판매자 응답을 활동 스트림의 첨부 파일로 볼 수도 있습니다.
10. 사전 중재 결과 필드에서 해결됨 또는 미해결을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택	결과
해결되지 않음	케이스 제출을 작성하시겠습니까? 필드가 표시됩니다. **a.** 예를 선택하여 케이스 제출을 만듭니다. **b.** 케이스 제출 금액과 케이스 제출 이유를 지정합니다. **c.** 설명, 비고 및 작업 메모 필드에 필요에 따라 추가 상세 정보를 입력합니다. **d.** 계속을 선택합니다. **e.** 분쟁 제기 제출을 선택합니다.
해결 일시	

결과
요청이 성공적으로 실행되면 트랜잭션 상태가 외부 정보 대기 중으로 변경됩니다. 응답을 기다리는 동안에는 양식이 읽기 전용 모드로 설정됩니다. Visa는 확인서와 함께 사건 제출을 확인합니다.

다음에 수행할 작업
##를 선택하여 편지를 검색합니다. 편지는 활동 스트림에서 볼 수 있습니다. 케이스 철회를 선택하여 케이스 제출을 철회할 수 있습니다.

1. Visa의 결정을 사용할 수 있는 후 케이스 제출 응답 가져오기를 선택하여 액세스할 수 있습니다.
2. 작업이 자동으로 종결되고 케이스 제출 응답 활동 및 이의 제기 검토 활동을 사용할 수 있습니다.

케이스 제출 응답을 검토하고 결정에 이의를 제기합니다.

발급자 또는 취득자 중 한 당사자가 Visa의 중재 판결에 만족하지 않는 경우 이의 제기를 제기할 수 있습니다. 케이스 제출 응답을 검토하고 Visa에서 결정 서신을 받습니다.

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

이 태스크 정보
케이스 제출 응답을 검토한 후 Visa는 인수자 또는 발행자를 지원하는 결정서를 발행합니다. 어느 한 당사자가 결정에 만족하지 않으면 항소를 제기할 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려는 경우 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당할 수 있습니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준에서 플레이북 트랜잭션 ID를 선택합니다.
7. 트랜잭션에 대해 환불 스테이지가 시작됩니다.
8. 케이스 제출 검토 이의 제기 활동을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 케이스 제출 응답 가져오기를 선택하여 Visa에서 결정서를 검색합니다.
   편지는 활동 스트림에서도 볼 수 있습니다.
10. 응답 결과 필드에서 결정을 수락하거나 이의를 제기합니다.
    - 결과를 수락하려면 해결됨을 선택합니다.
    - 결과에 이의를 제기하려면 미해결을 선택합니다.
11. 이의 제기 만들기 드롭다운 목록에서 예를 선택합니다.

    주: 이의를 제기하려면 특정 조건이 충족되어야 합니다. 자세한 내용은 공동 작업 워크플로우 개요 문서를 참조하십시오.

12. 이의 제기 금액 필드에 이의 제기 금액을 입력합니다.
13. 이의 제기 이유 필드에 결정에 이의를 제기하려는 이유를 설명합니다.
14. 설명, 비고 및 작업 메모 필드에 필요에 따라 추가 상세 정보를 입력합니다.
15. 계속을 선택합니다.
16. 이의 제기 만들기를 선택합니다.

결과
요청이 성공적으로 실행되면 트랜잭션 상태가 외부 정보 대기 중으로 변경됩니다. 응답을 기다리는 동안 양식이 읽기 전용 모드로 설정됩니다. Visa는 확인서와 함께 항소를 확인합니다. 이의 제기 검토 활동 케이스 제출에서 확인서 받기를 선택하여 서신을 검색합니다.

케이스 제출 이의 제기 검토

이의 제기를 검토하고 Visa로부터 이의 제기에 대한 승인을 받으십시오.

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

이 태스크 정보
케이스 제출 응답을 검토한 후 Visa는 인수자 또는 발행자를 지원하는 결정서를 발행합니다. 어느 한 당사자가 결정에 만족하지 않으면 항소를 제기할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려는 경우 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당할 수 있습니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준에서 플레이북 트랜잭션 ID를 선택합니다.
7. 트랜잭션에 대해 환불 스테이지가 시작됩니다.
8. 케이스 제출 검토 이의 제기 활동을 선택합니다.
9. 케이스 제출 상세 정보를 검토하고 확인서 받기를 선택합니다.
   확인서는 활동 스트림에서도 볼 수 있습니다. 요청이 성공적으로 실행되면 트랜잭션 상태가 외부 정보 대기 중으로 변경됩니다. Visa의 응답을 기다리는 동안 양식이 읽기 전용 모드로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. Visa 이의 제기 응답 가져오기를 선택하여 Visa의 결정서를 봅니다.
    결정 서신은 활동 스트림에서도 볼 수 있습니다.
11. 응답 결과 필드에서 응답을 선택합니다.
    - 해결되지 않음을 선택하면 임시 크레딧 반전 옵션이 표시됩니다.
    - 해결됨을 선택하고 계속을 선택하면 결정에 동의하고 최종 크레딧을 발행하려고 합니다.
12. 마감 작업을 선택합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *## ### ##* 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려는 경우 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당할 수 있습니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준에서 플레이북 트랜잭션 ID를 선택합니다.
7. 트랜잭션에 대해 환불 스테이지가 시작됩니다.
8. 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환 활동을 선택합니다.
9. 양식의 필수 필드에 내용을 입력합니다.
10. 마감 작업을 선택합니다.

임시 크레딧 반전

은행에서 카드 소유자에게 발급한 임시 크레딧을 취소하십시오.

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.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려는 경우 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당할 수 있습니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준에서 플레이북 트랜잭션 ID를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 트랜잭션에 대해 환불 스테이지가 시작됩니다.
8. 임시 크레딧 반전 활동을 선택합니다.
9. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
10. 마감 작업을 선택합니다.

할당 분쟁 워크플로우

할당 워크플로우에서 분쟁 에이전트는 사기 및 승인 분쟁을 해결하기 위해 노력합니다. 매입사는 사전 중재 및 중재 개시를 선택할 수 있으며 발행자는 응답할 수 있습니다. 이는 환불 스테이지에 대한 할당 분쟁 워크플로우의 일부입니다.

거래 플레이북은 분쟁 에이전트가 Visa 할당 워크플로우 내에서 사기 및 승인을 처리하는 데 도움이 됩니다. 플레이북에는 환불 시작, 분쟁 응답 검토, 사전 중재 및 중재 작업 관리와 같은 주요 활동이 포함되어 있습니다. 다음 테이블에서는 이 프로세스의 사용 사례 단계를 간략하게 설명합니다.

활동	설명
환불 시작 및 판매자 응답 작성	환불 프로세스를 시작하고 Visa에 분쟁 질문서를 제출합니다.
사전 중재 요청 검토 및 응답	1. 배치 큐가 트리거된 후 들어오는 사전 중재가 검토되고 트랜잭션을 적절한 상태로 이동합니다. 배치 큐를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. Visa 큐 스케줄러 흐름 구성 2. 사전 중재 세부 정보를 검토하고 응답합니다.
케이스 제출 응답을 검토하고 결정에 이의를 제기합니다.	1. 배치 큐가 트리거된 후 수신 중재에 대한 업데이트를 수신합니다. 2. 중재를 검토하고 결정을 기다립니다. 3. 배치 큐가 다시 트리거되면 Visa에서 결정에 대한 업데이트를 수신합니다. 4. Visa의 판결에 따라 항소하기로 결정합니다. 주: 이의 제기는 취득자 또는 발급자가 생성할 수 있습니다.
케이스 제출 이의 제기 검토	1. 배치 큐가 트리거된 후 이의 제기에 대한 업데이트를 수신하고 트랜잭션을 적절한 상태로 이동합니다. 2. 이의 제기 결정 서신을 검토하고 분쟁을 해결해야 하는지 또는 추가 조치가 필요한지 여부를 결정합니다.
임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환	해당되는 경우 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환하고 작업을 종결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
임시 크레딧 반전	이전 작업에서 역방향 이 선택된 경우 중간 임시 크레딧에 대해서만 임시 크레딧을 되돌린 다음 작업을 닫습니다.

환불 시작 및 판매자 응답 작성 - 할당 워크플로우

이는 환불 스테이지에 대한 할당 분쟁 워크플로우의 일부입니다. 카드 네트워크 발급자에 대해 카드 네트워크에 대한 환불 요청을 시작하여 카드 소유자에게 카드 네트워크 크레딧을 제공하고 판매자의 응답을 기다립니다.

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.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준 플레이북에서 트랜잭션 ID를 선택합니다.
7. 환불 시작 및 판매자 응답 작성 활동을 선택합니다.
8. 환불 이유 코드와 분쟁 금액이 표시됩니다.
9. 환불 시작을 선택하여 요청을 제출합니다.

결과
시작 단계의 질문서 데이터가 로 전송됩니다 Visa. 작업은 외부 정보 대기 중 상태로 설정되며, 이 대기 기간 동안 양식은 읽기 전용으로 설정됩니다. 응답을 받으면 트랜잭션 상태가 진행 중으로 변경됩니다. 활동 스트림은 에 대한 Visa 요청의 성공 여부를 표시합니다. 요청이 실패하면 재시도를 위해 다시 트리거 옵션이 나타납니다.

다음에 수행할 작업

1. 분쟁에 대한 환불을 시작한 후 취득자가 만족하지 않으면 사전 중재를 시작할 수 있습니다. 수신 사전 중재 수신 필드가 예 또는 아니요로 설정되고 다음 활동이 사전 중재 요청 검토 및 응답 표시됩니다.
2. 마감 작업을 선택합니다.

사전 중재 요청 검토 및 응답

취득자가 생성한 사전 중재 요청을 검토하고 응답합니다.

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

이 태스크 정보
매입사는 사전 중재를 시작하기로 선택할 수 있습니다. 귀하는 이 사전 중재 활동을 검토하고 응답할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려는 경우 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당할 수 있습니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준에서 플레이북 트랜잭션 ID를 선택합니다.
7. 트랜잭션에 대해 환불 스테이지가 시작됩니다.
8. 사전 중재 활동 검토 및 응답을 선택합니다.
9. 사전 중재 요청 필드 아래에서 기록을 열어 사전 중재 요청을 검토합니다.
   판매자 응답을 활동 스트림의 첨부 파일로 볼 수도 있습니다.
10. 다음 방법 중 하나로 응답합니다.

옵션	설명
해결 일시	임시 크레딧 반전 필드를 사용하여 임시 크레딧을 반전시킬지 여부를 결정합니다. 계속을 선택한 다음, 분쟁 수락을 선택합니다. 마감 작업을 선택합니다. 결과적으로 발행자는 인수자의 사전 중재 요청을 수락합니다. 임시 크레딧을 되돌리거나 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환합니다.
해결되지 않음	계속을 선택합니다. 질문서 작성을 선택하고 사전 중재와 관련된 모든 정보를 응답으로 제공합니다. 질문서 양식에 대해 제출 을 선택합니다. 사전 중재 응답 생성을 선택합니다. 결과적으로 발행인은 사전 중재를 반박합니다.

결과

요청이 성공적으로 실행되면 트랜잭션 상태가 외부 정보 대기 중으로 변경됩니다. 응답을 기다리는 동안에는 양식이 읽기 전용 모드로 설정됩니다. Visa는 확인서와 함께 사건 제출을 확인합니다.

다음에 수행할 작업

제출 날짜로부터 3일 이내이고 아직 응답을 받지 못한 경우 요청을 회수할 수 있습니다. 요청을 회수하려면 회수를 선택합니다. 중재 케이스 제출이 접수되면 수신 중재 수신 값이 예 로 변경되고 거래 상태가 진행 중으로 전환됩니다.

접수된 케이스 제출 및 이의 제기 검토

취득자가 생성한 수신 케이스 제출을 검토하고 필요한 경우 이의 제기를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

이 태스크 정보
취득자의 사전 중재 요청을 거부하는 경우 취득자는 중재 요청을 생성할 수 있습니다. 중재를 검토하고 필요한 경우 이의 제기를 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준 플레이북에서 트랜잭션 ID를 선택합니다.
7. 트랜잭션에 대해 환불 스테이지가 시작됩니다.
8. **Review incoming case filing appeal** 활동을 선택합니다.
9. 케이스 제출 금액 및 이유에 대한 상세 정보를 보려면 케이스 제출 상세 정보 가져오기 를 선택합니다.
   그 이유는 제출 이유 필드에 표시됩니다.
10. 케이스 제출을 철회하려면:
    - 철회를 선택합니다.
    - 케이스 철회됨 상태 필드를 업데이트하여 철회를 시작한 사람을 나타냅니다.
    - 임시 크레딧 반전 필드를 업데이트합니다. 이 필드는 IPC 정책에 대해서만 표시됩니다. 크레딧이 없는 경우 최종 크레딧 필드가 나타납니다.
11. 마감 작업을 선택합니다.
12. 케이스 제출 응답 가져오기를 선택하여 Visa의 케이스 제출 결정을 봅니다.
13. 응답 결과 필드에서 응답을 선택합니다.
    - 결과를 수락하려면 해결됨을 선택합니다.
    - 결과에 이의를 제기하려면 미해결을 선택합니다.
14. 응답이 해결되지 않은 경우 이의 제기 생성 드롭다운에서 ## 선택합니다.
    특정 조건이 충족되는 경우에만 이의 제기를 제기할 수 있습니다. 자세한 내용은 할당 워크플로우 개요 문서를 참조하십시오.
15. 이의 제기 금액을 입력합니다.
16. 이의 제기 이유를 제공합니다.
17. 이의 제기 만들기를 선택합니다.

결과
요청이 성공적으로 실행되면 트랜잭션 상태가 외부 정보 대기 중으로 전환됩니다. 응답을 기다리는 동안 양식이 읽기 전용 모드로 설정됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
Visa는 확인서와 함께 항소를 확인합니다. 이의 제기 검토 활동 케이스 제출에서 ### ##를 선택하여 서신을 검색합니다.

케이스 제출 이의 제기 검토

이의 제기를 검토하고 Visa로부터 이의 제기에 대한 승인을 받으십시오.

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

이 태스크 정보
케이스 제출 응답을 검토한 후 Visa는 인수자 또는 발행자를 지원하는 결정서를 발행합니다. 어느 한 당사자가 결정에 만족하지 않으면 항소를 제기할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려는 경우 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당할 수 있습니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준에서 플레이북 트랜잭션 ID를 선택합니다.
7. 트랜잭션에 대해 환불 스테이지가 시작됩니다.
8. 케이스 제출 검토 이의 제기 활동을 선택합니다.
9. 케이스 제출 상세 정보를 검토하고 확인서 받기를 선택합니다.
   확인서는 활동 스트림에서도 볼 수 있습니다. 요청이 성공적으로 실행되면 트랜잭션 상태가 외부 정보 대기 중으로 변경됩니다. Visa의 응답을 기다리는 동안 양식이 읽기 전용 모드로 설정됩니다.
10. Visa 이의 제기 응답 가져오기를 선택하여 Visa의 결정서를 봅니다.
    결정 서신은 활동 스트림에서도 볼 수 있습니다.
11. 응답 결과 필드에서 응답을 선택합니다.
    - 해결되지 않음을 선택하면 임시 크레딧 반전 옵션이 표시됩니다.
    - 해결됨을 선택하고 계속을 선택하면 결정에 동의하고 최종 크레딧을 발행하려고 합니다.
12. 마감 작업을 선택합니다.

분쟁 케이스 종결

플레이북에서 트랜잭션을 종결하면 케이스가 종결 상태로 설정됩니다.

분쟁 에이전트는 분쟁이 제기된 거래를 마무리하고 종결로 옮깁니다. 이 프로세스에는 케이스에 대한 종결 상세 정보를 작성하고 사기 케이스에서 필요한 카드 재발급을 처리하는 작업이 포함됩니다.

종결 활동

활동	설명
케이스에 대한 종결 상세 정보	필요한 종결 상세 정보를 입력하고 케이스를 종결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

종결 활동

활동	설명
카드 차단 및 재발행	사기 관련 분쟁의 경우 케이스를 종결하기 전에 카드를 차단하고 재발급하십시오.

과 통합된 분쟁 관리 **Mastercard**

거래 검색, 사기 보고, 클레임 시작, 환불 및 중재 관리를 위한 직관적인 레이아웃을 사용하여 거래 분쟁을 해결합니다 Mastercard .

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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
고객이 분쟁 해결을 요구하는 경우 케이스를 제기하는 두 가지 방법이 있습니다.

- 에이전트는 케이스를 시작하고 분쟁 거래 상세 정보를 제공하여 거래에 대한 워크플로우를 트리거합니다.
- 고객이 금융 기관의 고객 포털을 통해 분쟁을 제기합니다. (자세한 내용은 을 참조하십시오 포털의 분쟁 접수 정보 .) 그런 다음 케이스에 할당된 분쟁 에이전트는 제출된 상세 정보를 검토하고 필요에 따라 업데이트한 다음 조사를 위해 케이스를 제출합니다.

분쟁 에이전트는 워크플로우 전반에 걸쳐 할당된 작업을 완료하고 케이스 업데이트와 관련된 작업의 상태를 확인합니다. 작업 업데이트에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 줄어들 수 있습니다. 케이스와 연결된 분쟁 거래가 두 개 이상 있는 경우 각 거래의 워크플로우가 완료되고 종결될 때까지 케이스는 미결 상태로 유지됩니다.

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 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 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결에 필요한 단계를 에이전트에게 안내합니다.
6. 다음 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.
   - 시작 - 이 단계는 분쟁 에이전트가 케이스를 만들 때 활성화됩니다. 케이스가 고객 분쟁 포털을 통해 제출되면 고객이 제공한 세부 정보가 표시되고 모든 활동이 완료된 것으로 표시됩니다.

     이 단계에서는 분쟁 정보를 입력하고, 문서를 업로드하고, 분쟁 질문서를 작성하고, 케이스를 제출할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 검토 - 이 단계는 케이스가 고객 분쟁 포털을 통해 제출되는 경우 활성 상태입니다.

  이 단계에는 선택한 트랜잭션 및 분쟁 이유를 포함하여 제출된 케이스를 검토하기 위한 상세 정보가 포함됩니다. 추가 질문에 대답하여 자세한 정보를 제공하고 정확성을 위해 응답을 수정할 수도 있습니다.

- 처리 - 이 스테이지는 분쟁 케이스가 제출된 후 활성 상태이며, 각 분쟁 거래는 작업 공간에 작업으로 표시됩니다. 각 분쟁 거래는 조사, 환불 및 종결 단계를 통해 진행됩니다.
  - 조사 - 이 단계에서는 회수 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.
  - 환불 - 이 단계에서는 사기를 보고하고, 환불을 시작하고, 판매자 표현을 검토할 수 있습니다.
  - 종결 - 케이스에 대한 모든 활동을 완료한 후 해결 코드와 해결 메모를 선택하여 케이스를 종결로 표시할 수 있습니다.

케이스의 작업 탭에 작업이 나타납니다.

7. 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

케이스/분쟁 활동	작업
분쟁 케이스를 제출하려면	케이스 플레이북에서 제출을 선택합니다.
○ 조사 작업을 종결하려면 ○ 환불 작업 종결 방법	작업 양식에서 닫기 를 선택하여 작업을 종결합니다.

결과
작업이 완료 종결로 업데이트됩니다.

분쟁 케이스 개시

상세 정보를 작성하고, 질문서에 답변하고, 필요한 서류를 업로드하고, 검토를 위해 제출하여 트랜잭션에 대한 Mastercard 분쟁을 시작합니다.

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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
계정과 연결된 하나 이상의 트랜잭션으로 분쟁 케이스를 생성합니다.

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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결과 관련된 단계를 안내합니다.
6. 시작 단계에서 필수 필드와 기타 관련 정보를 입력합니다.

활동	설명
거래 선택	이 활동에는 카드 소유자와 관련된 정보 및 다음과 같은 분쟁에 대한 세부 정보가 포함됩니다. ○ 계정 또는 소비자 이름입니다. ○ 분쟁의 범주입니다. ○ 분쟁 거래에 사용된 카드 계좌입니다. ○ 분쟁 중인 거래입니다.
더 많은 거래 추가	이 활동에는 분쟁 범주가 사기인 경우 추가 거래와 관련된 정보가 포함됩니다. 트랜잭션을 추가하면 **Fill additional transaction questions** 활동이 표시됩니다.
분쟁 케이스 재개	이 활동은 가상 에이전트를 통한 분쟁 접수 기술을 사용하여 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 케이스가 생성된 경우에 표시됩니다. 고객이 챗봇과 가상 에이전트 대화를 시작하고 분쟁 신고를 선택하면 분쟁 케이스가 생성됩니다. 케이스가 제출되기 전에 대화가 종료되면 에이전트가 접수를 재개하고 분쟁 및 트랜잭션 상세 정보를 검토하거나 선택할 수 있습니다.
분쟁 질문서 작성	이 활동은 분쟁 질문서에 관한 것이며 질문에 답하는 것을 포함합니다.
추가 거래 질문 작성	이 활동은 사기 분쟁 범주에 대해 여러 거래를 선택한 경우에 표시됩니다.
문서 업로드	이 활동은 주문 상세 정보, 송장 및 당사자 간의 대화와 같이 업로드할 수 있는 지원 문서에 관한 것입니다.
분쟁 제출	이 활동에는 분쟁 금액을 검토하고 분쟁 거래에 대한 기타 의견을 해결하는 작업이 포함됩니다. 팩을 사용하는 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 에이전트의 경우 새 금융 계좌인지 여부를 나타내는 옵션이 있을 수 있으며 이는 서비스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	수준 계약(SLA)의 적용 가능성에 영향을 미칩니다. 고지 사항을 읽고 이해했음을 승인하려면 확인란을 선택합니다.

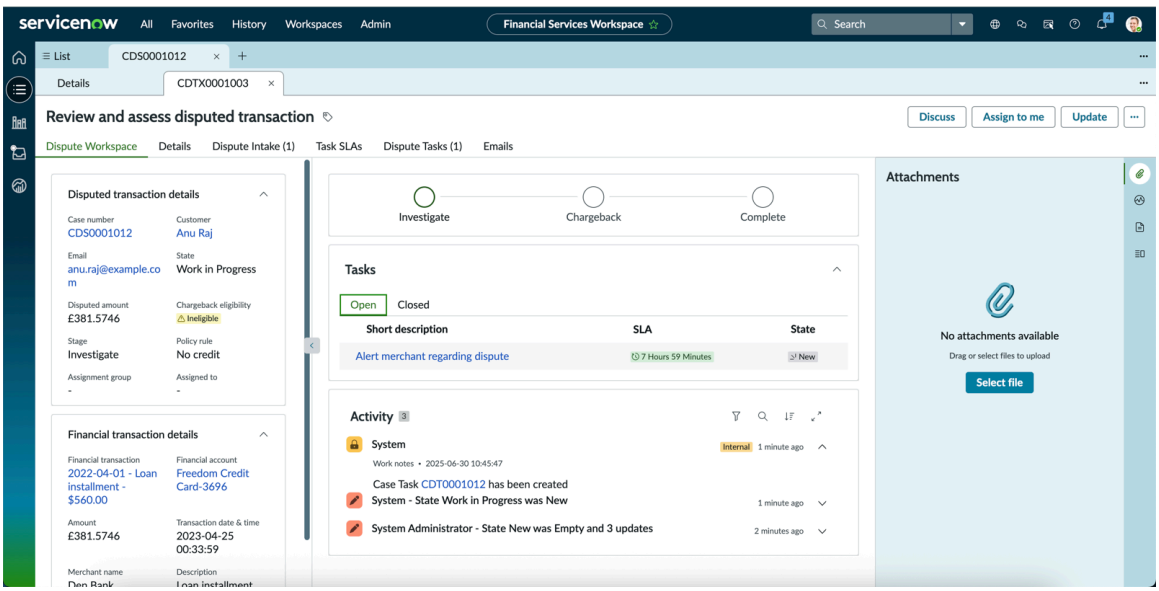
다음에 수행할 작업
Playbook에 분쟁 케이스가 제출되면 분쟁을 조사하기 위해 시작 스테이지가 처리 스테이지로 변경됩니다. 케이스의 트랜잭션은 처리 스테이지에 작업으로 표시됩니다. 자세한 내용은 Mastercard 분쟁 처리 문서를 참조하십시오.

Mastercard 분쟁 처리

Playbook의 처리 단계에서 거래 분쟁의 모든 거래를 Mastercard 볼 수 있습니다. 이 단계에서는 분쟁 금액, 거래 날짜 및 시간, 판매자 이름, 거래 상태, 현재 활동 및 활동 SLA와 같은 거래 정보를 제공합니다.

분쟁 케이스가 제출되면 분쟁이 제기된 각 거래가 분쟁 작업 공간에 표시됩니다. 분쟁 거래는 조사, 환불 및 종결 단계를 통해 진행됩니다. 분쟁이 진행됨에 따라 적절한 단계가 그에 따라 업데이트됩니다. 분쟁 작업 공간에서 거래를 열려면 거래 번호를 선택합니다.

분쟁 작업 공간



- 각 트랜잭션은 일련의 단계를 통해 진행되며, 그 동안 해당 작업 시퀀스가 생성됩니다. 작업이 작업에 표시됩니다.
- 열기 탭에는 SLA 및 상태와 함께 열려 있는 작업이 표시됩니다.
- 짧은 설명은 작업의 미리 보기를 제공합니다. 작업을 선택하여 상세 정보를 봅니다.
- 종결됨 탭에는 종결된 모든 작업이 표시됩니다.
- 트랜잭션에 대한 활동 스트림이 작업 아래에 표시됩니다.
- 분쟁 거래 및 금융 거래 상세 정보가 분쟁 거래 상세 정보 및 금융 거래 상세 정보 위젯에 표시됩니다.
- 첨부 파일 탭이 맨 위에 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Mastercard

조사 단계에는 트랜잭션 조사 Mastercard 와 관련된 분쟁 작업이 표시됩니다.

분쟁 거래의 조사 단계에는 다음 작업이 포함됩니다.

작업	설명
카드 네트워크에 사기 보고	카드 네트워크에 사기를 보고하는 데 사용됩니다. 이 작업은 분쟁 범주가 사기일 때 표시됩니다.
환불, 상각 또는 트랜잭션 거부에 대한 결정	복구 옵션에 대한 작업을 수행하고 트랜잭션에 대한 환불을 추구할지 여부를 선택합니다.
분쟁에 대해 판매자에게 경보	분쟁에 대한 판매자의 응답을 검토하는 작업입니다. 판매자는 분쟁이 제기된 거래를 해결하거나 분쟁 해결을 거부할 수 있습니다.
분쟁 조사	트랜잭션을 조사하고 환불을 진행할지 아니면 트랜잭션의 수명주기를 종료할지 결정하는 작업입니다.

정책 규칙에 표시되는 작업

작업	설명
임시 크레딧 발행	즉각적인 임시 크레딧에 해당하는 거래에 대한 임시 크레딧을 제공하는 작업입니다.
고객에게 최종 크레딧 제공	정책이 트랜잭션에 대한 즉각적인 최종 크레딧인 경우 최종 크레딧을 발행하는 작업입니다.
임시 크레딧 반전	은행에서 카드 소유자에게 발급한 임시 크레딧을 취소하는 작업입니다.
임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환	카드 소유자에게 이전에 발급된 임시 크레딧을 변환하는 작업입니다.
최종 크레딧 발행 및 상각	최종 크레딧 발행 및 상각 조치. 예일 경우 카드 소유자에게 최종 크레딧을 제공하면 분쟁 수명 주기가 종료됩니다. 아니요인 경우 크레딧이 제공되지 않고 분쟁 수명주기가 종료됩니다.

환불 자격 규칙이 부적격으로 평가되고 환불 추구 가 예로 설정된 경우 시스템은 분쟁 관리자에 대한 승인 요청을 트리거합니다. 관리자는 승인 작업을 검토하고 승인을 선택하여 계속 진행하거나 거부를 선택하여 조사 작업으로 돌아갈 수 있습니다. 관리자가 승인하면 분쟁 에이전트가 분쟁 케이스를 진행합니다.

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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(목록)을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭에서 트랜잭션 번호를 선택합니다.
7. 분쟁 작업 공간에서카드 네트워크에 사기 보고 작업을 선택합니다.
8. 양식에 필수 필드와 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 마감 작업을 선택합니다.

결과
정책 규칙에 따라 트랜잭션은 다음 작업으로 이동합니다. 정책 규칙에 따라 다음 작업이 표시됩니다.

정책에 따른 작업 결과

정책	결과
즉시 임시 크레딧(IPC)	임시 크레딧 반전 또는 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환
즉시 최종 크레딧(IFC)	고객에게 최종 크레딧 제공
크레딧 없음	분쟁에 대해 판매자에게 경보
최종 크레딧 발행 및 상각	예일 경우 카드 소유자에게 최종 크레딧을 제공하면 분쟁 수명 주기가 종료됩니다. 아니요인 경우 크레딧이 제공되지 않고 분쟁 수명주기가 종료됩니다.

임시 크레딧 발행

카드 소유자에게 임시 크레딧을 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
케이스를 조사 중임을 알리기 위해 카드 소유자에게 임시 크레딧이 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준 플레이북에서 트랜잭션 ID를 선택합니다.
   트랜잭션에 대해 조사 단계가 시작됩니다.
7. 임시 크레딧 발행 활동에서 환급 금액과 상세 정보를 입력합니다.
8. 옵션: 비고 필드에 설명을 입력합니다.
9. 플레이북에서 작업을 닫습니다.

분쟁 활동	작업
활동에 대한 변경 내용을 저장하려면	업데이트를 선택합니다.
고객에게 임시 크레딧 발행 목적	마감 작업을 선택합니다.

환불, 상각 또는 트랜잭션 거부에 대한 결정

카드 소유자가 아직 최종 크레딧을 받지 못한 경우 트랜잭션에 대한 환불을 시작할지 여부를 결정합니다.

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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

카드 소유자에게 최종 크레딧이 제공되는 트랜잭션에 대해 환불을 진행할지 여부를 선택하는 복구 옵션 작업입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *## ### ##* 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘(목록 )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭에서 트랜잭션 ID를 선택합니다.
7. 분쟁 작업 공간에서 환불, 상각 또는 거래 거부 작업에 대한 결정을 선택합니다.
8. 양식에 필수 필드와 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 복구 추적 드롭다운에서 다음 중 하나를 선택합니다.

옵션	설명
예	트랜잭션의 관련 작업은 환불 스테이지에 대해 트리거됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
아니요	분쟁 거부 드롭다운이 표시됩니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 예, 분쟁을 부인합니다. 분쟁이 제기된 거래에 대해 카드 소유자에게 크레딧이 제공되지 않습니다. 분쟁 수명주기가 종료됩니다. ○ 아니요 , 카드 소지자에게 최종 크레딧을 상각합니다. 작업은 정책에 따라 다음 작업으로 이동합니다. 재무 조정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 분쟁의 Mastercard 재무 조정에 대한 정보.

10. 계속을 선택합니다.

결과
분쟁을 거부하기로 결정하면 거래 작업 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다.

분쟁에 대해 판매자에게 경보

분쟁에 대한 판매자의 응답을 검토합니다. 판매자는 조사 단계에서 분쟁이 제기된 거래를 해결하거나 해결을 거부할 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *## ### ##* 〉 작업 공간.

2. 목록 아이콘(목록)을 선택합니다.

3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.

4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.

5. 플레이북 탭을 선택합니다.

6. 처리 탭에서 트랜잭션 번호를 선택합니다.

7. 분쟁 작업 공간에서분쟁 작업에 대한 경보 판매자를 선택합니다.

8. 양식에 필수 필드와 기타 관련 정보를 입력합니다.

9. 판매자 응답 필드에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- 분쟁 수락: 판매자는 카드 소유자와의 분쟁을 해결하는 데 동의합니다. 정책에 따라 분쟁이 해결되고 다음 작업이 표시됩니다. 자세한 내용은 분쟁의 Mastercard 재무 조정에 대한 정보 문서를 참조하십시오.
- 거부된 분쟁: 판매자가 카드 소유자와의 분쟁 해결을 거부합니다. 거래 분쟁은 분쟁 프로세스 워크플로우 스테이지를 통해 계속됩니다.

10. 마감 작업을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
판매자가 분쟁을 해결하면 작업 상태가 완료 종결로 업데이트됩니다. 판매자가 분쟁을 거부하면 거래는 분쟁 워크플로우 단계를 통해 계속됩니다.

분쟁 조사

조사 단계에는 환불 추구와 관련된 작업이 포함되며 분쟁에 대한 조사가 시작됩니다.

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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘(목록 )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭에서 트랜잭션 번호를 선택합니다.
7. 환불 추적 드롭다운 목록에서 환불 요청을 생성할지 여부를 선택합니다.
   - 예: 판매자에게 환불을 요청합니다. 거래 분쟁은 분쟁 프로세스 워크플로우 스테이지를 통해 계속됩니다.
   - 아니요: 판매자에게 지불 거절을 요구하지 않습니다. 분쟁 수명주기가 종료되고 정책에 따라 다음 작업이 표시되며 작업이 완료 종결로 이동합니다. 정책과 관련된 작업에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 분쟁의 Mastercard 재무 조정에 대한 정보.
8. 계속을 선택합니다.
   환불 자격이 아니요 이고 에이전트가 환불 추구 값을 예로 설정하면 검토 및 승인을 위해 케이스가 분쟁 관리자에게 제출됩니다. 관리자가 작업을 승인하면 사용자 에이전트가 분쟁을 계속할 수 있습니다.

결과
환불을 진행하면 분쟁 수명주기가 계속되고 분쟁이 시작되며, 그렇지 않으면 수명주기가 종료됩니다.

거래 분쟁의 **Mastercard** 환불

환불이 시작되면 환불 요청이 로 전송 Mastercard되어 판매자에게 알립니다. Mastercard 판매자에게 공동 작업을 요청하고, 판매자는 응답으로 바우처 또는 환불을 제공합니다. 판매자가 응답하지 않으면 프로세스가 공식적인 환불 절차로 에스컬레이션됩니다.

의 Mastercard 환불 단계는 다음 스테이지로 설명됩니다.

1. 환불 및 공동 작업 시작:
   - Mastercard 먼저 공동 작업 단계를 통해 판매자와 카드 소유자를 직접 연결하여 분쟁을 해결하려고 합니다.
   - 판매자가 공동 작업 요청을 공동 작업 검토 및 응답 수락하면 작업이 나타납니다.
   - 문제가 해결되지 않거나 판매자가 공동 작업 Mastercard 하지 않으면 공식 환불 프로세스를 시작합니다.
   - 공동 작업이 실패하면 판매자는 두 번째 프레젠테이션을 시작하도록 선택할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 두 번째 발표 검토
   - 판매자가 분쟁에 이의를 제기하기 위해 문서를 제출하는 경우 에이전트는 응답을 검토합니다. 작업이 환불 응답 검토 및 사전 중재 또는 중재 결정 표시됩니다.
   - 검토에 따라 에이전트는 다음 중 하나를 수행합니다.
     - 두 번째 제시를 받아들입니다.
     - 케이스를 사전 중재 또는 중재로 에스컬레이션합니다.
     - 판매자가 규정된 기간 내에 Mastercard응답하지 않으면 케이스는 카드 소유자에게 유리하게 해결됩니다. 그런 다음 워크플로우가 재무 조정으로 이동합니다. 재무 조정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 분쟁의 Mastercard 재무 조정에 대한 정보.

환불 시작

거래 분쟁에 대한 Mastercard 환불을 시작하고 판매자에게 공동 작업을 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
환불을 시작할 때 프로세스는 다음 경로 중 하나를 따릅니다.

- Mastercard 에서 비공식적으로 문제를 해결하면 공식적인 환불이 발생하지 않습니다.
- 카드 네트워크 공동 작업이예인 경우 공동 작업이 시작되었음을 나타내는 작업이 공동 작업 검토 및 응답 나타납니다.
- 카드 네트워크 공동 작업이아니요인 경우 판매자는 두 번째 프레젠테이션을 진행할 수 있습니다. 두 번째 발표에 근거한 결과:
  - 예인 경우 작업이 환불 응답 검토 및 사전 중재 또는 중재 결정 표시되어 공식 환불 프로세스를 시작합니다.
  - 아니요인 경우, 케이스는 카드 소유자에게 유리하며, 정책에 따라 작업이 재무 조정 1 중 하나로 이동하여 분쟁을 종결합니다. 재무 조정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 분쟁의 Mastercard 재무 조정에 대한 정보.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘(목록)을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭에서 트랜잭션 번호를 선택합니다.
7. 분쟁 작업 공간에서판매자로부터 환불 시작 및 자금 회수 작업을 선택합니다.
8. 양식에 필수 필드와 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 환불 시작을 선택합니다.
   환불이 시작되고 판매자 및 Mastercard와의 공동 작업이 시작됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 카드 네트워크 공동 작업 드롭다운에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
    - 예 , 판매자가 바우처 또는 환불을 제공하여 공동 작업을 진행하려는 경우 가능합니다. 공동 작업 검토 및 응답 그러면 작업이 표시됩니다.
    - 판매자 가 공동 작업을 거부하고 두 번째 프레젠테이션을 사용하려는 경우 아니요입니다. 판매자의 두 번째 제시 드롭다운이 표시됩니다.

      다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
      - 예 , 인수자가 두 번째 제시를 가지고 왔음을 나타냅니다. 환불 응답 검토 및 사전 중재 또는 중재 결정 작업이 표시됩니다.
      - 응답이 없으면 아니요입니다. 케이스는 카드 소유자에게 유리하게 진행되고 거래는 재무 조정 1로 이동합니다.
11. 마감 작업을 선택합니다.

다음에 수행할 작업

- 카드 네트워크 공동 작업을예로 선택하면 가 공동 작업 검토 및 응답 표시됩니다.
- 그렇지 않으면 판매자가 수행한 두 번째 진술에 따라 적절한 작업이 표시됩니다.

.

공동 작업 검토 및 응답

판매자는 정산 방식으로 환불 또는 바우처를 제공하여 공동 작업에 응답합니다. 협업이 성공하지 못하면 두 번째 발표를 기다립니다.

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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

이 작업에서는 환불 또는 바우처를 통한 공동 작업에 대한 판매자의 응답이라는 두 가지 시나리오가 가능합니다.

- 바우처:
  - 카드 소유자가 바우처를 수락하면 분쟁이 종료되고 작업이 재무 조정 1로 이동합니다. 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 분쟁의 Mastercard 재무 조정에 대한 정보.
  - 카드 소유자가 바우처를 거부하면 판매자의 두 번째 제시를 기다려야 합니다.
- 판매자 가 제공한 환불:
  - 카드 소유자가 환불을 받고 수락하면 분쟁이 종료되고 재무 조정 1로 이동합니다.
  - 환불을 받지 못한 경우 에이전트는 두 번째 첫 번째 환불을 제기하고 판매자의 두 번째 제시를 기다립니다.

두 번째 발표의 경우:

- 받지 못한 경우 케이스는 카드 소유자에게 유리하고 재무 조정 1로 이동하여 분쟁을 종료합니다.
- 수신되면 트랜잭션은 환불 프로세스의 다음 작업으로 환불 응답 검토 및 사전 중재 또는 중재 결정 진행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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(목록)을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭에서 트랜잭션 번호를 선택합니다.
7. 분쟁 작업 공간에서공동 작업 검토 및 응답을 선택합니다.
8. 양식에 필수 필드와 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 정산 모드 드롭다운에서 다음 옵션 중 하나를 선택하여 정산 모드를 지정합니다.

옵션	결과
환불	판매자가 환불을 제공하는 경우 이 옵션을 선택합니다. 고객 결정 드롭다운이 표시됩니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 카드 소유자가 환불 형태로 결제에 동의한 경우 수락 됨을 선택합니다. 작업은 재무 조정 1으로 이동하고 분쟁 수명주기는 종료됩니다. ○ 카드 소유자가 환불을 거부한 경우 거부 됨을 선택합니다. 이제 상인으로부터 두 번째 제출을 기다리고 있습니다. ○ 계속을 선택합니다. 거부됨을 선택하면 두 번째 첫 번째 환불 생성 옵션을 사용할 수 있게 됩니다. 환불을 거부하고 두 번째 첫 번째 환불을 진행하려면 이 옵션을 선택합니다. 판매자 드롭다운 의 두 번째 프레젠테이션 이 표시됩니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ▪ 예 , 판매자로부터 두 번째 제시를 받았음을 나타냅니다. 표시되는 작업입니다 환불 응답 검토 및 사전 중재 또는 중재 결정 . ▪ 판매자의 두 번째 제시가 없는 경우에는 아니요입니다. 케이스는 카드 소유자에게 유리하게 진행되고 작업은 재무 조정1으로 이동하고 분쟁 수명주기는 종료됩니다. 자세한 내용은 분쟁의 Mastercard 재무 조정에 대한 정보 문서를 참조하십시오.
바우처	판매자가 바우처를 제공하는 경우 이 옵션을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	결과
	고객 결정 드롭다운이 표시됩니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 카드 소유자가 바우처 형태로 결제에 동의한 경우 수락 됨을 선택합니다. 크레딧 바우처 업데이트 옵션을 사용할 수 있게 됩니다. 크레딧에 동의하려면 이 옵션을 선택합니다. 작업이 재무 조정 1 분쟁의 Mastercard 재무 조정에 대한 정보 로 이동하고 분쟁 수명주기가 종료됩니다. ○ 거부됨을 선택하여 바우처를 거부하고 두 번째 진술 환불을 진행합니다. 크레딧 바우처 업데이트 옵션을 사용할 수 있게 됩니다. 이 옵션을 선택합니다. 판매자 드롭다운 의 두 번째 프레젠테이션 이 표시됩니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ▪ 예를 선택하여 판매자로부터 두 번째 제시를 받았음을 나타냅니다. 표시되는 작업입니다 환불 응답 검토 및 사전 중재 또는 중재 결정 . ▪ 판매자의 두 번째 제시가 없으면 아니요 를 선택합니다. 케이스는 카드 소유자에게 유리하게 진행되고 작업은 재무 조정1으로 이동하고 분쟁 수명주기는 종료됩니다.

10. 마감 작업을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
판매자와의 공동 작업 및 카드 소유자 결정에 따라 다음 작업 중 하나가 표시됩니다.

- 예로 표시된 두 번째 제시 값의 경우 다음 작업이 환불 응답 검토 및 사전 중재 또는 중재 결정 표시됩니다.
- 아니요로 표시된 두 번째 제시 값, 결과는 정책에 분쟁의 Mastercard 재무 조정에 대한 정보따라 다릅니다.

환불 응답 검토 및 사전 중재 또는 중재 결정

환불에 대한 두 번째 진술을 검토하고 환불 단계의 분쟁 워크플로우에 필요한 대로 사전 중재 또는 중재를 시작합니다. 거래 환불의 경우 Mastercard 사전 중재 제기를 건너뛰고 직접 중재 요청을 제기할 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업은 판매자가 공동 작업 단계를 거부 Mastercard 하거나 카드 소유자가 공동 작업을 거부한 후 두 번째 프레젠테이션을 진행할 때 활성화됩니다. 다음과 같은 결과가 가능합니다.

- 해결됨으로 표시: 두 번째 프레젠테이션을 검토하고 해결됨으로 표시한 후 환불을 종결합니다. 작업이 재무 조정 1로 이동합니다.
- 미해결로 표시: 두 번째 진술이 미해결 상태이고 환불이 진행되지 않으면 작업이 재무 조정 2로 이동합니다.
- 사전 중재 또는 중재로 에스컬레이션: 두 번째 제시가 해결되지 않고 환불이 진행되는 경우 사전 중재 또는 중재를 생성합니다.
  - 판매자가 응답하면 작업이 다음 스테이지로 진행됩니다.
  - 지정된 기간 내에 응답을 받지 못하면 케이스는 카드 소유자에게 유리하게 종결되고 작업은 재무 조정 1로 이동합니다.

재무 조정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 분쟁의 Mastercard 재무 조정에 대한 정보.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘(목록 )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭에서 트랜잭션 번호를 선택합니다.
7. 환불 응답 검토를 선택하고 분쟁 작업 공간에서 사전 중재 또는 중재 작업을 결정합니다.
8. 양식에 필수 필드와 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 판매자의 환불 응답을 검토하고 결과를 제공합니다.
   환불 이유 코드 및 설명을 검토하여 환불 이유 코드를 검토할 수도 있습니다.
10. 응답 결과 필드에서 해결됨 또는 해결되지 않음을 선택합니다.

선택	결과
해결되지 않음	해결 안 됨을 선택하여 환불이 해결되지 않았음을 나타내고 두 번째 진술에 응답 드롭다운이 표시됩니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 예 , 판매자의 두 번째 프레젠테이션에 응답합니다. 응답 유형 드롭다운이 표시됩니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ▪ 사전 중재 생성을 선택하여 사전 중재 요청을 생성합니다. **a.** 적절한 통화로 사전 중재 제출 금액을 입력합니다. **b.** 케이스 제출 이유를 입력합니다. **c.** 계속을 선택하고 사전 중재 만들기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

선택	결과
	사전 중재 응답 수신됨 드롭다운이 표시됩니다. ▪ 취득자로부터 응답을 받으면 값이 예로 설정됩니다. 다음 작업으로 사전 중재 응답 검토 및 중재로 에스컬레이션리디렉션됩니다. ▪ 판매자로부터 응답을 받지 못하면 케이스는 카드 소유자에게 유리하게 진행되어 재무 조정 1으로 넘어갑니다. Mastercard 분쟁 거래의 경우 사전 중재 제기를 건너뛰고 직접 중재 요청을 제기할 수 있습니다. ▪ 중재 만들기를 선택하여 중재 요청을 만듭니다. **a.** 중재 신청 금액을 적절한 통화로 입력합니다. **b.** 케이스 제출 이유를 입력합니다. **c.** 계속 및 중재 만들기를 선택합니다. 중재 응답 수신됨 드롭다운이 표시됩니다. ▪ 취득자로부터 응답을 받으면 값이 예로 설정됩니다. 다음 작업으로 중재 응답 검토리디렉션됩니다. ▪ 판매자로부터 응답을 받지 못하면 케이스는 카드 소유자에게 유리하게 진행되어 재무 조정 1으로 넘어갑니다. ○ 아니요 로 환불을 종료하면 작업이 재무 조정 2로 이동합니다. 그러면 작업이 완료로 표시됩니다.
해결 일시	환불 응답을 수락하고 분쟁을 해결합니다. 작업이 재무 조정 1로 이동합니다.

사전 중재 또는 중재를 선택하면 환불 이유 코드 및 설명 필드를 편집할 수 있게 되어 이유 코드를 수정할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

분쟁 에이전트가 선택한 옵션에 따라 수신된 응답 필드가 그에 따라 변경됩니다.

- 사전 중재 - 사전 중재에 대한 응답이 판매자로부터 수신되면 사전 중재 응답 수신 값을 예로 표시합니다. 다음 작업으로 사전 중재 응답 검토 및 중재로 에스컬레이션리디렉션됩니다. 판매자로부터 응답을 받지 못하면 정책에 따라 적절한 작업이 표시됩니다.
- 중재 - 판매자로부터 응답을 받으면 중재 응답 수신 값을 예로 표시합니다. 다음 작업으로 중재 응답 검토리디렉션됩니다. 판매자로부터 응답을 받지 못하면 정책에 따라 적절한 작업이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사전 중재 응답 검토 및 중재로 에스컬레이션

거래 분쟁의 환불 단계에서 Mastercard 사전 중재 요청을 제기한 후 응답을 검토하고 사전 중재를 수락, 거부 또는 중재로 에스컬레이션할지 여부를 결정합니다.

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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

에이전트가 판매자의 사전 중재 응답에 만족하지 않는 경우, 기존 요청은 새 요청을 생성하는 대신 중재로 에스컬레이션됩니다. 다음 시나리오 중 하나를 사용할 수 있습니다.

- 사전 중재 수락: 응답을 검토하고 수락한 다음 환불을 종결합니다.
- 에스컬레이션 없이 거부: 응답을 검토하고 거부하지만 중재를 진행하지 않기로 선택합니다.
- 중재로 에스컬레이션: 추가 해결을 위해 기존 사전 중재를 중재로 에스컬레이션하여 대응합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘(목록 )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭에서 트랜잭션 번호를 선택합니다.
7. 분쟁 작업 공간에서사전 중재 응답 검토 및 중재로 에스컬레이션 작업을 선택합니다.
8. 양식에 필수 필드와 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 응답 결과 드롭다운에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

옵션	설명
해결되지 않음	카드 소유자가 사전 중재에 대한 판매자의 응답에 만족하지 않고 중재로 에스컬레이션하려는 경우 이 옵션을 선택합니다. 중재로 에스컬레이션 드롭다운이 표시됩니다. 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ○ 예, 중재를 진행합니다. 계속 및 중재로 에스컬레이션을 선택합니다. 중재 응답 수신됨 드롭다운이 표시됩니다. ▪ 판매자로부터 응답을 받은 경우 예를 선택합니다. 다음 작업이 중재 응답 검토 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	▪ 판매자로부터 응답을 받지 못한 경우 아니요 를 선택합니다. 케이스는 카드 소유자에게 유리하게 진행되고 작업은 재무 조정으로 이동합니다 1. ○ 아니요 로 환불을 종료하면 작업이 재무 조정 2로 이동합니다. 그러면 작업이 완료로 표시됩니다.
해결 일시	환불 응답을 수락하고 분쟁을 해결합니다. 작업이 재무 조정 1로 이동합니다.

다음에 수행할 작업

- 사전 중재를 중재로 에스컬레이션하면 요청이 외부 정보 대기 중으로 Mastercard 전송되고 작업 상태가 외부 정보 대기 중으로 변경됩니다.
- 판매자로부터 응답을 받으면 중재 응답 수신 드롭다운에서 예를 선택합니다. 다음 활동이 중재 응답 검토 표시됩니다.
- 판매자로부터 응답을 받지 못하면 케이스가 카드 소유자에게 유리하게 진행되고 정책에 따라 적절한 작업이 표시됩니다.

중재 응답 검토

에서 Mastercard 받은 중재 응답을 검토하고 분쟁 해결을 진행합니다. 이 단계는 사전 중재에서 중재로 에스컬레이션하거나 사전 중재를 건너뛰고 바로 중재로 이동할 때 분쟁 프로세스에서 발생합니다 Mastercard

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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

이 작업은 환불 스테이지의 가능성 중 하나에서 나타납니다.

- 중재 요청은 사전 중재 후 제출됩니다.
- 중재는 사전 중재를 건너뛰고 직접 시작됩니다.

판결 Mastercard 을 검토하고 분쟁을 해결할지 아니면 추가 조치를 취할지 선택합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *## ### ##* 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘(목록)을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭에서 트랜잭션 번호를 선택합니다.
7. 분쟁 작업 공간에서중재 응답 검토 작업을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 양식에 필수 필드와 기타 관련 정보를 입력합니다.
9. 응답 결과 필드에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

선택	결과
해결되지 않음	의 Mastercard중재 응답이 마음에 들지 않으면 이 옵션을 선택합니다. 재무 조정에 따라 다음 작업이 표시됩니다 2. 재무 조정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 분쟁의 Mastercard 재무 조정에 대한 정보.
해결 일시	중재 응답에 만족하고 분쟁을 종결하는 경우 이 옵션을 선택합니다. 작업이 재무 조정 1로 이동합니다.

다음에 수행할 작업
작업이 종결로 표시됩니다.

임시 크레딧 반전

은행에서 카드 소유자에게 발급한 임시 크레딧을 취소하십시오.

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.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려는 경우 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당할 수 있습니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준에서 플레이북 트랜잭션 ID를 선택합니다.
7. 트랜잭션에 대해 환불 스테이지가 시작됩니다.
8. 임시 크레딧 반전 활동을 선택합니다.
9. 양식에서 필수 필드와 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
10. 마감 작업을 선택합니다.

고객에게 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
비즈니스 규칙에 따라 카드 소지자에게 즉시 최종 크레딧을 발행할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘(목록)을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭에서 트랜잭션 번호를 선택합니다.
7. 분쟁 작업 공간에서 고객에게 최종 크레딧 제공 작업을 선택합니다.
8. 환불 상세 정보를 검토합니다.
9. 마감 작업을 선택합니다.

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 카드 분쟁 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
4. 목록에서 작업하려는 케이스를 선택합니다.
   아직 자신에게 할당되지 않은 케이스에 대해 작업하려는 경우 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당할 수 있습니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 처리 탭의 트랜잭션 수준에서 플레이북 트랜잭션 ID를 선택합니다.
7. 트랜잭션에 대해 환불 스테이지가 시작됩니다.
8. 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환 활동을 선택합니다.
9. 양식의 필수 필드에 내용을 입력합니다.
10. 마감 작업을 선택합니다.

Mastercard 분쟁 케이스 종결

작업이 종결되면 케이스는 종결 상태로 설정됩니다.

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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

분쟁 에이전트는 분쟁이 제기된 거래를 마무리하고 종결로 옮깁니다.

프로시저

1. 상세 정보 탭을 탐색한 다음 플레이북 탭으로 이동합니다.
2. 총 환불 금액이 종결 탭에 표시됩니다.
3. 해결 코드 드롭다운에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 거부됨
   - 완전히 해결됨
   - 부분적으로 해결됨
4. 분쟁에 대한 해결 메모를 입력하고 종결을 선택합니다.

참조 분쟁

참조 주제는 분쟁 생성 및 관리에 대한 추가 정보를 제공합니다.

분쟁의 **Mastercard** 재무 조정에 대한 정보

재무 조정은 트랜잭션 정책에 따라 표시되는 작업 또는 활동입니다. 에는 Mastercard재무 조정1과 재무 조정 2의 두 가지 재무 조정 유형이 있습니다.

응답 결과가해결됨이고 결과가 카드 소유자에게 유리한 시나리오의 경우 분쟁 수명주기가 종료되고 재무 조정 1이 활성화됩니다. 표에 설명된 정책은 정책에 따라 재무 조정 1의 일부로 표시되는 작업을 설명합니다.

재무 조정 **1**

정책	작업
즉시 임시 크레딧(IPC)	임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환하는 작업이 생성되고 트랜잭션 수명주기가 종료됩니다. 자세한 내용은 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환 문서를 참조하십시오. 공동 작업 결과가 해결됨이고 IPC가 제공된 경우 임시 크레딧을 취소하는 작업이 생성됩니다. 자세한 내용은 임시 크레딧 반전 문서를 참조하십시오.
크레딧 없음	고객에게 최종 크레딧을 제공하기 위한 작업이 생성되고 트랜잭션 수명주기가 종료됩니다. 자세한 내용은 고객에게 최종 크레딧 제공 문서를 참조하십시오.
즉시 최종 크레딧(IFC)	추가 작업이 수행되지 않으며 트랜잭션 수명주기가 종료됩니다.

응답 결과가해결되지 않음이고 분쟁의 다음 단계를 진행하지 않기로 결정한 시나리오의 경우 재무 조정 2가 활성화됩니다. 다음 표에서는 정책에 따라 재무 조정 2의 일부로 표시되는 작업을 설명합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 조정 **2**

정책	결과
즉시 임시 크레딧(IPC)	임시 크레딧이 이전에 제공된 경우 임시 크레딧 반전 드롭다운이 표시됩니다. 예 또는 아니오로 선택한 옵션에 따라 IPC를 최종 크레딧 임시 크레딧을 최종 크레딧으로 변환임시 크레딧 반전으로 변환하는 다음 작업이 표시됩니다.
즉시 최종 크레딧(IFC)	아무 작업도 수행되지 않았습니다.
크레딧 없음	최종 크레딧 발행 및 상각 드롭다운이 표시됩니다. 선택한 옵션이 예 이면 다음 작업과 고객에게 최종 크레딧 제공 분쟁 수명주기가 종료됩니다. 선택한 옵션이 아니요이면 환불이 거부되고 분쟁 수명주기가 종료됩니다

새 카드 차단 및 재발급

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

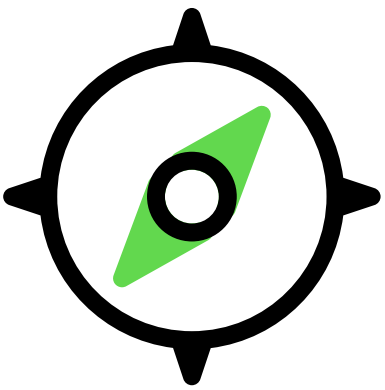
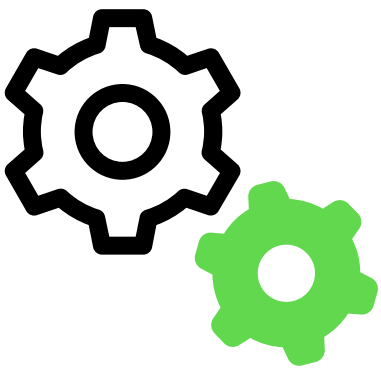
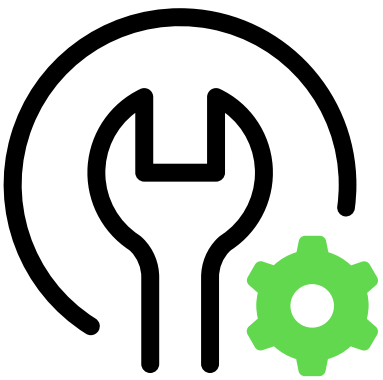
플레이북의 시작 단계에서 분쟁 정보 활동에 대한 작업이 완료된 후, 케이스의 분쟁 범주가 사기인 경우 신규 카드 차단 및 재발급 작업이 자동으로 트리거됩니다.

케이스의 작업 탭에서 생성된 작업을 볼 수 있습니다.

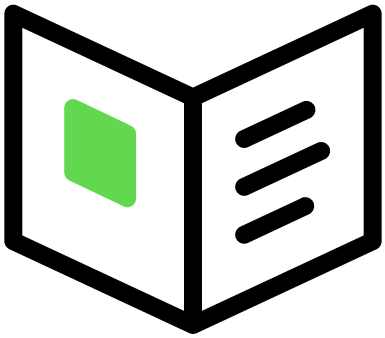
카드 데이터 보안

이 애플리케이션에는 카드 데이터 보안 (FSO) 고객이 PCI(Payment Card Industry) 요구 사항("카드 데이터 보안")을 충족하기 위해 분쟁 사례 및 분쟁 거래를 위해 토큰화 및 토큰화된 데이터를 구성할 수 있는 재무 서비스 운영 토큰화 서비스가 포함되어 있습니다.

시작하기

탐색	구성	관리
		
카드 데이터 보안 사용 방법 알아보기	카드 데이터 보안 설정	카드 데이터 보안 관리 및 수정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	
	 설치된 구성요소에 대한 상세 정보 가져오기	

면책 조항

중요사항: 고객은 데이터의 토큰화/토큰화와 관련된 결정을 포함하여 이 애플리케이션의 구현에 대한 책임이 있습니다. PCI DSS(지불 카드 산업 데이터 보안 표준)를 포함하여 해당 법적 의무를 준수할 책임은 전적으로 고객에게 있습니다.

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

카드 데이터 보안 탐색

카드 데이터 보안 및 분쟁 케이스 및 분쟁 트랜잭션을 위해 민감한 카드 데이터를 토큰화하는 데 사용하는 방법에 대해 자세히 알아보십시오.

카드 데이터 보안 개요

카드 데이터 보안 애플리케이션은 분쟁 워크플로우의 민감한 데이터를 토큰이라는 민감하지 않은 해당 값으로 대체할 수 있는 토크나이저 서비스를 제공합니다.

인스턴스에 들어갈 ServiceNow 때 토큰화되도록 데이터를 구성하고 외부 공급업체 시스템으로 보낼 때 원래 값으로 복원하도록 구성할 수 있습니다.

면책 조항: 이 애플리케이션은 분쟁 케이스 및 분쟁 트랜잭션에 대한 데이터 토큰화 기능을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:

카드 데이터 보안에서 토크나이저 서비스의 데이터 볼트를 사용하여 중요한 정보가 포함된 문서를 저장할 수 있습니다. 권리를 확인하여 이 기능에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

카드 데이터 보안에 사용할 수 있는 다양한 버전에 대한 자세한 내용은 를 참조하십시오.

중요한 문서 저장에 대한 자세한 내용은 토크나이저 서비스 설명서를 참조하십시오.

카드 데이터 보안 사용자

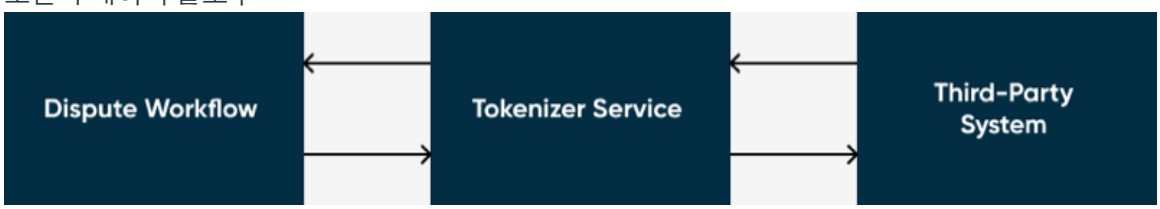
사용자

사용자	설명
관리자	관리자는 카드 보관소 테이블을 관리합니다. 이는 귀하의 ServiceNow 인스턴스, 당사의 토크나이저 서비스, 분쟁 사건 및 분쟁 거래 처리에 관여하는 제3자 금융 시스템(예: 카드 네트워크 및 핵심 은행 시스템(이하 "제3자 시스템") 간의 연결 및 경로를 구성합니다.

카드 데이터 보안 워크플로우

다음 그래픽은 카드 데이터 보안에서 데이터를 토큰화 및 토큰화하기 위해 토크나이저 서비스가 어떻게 설계되었는지 보여줍니다.

토큰화 데이터 플로우



1. 구성한 외부 공급업체 시스템에서 검색된 데이터는 인스턴스에 입력 ServiceNow 되기 전에 당사의 토크나이저 서비스를 사용하여 토큰화됩니다.
2. 인스턴스의 분쟁 워크플로우에서 ServiceNow 전송된 토큰화된 데이터는 타사 시스템으로 전송되기 전에 토크나이저 서비스에 의해 원래 값으로 토큰화되도록 구성할 수도 있습니다.

카드 데이터 보안 의 이점

카드 데이터 보안 의 이점

혜택	기능	사용자
카드 볼트 테이블을 사용하여 구성된 데이터의 토큰화된 값을 저장합니다.	토크나이저 서비스에서 카드 보관소 테이블 생성	관리자
타사 시스템을 사용하여 토큰화된 데이터를 보내고 받는 각 토크나이저 구성을 관리합니다.	토크나이저 자원 구성 관리	관리자

다음으로 살펴볼 내용

카드 데이터 보안 구성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 데이터 보안 구성
- 카드 데이터 보안 관리
- 카드 데이터 보안 참조

관련 정보

카드 데이터 보안 구성
카드 데이터 보안 관리
카드 데이터 보안 참조

설치 카드 데이터 보안

관리자 역할이 있는 경우 sn_data_sec(카드 데이터 보안 애플리케이션)을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 애플리케이션 목록을 검토하십시오.
- 토크나이저 서비스가 프로비저닝되어 있고 온보딩 절차를 완료했는지 확인합니다. 자세한 내용은 카드 데이터 보안(KB2238661)에 대한 스키마 및 연결을 설정하는 초기 단계를 참조하세요.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 카드 데이터 보안 애플리케이션(sn_data_sec)을 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆의 목록에 사용 가능한 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 대화 상자에서 애플리케이션과 함께 설치되는 모든 종속성이 나열됩니다.

4. 프롬프트가 표시되면 ServiceNow Store에 연결되는 해당 링크를 따라 종속성을 위한 모든 추가 권리를 얻습니다.
5. 설치를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

카드 데이터 보안을 설치한 후 토크나이저 서비스에서 카드 볼트 테이블 및 연결을 계속 설정합니다. 자세한 내용은 토크나이저 서비스에서 카드 보관소 테이블 생성 및 토크나이저 서비스에 대한 연결 설정 문서를 참조하십시오.

카드 데이터 보안 구성

이 구성 개요에 나열된 작업에 따라 카드 데이터 보안 구현을 계획하고 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성 개요

카드 데이터 보안을 처음으로 설정하고 구성하려면 다음 단계를 참조하십시오.

1. 스포크 통합 설정

   외부 공급업체 시스템에 대한 통합(예: Visa 스포크 또는 Mastercard 스포크)을 설치하고 설정합니다. 카드 데이터 보안 이 올바르게 작동하려면 이러한 통합이 필요합니다.

2. 토크나이저 서비스를 프로비저닝하고 온보딩 절차를 완료합니다

   토크나이저 서비스를 프로비저닝하고 온보딩 절차를 완료했는지 확인합니다. 자세한 내용은 계정 담당자에게 문의하십시오 ServiceNow .

3. 설치 카드 데이터 보안

   ServiceNow Store에서 카드 데이터 보안 (sn_data_sec)을 설치합니다.

4. 토크나이저 서비스에서 카드 보관소 테이블 생성

   토크나이저 서비스에서 카드 볼트 테이블을 생성합니다. 여기에는 외부 공급업체 시스템의 토큰화된 값이 포함됩니다.

5. 토크나이저 서비스에 대한 연결 설정

   인스턴스, 토크나이저 서비스 및 외부 공급업체 시스템 간의 ServiceNow 연결을 설정합니다.

6. 토큰화된 HTTP 연결 및 자격 증명 설정

   토크나이저 서비스를 통해 외부 공급업체 시스템과 통신하기 위한 연결 및 자격 증명을 ServiceNow 정의합니다.

7. 토큰화된 REST 메시지 기록 설정

   외부 공급업체 시스템에 대한 REST 메시지 기록을 작성하거나 업데이트합니다.

8. 토크나이저 자원 구성 관리

   토큰화된 데이터를 보내고 받는 각 엔드포인트에 대한 항목을 검토하여 이 엔드포인트가 토크나이저 서비스에 대해 설정되었는지 확인합니다.

토크나이저 서비스에서 카드 보관소 테이블 생성

온보딩 절차의 일부로, 분쟁 케이스 및 분쟁 트랜잭션에 사용할 토큰화된 데이터를 관리하기 위해 토크나이저 서비스에 카드 볼트 테이블을FSO 생성합니다.

토크나이저 서비스에서 카드 저장소 테이블을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 KB2238661(카드 데이터 보안)에 대한 스키마 및 연결을 설정하는 초기 단계를 참조하십시오.

카드 저장소 테이블이 생성되면 위의 KB 문서에 제공된 스키마 JSON에 정의된 빈 테이블 구성이 포함됩니다.

토크나이저 서비스에 대한 연결 설정

다음 단계에 따라 인스턴스, FSO 토크나이저 서비스 및 외부 공급업체 시스템 간의 ServiceNow 연결을 설정합니다.

시작하기 전에

토크나이저 서비스에 대한 온보딩 절차를 완료합니다. 자세한 내용은 카드 데이터 보안 (KB2238661)에 대한 스키마 및 연결을 설정하는 초기 단계를 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 관리자

이 태스크 정보

인스턴스 ServiceNow , 토크나이저 서비스 및 타사 시스템 간의 통신을 설정하려면 토크나이저 서비스 관리 사이트에서 연결 및 서비스 계정을 설정해야 합니다.

온보딩 프로세스에는 애플리케이션의 일부로 Visa 및 Mastercard에 대한 연결 및 경로를 설정하는 스크립트가 포함됩니다. 자세한 내용은 카드 데이터 보안(KB2238661)에 대한 스키마 및 연결을 설정하는 초기 단계를 참조하세요.

이 주제에 설명된 절차에 대한 자세한 내용은 토크나이저 서비스 설명서를 참조하십시오.

프로시저

1. 토크나이저 서비스 URL로 이동하고 온보딩 절차에서 제공된 자격 증명을 사용하여 계정에 로그인합니다.
2. 측면 탐색 메뉴에서 연결을 선택합니다.
   온보딩 절차의 일부로 설정된 연결을 VisaMastercard 볼 수 있습니다.
3. 설정하려는 연결에 대해 편집을 선택합니다.
4. 아웃바운드 기본 **URL**에 외부 공급업체 서비스의 아웃바운드 URL을 입력합니다.
5. 연결 탐색 메뉴에서 서비스 계정을 선택합니다.
6. 서비스 계정 추가를 선택합니다.
   서비스 계정 설정 단계는 토크나이저 서비스 설명서를 참조하십시오.

   서비스 계정을 설정하는 동안 인증 유형(JWT 또는 API 키)과 하나 이상의 역할 할당을 정의해야 합니다.
7. 연결 탐색 메뉴에서 고급 구성을 선택합니다.
8. 고급 구성 필드를 입력합니다.

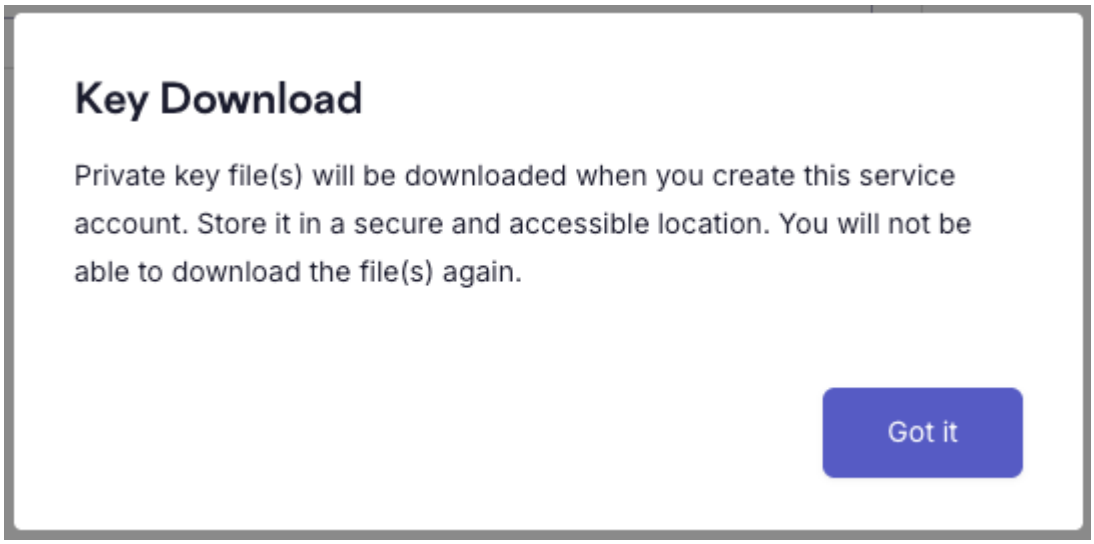
필드	값
아웃바운드 기본 URL	외부 공급업체 시스템의 URL입니다.
아웃바운드 인증	인증 방법을 선택하고 타사에서 제공한 필수 정보를 입력합니다.

결과

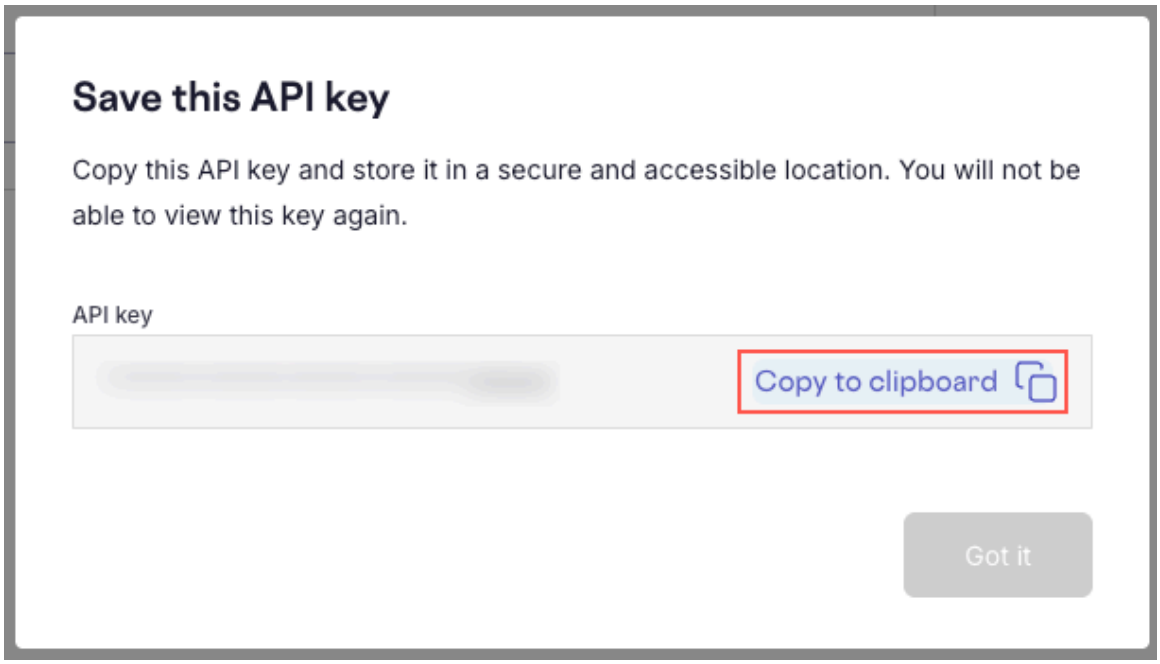
외부 공급업체 시스템에 대한 엔드포인트가 생성됩니다.

JWT 인증을 선택한 경우 개인 키 파일이 다운로드됩니다. 이 키 파일을 안전하고 액세스 가능한 장소에 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



API 키 인증을 선택한 경우 API 키가 포함된 메시지가 표시됩니다. API 키를 안전하고 접근 가능한 장소에 저장합니다.



다음에 수행할 작업
이 엔드포인트를 사용하여 인스턴스에서 카드 데이터 보안에ServiceNow 대한 연결 설정을 완료합니다.

자격 증명 별칭을 만들 때 인스턴스에 제공된 인증 키를 ServiceNow 사용합니다. 토큰화된 HTTP 연결 및 자격 증명 설정 문서를 참조하십시오.

연결에서 추가 경로를 설정할 수 있습니다. 자세한 내용은 토크나이저 서비스 설명서를 참조하십시오.

토큰화된 **HTTP** 연결 및 자격 증명 설정

토크나이저 서비스에서 카드 데이터 보안에 대한 연결을 구성한 후 인스턴스에서 연결 및 자격 증명을 ServiceNow 정의할 수 있습니다. 이렇게 하면 토크나이저 서비스를 통해 인스턴스의 외부 공급업체 시스템과 통신할 수 ServiceNow 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
토크나이저 서비스에서 타사 시스템 연결을 설정합니다. 자세한 내용은 토크나이저 서비스에 대한 연결 설정 문서를 참조하십시오.

외부 공급업체 시스템에 대한 통합(예: Visa 스포크 또는 Mastercard 스포크)을 설치하고 설정합니다. 카드 데이터 보안 이 올바르게 작동하려면 이러한 통합이 필요합니다. 자세한 내용은 스포크와 통합 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
토크나이저 서비스를 사용하는 타사 서비스에 대한 새 연결 별칭을 만들어야 합니다. 이들은 기존의 외부 공급업체 서비스 연결 별칭과는 별개입니다.

프로시저

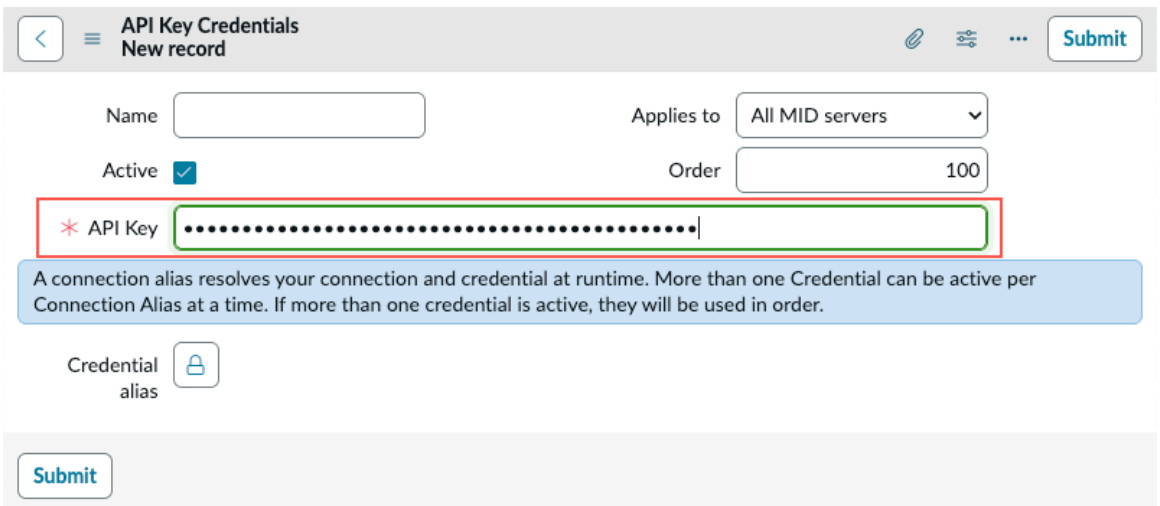
1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ## 〉 연결 및 자격 증명 〉 연결 및 자격 증명 별칭.
2. 외부 공급업체 연결에 대한 연결 및 자격 증명 별칭을 생성합니다.
   자세한 내용은 연결 및 자격 증명 별칭 생성 문서를 참조하십시오.

   VROLCardDataSecurity 또는 MastercomCardDataSecurity에 대한 레코드가 설치되어 있거나 설치되어 있는 경우 Visa 스포크Mastercard 스포크 표시됩니다.
3. 수정하려는 외부 공급업체 서비스에 대한 카드 데이터 보안 연결을 선택합니다.
4. 관련 링크 섹션에서 연결 〉 신규.
5. 다음 HTTP 연결 작성 의 단계에 따라 이 연결에 대한 새 자격 증명 기록을 생성합니다.

   생성할 자격 증명 유형을 선택할 때 의 토크나이저 서비스에 대한 연결 설정단계의 일부로 토크나이저 서비스에서 정의한 인증 방법과 일치하는 자격 증명 유형을 선택합니다.

토크나이저 서비스 인증 방법	자격 증명 유형
API 키	API 키 자격 증명
JWT	OAuth 2.0 자격 증명

자격 증명에 대한 새 기록 양식에서 API 키 또는 토크나이저 서비스에서 생성된 자격 증명 데이터를 사용합니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
설정해야 하는 각 경로에 대해 이 단계를 반복합니다.

토큰화된 **REST** 메시지 기록 설정

타사 시스템에서 토큰화된 데이터를 사용하려면 에서 ServiceNow외부 공급업체 시스템의 REST 메시지 항목에 대한 엔드포인트 URL을 업데이트합니다.

시작하기 전에
토크나이저 서비스에서 타사 시스템 연결을 설정합니다. 자세한 내용은 토크나이저 서비스에 대한 연결 설정 문서를 참조하십시오.

외부 공급업체 시스템에 대한 통합(예: Visa 스포크 또는 Mastercard 스포크)을 설치하고 설정합니다. 카드 데이터 보안 이 올바르게 작동하려면 이러한 통합이 필요합니다. 자세한 내용은 스포크와 통합 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

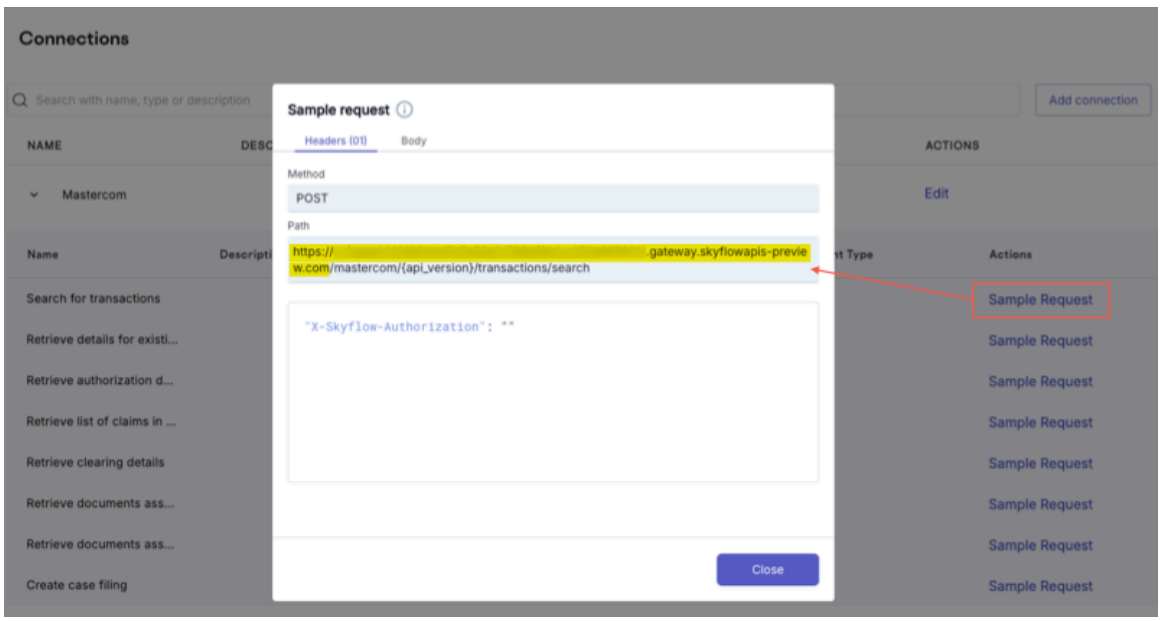
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 웹 서비스 〉 아웃바운드 〉 **REST** 메시지.
2. 외부 공급업체 시스템에 대한 새 REST 메시지 기록을 만들거나 기록이 있는 경우 엽니다. 자세한 내용은 REST 메시지 생성 문서를 참조하십시오.

   Visa Resolve Online 또는 Mastercom에 대한 기록이 설치되어 있거나 설치되어 있는 경우 Visa 스포크Mastercard 스포크 표시됩니다.
3. REST 메시지 양식의 엔드포인트 필드에 토크나이저 서비스에서 연결의 기본 경로를 입력합니다.



연결의 기본 경로는 토크나이저 서비스 관리 웹 사이트에서 연결로 이동하고, 연결을 확장하고, 경로에서 샘플 요청을 선택하여 볼 수 있습니다. 기본 URL은 경로 필드 값의 도메인 이름입니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
설정해야 하는 각 REST 메시지 항목에 대해 이 단계를 반복합니다.

카드 데이터 보안 관리

카드 데이터 보안 은 서비스와 통합되어 분쟁 케이스 및 분쟁 트랜잭션에 대해 구성된 데이터의 토큰화 및 토큰화를 가능하게 합니다. 관리자는 연결을 관리하고 애플리케이션에서 새 경로와 방법을 만들 수 있습니다.

토크나이저 서비스에서 카드 볼트 테이블 및 연결을 관리합니다.

토크나이저 서비스에서 카드 볼트 테이블 및 연결 속성을 수정할 수 있습니다. 볼트 열 및 속성을 관리하고 외부 공급업체 시스템에서 보내고 받는 데이터(예: 추가 경로 및 필드 값)를 사용자 지정합니다.

이러한 주제에 대한 자세한 내용은 토크나이저 서비스 설명서를 참조하십시오.

카드 저장소 테이블 관리

다음을 포함하여 카드 저장소 테이블 관리에 대한 자세한 내용은 토크나이저 서비스 설명서를 참조하십시오.

- 열 생성 또는 삭제.
- 열 속성(예: 이름, 입력 형식, 토큰 설정, 수정 및 암호화)을 수정합니다.
- SQL을 사용하여 자격 증명 모음을 쿼리합니다.
- 볼트 테이블 속성 검토.

주: 분쟁 케이스 및 분쟁 트랜잭션에 대해 토큰화를 활성화하려면 카드 데이터 보안에 포함된 토크나이저 서비스의 카드 볼트 테이블을 사용해야 합니다.

연결 속성 변경

연결 뷰를 사용하여 연결 이름, 설명 및 아웃바운드 기본 URL을 업데이트합니다.

외부 공급업체 연결 구성 변경

토크나이저 서비스 관리 사이트의 고급 구성 뷰를 사용하여 외부 공급업체 시스템에 대한 아웃바운드 기본 URL 및 아웃바운드 인증 상세 정보를 관리합니다.

연결 경로 및 필드 수정

연결 경로를 추가하거나 수정하려면 경로 뷰를 사용합니다. 기존 경로를 편집하여 다음과 같은 값을 수정할 수 있습니다.

- API 경로
- HTTP 메서드
- 콘텐츠 유형
- 요청 헤더 필드 및 토큰화 작업
- 요청 본문 필드 및 토큰화 작업
- 응답 헤더 필드 및 토큰화 작업
- 응답 본문 필드 및 토큰화 작업
- URL 매개변수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

토크나이저 자원 구성 관리

토크나이저 자원 구성 테이블에는 토큰화된 데이터를 보내고 받는 각 엔드포인트에 대한 항목이 포함되어 있습니다.

각 엔드포인트 항목에는 연결된 REST 메시지 기능도 있습니다. 이러한 REST 메시지는 REST 메시지 테이블에 정의됩니다. 자세한 내용은 토큰화된 REST 메시지 기록 설정 문서를 참조하십시오.

주: 카드 데이터 보안에는 및 Mastercom에 대한 Visa Resolve Online(VROL) REST 메시지가 포함됩니다.

토크나이저 자원 구성 액세스

토크나이저 자원 구성에 액세스하려면 다음으로 이동하십시오. 모두 〉 카드 운영 〉 카드 데이터 보안 〉 토크나이저 자원 구성.

필드 목록

토크나이저 자원 구성 테이블의 필드

필드	설명
이름	토크나이저 자원 구성 기록의 이름입니다.
HTTP 메서드	요청의 HTTP 메서드입니다.
엔드포인트	REST 메시지 함수의 엔드포인트 URL입니다.
대상 시스템	메서드가 연결하는 외부 공급업체 시스템입니다.
REST 메시지 함수	REST 메시지 기록에 정의된 REST 메시지의 함수입니다. 자세한 내용은 토큰화된 REST 메시지 기록 설정 문서를 참조하십시오.
보안 시스템	사용 중인 토크나이저 서비스의 이름입니다.

토크나이저 자원 구성 항목 생성

REST 메시지 항목에 대해 새 HTTP 메소드를 작성하는 경우, 토크나이저 자원 구성 항목 테이블에 항목을 작성해야 합니다. 그러면 REST 메시지 함수가 토큰화 서비스 엔드포인트에 매핑됩니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 카드 운영 〉 카드 데이터 보안 〉 토크나이저 자원 구성.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 다음 필드를 작성합니다.

필드	설명
이름	이 구성 항목을 설명하는 이름을 입력합니다.
대상 시스템	외부 공급업체 시스템을 선택합니다.
REST 메시지 함수	REST 메시지 항목에 새 HTTP 메서드를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
보안 시스템	토큰화 서비스(Skyflow)를 선택합니다.

4. 제출을 선택합니다.

카드 데이터 보안에서 새 연결 생성

카드 데이터 보안에서 새로운 토큰화된 연결, 경로 및 방법을 설정하도록 토크나이저 서비스 및 인스턴스의 ServiceNow 설정을 구성합니다.

및 Mastercard이외의 다른 코어 시스템에 Visa 대한 새 토큰화된 연결을 작성하려면 다음 작업 목록을 참조하십시오.

추가 연결을 생성하기 위한 작업

작업	위치	설명
토크나이저 서비스에 대한 연결 설정	토크나이저 서비스	토크나이저 서비스 웹 사이트의 연결 보기를 사용하여 타사 시스템에 대한 새 연결을 설정합니다. 토크나이저 서비스 웹 사이트의 경로 뷰를 사용하여 연결 경로 및 필드 구성을 추가하거나 수정합니다. 자세한 내용은 토크나이저 서비스 설명서를 참조하십시오.
외부 공급업체 시스템과의 통합 설정	ServiceNow	외부 공급업체 시스템과의 새 통합을 설정합니다.
요청 작성기 및 응답 파서 생성	ServiceNow	새 연결에 대한 요청 작성기 및 응답 파서 작업을 생성합니다. 예를 들어 다른 FSO 은행 애플리케이션 스포크를 참조하십시오.
외부 워크플로우 스튜디오 공급업체 시스템에 대한 "카드 데이터 보안 사용" 하위 플로우 생성	ServiceNow	카드 데이터 보안 하위 플로우를 생성하여 외부 공급업체 시스템의 페이로드를 처리합니다. 카드 데이터 보안의 기본 하위 플로우를 예로 참조하십시오 (예: 카드 데이터 보안 VROL 활성화 및 카드 데이터 보안 Mastercom활성화).
API 경로 및 하위 플로우 매핑으로 결정 테이블 항목 추가	ServiceNow	카드 데이터 보안 하위 플로우에 매핑할 결정 테이블 항목을 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

추가 연결을 생성하기 위한 작업

작업	위치	설명
REST 메시지 함수 작성	ServiceNow	에서 새 REST 메시지 함수 작성 모두 〉 시스템 웹 서비스 〉 아웃바운드 〉 **REST** 메시지 외부 공급업체 시스템용.
REST 메시지 HTTP 메서드 정의	ServiceNow	연결의 각 경로에 대한 HTTP 메서드를 정의합니다.
각 REST 메시지 함수에 대한 매핑 구성 기록 추가	ServiceNow	토크나이저 자원 구성 테이블에서 각 메시지 기능에 대한 항목을 추가하고 엔드포인트 URL을 REST 메시지 함수에 매핑합니다.

카드 데이터 보안 참조

카드 데이터 보안과 함께 설치되는 구성요소 및 속성에 대해 알아봅니다.

카드 데이터 보안과 함께 설치되는 구성요소

카드 데이터 보안을 활성화하면 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치되는 역할

카드 데이터 보안과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
관리자 〔sn_data_sec.admin〕	이 역할은 토크나이저 자원 구성 테이블 및 관리자 권한에 대한 액세스 권한을 부여합니다.	(없음)
플로우 실행자 〔sn_data_sec.flow_executor〕	이 역할을 통해 카드 데이터 보안 애플리케이션과 연관된 모든 하위 플로우를 실행할 수 있습니다.	• script_include_admin • web_service_admin • sn_data_sec.admin • connection_admin

설치되는 테이블

카드 데이터 보안과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
토크나이저 자원 구성 〔sn_data_sec_resource_config〕	토큰화된 데이터를 보내고 받는 각 엔드포인트에 대한 정보를 저장합니다.

도메인 분리 및 카드 데이터 보안

카드 데이터 보안에는 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 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, 캐시키, 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.

카드 데이터 보안에서 도메인 분리가 작동하는 방식

모든 FSO(Financial Services Operations) 애플리케이션은 여러 테이블 위에 빌드되며 여러 CSM 테이블을 사용합니다. 주요 참조 테이블은 소비자, 계정 및 연락처와 같은 고객 테이블이며 이러한 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩

지침에 ServiceNow# Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 따라 Visa 다양한 분쟁 범주에 따른 분쟁 관련 정보 접수를 위한 설문지를 제공합니다.

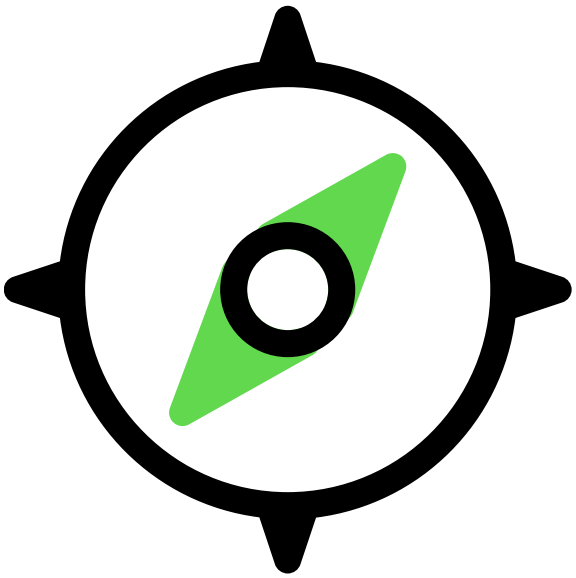
시작하기

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

- 분쟁의 이유 코드를 결정하기 위해 VROL(Visa 온라인 해결)에 기반한 분쟁 질문서를 통합합니다.
- 의 지침에 따라 Visa환불 자격 규칙을 실행하기 위한 결정 테이블을 제공합니다.

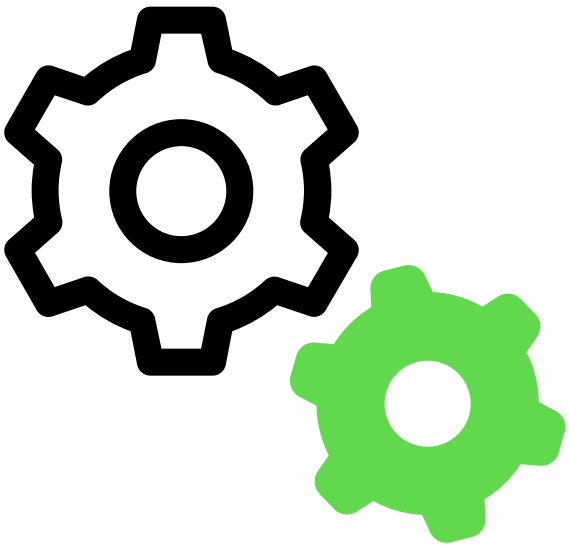
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



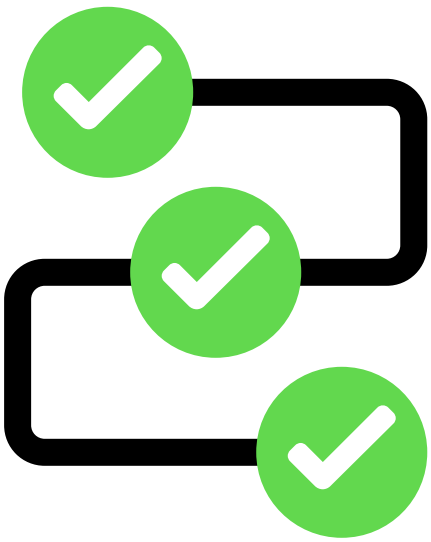
애플리케이션 통합 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 으로 얻을 수 있는 이점에 대해 알아봅니다.

구성



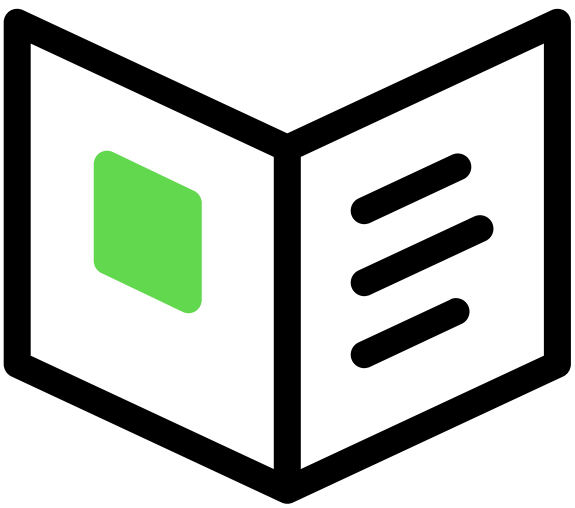
통합을 계획하고 구성합니다.

사용



에이전트와 발급 기관이 카드 네트워크 규칙에 액세스하는 데 사용할 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 수 있는 방법을 알아보십시오.

참조



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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 ServiceNow Store다운로드해야 합니다. 다운로드를 완료하면 인스턴스에 표시되기 전에 로컬 캐시를 지워야 할 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 개발자 사이트에서 앱을 직접 만드는 방법에 대해 자세히 알아보세요.
- 연락처 고객 서비스 및 지원

Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 탐색

애플리케이션이 질문서 및 매핑을 활용하여 분쟁의 적절한 범주화 및 처리를 보장하는 방법을 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 알아봅니다.

애플리케이션 개요

Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 애플리케이션이 하는 일:

- 카드 관련 분쟁에 대한 Visa 접수 질문서를 제공하고 분쟁이 제기된 트랜잭션의 분쟁 사유 코드에 대한 가이드를 제공합니다.
- *Visa* 핵심 규칙과 *Visa* 제품 및 서비스 규칙에 따라 분쟁이 제기된 트랜잭션의 자격을 결정합니다.

여기에는 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 8월 스토어 출시 시점의 최신 환불 자격 규정이 포함되어 있습니다.

주요 이점

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

- 분쟁은 에이전트가 효과적으로 관리하고 해결합니다.
- 최적의 결과를 위해 분쟁 케이스를 철저히 검토하고 분석합니다.
- Visa의 분쟁 규칙 및 지침은 대리인에 의해 정확하게 적용됩니다.
- 고객과의 공동 작업을 통해 필요한 문서의 완료를 보장합니다.
- 분쟁은 정확한 처리를 위해 분류됩니다.
- 환불 자격은 핵심 규칙에 따라 Visa 결정됩니다.

Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 설치

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

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
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 정보 를 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
5. 설치를 선택합니다.

Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 설정

에서 ServiceNow Store애플리케이션을 설치하여 애플리케이션 구현을 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 설정할 수 있습니다.

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 적격성을 결정할 수 있습니다 Visa . 에이전트가 분쟁 케이스를 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 워크플로우

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

1. 카드 분쟁 케이스 생성.

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

   참조되는 계정, 분쟁 금액 및 분쟁 유형을 포함한 분쟁 상세 정보를 입력합니다. 분쟁 유형(소비자 분쟁, 사기, 승인, 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 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 설치되는 구성요소 및 속성에 대해 알아봅니다.

Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩와 함께 설치되는 구성요소

플러그인 설치 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 시 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 애플리케이션은 재무 서비스 카드 운영 애플리케이션에 종속됩니다.

플러그인

Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩용 플러그인

플러그인	설명
금융 서비스 카드 운영 (com.sn_bom_credit_card)	신용카드 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 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 포털의 분쟁 접수 정보 문서를 참조하십시오. Visa 분쟁 접수 (sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire) 테이블을 확장합니다.
CRB 지역 유형 (sn_bom_visa_cp_crb_region_type)	모든 Visa CRB(카드 복구 게시판) 지역을 저장합니다.

도메인 분리

에 대한 도메인 분리는 지원되지 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩않습니다. 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.

Domain separation overview

지침에 ServiceNow# Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 따라 Visa 다양한 분쟁 범주에 따른 분쟁 관련 정보 접수에 대한 설문지를 제공합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

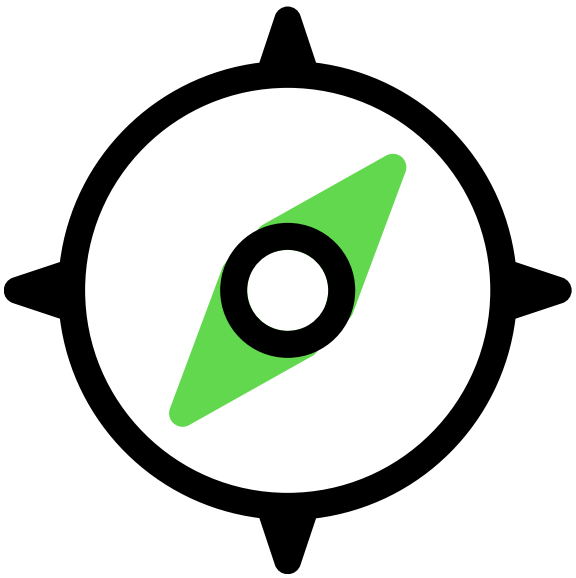
애플리케이션은 ServiceNow# Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 에이전트에게 가이드라인에 따라 Mastercard 다양한 분쟁 범주에 대한 분쟁 관련 정보를 수집하는 데 사용할 수 있는 질문서를 제공합니다.

시작하기

이 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 애플리케이션은 다음 작업을 수행하는 데 도움이 될 수 있습니다.

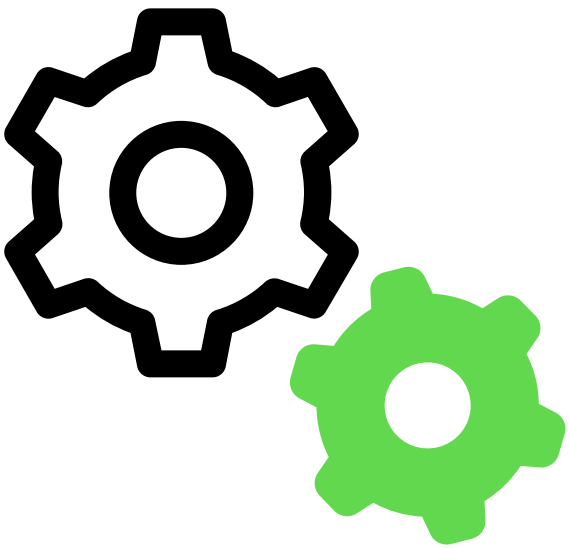
- 환불 가이드를 기반으로 Mastercard 하는 분쟁 질문서를 통합합니다.
- 의 지침을 따르는 Mastercard환불 자격 규칙을 실행하기 위한 결정 테이블을 제공합니다.

탐색



애플리케이션 통합의 이점에 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 대해 알아보기

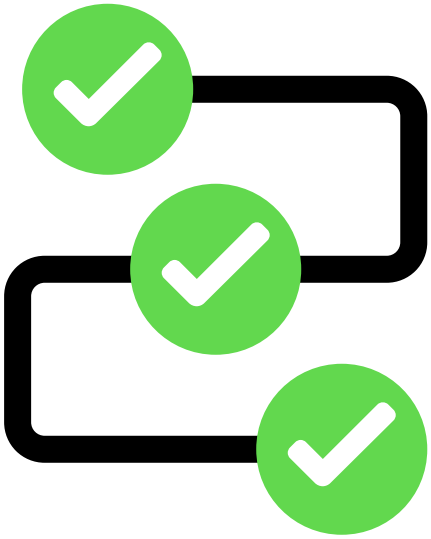
구성



통합 계획 및 구성

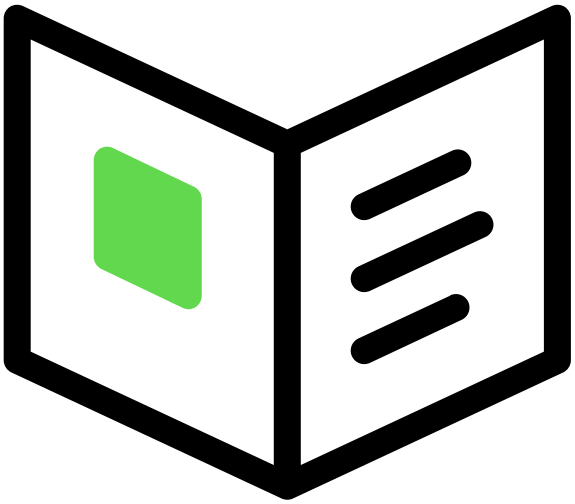
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

사용



에이전트와 발급 기관이 카드 네트워크 규칙에 액세스하는 데 사용할 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 수 있는 방법 알아보기

참조



필드, 테이블, 역할 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보 가져오기

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 ServiceNow Store다운로드해야 합니다. 다운로드를 완료하면 인스턴스에 표시되기 전에 로컬 캐시를 지워야 할 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 개발자 사이트에서 앱을 직접 만드는 방법에 대해 자세히 알아보세요.
- 연락처 고객 서비스 및 지원

Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 탐색

애플리케이션에서 분쟁 매핑을 사용하여 조직에서 분쟁을 적절하게 분류하고 처리하는 방법을 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 알아봅니다.

Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 개요

이 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 애플리케이션을 사용하면 에이전트가 다양한 분쟁 범주에 대한 분쟁 관련 정보를 수집하고, 분쟁 거래의 이유 코드를 식별하고, 분쟁 거래에 대한 자격을 결정할 수 있습니다. 에이전트는 환불 가이드의 분쟁 규칙과 가이드라인을 사용하여 이러한 모든 작업을 수행할 수 있습니다 Mastercard .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 이점

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

- 분쟁은 에이전트가 효과적으로 관리하고 해결합니다.
- 최적의 결과를 위해 분쟁 케이스를 철저히 검토하고 분석합니다.
- Mastercard 분쟁 규칙 및 지침은 에이전트가 정확하게 적용합니다.
- 고객과의 공동 작업을 통해 필요한 문서화가 완료됩니다.
- 분쟁은 정확한 처리를 위해 분류됩니다.
- 환불 자격은 환불 규칙에 따라 Mastercard 결정됩니다.

Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 설치

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

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_bom_mcard_cp)을 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 찾습니다.

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

   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. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다. 데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
5. 설치를 선택합니다.

Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 설정

에서 ServiceNow Store애플리케이션을 설치하여 애플리케이션 구현을 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 설정할 수 있습니다.

Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 사용

질문서를 사용하여 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩에이전트는 고객이 분쟁에 대한 이유 코드 매핑을 완료하도록 도울 수 있습니다. 이 매핑을 통해 에이전트는 분쟁을 분류하고 환불 가이드에 따라 환불 자격을 결정할 수 있습니다 Mastercard .

Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 워크플로우

에이전트가 고객을 대신하여 거래에 이의를 제기하면 분쟁 서비스 케이스가 시작되고 분쟁 카드 거래 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우에는 케이스 상세 정보와 관련된 다양한 작업이 포함됩니다. 각 작업은 에이전트가 이전 작업을 닫을 때 생성됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 분쟁 서비스 케이스를 생성합니다.

   에이전트는 초기 케이스 정보를 입력하고 고객을 대신하여 분쟁 케이스를 생성하여 분쟁 서비스 프로세스를 시작합니다. 자세한 내용은 카드 분쟁 케이스 생성 문서를 참조하십시오.

2. 분쟁을 개시합니다.

   에이전트가 참조되는 계정, 분쟁 금액 및 분쟁 유형을 포함한 분쟁 상세 정보를 입력합니다. 에이전트가 분쟁 유형(인증, 상호작용 지점 오류, 사기, 카드 소유자 분쟁, 할부 청구 분쟁, 다른 곳으로 분류되지 않은 카드 소유자 분쟁)에서 사용 가능한 옵션에 필요한 정보를 제공합니다. 자세한 내용은 분쟁 개시 문서를 참조하십시오.

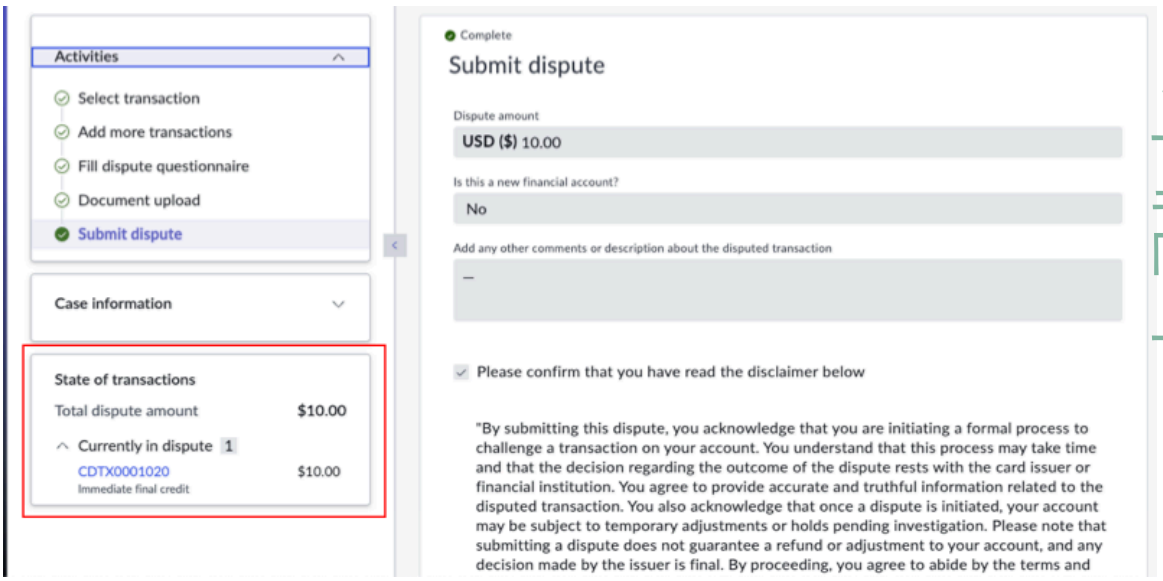
3. 조사를 위해 케이스를 제출합니다.

   에이전트는 분쟁 금액, 분쟁 사유 코드 및 관련 분쟁 사유 코드 메시지를 검토하여 조사를 위해 케이스를 제출합니다.

   제출 후 에이전트는 거래 상태 패널 또는 카드 분쟁 거래 탭에서 환불 자격 상태 및 이유를 검토할 수 있습니다.

   다음 예는 트랜잭션 상태 패널을 보여줍니다.

   거래 상태 패널



자세한 내용은 조사를 위해 제출을 참조하세요.

Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 참조

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

설치되는 구성요소

플러그인을 설치하면 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 테이블을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

플러그인

주: Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 애플리케이션은 및 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 애플리케이션에 종속 Financial Services Card Operations 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 팩용 플러그인

플러그인	설명
Financial Services Card Operations (com.sn_bom_credit_card)	신용카드 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: Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 애플리케이션은 애플리케이션과 동일한 데이터 모델을 Visa용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 사용합니다. 결정 테이블, 환불 규칙, 환불 플로우 및 작업과 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)	Mastercard 환불 이유 코드 및 관련 메시지가 포함되어 있습니다.

도메인 분리

도메인 분리는 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 애플리케이션에 대해 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.

Domain separation overview

이 신청서는 Mastercard용 분쟁 규칙 콘텐츠 팩 지침에 따라 Mastercard 다양한 분쟁 범주에 따른 분쟁 관련 정보 접수를 위한 설문지를 제공합니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩

이를 ServiceNow# 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 통해 미국의 발급자는 분쟁 케이스를 추적하고 규제 지침을 준수할 수 있습니다.

시작하기

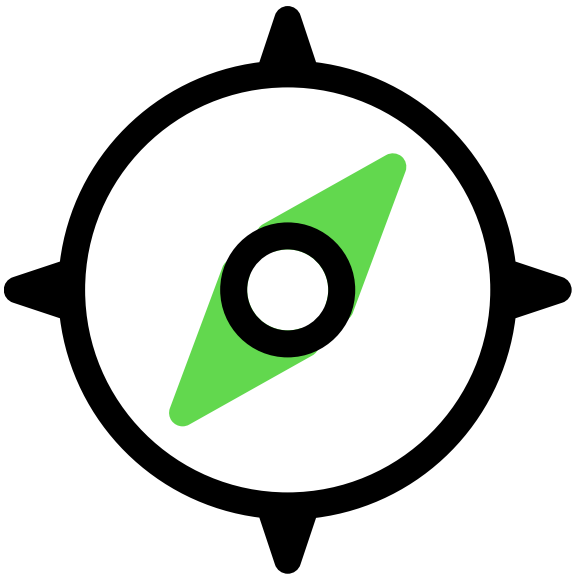
이 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 애플리케이션은 다음 작업을 수행하는 데 도움이 될 수 있습니다.

- 미국에 기반을 둔 발급 기관이 규제 가이드라인에 부합하는 서비스 수준 계약(SLA) 기한에 액세스할 수 있도록 합니다.
- 분쟁 에이전트의 케이스 해결 관리를 간소화하여 규정된 기간 내에 운영되도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

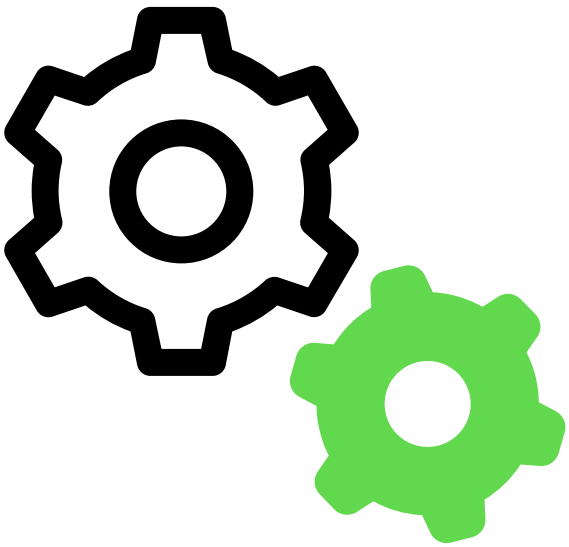
- 분쟁 관리자가 케이스의 진행 상황을 추적할 수 있도록 지원합니다.
- 규제 표준을 준수하고 규정에 정의된 대로 카드 소지자의 권리를 보호합니다.

탐색



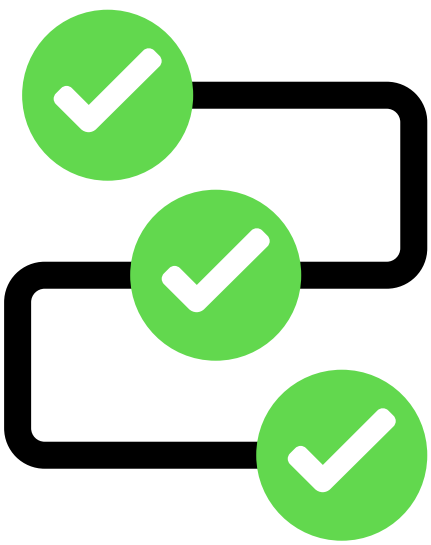
미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 애플리케이션을 통합하여 제공되는 이점에 대해 알아보기

구성



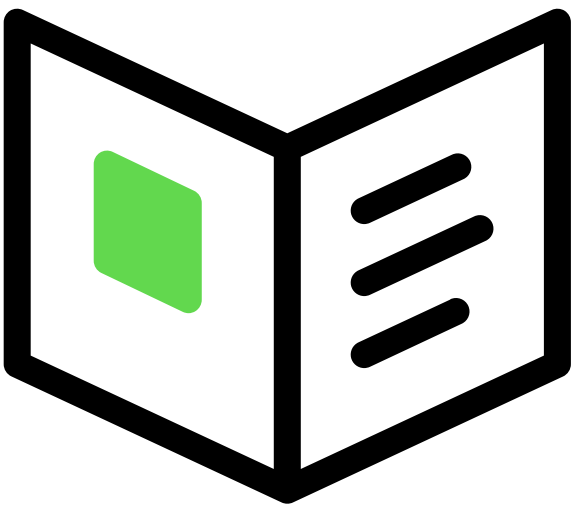
통합 계획 및 구성

사용



에이전트와 발급자가 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩을 사용하여 카드 분쟁 케이스를 추적하는 방법을 알아봅니다.

참조



필드, 테이블, 역할 및 속성과 같은 구성요소에 대한 상세 정보 가져오기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 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 ServiceNow Store다운로드해야 합니다. 다운로드를 완료하면 인스턴스에 표시되기 전에 로컬 캐시를 지워야 할 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 개발자 사이트에서 앱을 직접 만드는 방법에 대해 자세히 알아보세요.
- 연락처 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 방법에 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 대해 알아봅니다.

미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 개요

발급 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 자가 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 통해 분쟁 대리인은 다음과 같은 기본 작업을 처리할 수 있습니다.

- 각 분쟁 케이스의 상태와 상세 정보를 모니터링합니다.
- 카드 소지자 및 기타 이해 관계자에게 일관되고 규정을 준수하는 메시지를 보내 커뮤니케이션 프로세스를 간소화합니다.
- 서비스 수준 계약(SLA)의 기한 및 요구 사항에 대한 명확한 정보를 제공하면 에이전트가 규정에 따라 정시에 작업을 완료할 수 있습니다.

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 있도록 합니다.
- 규제 표준과의 일관된 통신을 유지하여 수동 오류와 지연을 줄입니다.
- 발급 기관이 미국 규정의 요구 사항을 충족할 수 있도록 지원합니다.
- 분쟁을 보다 효율적으로 해결하기 위한 프로세스를 간소화하여 발급자와 카드 소지자 모두에게 이익이 되는 시기적절한 해결을 보장합니다.

미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 설치

관리자 역할이 있으면 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 애플리케이션을 설치할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_disp_reg_cp_us)을 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 찾습니다.

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

   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. 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.

미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 구성

에서 ServiceNow Store애플리케이션을 설치하여 애플리케이션 구현을 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 설정할 수 있습니다.

미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 사용

분쟁 에이전트는 를 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 사용하여 미국 규정(Reg E 및 Reg Z)이 적용되는 분쟁 케이스를 추적하고 규제 지침을 준수하는지 확인합니다. 이 애플리케이션은 필요한 서비스 수준 계약(SLA) 정의를 제공하고 분쟁 관리자에게 상세 정보를 제공하여 모니터링하고 필요한 조치를 취할 수 있도록 합니다.

미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 워크플로우

에이전트가 고객을 대신하여 또는 고객 서비스 포털 또는 소비자 서비스 포털을 통해 거래에 이의를 제기하면 분쟁 서비스 케이스가 시작되고 분쟁 카드 거래 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우에는 케이스 상세 정보와 관련된 다양한 작업이 포함됩니다. 각 작업은 에이전트가 이전 작업을 닫을 때 생성됩니다.

1. 분쟁 서비스 카드를 생성합니다.

   에이전트는 초기 케이스 정보를 입력하고 고객을 대신하여 분쟁 케이스를 생성하여 분쟁 서비스 프로세스를 시작합니다. 자세한 내용은 카드 분쟁 케이스 생성 문서를 참조하십시오.
2. 분쟁을 개시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

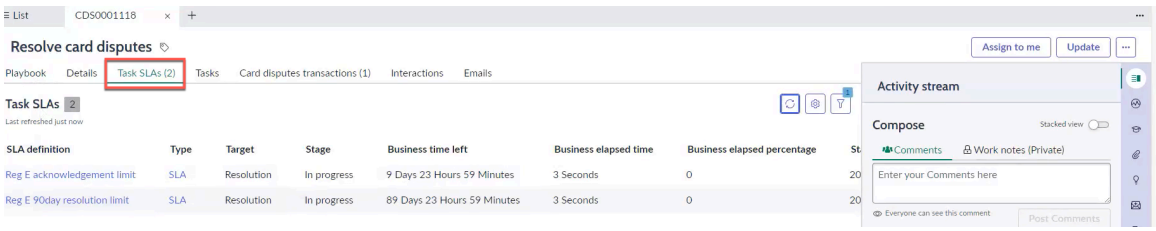
- 에이전트가 참조되는 계정, 분쟁 금액 및 분쟁 유형을 포함한 분쟁 상세 정보를 입력합니다. 에이전트는 분쟁 유형에서 사용 가능한 옵션에 필요한 정보를 제공합니다. 자세한 내용은 분쟁 개시 문서를 참조하십시오.
- 트랜잭션 선택 활동에서 에이전트는 카드 계좌를 선택합니다. 해당 서비스 수준 계약(SLA)이 자동으로 매핑되고 선택한 계정과 해당 트랜잭션에 대해 미리 구성된 논리를 기반으로 합니다.

  주: Regulation E (Reg E)는 저축 및 당좌 예금 계좌의 거래를 관리하고 Regulation Z (Reg Z)는 해당 기준에 따라 신용 카드 거래를 처리합니다.

3. 조사를 위해 케이스를 제출합니다.

- 분쟁 제출 활동에서 에이전트는 분쟁 금액을 검토합니다. 에이전트가 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 볼 수 있습니다.

  다음 예는 SLA 정의의 작업 SLA 탭 보기를 보여줍니다.



- 에이전트가 SLA 정의를 검토합니다.

미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 참조

애플리케이션과 함께 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 설치되는 구성요소 및 속성에 대해 알아봅니다.

미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩와 함께 설치되는 구성요소

플러그인은 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 SLA 및 추가 플러그인과 같은 구성요소를 설치합니다.

설치된 플러그인

주: 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 애플리케이션은 재무 서비스 카드 운영 애플리케이션에 종속됩니다.

미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩용 플러그인

플러그인	설명
금융 서비스 카드 운영 (com.sn_bom_credit_card)	신용카드 신청 및 카드 거래 분쟁을 신속하게 처리할 수 있습니다.
미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 (sn_disp_reg_cp_us)	미국(US)의 발급자가 분쟁 케이스를 추적하고 규제 지침을 준수할 수 있도록 합니다.

설치되는 테이블

애플리케이션에 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 새 테이블이 포함되어 있지 않습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 수준 계약(SLA) 정의 설치됨

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 임시 한도	카드 분쟁 작업 [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Reg E 20 일 임시 한도	카드 분쟁 작업 [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Reg E 45일 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 제한	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]

도메인 분리 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩

에 대한 도메인 분리는 지원되지 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩않습니다. 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.

Domain separation overview

이를 ServiceNow# 미국 규정용 분쟁 콘텐츠 팩 통해 미국의 발급자는 분쟁 케이스를 추적하고 규제 지침을 준수할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

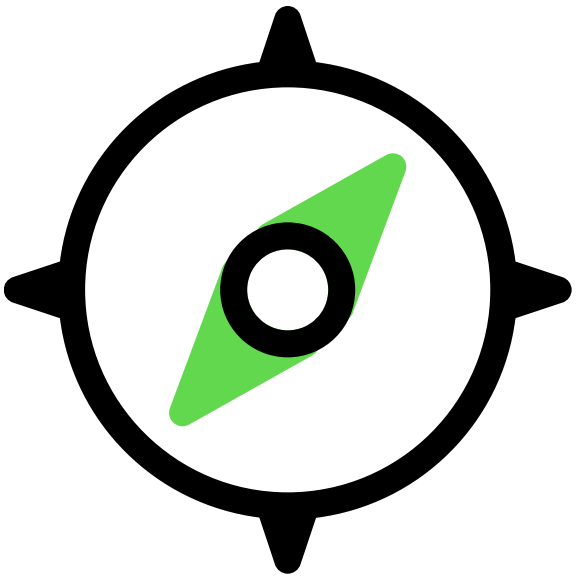
Financial Services Card Operations

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

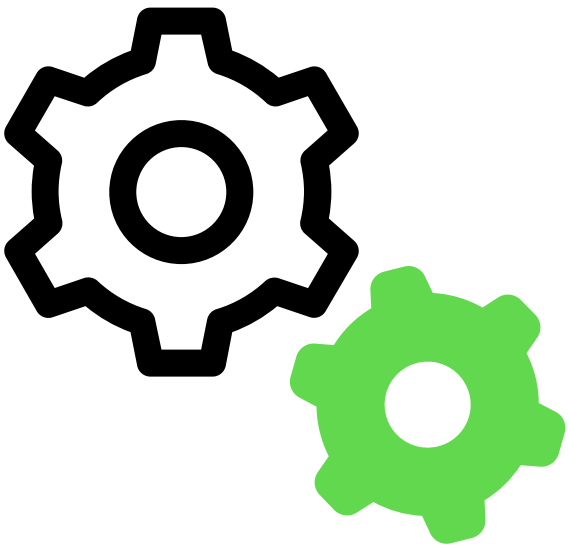
ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

탐색



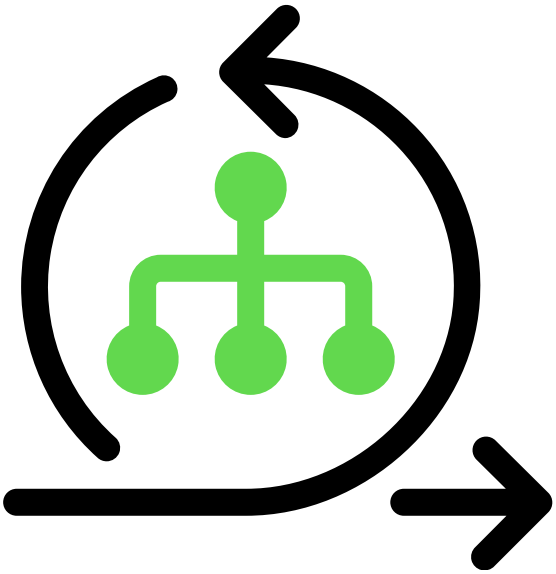
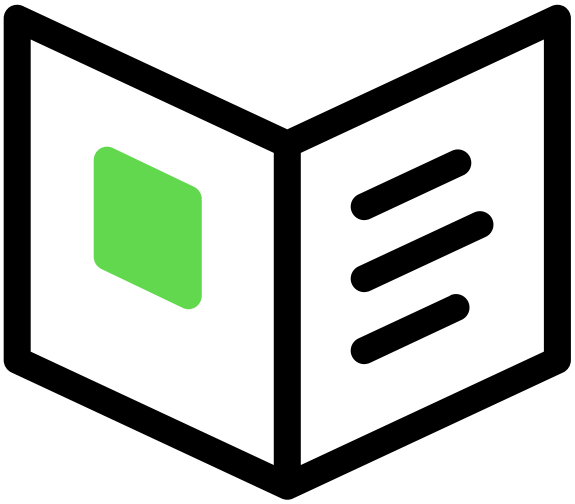
고객, 브랜치 작업자, 에이전트가 카드 작업을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

설정



카드 운영을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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, 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
- 분쟁 카드 거래

카드 운영 사용자

이 Financial Services Card Operations 응용 프로그램은 다음 사용자를 대상으로합니다.

- 관리자: 애플리케이션 구성을 담당합니다 Financial Services Card Operations .
- 최종 사용자: 고객, 브랜치 직원(또는 콜센터 상담원)과 같은 요청자, 신용 카드 및 분쟁 서비스 요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 기고자입니다.
- 이행자: 카드 운영을 담당하는 금융 기관의 은행 미들 오피스 또는 백오피스 에이전트입니다. 신용 평가 작업, 분쟁 서비스 작업, 카드 서비스에 들어오는 문서 서비스 작업과 같은 신용 카드 케이스 및 작업을 담당합니다. 신용 카드 및 카드 분쟁 요청을 처리하는 에이전트 유형은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 신용 카드 에이전트
- 신용 카드 에이전트 커넥터
- 신용 평가 에이전트
- 카드 분쟁 대리인
- 카드 분쟁 에이전트 커넥터

관련 정보

Financial Services Card Operations 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_bom_credit_card)을 Financial Services Card Operations 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 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
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 정보 를 참조하십시오.
3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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 필요한 경우 수정합니다.

시작하기 전에

애플리케이션이 설치되어 있는지 Financial Services Card Operations 확인합니다.

필요한 역할: sn_bom_credit_card.admin 및 admin

이 태스크 정보

애플리케이션을 설치 Financial Services Card Operations 하고, 금융 서비스 데이터를 임포트하고, 애플리케이션과 함께 설치된 구성요소를 검토 및 구성하여 구현을 Financial Services Card Operations 설정할 수 있습니다.

프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 거래 데이터를 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
서비스 정의 구성	카드 서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다.
기록 생성자 구성	요청 양식을 정의하는 기록 생성자를 만들거나 수정합니다.
새 플로우 편집 또는 생성	를 사용하여 새 플로우를플로우 디자이너편집하거나 새로 만듭니다.
인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기 수정	인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기를 수정하여 지불 요청 유형을 구성합니다.
서비스 수준 계약(SLA) 구성	설치된 SLA를 구성하여 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 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 에이전트에 라우팅합니다.
속성 구성	카드 작업에 대한 속성을 구성합니다.

신용 카드 서비스 요청 관리

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

신용 카드 서비스 요청을 시작하는 방법

- 기고자, 지사 작업자 및 콜 센터 상담원은 고객을 대신하여 상호작용 기록 및 서비스 카탈로그에서 신용 카드 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.
- 고객은 카탈로그 항목을 선택하고 양식을 작성하여 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.customer-portal)을 활성화하십시오.

신용 카드 서비스 케이스에 대한 할당 및 해결

요청이 제출되면 신용 카드 요청 플로우에서 자동으로 신용 카드 서비스 케이스 및 작업을 생성합니다.

신용 카드 서비스 케이스는 전체 신용 카드 요청을 추적하고 요청에 대한 모든 작업을 트리거하는 데 사용됩니다.

각 요청 유형에는 상위 신용 카드 서비스 케이스에서 작업을 트리거하는 전용 플로우가 있습니다. 케이스에 대해 생성되는 작업은 신용 카드 요청 유형 유형에 따라 다르며 다음과 같은 유형입니다.

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

케이스를 해결하기 위해 에이전트는 문서 수집, 신용 평가 수행, 할당된 작업에 대한 신용 한도 변경 등의 활동을 수행합니다.

케이스와 해당 작업은 모두 담당 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 본인 또는 다른 신용 카드 에이전트에게 할당하여 케이스 작업을 시작합니다.

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. 구성된 담당 규칙을 기반으로 할당됩니다. 케이스가 할당 그룹에 할당된 경우 그룹의 모든 구성원이 직접 케이스를 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 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 그룹의 이름이 할당 그룹 필드에 나타납니다.

새 신용 카드 계정 설정

신용 카드 에이전트는 신용 카드 케이스를 작업하여 고객 정보를 확인하고 고객의 새 신용 카드 계좌를 설정할 수 있습니다.

고객이 새 신용카드를 요청하면 신용카드 서비스 케이스가 생성되고 새 신용카드 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 고객에 대한 위험 평가.

   주: 신용 평가 에이전트가 신용 요청을 거부하면 관련 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 고지사항을 결정합니다..
5. 고객에 대한 고객 계약 제출.
6. 고객에 대한 신용 카드 계좌를 설정하고 케이스 종결.

애플리케이션과 함께 설치되는 플로우에 Financial Services Card Operations 대한 자세한 내용은 다음 문서를 애플리케이션의 디자이너 플로우 재무 서비스 운영참조하십시오.

고객의 제품 자격 평가

고객에 대해 요청된 제품의 자격을 평가합니다.

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 결합해야 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 케이스에서	**a.** 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스에서 나에게 할당됨을 클릭합니다. **b.** 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다. **c.** 이 케이스에서 작업 탭을 클릭하고 신용 카드 작업을 선택합니다.
신용 카드 작업 목록에서	**a.** 목록 탭의 신용 카드 작업에서모두를 클릭합니다. **b.** 목록에서 열려는 작업을 클릭합니다.

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

결과

- 관련 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 제품 자격에서 신용 위험 평가로 변경됩니다.
- 신용 평가를 검색하고 고객에 대한 위험을 평가하는 신용 평가 작업이 관련 케이스의 작업 탭에서 자동으로 생성됩니다. 작업은 열림 상태로 생성되고 신용 평가 부서의 할당 그룹 또는 신용 에이전트에 할당됩니다. 작업이 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

신용 평가를 검색하고 고객에 대한 위험 평가

신용 평가를 검색하고 고객의 위험을 평가합니다. 결과에 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

이 신용 평가 작업은 다음 조건 중 하나로 자동으로 생성됩니다.

- 새 신용 카드 케이스에 대한 제품 자격 평가 작업 완료 시
- 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 평가 아래에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 신용 평가 작업에 대해 모두를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
6. 위험 점수 필드에서 결과에 따라 위험 점수를 선택합니다.
7. 신용 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 주석을 입력합니다.
10. 닫기를 클릭합니다.

결과

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

  새 신용 카드 요청

  - 관련 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 신용 위험 평가에서 고객 합의로 변경됩니다.
  - 고객 지원 문서의 완성도를 확인하기 위한 문서 작업은 연결된 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 작업은 열림 상태로 생성되고 문서 서비스 부서의 할당 그룹 또는 문서 에이전트에 할당됩니다. 작업이 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

  신용 한도 증액 요청

  - 관련 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 신용 위험 평가에서 계좌 업데이트로 변경됩니다.
  - 신용 한도를 늘리는 신용 카드 작업은 연결된 케이스의 작업 탭에서 자동으로 생성됩니다. 작업은 열림 상태로 생성되고 신용 카드 서비스 부서의 할당 그룹 또는 신용 카드 에이전트에게 할당됩니다. 작업이 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

- 신용 요청을 거부하면 연결된 신용 카드 서비스 케이스가 자동으로 종결되고 케이스의 단계가 신용 위험 평가에서 종결 – 거부됨으로 변경됩니다.

고객에 대한 지원 문서의 완성도 확인

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

시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_document.agent

이 태스크 정보

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 문서 서비스에서 작업 목록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
- 모든 문서 작업에 대해 모두를 클릭합니다.

4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
6. 고객이 제출한 모든 지원 문서가 작성되었는지 확인합니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
8. 닫기를 클릭합니다.

결과

- 문서 서비스 작업이 종결 - 완료 상태로 전환됩니다.
- 카드의 사용 약관과 고지사항을 결정하고 고객 계약을 업데이트하는 신용 카드 작업은 연결된 케이스의 작업 탭에서 자동으로 생성됩니다. 작업은 열림 상태로 생성되고 신용 카드 서비스 부서의 할당 그룹 또는 신용 카드 에이전트에게 할당됩니다. 작업이 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

고객에 대한 카드의 사용 약관 및 고지사항을 결정합니다.

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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

고객 지원 문서의 완성도를 확인하는 문서 서비스 작업이 완료되면 새 신용 카드 케이스에 대해 이 신용 카드 작업이 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 케이스에서	**a.** 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스에서 나에게 할당됨을 클릭합니다. **b.** 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다. **c.** 이 케이스에서 작업 탭을 클릭하고 신용 카드 작업을 선택합니다.
신용 카드 작업 목록에서	**a.** 목록 탭의 신용 카드 작업에서모두를 클릭합니다. **b.** 목록에서 열려는 작업을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
5. 카드의 사용 약관과 고지사항을 결정하고 고객에 대한 고객 계약을 업데이트합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
7. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

결과
고객 계약을 제출하는 문서 작업은 연결된 케이스의 작업 탭에서 자동으로 생성됩니다. 작업은 열림 상태로 생성되고 문서 서비스 부서의 할당 그룹 또는 문서 에이전트에 할당됩니다. 작업이 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

고객에 대한 고객 계약 제출

새 신용 카드 계좌를 설정할 수 있도록 고객을 위해 준비된 고객 계약을 제출합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_document.agent

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

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 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
6. 고객을 위해 준비된 고객 계약을 제출합니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
8. 닫기를 클릭합니다.

결과

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

고객에 대한 신용 카드 계좌를 설정하고 케이스 종결

고객 검증이 완료되고 필요한 서류가 준비되면 고객의 새 신용 카드 계좌를 설정합니다.

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

고객 계약을 제출하는 문서 서비스 작업이 완료되면 새 신용 카드 케이스에 대해 이 신용 카드 작업이 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 케이스에서	**a.** 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스에서 나에게 할당됨을 클릭합니다. **b.** 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다. **c.** 이 케이스에서 작업 탭을 클릭하고 신용 카드 작업을 선택합니다.
신용 카드 작업 목록에서	**a.** 목록 탭의 신용 카드 작업에서모두를 클릭합니다. **b.** 목록에서 열려는 작업을 클릭합니다.

4. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
5. 위험 점수 및 승인된 신용 한도 필드의 값을 기반으로 요청에 따라 고객에 대한 새 신용 카드 계좌를 생성합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 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.

카드의 신용 한도 늘리기

신용 카드 에이전트는 신용 카드 케이스를 처리하여 고객의 신용 평가 결과에 따라 고객의 신용 카드에 대한 신용 한도를 늘릴 수 있습니다.

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

1. 신용 평가를 검색하고 고객에 대한 위험 평가.

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 고객에 대한 신용 한도 늘리기.

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

3. 고객의 신용 한도 재설정.

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

   sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit 카드 속성은 시스템에서 신용 한도를 되돌리는 케이스를 생성할 때 종료 날짜 이전의 시간 수를 정의합니다.

애플리케이션과 함께 설치되는 플로우에 Financial Services Card Operations 대한 자세한 내용은 다음 문서를 애플리케이션의 디자이너 플로우 재무 서비스 운영참조하십시오.

고객에 대한 신용 한도 늘리기

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

시작하기 전에
신용 평가를 검색하고 고객에 대한 위험 평가.

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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
이 신용 카드 작업은 신용 평가 작업에서 신용 평가 검색 및 위험 평가 작업을 통해 요청을 승인하면 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 케이스에서	**a.** 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스에서 나에게 할당됨을 클릭합니다. **b.** 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다. **c.** 이 케이스에서 작업 탭을 클릭하고 신용 카드 작업을 선택합니다.
신용 카드 작업 목록에서	**a.** 목록 탭의 신용 카드 작업에서모두를 클릭합니다. **b.** 목록에서 열려는 작업을 클릭합니다.

4. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
5. 승인된 신용 한도 필드의 값을 기준으로 고객 신용 카드의 신용 한도를 늘립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
7. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

결과

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

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

- 고객은 케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

다음에 수행할 작업
관련 케이스가 신용 한도의 일시적 증가와 관련된 경우 새 케이스를 작업하여 신용 한도를 종료 날짜의 원래 한도로 되돌립니다.

고객의 신용 한도 재설정

신용 한도의 일시적 상향을 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
기간 필드가 기간 제한으로 설정된 경우 신용 한도의 일시적 증가를 위해 신용 카드 서비스 케이스에 대해 이 신용 카드 서비스 케이스가 자동으로 생성됩니다.

신용 한도의 임시 증액을 요청하는 경우 신용 한도를 늘린 후에도 케이스는 진행 중 상태로 유지됩니다. 시스템은 지정된 종료 날짜에 새 신용 카드 서비스 케이스를 자동으로 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.

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 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 요청 한도 금액 필드에서 신용 한도를 카드의 원래 한도로 줄입니다.
6. 신용 한도 줄이기 작업을 업데이트합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 작업 탭에서 수행하려는 신용 카드 작업을 클릭합니다.

b. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.

c. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.

d. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.

e. 저장을 클릭합니다.

결과

- 신용 한도를 늘리기 위한 신용 한도 재설정 케이스와 원래 신용 카드 서비스 케이스의 스테이지가 모두 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 결합해야 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 케이스의 작업 탭에 신용 카드 작업을 자동으로 생성하여 고객의 신용 한도를 낮춥니다.

애플리케이션과 함께 설치되는 플로우에 Financial Services Card Operations 대한 자세한 내용은 다음 문서를 애플리케이션의 디자이너 플로우 재무 서비스 운영참조하십시오.

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 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

5. 요청된 금액 한도 필드의 값을 기준으로 고객의 신용 카드 신용 한도를 줄입니다.

6. 신용 한도 줄이기 작업을 업데이트합니다.

a. 작업 탭에서 신용 카드 작업을 클릭합니다.

b. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.

c. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.

d. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.

e. 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 신용 카드 서비스 케이스의 단계가 계좌 업데이트에서 종결됨 – 완료로 변경됩니다.
- 고객은 케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

신용카드 차단

신용 카드 에이전트는 서비스 요청에 따라 고객의 신용 카드를 차단하는 신용 카드 케이스를 처리할 수 있습니다.

고객이 신용 카드 차단을 요청하면 신용 카드 서비스 케이스가 생성됩니다. 신용 카드 차단 플로우가 트리거되어 신용 카드 서비스 케이스에 다음 작업이 추가로 생성됩니다. 신용 카드 에이전트가 이전 작업을 닫으면 새 작업이 생성됩니다.

1. 고객에 대한 신용 카드 차단.

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

2. 신용 카드 차단 해제.

   신용 카드 차단을 일시적으로만 요청하는 경우 케이스는 케이스에 지정된 종료 날짜까지 진행 중 상태 및 계정 업데이트 스테이지에 남아 있습니다. 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 시스템이 신용 카드의 차단을 해제하기 위해 케이스를 생성할 때 종료 날짜 이전의 시간 수를 정의합니다.

애플리케이션과 함께 설치되는 플로우에 Financial Services Card Operations 대한 자세한 내용은 다음 문서를 애플리케이션의 디자이너 플로우 재무 서비스 운영참조하십시오.

고객에 대한 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

이 신용 카드 작업은 카드 요청을 차단하기 위한 신용 카드 서비스 케이스와 함께 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 케이스에서	**a.** 목록 탭의 신용 카드 서비스 케이스에서 나에게 할당됨을 클릭합니다. **b.** 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다. **c.** 이 케이스에서 작업 탭을 클릭하고 신용 카드 작업을 선택합니다.
신용 카드 작업 목록에서	**a.** 목록 탭의 신용 카드 작업에서모두를 클릭합니다. **b.** 목록에서 열려는 작업을 클릭합니다.

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

결과

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

> **중요사항:** 신용 카드 차단을 일시적으로 제한하기 위한 요청인 경우, 관련 케이스는 케이스에 종료 날짜가 지정될 때까지 진행 중 상태와 계좌 업데이트 스테이지에 남아 있습니다. 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
연결된 케이스가 신용 카드를 일시적으로 차단하기 위한 것이면 새 신용 서비스 케이스를 작업하여 종료 날짜에 카드 차단을 해제 합니다.

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 결합해야 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 케이스의 작업 탭에 신용 카드 작업을 자동으로 생성하여 고객의 신용 한도를 낮춥니다.

애플리케이션과 함께 설치되는 플로우에 Financial Services Card Operations 대한 자세한 내용은 다음 문서를 애플리케이션의 디자이너 플로우 재무 서비스 운영참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 기간 필드가 기간 제한으로 설정된 경우 카드를 일시적으로 차단한 케이스에 대한 신용 카드 차단 해제 케이스도 자동으로 생성됩니다.

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 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 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
   c. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
   d. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
   e. 저장을 클릭합니다.

결과

- 신용 카드 서비스 케이스의 단계가 계좌 업데이트에서 종결됨 – 완료로 변경됩니다.

  주: 이 신용 카드 차단 해제 케이스가 플로우의 신용카드 차단 일부로 생성된 경우 카드 차단 케이스도 종결 – 완료 단계로 이동합니다.

- 고객은 케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

신용 카드 계좌 닫기

신용 카드 서비스 요청에 따라 고객의 신용 카드 계좌를 닫습니다.

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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

카드 해지를 위한 신용 카드 서비스 케이스가 생성되면 신용 한도 닫기 플로우가 트리거됩니다. 이 플로우는 케이스의 작업 탭에서 고객의 신용 카드 계좌를 해지하는 신용 카드 작업을 자동으로 생성합니다.

애플리케이션과 함께 설치되는 플로우에 Financial Services Card Operations 대한 자세한 내용은 다음 문서를 애플리케이션의 디자이너 플로우 재무 서비스 운영참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 요청에 따라 고객의 신용 카드 계좌를 닫습니다.
6. 신용 카드 닫기 작업을 업데이트합니다.
   a. 작업 탭에서 신용 카드 작업을 클릭합니다.
   b. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
   c. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
   d. 작업을 종결하려면 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
   e. 저장을 클릭합니다.

결과

- 신용 카드 서비스 케이스의 단계가 계좌 업데이트에서 종결됨 – 완료로 변경됩니다.
- 고객은 케이스 종결에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

Financial Services Card Operations 참조

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

Financial Services Card Operations와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션 설치 Financial Services Card Operations 시 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인과 스토어 애플리케이션이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

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 [com.sn_customerservice]	애플리케이션에서 애플리케이션으로 테이블을 고객 서비스 관리 확장할 수 있습니다 재무 서비스 운영 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **Financial Services Card Operations** 설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
Financial Services Operations Core	신용 카드 요청을 하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 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 기능과 함께 안내 결정을 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 안내 결정 구성 문서를 참조하십시오.
문서 프로세서	카드 운영 워크플로우에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서 프로세서과(와) 통합 문서를 참조하십시오.

설치되는 역할

Financial Services Card Operations 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
신용 카드 관리자 [sn_bom_credit_card.admin]	다음을 수행할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다. • 카드 운영 역할 부여 • 신용 카드 케이스 및 작업 삭제 • 신용 카드 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 갖습니다. 주: 애플리케이션이 설치될 때 Financial Services Card Operations sn_bom.admin 역할에는 sn_bom_credit_card.admin 역할이 포함됩니다.	sn_bom_credit_card.agent
신용 카드 에이전트 〔sn_bom_credit_card.에이전트〕	• 신용 카드 케이스의 전체 상태 보기 • 신용 카드 케이스 및 작업에 대한 작업	• sn_ind.쓰기 • sn_bom_credit_asmt.뷰어 • sn_bom_credit_card_account • sn_bom_document.뷰어 • sn_esm_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
신용 카드 기고자 〔sn_bom_credit_card.기여자〕	• 신용 카드 요청 제출 • 신용 카드 케이스, 신용 평가 작업 및 문서 서비스 작업의 상태를 봅니다. • 신용 카드 케이스에서 작업하고 새 단계까지 신용 카드 케이스에서 관리하는 계정에 대한 인바운드 문서를 수집합니다. 중요사항: 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_credit_asmt.b2c_vi • sn_bom_credit_card_account • sn_bom_document.b2c_vie • sn_customerservice.csm_w
신용 카드 에이전트 커넥터 [sn_bom_credit_card.agent_connector]	• 신용 카드 요청 제출 • 신용 카드 관련 작업 및 자신이 관리하는 계정에 대한 카드 요청을 이행하는 작업 중요사항: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_sla_definition_read • sn_bom_credit_asmt.b2c_vi • sn_bom.뷰어 • sn_bom_credit_card_account • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2c_vie • sn_customerservice.csm_w
신용 카드 뷰어 〔sn_bom_credit_card.뷰어〕	신용 카드 케이스 및 관련 데이터 보기	• sn_ind.쓰기 • sn_customerservice.case_v • sn_bom.credit_card_accoun
신용 카드 계좌 뷰어 [sn_bom.credit_card_account_viewer]	신용 카드 데이터 엔터티를 봅니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 관리자 〔sn_bom_credit_card.dispute_manager〕	• 분쟁 기능 관리 • 퍼포먼스 분석 대시보드에서 보고서 보기 • 분쟁 관리 프로세스에 프로젝트 사용 프로세스 최적화	sn_bom_credit_card.dispute_ag
카드 분쟁 대리인 〔sn_bom_credit_card.분쟁_대리인〕	• 분쟁 케이스 상태 보기 • 분쟁 케이스 및 작업에 대한 작업	• sn_bom.customer_data_vie • sn_bom.account_data_view • sn_bom.credit_card_accour • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_vi • sn_bom.b2b_credit_card_a • sn_bom.b2c_agent
카드 분쟁 에이전트 커넥터 〔sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector〕	• 분쟁 요청 제출 • 자신이 관리하는 계정에 대한 요청을 해결하기 위해 분쟁 작업을 진행합니다. 중요사항: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_vie • sn_bom.뷰어 • sn_bom.account_data_view • sn_bom.credit_card_accour • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_vi • sn_bom.b2b_credit_card_a
카드 분쟁 뷰어 〔sn_bom_credit_card.분쟁_뷰어〕	분쟁 케이스 및 관련 데이터 보기	• sn_bom.service_definition_ • sn_bom.customer_data_vie • sn_bom.account_data_view • sn_bom.credit_card_accour • sn_bom.deposit_account_vi • sn_bom.b2b_credit_card_a

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

Financial Services Card Operations 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
카드 베이스 [sn_bom_card_base]	신용 카드 서비스 테이블은 카드 기본 테이블을 확장합니다. 카드 기본 테이블은 케이스 (sn_customerservice_case) 테이블을 확장합니다.
신용 카드 서비스 [sn_bom_credit_card_service]	모든 신용 카드 서비스 케이스를 보관합니다. 이 테이블은 카드 기준 (sn_bom_card_base) 테이블을 확장합니다.
신용 카드 작업 [sn_bom_credit_card_task]	모든 신용 카드 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다.
분쟁 서비스 (sn_bom_credit_card_disputes_service)	모든 분쟁 서비스 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 카드 기준 (sn_bom_card_base) 테이블을 확장합니다.
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.
Visa 분쟁 접수 (sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire)	모든 Visa 분쟁 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 포털의 분쟁 접수 정보 문서를 참조하십시오. Visa 분쟁 접수 (sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionnaire) 테이블을 확장합니다.

관련 정보

Financial Services Card Operations 앱과 함께 설치되는 속성

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

주: 시스템 속성 (sys_properties) 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

Financial Services Card Operations의 속성

속성	설명
임시 블록 크레딧 요청에 대해 신용 카드 블록을 해제하는 (종료 날짜 이전의) 시간 수	신용 카드 차단 해제 (기간 제한) 요청의 경우, 시스템은 요청 종료

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Operations의 속성

속성	설명
sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card	날짜로부터 지정된 시간 수에 차단된 신용 카드의 차단을 해제하는 새 케이스를 자동으로 생성합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 8 • 위치: 모두 〉 카드 운영 〉 관리 〉 속성 • 자세히 알아보기: 신용카드 차단
임시 증가 크레딧 한도 요청에 대한 크레딧 한도를 되돌리는 (종료 날짜 이전의) 시간입니다 sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit	신용 한도 증액을 일시적으로 요청하는 경우, 시스템은 요청 종료 날짜로부터 지정된 시간 수에 카드의 신용 한도를 되돌리는 새 케이스를 자동으로 생성합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 8 • 위치: 모두 〉 카드 운영 〉 관리 〉 속성 • 자세히 알아보기: 고객의 신용 한도 재설정

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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 입금 작업을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

구성



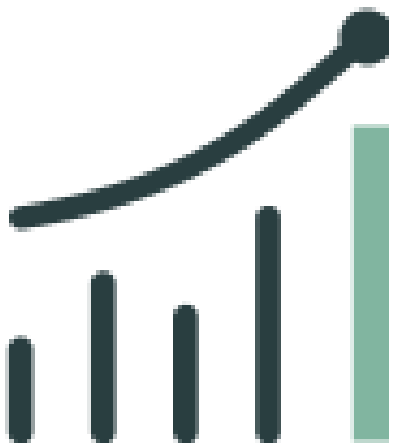
Financial Services Deposit Operations 항목을 구성합니다.

사용



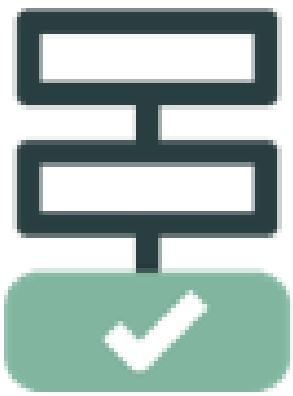
입금 서비스 요청을 제출하고 관리합니다.

분석 및 보고



미리 구성된 대시보드를 통해 주요 통계를 모니터링하고 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

을 사용하여 공통 입금 계좌 요청을 자동화하고 최적화하여 저축 및 당좌 예금 계좌와 관련된 케이스의 간소화된 해결을 관리할 수 있습니다 ServiceNow# Financial Services Deposit Operations .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 계정 업데이트, 자동 이체 수정, 계정 시작 및 종결을 위한 체계적이고 반복 가능한 프로세스
- 여러 부서 및 기능 간에 케이스와 작업을 라우팅하기 위해 공통 계좌 요청에 사용할 수 있는 자동화된 워크플로우
- 다양한 역할에 맞게 개인화 CSM 구성 가능 작업 공간
- 케이스를 해결하기 위한 안내 탐색을 위한 플레이북 경험
- 퍼포먼스 분석 추세와 응답 시간을 추적하고 지속적인 개선을 추진하기 위해 사전 구성된 보고서가 포함된 대시보드
- 프로세스 최적화 프로세스를 시각화하고 개선 기회를 파악하기 위해

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 개시, 서비스 및 종결을 관리합니다. 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 필요한 문서를 수집 및 확인하고, 승인 프로세스를 승인하고, 마무리합니다.

다음에서 (sn_bom_deposit_b2b) 애플리케이션을 설치하여 Financial Services Business Deposit Operations 활성화할 수 있습니다. ServiceNow Store .

Financial Services Personal Deposit Operations

이 애플리케이션을 사용하여 개인 입금 계좌의 개시, 서비스 및 종결을 관리합니다. 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 필요한 문서를 수집 및 확인하고, 승인 프로세스를 승인하고, 마무리합니다.

다음에서 (sn_bom_deposit_b2c) 애플리케이션을 설치하여 Financial Services Personal Deposit Operations 활성화할 수 있습니다. ServiceNow Store .

입금 운영 가상 사용자

Deposit Operations는 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

가상 사용자	설명
관리자	애플리케이션 구성을 담당하는 입금 관리자입니다.
최종 사용자(요청자)	요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 고객 및 분기 작업자입니다. 입금 서비스 요청을 제출할 수 있는 사용자는 다음과 같습니다. • 소비자(소매 고객) • 계정 및 접촉 창구(비즈니스 고객) • 요청자 및 기고자와 같은 금융 기관의 프런트 오피스에 있는 지점 작업자입니다. • 입금 에이전트(입금 케이스를 직접 생성할 수 있음)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 사용자	설명
이행자	예금 서비스 팀과 함께 일하는 금융 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 에이전트입니다. 이들은 입금 서비스로 들어오는 입금 케이스 및 작업을 처리할 책임이 있습니다. 입금 케이스를 처리하는 에이전트는 다음과 같습니다. • 입금 에이전트 • 문서 에이전트

Financial Services Deposit Operations 설치

각 Financial Services Business Deposit Operations 애플리케이션과 애플리케이션을 설치하여 에 대한 Financial Services Deposit Operations 구현 설정을 시작할 수 있습니다Financial Services Personal Deposit Operations.

Financial Services Business Deposit Operations 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_bom_deposit_b2b)을 Financial Services Business Deposit Operations 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 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

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. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
5. 설치를 선택합니다.

Financial Services Personal Deposit Operations 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_bom_deposit_b2c)을 Financial Services Personal Deposit Operations 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 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_bom_deposit_b2c)을 Financial Services Personal Deposit Operations 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 정보 를 참조하십시오.

3. 애플리케이션 설치 대화 상자에서 애플리케이션 의존성을 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
5. 설치를 선택합니다.

Financial Services Deposit Operations 구성

애플리케이션과 함께 Financial Services Deposit Operations 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 필요한 경우 수정합니다.

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 거래 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토합니다. 이를 수정하거나 경우에 따라 새 항목을 추가합니다.

작업	설명
서비스 정의 구성	입금 서비스 케이스 및 작업에 대해 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 새 케이스 유형을 추가하고 각 유형에 대한 서비스 정의를 구성할 수 있습니다.
플로우 편집 또는 생성	를 사용하여 플로우를플로우 디자이너편집하거나 생성합니다.
플레이북 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 만들고 작업할 수 있도록 합니다.
서비스 수준 계약(SLA) 구성	설치된 SLA를 구성하여 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	필요한 경우 그룹에 대한 에이전트 커넥터 및 기고자 역할을 구성합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.
담당 규칙 구성	담당 규칙을 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 에이전트에 라우팅합니다.
문서 프로세서 구성	구성 문서 프로세서 문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙의 경우

Financial Services Deposit Operations 사용

지사 작업자와 에이전트가 애플리케이션을 사용하여 Financial Services Deposit Operations 입금 서비스 케이스를 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

작업 공간

기고자 및 백오피스 에이전트는 개인화 작업 공간 를 사용하여 입금 케이스의 모든 측면을 처리합니다. 에이전트는 Workspace를 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 입금 운영 사용자

사용자	설명
입금 기고자	자신이 관리하는 계정에 대한 입금 서비스 케이스를 생성하고 추적합니다.
입금 에이전트	입금 서비스 케이스 및 입금 작업을 진행합니다.
입금 에이전트 커넥터	입금 케이스 및 작업을 생성하고 작업하여 관리하는 계정에 대한 요청을 이행합니다.
문서 에이전트	입금 서비스 케이스에 대한 문서 작업을 수행합니다.
입금 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 입금 작업 공간을 구성합니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.

자동화된 워크플로우

입금 케이스에 대해 사전 정의된 워크플로우를 및 Financial Services Personal Deposit Operations 애플리케이션과 함께 Financial Services Business Deposit Operations 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 입금 서비스를 요청하면 입금 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하며 담당 규칙은 이러한 작업을 입금 및 문서 에이전트와 같은 적절한 백오피스 에이전트로 라우팅합니다. 에이전트는 입금 서비스 요청을 이행하기 위해 이러한 작업을 수행합니다.

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 커뮤니케이션까지 케이스 처리 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기를 제공합니다.

대시보드

퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀 및 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 제공합니다. 사전 구성된 보고서와 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

Financial Services Deposit Operations 워크플로우

이 Financial Services Deposit Operations 애플리케이션은 입금 계좌의 개시, 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 같이 미리 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 하는 경우 입금 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 입금 및 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 워크플로우 전반에 걸쳐 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 케이스를 해결하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

다음은 애플리케이션의 일반적인 워크플로우입니다 Financial Services Deposit Operations .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 서비스 유형에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 더 적을 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, 애플리케이션을 제출합니다.

   문서 에이전트에 대한 문서 작업이 생성됩니다.
3. 문서 에이전트가 수집된 문서를 검토합니다. 문서가 합법적인 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.

   입금 서비스 유형에 따라 입금 에이전트에 대한 인증 및 이행 작업이 생성됩니다.
4. 입금 에이전트는 애플리케이션을 평가하고 개별 작업을 완료로 표시합니다.
5. 모든 이전 작업이 완료되면 입금 에이전트가 코어 입금 시스템의 입금 계좌를 업데이트하여 서비스 요청을 이행합니다.

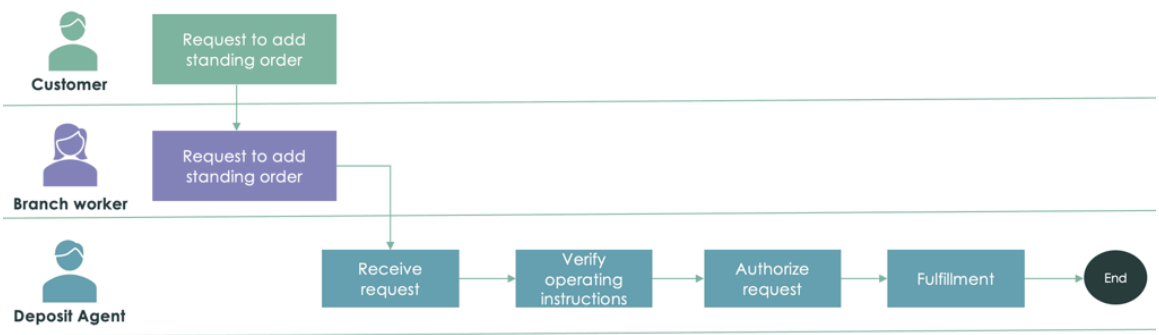
케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

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 요청에 모두 적용됩니다.

다음 다이어그램은 은행 에이전트가 자동 이체에 대한 입금 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

자동 이체 추가 워크플로우 예시



입금 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 이 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 서로 다른 부서의 에이전트에게 자동 이체을 추가하기 위한 케이스 및 작업을 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 에 작업 공간 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 직접 요청을 제출할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.

요청 유형에 따라 입금 서비스 케이스가 생성됩니다.

입금 기고자로

케이스 플레이북에서 기고자는 시작 및 검토 스테이지에서 케이스 상세 정보를 업데이트하고 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 연결된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

백오피스 에이전트로

1. 케이스 플레이북에서 입금 에이전트는 자동 이체에 대한 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. 모든 이전 작업이 완료되면 입금 에이전트가 코어 뱅킹 시스템에서 입금 계좌를 업데이트하고 플레이북에서 입금 업데이트 작업을 닫습니다.

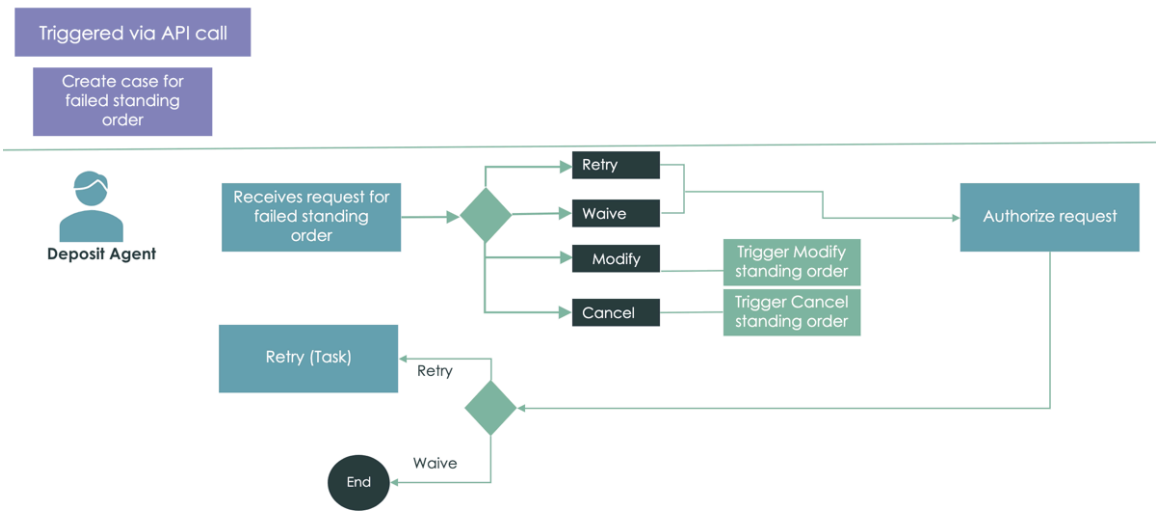
케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

자동 이체 워크플로우 실패

은행 에이전트가 잘못된 자동 이체 워크플로우를 사용하여 입금 계좌의 자동 이체 실패에 대해 고객에게 사전에 연락하고 실행 계획을 결정하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 입금 계좌와 개인 입금 계좌 모두에 적용됩니다.

다음 다이어그램은 은행 에이전트가 입금 계좌의 자동 이체 실패를 처리하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

자동 이체 실패 워크플로우 예



입금 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 이 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 자동 이체 실패에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 에 작업 공간 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 에이전트로 또는 API를 통해

시스템에서 입금 계좌의 자동 이체 실행 실패를 관찰하면 백엔드의 API가 자동 이체 실패 입금 서비스 케이스를 트리거합니다. 입금 에이전트도 이 케이스를 생성할 수 있습니다.

백오피스 에이전트로

- 입금 에이전트는 고객과 협력하고 작업 계획을 확정합니다.
- 케이스 플레이북에서 입금 에이전트는 실패 이유를 업데이트하고, 시작 및 검토 단계에서 적절한 시정 조치를 선택하고, 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우는 선택한 시정 조치에 기반하여 다음 작업 또는 케이스를 트리거하며, 담당 규칙은 연결된 케이스를 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

자동 이체 발생 재시도 또는 포기

고객의 요청에 따른 시정 조치가 자동 이체 발생을 재시도하거나 포기하는 것이면 워크플로우는 입금 에이전트에 대한 입금 승인 작업을 자동으로 생성합니다.

- 입금 승인자(입금 에이전트)는 케이스 상세 정보를 검토하고 입금 작업을 승인합니다.
- 입금 에이전트가 코어 뱅킹 시스템에서 입금 계좌에 대한 자동 이체 실행을 재시도하고 Playbook에서 입금 재시도 작업을 종결합니다.

  주: 입금 재시도 작업은 재시도 시정 조치에 대해서만 생성됩니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

수정 작업 서비스 케이스 생성

정정 작업이 자동 이체을 수정 또는 취소하는 것이면 워크플로우는 케이스를 해결하기 위해 다음 하위 케이스 중 하나를 자동으로 만듭니다.

- 자동 이체 수정
- 자동 이체 취소

그러면 새 하위 입금 케이스에서 이 문제를 처리합니다.

하위 케이스가 완료되면 상위 케이스의 상태와 스테이지(자동 이체 실패)가 완료 종결로 설정됩니다.

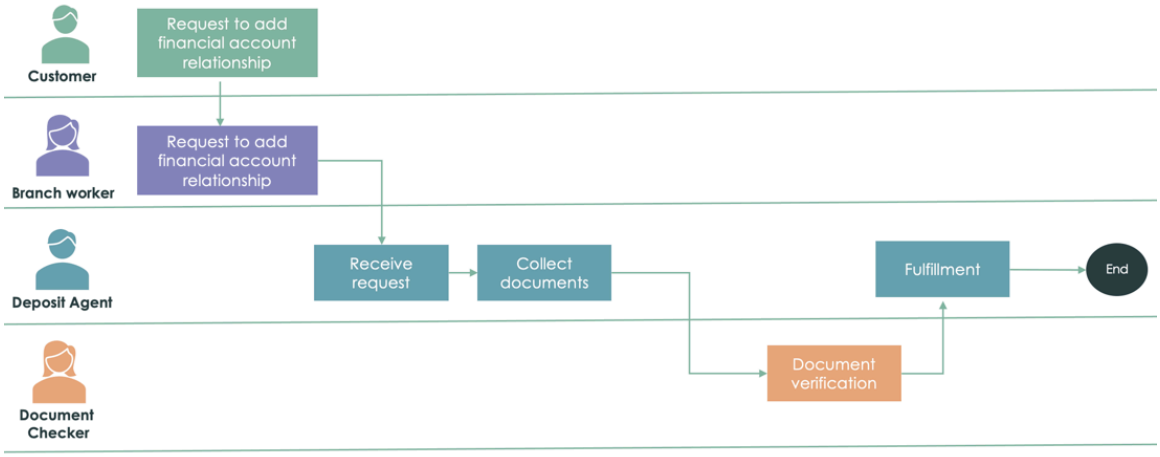
금융 계좌 관계 워크플로우 추가, 수정 및 제거

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 은행 에이전트가 금융 계좌 관계에 대한 입금 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 계좌 관계 추가 워크플로우 예시



입금 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 이 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 계정에서 관계를 추가, 수정 및 제거하기 위한 케이스 및 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 에 작업 공간 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 직접 요청을 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 기고자로

케이스 플레이북에서 기고자는 시작 및 검토 단계에서 관계 정보를 업데이트하고, 고객으로부터 필요한 문서를 수집하고, 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 연결된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 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. 모든 이전 작업이 완료되면 입금 에이전트가 코어 뱅킹 시스템에서 입금 계좌를 업데이트하고 플레이북에서 입금 업데이트 작업을 닫습니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

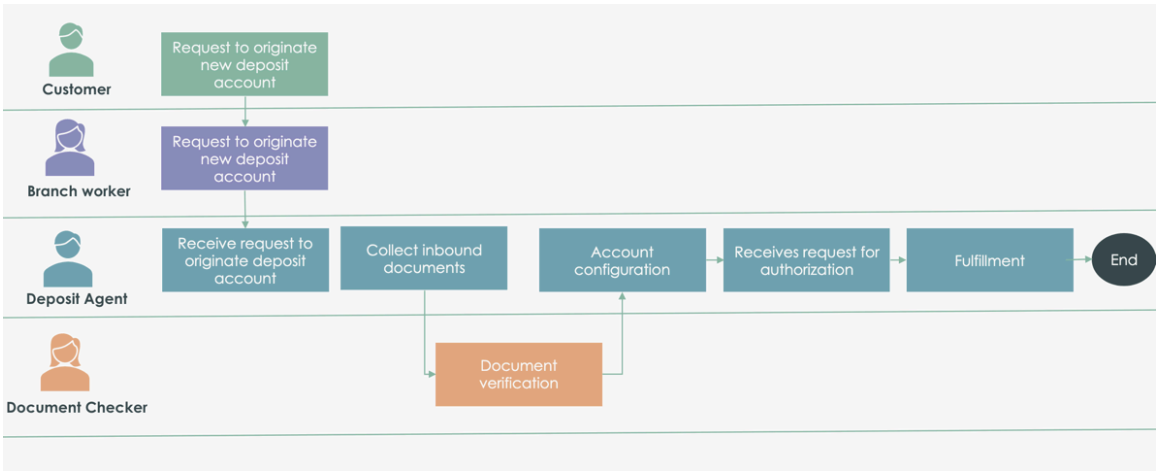
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

입금 계좌 시작 워크플로우

에이전트가 originate 입금 계좌 워크플로우를 사용하여 새 입금 계좌 개설에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 입금 서비스 요청에 모두 적용됩니다.

다음 다이어그램은 은행 에이전트가 새 입금 계좌에 대한 입금 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

입금 계좌 시작 워크플로우 예시



입금 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 이 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 입금 계좌를 시작하기 위한 케이스 및 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 에 작업 공간 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

입금 기고자, 요청자 또는 고객으로서

입금 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 새 입금 계좌에 대한 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 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 생성됩니다.

입금 기고자로

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 연결된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

백오피스 에이전트로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.

   워크플로우는 입금 에이전트가 작업할 추가 작업을 생성합니다.

2. 케이스 플레이북에서 입금 에이전트는 이자율 정보를 사용하여 입금 계좌를 구성합니다.
3. 입금 승인자(입금 에이전트)는 케이스 상세 정보를 검토하고 입금 작업을 승인하여 입금 요청을 승인합니다.
4. 모든 이전 작업이 완료되면 예금 에이전트가 코어 뱅킹 시스템에서 예금 계좌를 생성 및 활성화하고 계좌 개설 키트를 고객에게 보낸 다음 이러한 입금 작업을 종결합니다.

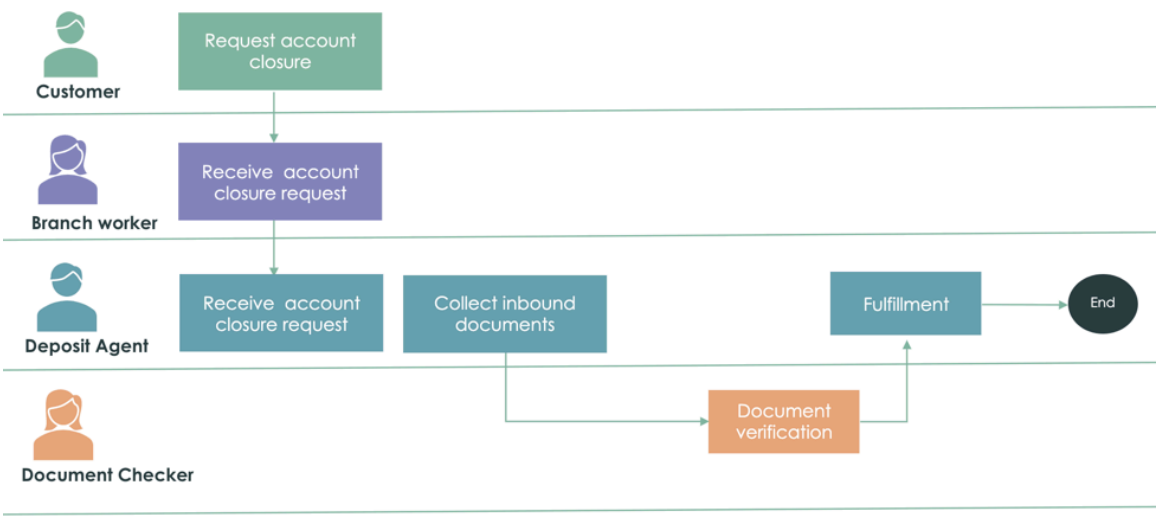
케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

입금 계좌 닫기 워크플로우

에이전트가 예금 계좌 닫기 워크플로우를 사용하여 당좌 예금 또는 저축 예금 계좌 닫기에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 입금 서비스 요청에 모두 적용됩니다.

다음 다이어그램은 은행 에이전트가 계좌 종결에 대한 입금 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

입금 계좌 닫기 워크플로우 예시



입금 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 이 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 입금 계좌를 닫기 위한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 에 작업 공간 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 직접 요청을 제출할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.

요청 유형에 따라 케이스가 생성됩니다.

입금 기고자로

케이스 플레이북에서 기고자는 시작 및 검토 단계에서 계좌 종결 상세 정보를 업데이트하고, 고객으로부터 필요한 문서를 수집하고, 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 연결된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 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 플레이북에서 예금 에이전트는 입금 작업을 수행하고 코어 뱅킹 시스템의 다른 금융 계좌에서 입금 계좌를 분리합니다.
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 서비스 요청 제출

은행 직원은 고객(소비자 또는 비즈니스 담당자)으로부터 받은 입금 서비스 요청을 제출하여 입금 워크플로우를 시작할 수 있습니다. 고객(소비자 또는 접촉 창구)도 서비스 카탈로그에서 요청을 직접 제출할 수 있습니다.

입금 기고자가 생성한 입금 케이스

입금 기고자는 필요한 정보와 문서를 수집하고 작업 공간에서 자신이 관리하는 계정에 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 커넥터에서 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 자신이 관리하는 계좌에 대한 입금 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. 또한 케이스를 작업하여 서비스 요청을 이행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기고자 또는 에이전트 커넥터로 입금 서비스 케이스 생성

고객을 대신하여 입금 케이스를 생성하여 입금 서비스 신청 절차를 시작합니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 고객(계정 또는 접촉 창구)을 위한 비즈니스 예금 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: 해당 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 역할 및 FSO 비즈니스 규칙 문서를 참조하십시오.

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

이 태스크 정보

입금 기고자 또는 에이전트 커넥터로서 고객 데이터를 입력하고 필요한 서류를 수집한 후 입금 서비스 요청에 대한 신청서를 제출합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *## ### ##* 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 고객 케이스 아래에서 내 케이스를 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 선택합니다.
6. 생성을 선택합니다.
   입금 서비스 케이스가 생성됩니다.
7. 양식에 필수 필드와 고객으로부터 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.

   주: 각 입금 서비스 케이스 양식에는 선택한 입금 서비스를 기반으로 하는 서로 다른 필드 세트가 있습니다.

8. 저장을 선택합니다.

결과

- 입금 서비스 케이스가 신규 상태로 생성되고 워크플로우가 트리거됩니다.
- 케이스는 정의된 담당 규칙에 따라 입금 서비스의 담당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.

다음에 수행할 작업

필요한 모든 고객 정보를 수집하고 애플리케이션을 제출합니다.

1. 플레이북 탭에서 시작 스테이지의 데이터를 입력합니다.
2. 이행을 위해 애플리케이션을 백오피스 에이전트에게 제출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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 예금 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 모형 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 스테이지에서 고객 데이터를 입력하고 필요한 서류를 수집하고 필요한 서비스에 대한 애플리케이션을 제출합니다. 입금 에이전트는 케이스 플레이북의 시작 스테이지에서도 활동을 수행할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 본인이 관리하는 계정에 대한 케이스를 보려면 다음으로 이동하십시오. 고객 케이스 〉 내 케이스.
   - 모든 입금 서비스 케이스의 경우 다음으로 이동 입금 케이스 〉 모두.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
6. 시작 및 검토 단계에서 활동을 완료합니다.

   주: 입금 서비스 유형에 따라 플레이북에 이 단계의 활동이 추가되거나 더 적을 수 있습니다.

   a. 활동 양식에서 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. 애플리케이션 제출 활동에서 제출 의견 필드에 코멘트를 입력한 다음 제출 을 클릭하여 애플리케이션을 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 이행을 위해 입금 케이스가 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 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

입금 서비스 케이스 작업

입금 케이스를 처리하여 신청자 정보를 수집하고, 미해결 작업이 완료되었는지 확인하고, 입금 상품 요청을 이행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 예금 서비스 케이스: sn_bom_deposit_b2b.agent 또는 sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- 개인 입금 서비스 케이스: sn_bom_deposit_b2c.agent 또는 sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

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

이 태스크 정보

고객이 입금 서비스를 필요로 하는 경우 관계 관리자와 같은 입금 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 입금 및 문서 에이전트는 워크플로우 전반에 걸쳐 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다.

요청을 조사하고 수행하는 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 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결에 필요한 단계를 에이전트에게 안내합니다.
6. 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.

   주: 입금 서비스 요청 유형에 따라 플레이북에 활동과 작업이 추가되거나 더 적을 수 있습니다.

   플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 표시됩니다.

결과

입금 케이스가 자동으로 업데이트되어 완료 종결로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 케이스에 대한 문서를 검증하기 위해 문서 작업을 수행합니다

문서 작업을 수행하여 입금 서비스 케이스에 필요한 인바운드 문서를 확인합니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 예금 서비스 케이스: sn_bom_document.b2b_agent
- 개인 입금 서비스 케이스의 경우: sn_bom_document.b2c_agent

이 태스크 정보

문서 관리 서비스는 워크플로우에 필요한 문서를 결정합니다. 고객에게서 문서를 수집해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 작업이 자동으로 생성됩니다. 작업은 담당 규칙에 따라 문서 서비스 팀 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

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 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 인바운드 문서 탭에서 문서를 선택합니다.
6. 문서를 검토했으면 확인을 클릭합니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
8. 닫기를 클릭합니다.

결과

- 문서 작업이 완료 종결 상태로 전환됩니다.
- 상위 입금 케이스에서 케이스 플레이북의 문서 확인 스테이지가 완료로 표시되고 케이스가 다음 스테이지로 이동합니다.

이행을 위한 입금 작업 수행

입금 작업을 수행하여 상위 입금 서비스 케이스에 대한 이행 활동을 수행합니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- 비즈니스 예금 서비스 작업의 경우: sn_bom_deposit_b2b.agent 또는 sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- 개인 입금 서비스 작업: sn_bom_deposit_b2c.agent 또는 sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

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

이 태스크 정보

입금 워크플로우는 입금 케이스에서 다음 활동에 대한 입금 작업을 자동으로 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 자동 이체에 대한 운영 지침 확인
- 입금 요청 승인
- 입금 요청을 이행하고 종결하기 위해 입금 계좌 업데이트
- 계정 개설을 위한 계좌 생성 및 활성화
- 계좌 개설을 위해 고객에게 계좌 개설 키트 보내기
- 계좌 종결 중 다른 금융 계좌에서 계좌 연결 해제

주: 입금 서비스 유형에 따라 플레이북에서 활동 및 입금 작업 수가 다를 수 있습니다.

플레이북 활동의 작업은 케이스의 작업 탭에서도 사용할 수 있습니다.

담당 규칙이 구성된 경우 작업은 입금 에이전트에 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 Playbook에서	**a.** 목록 탭의 입금 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다. **b.** 입금 작업이 포함된 케이스를 선택합니다. **c.** 플레이북 탭을 선택합니다. **d.** 플레이북 스테이지에서 작업할 작업 활동을 선택합니다.
입금 작업 목록에서	**a.** 목록 탭의 입금 작업에서 작업 목록을 엽니다. ▪ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다. ▪ 모든 입금 작업에 대해 모두를 클릭합니다. **b.** 목록에서 수행하려는 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 주석을 입력합니다.
7. 입금 작업을 닫습니다.

입금 작업	작업
자동 이체에 대한 운영 지침을 확인하려면	승인을 클릭하여 요청을 승인하거나 거부를 클릭하여 거부합니다.
입금 요청 승인 목적	승인을 클릭하여 요청을 승인하거나 거부를 클릭하여 거부합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업	작업
	주: 상위 입금 케이스가 할당된 경우 입금 작업을 승인할 수 없습니다.
○ 요청을 이행하고 종결하기 위해 입금 계좌를 업데이트하려면 ○ 계정 개설을 위한 계좌 생성 및 활성화 목적 ○ 계좌 개설 키트를 고객에게 보내기 위해 ○ 계정 종결 시 계정을 다른 금융 계정에서 연결 해제하기 위해	○ 케이스 플레이북에서 완료 표시를 클릭하여 작업을 종결합니다. ○ 작업 양식에서 닫기 를 클릭하여 작업을 종결합니다.

결과
입금 작업이 완료 종결 상태로 전환됩니다.

Financial Services Deposit Operations 참조

애플리케이션을 설치할 때 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 Financial Services Deposit Operations 대해 알아봅니다.

Financial Services Business Deposit Operations와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 Financial Services Business Deposit Operations 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인과 스토어 애플리케이션이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

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 [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 Core 문서를 참조하십시오.
문서 프로세서	워크플로우에 Financial Services Business Deposit Operations 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서 프로세서과(와) 통합 문서를 참조하십시오.
Playbooks for 고객 서비스 관리	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북 을 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 [sn_bom_deposit_b2b.admin]	다음을 수행할 수 있는 입금 운영을 위한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다. • 보조금 입금 운영 역할 • 입금 서비스 케이스 및 작업 삭제 • 입금 운영 애플리케이션 구성 • 입금 서비스 정의 생성 및 수정 • 입금 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_deposit_b2b.agent • sn_bom_deposit_b2b.manager
입금 에이전트 〔sn_bom_deposit_b2b.에이전트〕	• 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력 • 케이스의 전체 상태 보기 • 입금 서비스 케이스 및 작업에 대한 작업	• sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.deposit_account_viewer
입금 기고자 〔sn_bom_deposit_b2b.기여자〕	• 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력	• sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.account_data_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	• 케이스의 전체 상태 보기 • 시작 및 검토 단계까지 입금 서비스 케이스 및 작업에 대한 작업 수행 **중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
입금 에이전트 커넥터 [sn_bom_deposit_b2b.agent_connector]	• 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력 • 케이스의 전체 상태 보기 • 입금 서비스 케이스 및 작업을 처리하여 자신이 관리하는 계정에 대한 요청을 이행합니다. **중요사항:** 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.뷰어 • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 관리자 〔sn_bom_deposit_b2b.관리자〕	• 퍼포먼스 분석 입금 운영 대시보드에서 보고서 보기 • 입금 운영 프로세스에 프로젝트 사용 프로세스 최적화	sn_bom_deposit_b2b.agent
입금 뷰어 〔sn_bom_deposit_b2b.뷰어〕	모든 입금 서비스 케이스 및 관련 데이터에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 보유합니다.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

설치되는 테이블

테이블	설명
입금 기반 [sn_bom_deposit_b2b_base]	비즈니스 예금 서비스 케이스 테이블은 입금 기반 테이블을 확장합니다. 입금 기반 테이블은 재무 서비스 기반〔sn_bom_case〕 테이블을 확장합니다.
입금 운영 지침 [sn_bom_deposit_b2b_operating_instruction]	모든 비즈니스 입금 케이스에 대한 모든 운영 지침을 저장합니다.
비즈니스 예금 서비스 케이스 [sn_bom_deposit_b2b_service]	모든 비즈니스 입금 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 입금 기반 〔sn_bom_deposit_b2b_base〕 테이블을 확장합니다.
비즈니스 입금 작업 [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 Operations와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 Financial Services Personal Deposit Operations 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인과 스토어 애플리케이션이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [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 Core 문서를 참조하십시오.
Financial Services Document Management	워크플로우에 Financial Services Personal Deposit Operations 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서 프로세서과(와) 통합 문서를 참조하십시오.
Playbooks for 고객 서비스 관리	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북 을 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 [sn_bom_deposit_b2c.admin]	다음을 수행할 수 있는 입금 운영을 위한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다. • 보조금 입금 운영 역할 • 입금 서비스 케이스 및 작업 삭제 • 입금 운영 애플리케이션 구성 • 입금 서비스 정의 생성 및 수정	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_deposit_b2c.agent • sn_bom_deposit_b2c.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한	
입금 에이전트 〔sn_bom_deposit_b2c.에이전트〕	• 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력 • 케이스의 전체 상태 보기 • 입금 서비스 케이스 및 작업에 대한 작업	• sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_collector • sn_bom.deposit_account_viewer
입금 기고자 〔sn_bom_deposit_b2c.기여자〕	• 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력 • 케이스의 전체 상태 보기 • 시작 및 검토 단계까지 입금 서비스 케이스 및 작업에 대한 작업 수행 **중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
입금 에이전트 커넥터 [sn_bom_deposit_b2c.agent_connector]	• 입금 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력 • 케이스의 전체 상태 보기 • 입금 서비스 케이스 및 작업을 처리하여 자신이	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.뷰어 • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user

기여 보호

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	관리하는 계정에 대한 요청을 이행합니다. **중요사항:** 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
입금 관리자 〔sn_bom_deposit_b2c.관리자〕	• 퍼포먼스 분석 입금 운영 대시보드에서 보고서 보기 • 입금 운영 프로세스에 프로젝트 사용 프로세스 최적화	• pa_viewer • sn_bom_deposit_b2c.agent
입금 뷰어 〔sn_bom_deposit_b2c.뷰어〕	모든 입금 서비스 케이스 및 관련 데이터에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 보유합니다.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

기계번역

설치되는 테이블

테이블	설명
입금 기반 [sn_bom_deposit_b2c_base]	개인 입금 서비스 케이스 테이블은 입금 기본 테이블을 확장합니다. 입금 기반 테이블은 재무 서비스 기반 〔sn_bom_case〕 테이블을 확장합니다.
개인 입금 서비스 케이스 [sn_bom_deposit_b2c_service]	모든 개인 입금 케이스를 보관합니다. 이 테이블은 입금 기반 〔sn_bom_deposit_b2c_base〕 테이블을 확장합니다.
개인 입금 작업 [sn_bom_deposit_b2c_task]	모든 개인 입금 케이스에 대한 모든 입금 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 〔sn_bom_task〕 테이블을 확장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Loan Operations

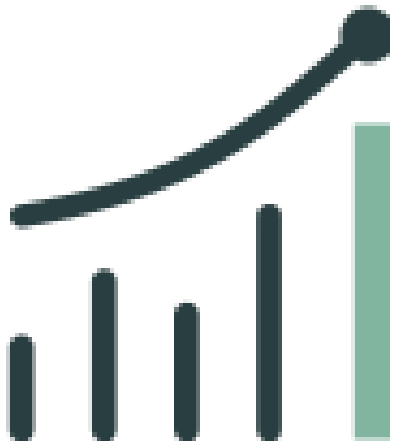
ServiceNow# Financial Services Loan Operations 애플리케이션은 개인 및 비즈니스 대출을 지원하는 재무 서비스 운영의 솔루션입니다. 이 솔루션을 사용하면 재무 조직이 대출 서비스와 관련하여 고객이 시작한 요청과 시스템에서 생성된 예외를 신속하게 해결할 수 있으며 미들 및 백오피스 대출 운영을 혁신할 수 있습니다.

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.

탐색	구성	사용
		
고객, 지점 직원 및 대출 대리인이 대출 운영을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.	Financial Services Loan Operations 항목을 구성합니다.	고객 및 은행 시스템으로부터 받은 대출 서비스 요청을 제출하고 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
		
미리 구성된 대시보드를 사용하여 작업을 조정하고 프로세스를 개선합니다.	프로세스를 시각화하고 개선 기회를 파악합니다.	설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

Financial Services Loan Operations 탐색

모든 유형의 대출에 대한 서비스를 관리하는 데 사용할 ServiceNow# Financial Services Loan Operations 수 있습니다.

주요 기능

- 대출, 문서 및 신용 부서를 포함한 여러 부서와 기능 간에 케이스와 작업을 라우팅하는 자동화된 워크플로우
- 단일 플랫폼에서 비즈니스 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 개인화된 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. 비즈니스 대출은 비즈니스 요구 사항을 충족하기 위해 기업(계정)에서 취득하는 대출입니다.

다음에서 애플리케이션(sn_bom_loan_b2b)을 설치하여 Financial Services Business Loan Operations 기업 대출 운영을 활성화할 수 있습니다. ServiceNow Store .

개인 대출 운영

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션을 사용하여 개인 대출 서비스를 관리할 수 있습니다. 개인 대출은 개인 고객(소비자)이 개인 요구 사항을 충족하기 위해 취득하는 대출입니다. 예를 들어, 주택 융자나 자동차 융자가 있습니다.

다음에서 애플리케이션(sn_bom_loan)을 설치하여 Financial Services Personal Loan Operations 개인 대출 운영을 활성화할 수 있습니다. ServiceNow Store .

대출 서비스 요청

이 애플리케이션은 기업 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

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. 대출 요청을 제출할 수 있는 사용자는 세 가지 유형입니다. • 소비자(소매 고객) • 계정 및 접촉 창구(비즈니스 고객) • 금융 기관 프런트 오피스의 지점 직원
이행자	대출 업무를 담당하는 금융 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 에이전트입니다. 이들은 대출 서비스에 들어오는 대출 케이스 및 작업(예: 신용 서비스 작업 및 문서 서비스 작업)을 처리할 책임이 있습니다. 이 세 명의 에이전트는 대출 요청을 처리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 사용자	설명
	• 대출 에이전트 • 신용 에이전트 • 문서 에이전트

Financial Services Loan Operations 설치

각 Financial Services Business Loan OperationsFinancial Services Personal Loan Operations 및 애플리케이션을 설치하여 먼저 구현을 Financial Services Loan Operations 설정할 수 있습니다.

Financial Services Business Loan Operations 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_bom_loan_b2b)을 Financial Services Business Loan Operations 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 데모 데이터와 설치 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 포함됩니다.

시작하기 전에

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

필요한 역할: admin

이 태스크 정보
다음 항목이 Financial Services Business Loan Operations 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 Financial Services Business Loan Operations와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
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 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 Loan Operations 앱을 설치할 수 있습니다.
4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

5. 설치를 선택합니다.

Financial Services Personal Loan Operations 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_bom_loan)을 Financial Services Personal Loan Operations 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션에는 데모 데이터와 설치 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 포함됩니다.

시작하기 전에

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

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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
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 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 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
5. 설치를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Loan Operations 구성

애플리케이션과 함께 Financial Services Loan Operations 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 필요한 경우 수정합니다.

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, admin

프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 거래 데이터를 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
서비스 정의 구성	대출 서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다.
기록 생성자 구성	요청 양식을 정의하는 기록 생성자를 만들거나 수정합니다.
새 플로우 편집 또는 생성	를 사용하여 새 플로우를플로우 디자이너편집하거나 새로 만듭니다.
인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기 수정	인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기를 수정하여 대출 요청 유형을 구성합니다.
플레이북 구성	를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너새 플레이북을 편집하거나 생성합니다.
작업 공간 구성	구성 CSM 구성 가능 작업 공간 에이전트가 고객과 상호작용하고 케이스를 만들고 작업할 수 있도록 합니다.
서비스 수준 계약(SLA) 구성	설치된 SLA를 구성하여 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 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 에이전트에 라우팅합니다.
문서 프로세서 구성	구성 문서 프로세서 문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙의 경우

Financial Services Loan Operations 사용

요청자, 기고자 및 에이전트가 애플리케이션을 사용하여 Financial Services Loan Operations 대출 서비스 요청 및 시스템 생성 예외를 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

요청자, 기고자 및 백오피스 에이전트는 개인화된 작업 공간을 사용하여 대출 케이스의 모든 측면을 처리합니다. 작업 공간은 다음과 같은 작업에 도움이 될 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 관리하는 계정의 케이스 상태를 확인합니다.
대출 에이전트	대출 케이스 및 대출 작업에 대해 작업합니다.
대출 에이전트 커넥터	서비스 요청을 제출하고 대출 케이스 및 대출 작업을 수행하여 자신이 관리하는 계정에 대한 대출 요청을 이행합니다.
신용 에이전트	대출 서비스 요청에 대한 신용 케이스 및 신용 작업을 처리합니다.
문서 에이전트	대출 서비스 요청에 대한 문서 작업을 수행합니다.
대출 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 대출 작업 공간을 구성합니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.

워크플로우

비즈니스 및 개인 대출에 대해 미리 정의된 여러 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

고객이 대출 서비스를 요청하면 대출 서비스 케이스가 생성되어 대출 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트가 케이스 세부 정보를 업데이트하면 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하며 할당 규칙은 이러한 작업을 대출, 신용 또는 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀에 라우팅합니다. 에이전트가 이전 작업을 닫으면 새 작업이 자동으로 생성됩니다.

자세한 내용은 Financial Services Loan Operations 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 커뮤니케이션까지 케이스 처리 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기를 제공합니다. 플레이북은 다음 대출 워크플로우에 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 대출 탕감 Financial Services Business Loan Operations
- 에 대한 대출 연기 Financial Services Personal Loan Operations

대시보드

퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀 및 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 제공합니다. 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드는 애플리케이션을 통해 기업 및 개인 대출 운영에 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 개인 대출 운영 대시보드 및 기업 대출 운영 대시보드 문서를 참조하십시오.

Financial Services Loan Operations 워크플로우

이 Financial Services Loan Operations 애플리케이션은 대출 서비스를 위한 자동화된 워크플로우를 설치합니다. 이러한 워크플로우를 통해 케이스와 작업을 대출 에이전트, 문서 에이전트, 신용 에이전트를 포함한 여러 부서로 라우팅할 수 있습니다.

애플리케이션에서 사용할 수 있는 워크플로우

비즈니스 및 개인 대출에 대해 다음과 같이 미리 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 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 주: 이 워크플로우는 Financial Services Credit Operations 애플리케이션에서 시작됩니다.
대출 구조 조정	대출 구조 조정 주: 이 워크플로우는 Financial Services Credit Operations 애플리케이션에서 시작됩니다. 여기에서 요청을 완료하기 위해 대출 케이스가 자동으로 생성됩니다.
	대출 인출
	대출 이월

이러한 워크플로우는 Flow Designer 를 사용하여 빌드됩니다. 대출 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

대출 운영에 대한 일반 워크플로우

고객이 대출 서비스를 요청하면 대출 서비스 케이스가 생성되어 대출 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트가 케이스 세부 정보를 업데이트하면 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다양한 작업을 트리거하며 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 적을 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 수수료와 같은 추가 정보를 추가합니다.
4. 문서 프로세서 서비스는 필요한 문서를 결정합니다. 문서를 확인해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 작업이 생성됩니다.
5. 신용 에이전트에 대한 신용 작업이 생성됩니다.
6. 대출 요청을 검토하고 승인하기 위한 인증 작업이 생성됩니다.
7. 승인 후 대출 업데이트 작업이 생성됩니다. 은행에서 통합을 활성화한 경우 대출 계좌가 코어 시스템에서 자동으로 업데이트될 수 있습니다.

부분 선불 대출 워크플로우

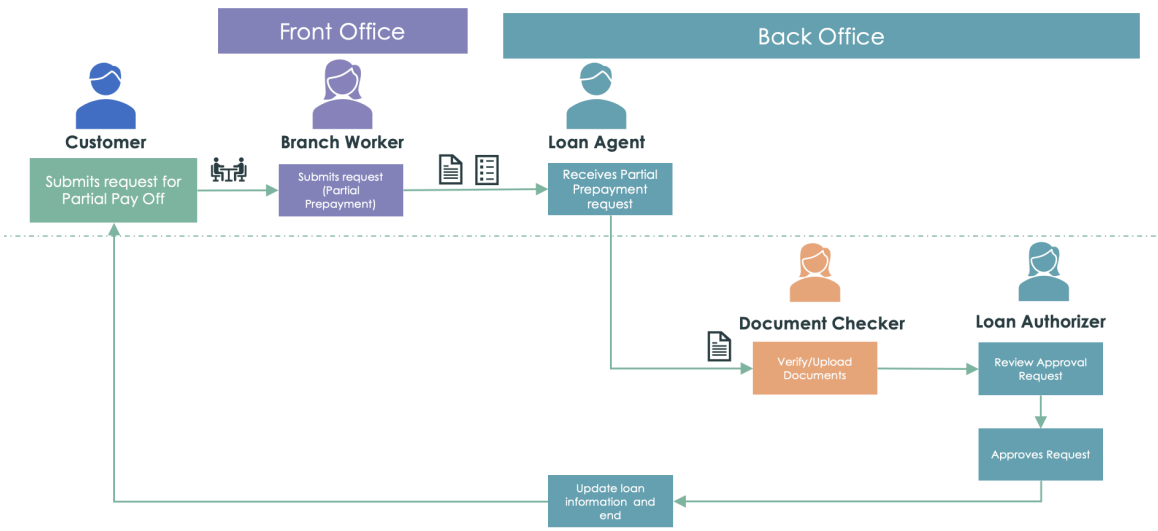
은행 에이전트가 부분 선불 대출 워크플로우를 사용하여 미지급 대출의 만기 전에 은행에 대한 부분 선납입에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 대출 서비스 요청 모두에 적용됩니다.

부분 선불은 대출의 미결제 원금 구성 요소에 직접 적용됩니다. 일반적으로 고객에게는 다음 방법 중 하나로 나머지 잔액에 대한 상환을 재구성할 수 있는 옵션이 제공됩니다.

- 현재 상환액을 계속하면 더 높고 대출이 조기에 종결됩니다
- 현재 대출 기간을 유지합니다. 즉, 상환 금액이 다시 계산되어 보류 중인 대출 기간에 걸쳐 분산됩니다.

다음 다이어그램은 은행 에이전트가 부분 선결제 서비스 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

부분 선불 대출 워크플로우



다음 워크플로우는 부분 선결제 서비스 요청에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 에 작업 공간 로그인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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, 요청자 또는 고객으로서

기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 부분 선불 대출 서비스 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 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. 담당 규칙은 연결된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 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 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 상세 정보를 검토하고 승인합니다.
4. 대출 에이전트는 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 계좌를 업데이트합니다.

   은행이 통합을 활성화한 경우 대출 계좌도 코어 뱅킹 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.

대출 탕감 워크플로우

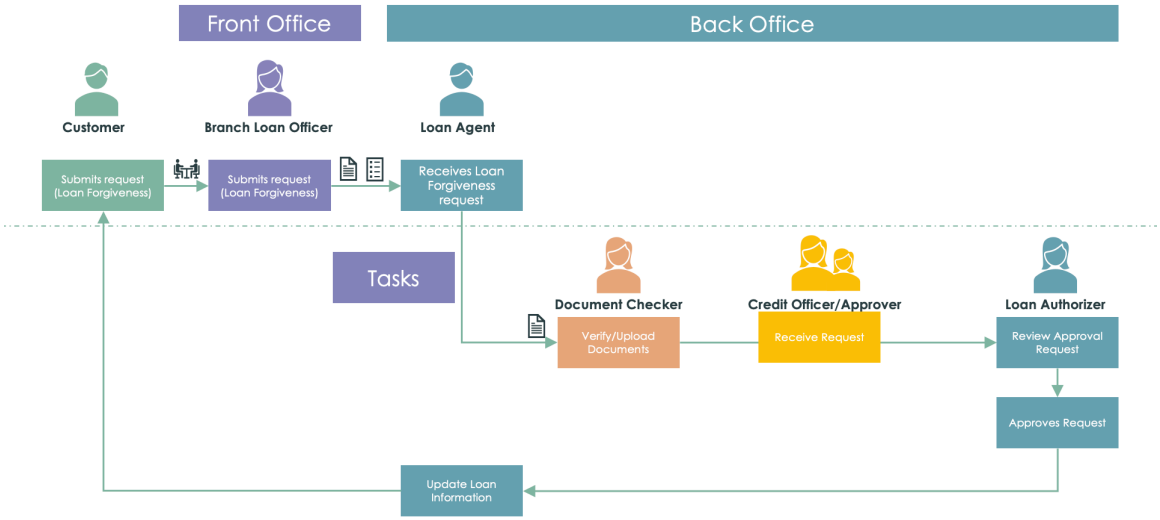
은행 에이전트가 대출 탕감 워크플로우를 사용하여 은행과의 미지급 대출의 면제 또는 탕감에 대한 대출 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 대출 서비스 요청 모두에 적용됩니다.

대출 탕감 요청은 전체 대출 금액 또는 일부 금액에 대해서만 요청할 수 있습니다. 몇 가지 일반적인 예로는 학자금 대출, 농업 대출 및 중소기업청(SBA) 급여 보호 프로그램이 있습니다.

다음 다이어그램은 은행 에이전트가 대출 탕감 서비스 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 탕감 워크플로우



다음 워크플로우는 대출 탕감 서비스 요청에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 작업 공간 있는 작업을 수행하기 위해 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

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 직접 요청을 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. 담당 규칙은 연결된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 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 상세 정보를 검토하고 승인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 에이전트는 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 계좌를 업데이트합니다.

   은행이 통합을 활성화한 경우 대출 계좌도 코어 뱅킹 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.

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.

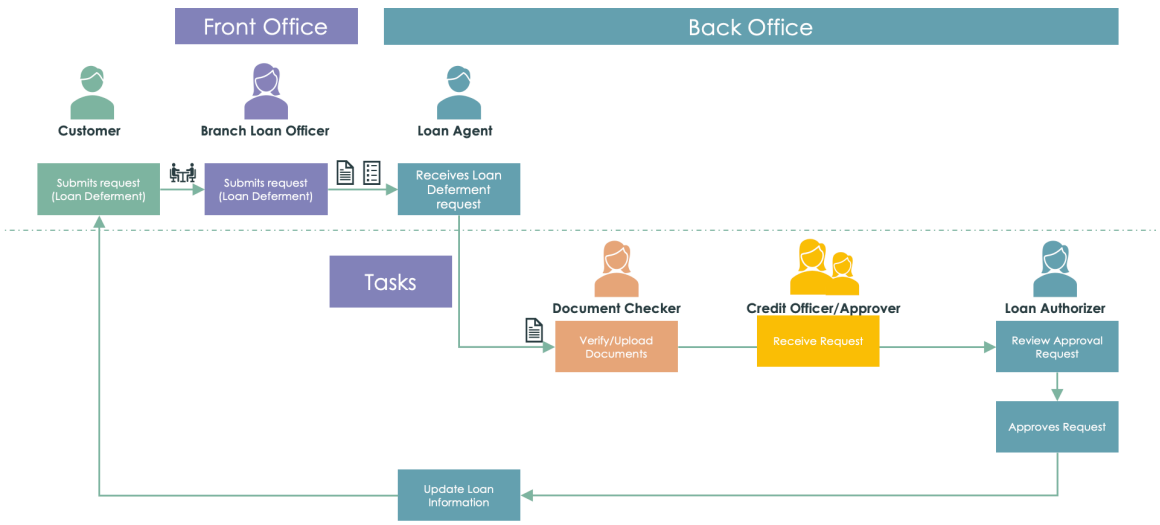
대출 연기를 통해 고객은 합의된 기간 동안 어떤 금액도 지불할 것으로 예상되지 않습니다. 또한 은행은 연기 기간 동안 이자를 면제하는 것을 고려할 수 있습니다.

유예는 또한 고객이 합의된 기간 동안 금액을 지불할 것으로 예상되지 않는 예정된 대출 상환의 일시적인 연기입니다. 이 경우 은행은 미결제 금액에 대한 이자를 누적하고 대출에 대한 정기 상환이 시작될 때 이를 징수합니다.

주: 은행은 경우에 따라 연기와 유예를 같은 의미로 사용합니다.

다음 다이어그램은 은행 에이전트가 대출 연기 서비스 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

대출 연기 워크플로우



다음 워크플로우는 대출 연기 서비스 요청에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 작업 공간 있는 작업을 수행하기 위해 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 직접 요청을 제출할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.

요청 유형에 따라 케이스가 시작됩니다.

백오피스 에이전트로

케이스가 시작되고 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 담당 규칙은 연결된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 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 크레딧을 검토하고 요청을 승인합니다.

   워크플로우는 대출 에이전트에 대한 대출 승인 작업을 생성합니다.

4. 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 상세 정보를 검토하고 승인합니다.
5. 대출 에이전트는 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 계좌를 업데이트합니다.

   은행에서 통합을 활성화한 경우 대출 계좌도 코어 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

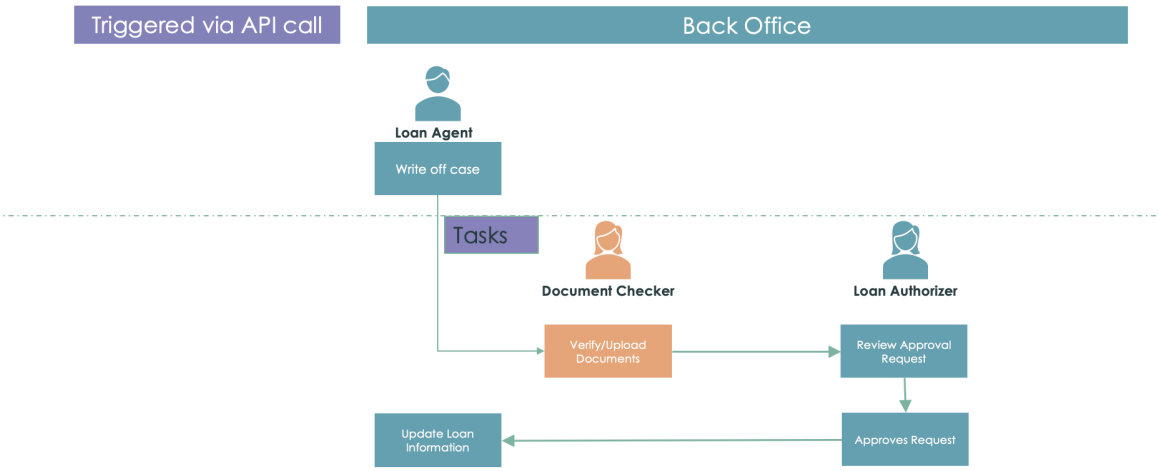
은행 대리인이 대출 상각 워크플로우를 사용하여 회수 메커니즘이 실패할 때 미결제 대출의 일부 또는 전체 금액을 상각하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 대출과 개인 대출 모두에 적용됩니다.

은행은 모든 회수 수단이 소진되면 대출을 탕감합니다. 이는 은행이 대차대조표를 정리하기 위해 취하는 조치입니다.

다음 다이어그램은 은행 에이전트가 대출금 상각 작업을 수행하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대손상각 워크플로우



다음 워크플로우는 대출금상 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 작업 공간 있는 작업을 수행하기 위해 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. 담당 규칙은 연결된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 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.

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 상세 정보를 검토하고 승인합니다.
4. 대출 에이전트는 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 정보를 업데이트합니다.

   은행이 통합을 활성화한 경우 대출 계좌도 코어 뱅킹 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.

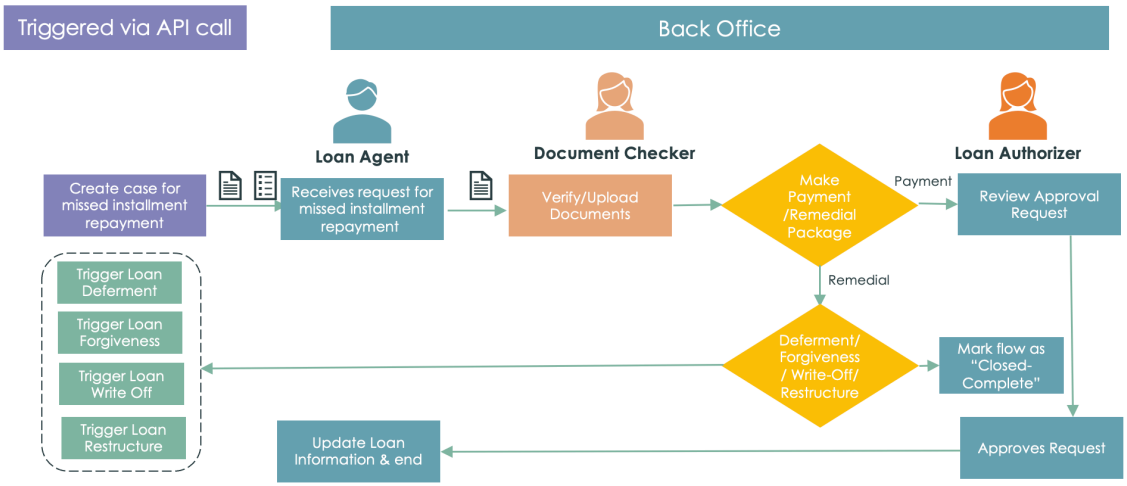
누락된 할부 상환 워크플로우

은행 에이전트가 누락된 할부 상환 워크플로우를 사용하여 미결제 대출의 누락된 할부에 대해 대출 고객에게 사전에 연락하여 실행 계획을 결정하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 대출과 개인 대출 모두에 적용됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 다이어그램은 은행 에이전트가 차용인의 누락된 할부 지불을 처리하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

누락된 할부 상환 워크플로우



다음 워크플로우는 누락된 상환에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 작업 공간 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다.

대출 에이전트로 또는 API를 통해

시스템에서 대출 차용자의 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. 담당 규칙은 연결된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

결제 시작하기

- 고객이 할부 지불을 하면 대출 에이전트가 지불을 시작하고 케이스에 지불 세부 정보를 입력합니다.

  워크플로우는 대출 에이전트에 대한 대출 승인 작업을 자동으로 생성합니다.

- 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 상세 정보를 검토하고 승인합니다.
- 대출 에이전트는 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 전액 지불을 할 수 없는 경우 대출 에이전트는 케이스를 해결하기 위해 다음 서비스 케이스 중 하나를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 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 Covenant Breach 워크플로를 사용하여 약정 위반에 대해 대출 고객에게 사전에 연락하고 향후 실행 계획을 결정하는 방법을 알아보세요. 워크플로우는 비즈니스 대출과 개인 대출 모두에 적용됩니다.

성약이란 무엇입니까?

계약은 대출자가 대출 기간 동안 특정 조건을 준수하겠다는 은행에 대한 차용인의 약속입니다. 언약은 대출을 시작할 때 은행에서 설정합니다. 약정 모니터링은 은행의 지속적인 활동입니다. 약정은 은행이 대출과 관련된 잠재적 위험을 식별하고 완화하는 데 도움이 됩니다. 계약이 위반되면 차용인의 잠재적 채무 불이행의 신호입니다.

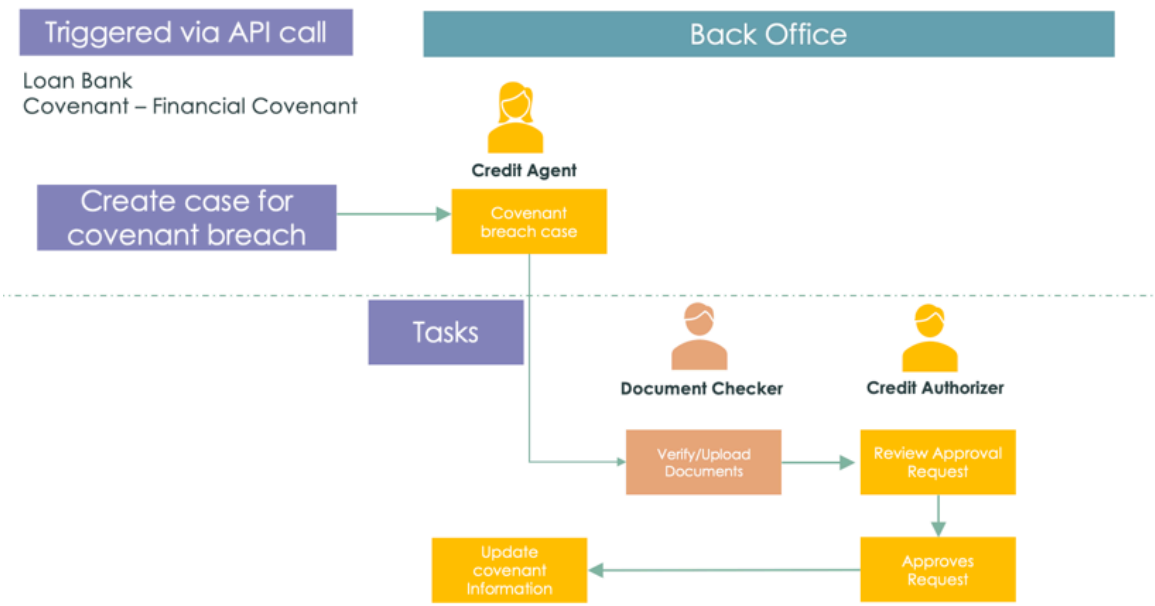
기업 대출 약정의 예는 다음과 같습니다.

- 차용인의 분기별 재무제표 제출
- 월별 인벤토리 및 재고명세서 또는 미지급 송장 제출

개인 대출 약정의 예는 주택 보험료 영수증을 주기적으로 제출하는 것일 수 있습니다.

다음 다이어그램은 은행 에이전트가 대출에 대한 약정 위반 작업을 수행하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

약정 위반 워크플로우



다음 워크플로우는 약정 위반에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 작업 공간 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

신용 에이전트로 또는 API를 통해

대출에 대해 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. 담당 규칙은 연결된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 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 검토하여 승인합니다.

   워크플로우는 신용 에이전트에 대한 약정 업데이트 작업을 생성합니다.

4. 신용 에이전트는 이 신용 작업을 수행하고 은행 시스템의 약정 정보를 업데이트합니다.

케이스가 완료되면 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다.

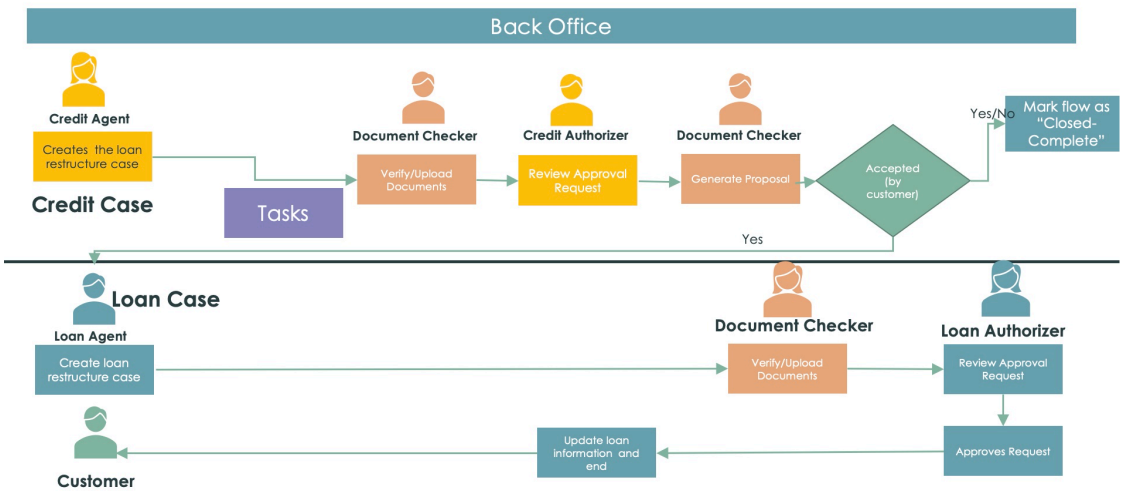
대출 구조 조정 제안 워크플로우

은행 에이전트가 대출 구조 조정 제안 워크플로우를 사용하여 대출 고객에게 연락하여 미지급 대출을 구조조정하면 부실 채권으로 전환될 수 있는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 대출과 개인 대출 모두에 적용됩니다.

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 은행 에이전트가 대출 구조 조정을 처리하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

대출 구조 조정 워크플로우



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 대출 구조 조정에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 작업 공간 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다.

신용 대리인으로서

1. 신용 에이전트가 대출 구조 조정 제안 신용 서비스 케이스를 생성합니다.
2. 신용 대리인은 고객과 협력하고 구조 조정 조건을 확정합니다. 에이전트가 자산 분류 및 구조 조정 상세 정보와 같은 추가 상세 정보를 추가합니다.

   - 워크플로우가 자동으로 트리거되고 담당 규칙이 관련 케이스 및 작업을 적절한 백오피스 팀으로 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 검토하여 승인합니다.

고객 또는 신용 에이전트로서

고객이 신용 서비스 케이스를 확인하고 구조 조정 조건을 수락합니다. 또는 신용 에이전트가 구조 조정 조건에 대해 고객으로부터 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 볼 수 있도록 하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)이 활성화되어 있어야 합니다.

고객이 약관에 동의하면 시스템은 대출 에이전트가 해당 조건을 구현할 수 있도록 대출 서비스 케이스를 생성합니다.

대출 대리인으로서

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 상세 정보를 검토하고 승인합니다.
4. 대출 에이전트는 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

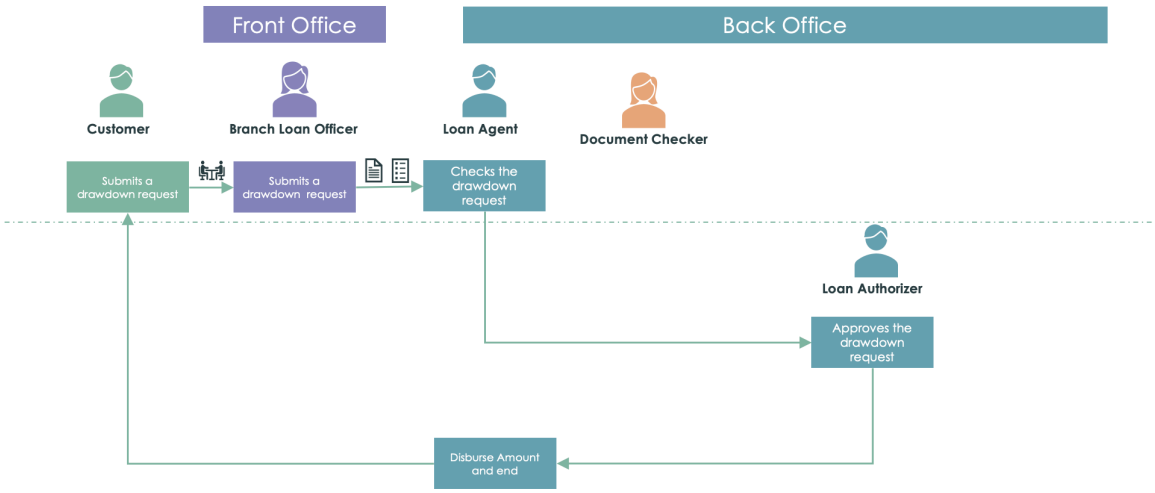
대출 인출 워크플로우

은행 에이전트가 대출 인출 워크플로우를 사용하여 사전 승인된 신용 한도에서 인출 금액의 지출에 대한 대출 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 대출에만 적용됩니다.

인출은 차용인이 대출 기간 동안 신용 한도에서 자금을 얻을 수 있도록 하는 신용 한도와 관련이 있습니다. 드로다운은 차용인이 신용 한도에서 액세스하는 각 금액을 나타냅니다.

다음 다이어그램은 은행 에이전트가 대출 인출 서비스 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

대출 인출 워크플로우



다음 워크플로우는 대출 인출 서비스 요청에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 작업 공간 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다.

대출 기고자, 요청자 또는 고객으로서

대출 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 대출 인출 서비스 요청을 제출합니다.

고객(계정 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털이나 다른 셀프 서비스 포털을 통해 직접 요청을 제출할 수 있습니다.

요청 유형에 따라 케이스가 시작됩니다.

백오피스 에이전트로

케이스가 시작되고 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 담당 규칙은 연결된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

1. 대출 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 추가 상세 정보(있는 경우)를 추가합니다.

   워크플로우는 대출 에이전트에 대한 대출 승인 작업을 생성합니다.

2. 대출 승인자(대출 에이전트)가 케이스 상세 정보를 검토하고 승인합니다.

   워크플로우는 아웃바운드 문서 확인 작업과 인출 금액을 지급하기 위한 대출 작업이라는 두 가지 작업을 생성합니다.

   문서 프로세서 서비스는 요청에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다.

3. 대출 대리인은 대출 지출 작업을 수행하고 인출 금액을 차용인에게 릴리스합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

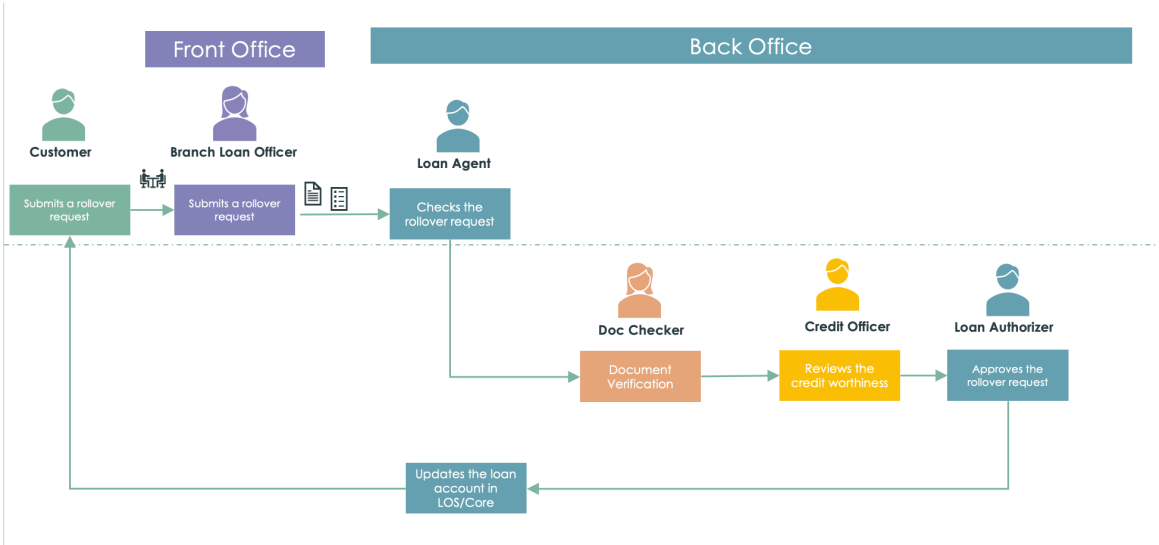
케이스가 완료되면 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되고 작업 메모가 업데이트됩니다. 고객은 고객 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 케이스의 상태를 볼 수 있습니다.

대출 이월 워크플로우

은행 에이전트가 대출 이월 워크플로우를 사용하여 미결제 대출의 갱신 또는 이월에 대한 대출 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 대출에만 적용됩니다.

다음 다이어그램은 은행 에이전트가 대출 이월 서비스 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

대출 이월 워크플로우



다음 워크플로우는 대출 이월 서비스 요청에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 작업 공간 있는 작업을 수행하기 위해 로그인합니다.

대출 기고자, 요청자 또는 고객으로서

대출 기고자 또는 요청자가 고객을 대신하여 대출 이월 서비스 요청을 제출합니다.

고객(계정 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털이나 다른 셀프 서비스 포털을 통해 직접 요청을 제출할 수 있습니다.

요청 유형에 따라 케이스가 시작됩니다.

백오피스 에이전트로

케이스가 시작되고 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 담당 규칙은 연결된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

1. 대출 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 수수료 및 롤오버 상세 정보와 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 승인자(대출 에이전트)가 케이스 상세 정보를 검토하고 승인합니다.
5. 대출 에이전트는 대출 업데이트 작업을 수행하고 은행 시스템에서 대출 계좌를 업데이트합니다.

   은행에서 통합을 활성화한 경우 대출 계좌도 코어 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 담당자)으로부터 받은 대출 서비스 요청을 제출하여 대출 워크플로우를 시작할 수 있습니다. 고객(소비자 또는 접촉 창구)이 Service Catalog에서 직접 요청을 제출할 수도 있습니다.

대출 기고자가 제출한 요청

대출 기고자는 필요한 정보와 문서를 수집하고 자신이 관리하는 계정에 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

다음 대출 서비스 요청은 은행 백엔드 시스템의 API를 통해 트리거되거나 백오피스 에이전트가 시작합니다.

- 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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 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: 해당 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 역할 및 FSO 비즈니스 규칙 문서를 참조하십시오.

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

이 태스크 정보
대출 기고자 또는 에이전트 커넥터로서 고객 데이터를 입력하고 필요한 서류를 수집한 후 대출 서비스 요청 신청서를 제출합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 대출 서비스 케이스에서 모두를 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 서로 다른 필드 세트가 있습니다.

7. 저장을 클릭합니다.
8. 옵션: 인바운드 문서 탭에서 고객 문서를 수집합니다(있는 경우).
9. 업데이트 및 계속을 클릭합니다.

결과

- 대출 케이스가 생성되고 이행을 위해 제출됩니다.
- 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업이 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

고객을 위해 대출 서비스 요청을 제출하여 고객을 지원하십시오. 프런트 오피스의 요청자는 고객(소비자 또는 비즈니스 접촉 창구)을 위해 이 서비스를 수행할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 요청을 제출하는 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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

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 양식을 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.

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.** 목록 탭의 고객 아래에서 소비자를 클릭합니다. **b.** 열려는 고객 기록을 클릭합니다.
비즈니스 고객에 대한 비즈니스 대출 서비스 요청	**a.** 목록 탭의 고객 아래에서 계정 또는 연락처를 클릭합니다. **b.** 열려는 고객 기록을 클릭합니다.
상호작용 기록의 대출 서비스 요청	**a.** 목록 탭의 상호 작용 아래에서 내 상호 작용을 클릭합니다. **b.** 열려는 고객의 상호작용 기록을 클릭합니다. 인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오.

4. 대출 요청 생성을 클릭합니다.
5. 카탈로그 목록에서 은행 서비스를 선택합니다.
6. 범주에서 비즈니스 대출 서비스 또는 개인 대출 서비스를 원하는지 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 서로 다른 필드 세트가 있습니다.

9. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 요청 유형에 따라 대출 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 케이스가 대출 서비스 부서의 할당 그룹 또는 대출 에이전트에 할당됩니다. 케이스가 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 담당 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 봅니다. 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

대출의 약정 위반 또는 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
- 소비자를 위한 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: 해당 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 역할 및 FSO 비즈니스 규칙 문서를 참조하십시오.

중요사항: 에이전트 커넥터 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모형 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 케이스를 트리거할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 신용 서비스 케이스 아래의 목록 탭에서 모두를 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 새 신용 서비스 케이스 대화 상자에서 케이스를 만들 신용 서비스를 선택합니다.
   - 대출의 약정 위반을 처리하려면 약정 위반을 선택합니다.
   - 대출 구조 조정을 제안하려면 대출 구조 조정 제안을 선택합니다.
6. 생성을 클릭합니다.
7. 양식에 필수 필드와 고객으로부터 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
8. 저장을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
신용 서비스 케이스가 신규 상태로 만들어지고 신용 운영 팀의 할당 그룹 또는 신용 에이전트에 할당됩니다. 케이스가 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 담당 규칙을 기반으로 합니다.

다음에 수행할 작업
신용 에이전트는 케이스가 귀하에게 할당되지 않은 경우 케이스를 자신에게 할당하고 작업을 시작할 수 있습니다. 케이스를 다른 신용 에이전트에 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 케이스: sn_bom_loan_b2b.agent 또는 sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- 개인 대출 서비스 케이스: sn_bom_loan.b2c_agent 또는 sn_bom_loan.agent_connector

중요사항: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합해야 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 트리거하며 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

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 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 케이스를 검토하고 수수료와 관련된 정보와 같은 추가 상세 정보를 추가합니다.
6. 업데이트 및 계속을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 케이스 워크플로우는 에이전트의 다음 작업을 트리거하고 케이스는 다음 스테이지로 이동합니다.
- 문서 프로세서 서비스는 케이스에 대해 확인해야 하는 문서를 결정합니다. 워크플로우는 작업 탭에서 인바운드 문서 검증 작업을 자동으로 생성합니다. 문서 작업은 신규 상태로 생성되고 할당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 문서 서비스 팀의 문서 에이전트에게 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 케이스: sn_bom_document.b2c_agent
- 비즈니스 대출 서비스 케이스: sn_bom_document.b2b_agent

이 태스크 정보
문서 프로세서 서비스는 워크플로우에 필요한 문서(인바운드 및 아웃바운드)를 결정합니다. 문서를 수집하거나 고객에게 배포해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 작업이 자동으로 생성됩니다. 작업은 담당 규칙에 따라 문서 서비스 팀 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

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 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 케이스에 필요한 서류를 확인합니다.
   - 인바운드 문서 목록을 보려면 인바운드 문서 탭을 클릭합니다.
   - 아웃바운드 문서 목록을 보려면 아웃바운드 문서 탭을 클릭합니다.
6. 고객이 제출했거나(인바운드) 은행이 고객과 공유해야 하는 모든 서류의 완전성(아웃바운드)을 확인합니다.

작업	작업
인바운드 또는 아웃바운드 문서 확인	**a.** 목록에서 확인할 문서를 클릭합니다. **b.** 문서 세부 정보를 확인하고 확인을 클릭합니다.
인바운드 문서 연기	고객이 문서를 제출할 수 없고 향후 제출을 요청한 경우 이 문서를 연기할 수 있습니다. **a.** 목록에서 연기할 문서를 클릭합니다. **b.** 연기 요청을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	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. **a.** 목록에서 예외를 요청할 문서를 클릭합니다. **b.** 예외 요청을 클릭합니다. 주: 이 옵션은 문서 범주에 대해 예외가 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.

주: 문서 규칙에 따라 문서에 대한 연기 또는 예외의 경우 문서 에이전트의 승인이 있어야 작업을 종결할 수 있습니다. 승인하려면 문서에서 승인 탭을 클릭하고 승인을 클릭합니다.

7. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 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 탭에서 자동으로 생성됩니다. 새 작업은 할당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.

대출 서비스 케이스에 대한 신용 작업 수행

신용 작업을 수행하여 대출 고객의 신용을 검토하거나 승인합니다. 결과에 따라 요청을 승인하거나 거부할 수 있습니다. 신용 작업은 약정 위반에 대한 작업을 수행할 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

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

이 태스크 정보
대출 서비스 요청에 대해 신용 평가가 필요한 경우 워크플로우는 신용 에이전트에 대한 신용 작업을 자동으로 생성합니다. 작업은 담당 규칙에 따라 신용 운영 팀 또는 신용 에이전트에 할당됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.

2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.

3. 목록 탭의 신용 작업에서 작업 목록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
- 모든 신용 평가 작업에 대해 모두를 클릭합니다.

4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 핵심 은행 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 모든 코멘트를 입력합니다.
7. 승인을 클릭하여 요청을 승인하거나 거부를 클릭하여 거부합니다.

> 주: 신용 작업으로 약정을 업데이트할 수 있도록 하려면 닫기를 클릭합니다.

결과

- 크레딧 작업이 완료 종결 상태로 전환됩니다.
- 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업은 연결된 케이스의 작업 탭에서 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 계정을 업데이트하거나, 대출 서비스 요청이 이행될 때 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 결합해야 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 탐감 워크플로우
- 개인 대출 운영을 위한 대출 연기 워크플로우

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 수행하려는 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 핵심 은행 시스템에서 대출 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 대출 작업을 사용하여 대출 요청을 승인할 때 검토를 완료하는 데 필요한 정보가 필요하면 정보 요청을 클릭하십시오.

6. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
7. 대출 작업을 닫습니다.

대출 작업	작업
대출 서비스 요청 승인용	승인을 클릭하여 요청을 승인하거나 거부를 클릭하여 거부합니다.
대출 계정 업데이트용	닫기를 클릭합니다.
대출금 지급용	닫기를 클릭합니다.

결과

- 대출 작업이 완료 종결 상태로 이동하고 관련 대출 케이스가 다음 단계로 이동합니다.
- 대출 작업이 대출 서비스 요청을 승인하기 위한 경우 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업이 관련 케이스의 작업 탭에 자동으로 생성됩니다. 새 작업은 담당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.
- 대출 작업이 대출 계좌를 업데이트하거나 대출금을 지급하는 경우 관련 대출 케이스가 완료 종결 스테이지로 이동합니다.

Financial Services Loan Operations에 대한 분석 및 보고

Financial Services Loan Operations 에는 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드에서 Performance Analytics 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

다음에 사용할 수 있는 대시보드는 다음과 같습니다.Financial Services Loan Operations

- 기업 대출 운영 대시보드
- 개인 대출 운영 대시보드

Financial Services Loan Operations 참조

애플리케이션과 Financial Services Personal Loan Operations 애플리케이션을 설치할 Financial Services Business Loan Operations 때 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 알아봅니다.

Financial Services Business Loan Operations와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션 설치 Financial Services Business Loan Operations 시 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인과 스토어 애플리케이션이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [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 서비스 요청에 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 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 문서 프로세서과(와) 통합 문서를 참조하십시오.
Playbooks for 고객 서비스 관리	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북 을 참조하십시오.

설치되는 역할

이러한 역할은 기업 대출 운영에 해당합니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
대출 관리자 [sn_bom_loan_b2b.admin]	다음을 수행할 수 있는 비즈니스 대출에 대한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다. • 대출 운영 애플리케이션 구성 • 대출 서비스 정의 생성 및 수정 • 대출 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 보유합니다. • 대출 운영 역할 부여 • 대출 케이스 및 작업 삭제	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_loan_b2b.agent • sn_bom_loan_b2b.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	주: 애플리케이션이 설치될 때 Financial Services Business Loan Operations sn_bom.admin 역할에는 sn_bom_loan_b2b.admin 역할이 포함됩니다.	
대출 에이전트 〔sn_bom_loan_b2b.에이전트〕	• 대출 케이스의 전체 상태 보기 • 대출 요청을 이행하기 위해 대출 케이스 및 작업을 처리합니다.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.line_of_credit_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
대출 기고자 〔sn_bom_loan_b2b.기여자〕	• 대출 서비스 요청 제출 • 대출 서비스 케이스의 상태 보기 • 대출 케이스를 처리하고 시작 및 검토 단계까지 대출 케이스가 관리하는 계정에 대한 인바운드 문서를 수집합니다. **중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.뷰어 • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_ • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
대출 에이전트 커넥터 [sn_bom_loan_b2b.agent_connector]	• 대출 서비스 요청 제출 • 대출 케이스 및 작업을 수행하여 자신이 관리하는 계정에 대한 대출 요청을 이행합니다.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.account_data_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
대출 관리자 〔sn_bom_loan_b2b.관리자〕	• 비즈니스 대출 운영 대시보드 보기 • 비즈니스 대출 운영 프로세스에 사용 프로세스 최적화	• sn_bom_loan_b2b.agent • pa_viewer
대출 뷰어 〔sn_bom_loan_b2b.뷰어〕	대출 케이스 및 관련 데이터 보기	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.line_of_credit_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

설치되는 테이블

이 테이블은 기업 대출 운영에 해당합니다.

테이블	설명
대출 기반 [sn_bom_loan_base]	대출 서비스 케이스 테이블은 대출 기반 테이블을 확장합니다. 대출 기반 테이블은 케이스〔sn_customerservice_case〕테이블을 확장합니다.
대출 서비스 케이스 [sn_bom_loan_service]	모든 비즈니스 대출 서비스 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 대출 기반〔sn_bom_loan_base〕테이블을 확장합니다.
대출 작업 [sn_bom_loan_task]	모든 비즈니스 대출 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업〔sn_bom_task〕테이블을 확장합니다.

Financial Services Personal Loan Operations와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션 설치 Financial Services Personal Loan Operations 시 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인과 스토어 애플리케이션이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

플러그인	설명
고객 서비스 [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 서비스 요청에 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 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 문서 프로세서과(와) 통합 문서를 참조하십시오.
Playbooks for 고객 서비스 관리	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북 을 참조하십시오.

설치되는 역할

이러한 역할은 개인 대출 운영에 해당합니다.

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
대출 관리자 [sn_bom_loan.b2c_admin]	다음을 수행할 수 있는 개인 대출에 대한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다. • 대출 운영 역할 부여 • 대출 케이스 및 작업 삭제 • 대출 운영 애플리케이션 구성 • 대출 서비스 정의 생성 및 수정 • 대출 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 보유합니다.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_loan.b2c_agent • sn_bom_loan.b2c_manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	주: 애플리케이션이 설치될 때 Financial Services Personal Loan Operations sn_bom.admin 역할에는 sn_bom_loan.b2c_admin 역할이 포함됩니다.	
대출 에이전트 [sn_bom_loan.b2c_agent]	• 대출 케이스의 전체 상태 보기 • 대출 케이스 및 작업에 대한 작업	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
대출 기고자 〔sn_bom_loan.기여자〕	• 대출 서비스 요청 제출 • 대출 서비스 케이스의 상태 보기 • 대출 케이스를 처리하고 시작 및 검토 단계까지 대출 케이스가 관리하는 소비자 계정에 대한 인바운드 문서를 수집합니다. **중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.뷰어 • sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_ • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
대출 에이전트 커넥터 [sn_bom_loan_b2c.agent_connector]	• 대출 서비스 요청 제출 • 대출 케이스 및 작업을 처리하여 자신이 관리하는 소비자 계정에 대한 대출 요청을 이행합니다.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_ • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
대출 관리자 [sn_bom_loan.b2c_manager]	• 개인 대출 운영 대시보드 보기 • 개인 대출 운영 프로세스에 사용 프로세스 최적화	• sn_bom_loan.b2c_agent • pa_viewer
대출 뷰어 [sn_bom_loan.b2c_viewer]	대출 케이스 및 관련 데이터 보기	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

설치되는 테이블

이 테이블은 개인 대출 운영에 해당합니다.

테이블	설명
대출 기반 [sn_bom_loan_base]	대출 서비스 케이스 테이블은 대출 기반 테이블을 확장합니다. 대출 기반 테이블은 케이스 〔sn_customerservice_case〕 테이블을 확장합니다.
대출 서비스 케이스 [sn_bom_loan_service]	모든 개인 대출 서비스 케이스를 보관합니다. 이 테이블은 대출 기반 〔sn_bom_loan_base〕 테이블을 확장합니다.
대출 작업 [sn_bom_loan_task]	모든 개인 대출 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 〔sn_bom_task〕 테이블을 확장합니다.

도메인 분리 및 **Financial Services Loan Operations**

도메인 분리는 Financial Services Loan Operations 애플리케이션에 대해 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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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, 캐시키, 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(CSM)을 고객 서비스 관리 기반으로 구축되며 많은 CSM 테이블을 사용합니다. 주요 참조 테이블은 소비자, 계정 및 연락처와 같은 고객 테이블입니다. 이러한 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

Financial Services Payment Operations

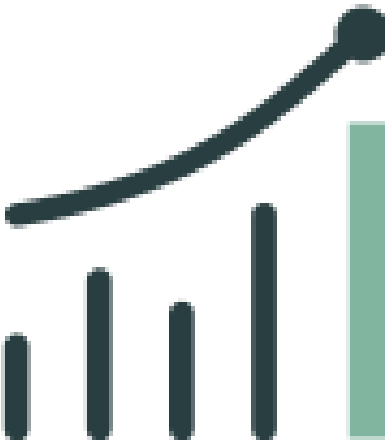
ServiceNow# Financial Services Payment Operations를 사용하면 금융 기관의 프런트, 미들 및 백오피스에서 지불 운영을 간소화하고 자동화하며 미래에 대비할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 개인 및 비즈니스 지불 문의, 클레임 및 차변을 모두 지원합니다.

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	구성	지불 문의 관리
		
고객, 지점 작업자 및 문의 에이전트가 결제 작업을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.	Financial Services Payment Operations 항목을 구성합니다.	고객 및 외부 공급업체 은행으로부터 받은 지불 문의 요청을 제출하고 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.	미리 구성된 대시보드를 통해 작업을 조정하고 프로세스를 개선합니다.	역할, 테이블, 속성, 플러그인 및 설치된 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

Financial Services Payment Operations 탐색

애플리케이션을 사용하여 ServiceNow# Financial Services Payment Operations 금융 기관에 대한 지불 문의, 클레임 및 인출 승인에 대한 요청을 생성하고 관리할 수 있습니다.

다음 기능을 통해 금융 기관의 미들 오피스 및 백오피스 결제 운영을 혁신하십시오.

지불 문의

이 애플리케이션을 사용하면 다음과 같은 유형의 지불 문의를 생성할 수 있습니다.

- 수취인 미수령 주장(BCNR): 고객이 지불금을 보냈지만 수취인은 돈을 받지 못했다고 주장합니다. 이러한 문의는 내부 또는 외부일 수 있습니다.
- PiE(Payment in Error): 고객이 결제 금액을 보낼 때 실수를 하여 금액을 찾으려고 합니다.

지불 클레임 및 차변 승인

이 애플리케이션을 사용하면 다음과 같은 유형의 클레임을 생성할 수 있습니다.

- 내부 클레임: 클레임은 문의 또는 프론트 오피스 직원(지점 또는 콜센터)을 통해 은행 고객으로부터 발생합니다. 내부 청구의 경우 환불은 은행에서 내부적으로 올 수 있습니다 – 고객이나 은행 자체 또는 외부 제3자 은행에서.
- 외부 클레임: 클레임이 제3자 은행에서 제기되었습니다. 외부 청구의 경우 환불은 항상 은행 내부, 즉 고객 또는 은행 자체에서 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 결제 서비스에 들어오는 문의 및 클레임과 같은 결제 작업을 수행하는 금융 기관의 은행 미들 또는 백오피스에 있는 에이전트입니다.
  - 문의 에이전트
  - 클레임 에이전트
- 최종 사용자: 지불 요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 고객 및 지사 직원(또는 콜 센터 에이전트)입니다.

지불 대시보드

미리 구성된 대시보드에서 실행 가능한 데이터 시각화를 사용하여 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화할 수 있습니다. 자세한 내용은 지불 운영 대시보드 문서를 참조하십시오.

Financial Services Payment Operations 설치

Financial Services Payment Operations 관리자 역할이 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: 관리자

이 태스크 정보

애플리케이션을 설치하면 Financial Services Payment Operations 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 Financial Services Payment Operations 애플리케이션을 찾습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 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 정보 를 참조하십시오.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
6. 설치를 선택합니다.

관련 정보

플러그인 목록(Zurich)

Financial Services Payment Operations 구성

애플리케이션과 함께 Financial Services Payment Operations 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 필요한 경우 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 거래 데이터를 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
서비스 정의 구성	지불 서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다.
기록 생성자 구성	요청 양식을 정의하는 기록 생성자를 만들거나 수정합니다.
새 플로우 편집 또는 생성	를 사용하여 새 플로우를플로우 디자이너편집하거나 새로 만듭니다.
인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기 수정	인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기를 수정하여 지불 요청 유형을 구성합니다.
서비스 수준 계약(SLA) 구성	설치된 SLA를 구성하여 지불 서비스 케이스 및 작업에 대한 SLA 타이밍을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 에이전트에 라우팅합니다.
속성 구성	지불 운영을 위한 속성을 구성합니다.

Financial Services Payment Operations 사용

지점 작업자와 에이전트가 애플리케이션을 사용하여 Financial Services Payment Operations 지불 문의 요청, 클레임 및 인출 승인을 제출하고 관리하는 방법을 알아봅니다.

작업 공간

기고자 및 백오피스 에이전트는 개인화 작업 공간 를 사용하여 지불 케이스의 모든 측면을 처리합니다. 에이전트는 Workspace를 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 지불 운영 사용자

사용자	설명
지불 기고자	지불 문의 및 클레임 케이스를 생성하고 추적합니다.
클레임 에이전트	클레임 케이스, 차변 승인 및 클레임 작업을 생성하고 작업합니다.
클레임 에이전트 커넥터	이들이 관리하는 계정에 대한 클레임 케이스, 차변 승인 및 클레임 작업을 생성하고 작업합니다.
문의 에이전트	지불 문의 케이스 및 문의 작업을 생성하고 작업합니다.
문의 에이전트 커넥터	자신이 관리하는 계정에 대한 지불 문의 케이스 및 문의 작업을 생성하고 작업합니다.
지불 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 결제 작업 공간을 구성합니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.

자동화된 워크플로우

지불 케이스에 대해 미리 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다 Financial Services Payment Operations .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 결제 서비스를 요청하면 결제 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하며, 할당 규칙은 이러한 작업을 클레임 에이전트 및 문의 에이전트와 같은 적절한 백오피스 에이전트로 라우팅합니다. 에이전트는 이러한 작업을 수행하여 지불 문의 및 클레임 요청을 이행합니다.

자세한 내용은 Financial Services Payment Operations 워크플로우 예시 문서를 참조하십시오.

케이스 **Playbook**

케이스 플레이북을 사용하여 지불 기고자 및 에이전트는 케이스 및 작업을 검토하고 작업합니다. 플레이북은 케이스가 로깅된 시간부터 최종 해결 및 고객과의 커뮤니케이션까지 케이스 처리 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기를 제공합니다.

대시보드

퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀 및 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 제공합니다. 사전 구성된 보고서와 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

Financial Services Payment Operations 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 해결할 수 있습니다.

다음 워크플로우 예제는 애플리케이션이 결제 문의, 조사, 클레임 해결은 물론 외부 결제를 위해 다른 금융 기관과의 통신을 용이하게 하는 방법을 보여줍니다.

Payment Operations에서 지불 문의, 클레임 해결 등을 용이하게 하는 방법을 보여주는 인포그래픽

1. 케이스 시작

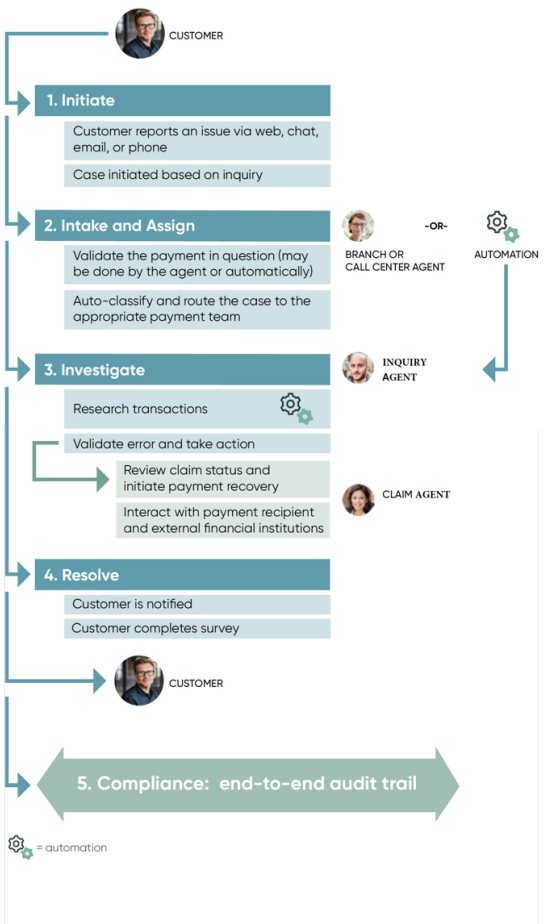
   고객은 계정에 로그인하거나 이메일, 전화 또는 채팅을 통해 케이스를 시작하여 결제 오류 또는 누락된 결제를 보고할 수 있습니다. 이 케이스는 문제 시작부터 해결까지 모든 연락처(모바일, 웹 및 전화), 작업 및 수행된 작업에 대한 디지털화된 단일 참여 시스템을 제공합니다.

2. 접수 및 할당

   케이스가 시작되면 트랜잭션 및 고객에 대한 정보를 확인하고 문의를 적절한 미들 오피스 및 백오피스 결제 팀으로 라우팅하는 워크플로우가 자동으로 또는 에이전트에 의해 트리거됩니다.

3. 조사

   문의 에이전트는 시스템 전반에 걸쳐 조사를 수행할 필요 없이 참여 시스템 내에서 고객 세부 정보 또는 지불 세부 정보를 검토하고 청구가 취소될 수 있는 경우 조치를 취할 수 있습니다. 클레임 에이전트는 지불 수신자 및/또는 외부 금융 기관과의 모든 상호 작용을 관리할 수 있습니다. 케이스에서 작업과



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Operations에서 지불 문의, 클레임 해결 등을 용이하게 하는 방법을 보여주는 인포그래픽

상태가 추적되며, 자금 회수 및 시정 조치를 시도하기 위해 알림이 자동으로 전송됩니다.

4. 해결

   고객에게 연락하여 문제가 해결되었음을 알리고 만족도 설문 조사를 실시합니다.

5. 감사 추적 제공

   모든 데이터와 타임라인이 케이스에 캡처되므로 규정 준수 요구 사항을 지원하기 위해 보고서나 감사에 필요할 때 해당 정보를 수동으로 끌어올 필요가 없습니다.

워크플로우의 각 작업에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 결제 문의 관리
- 지불 클레임 및 차변 승인 관리

결제 문의 관리

애플리케이션의 지불 조회 기능을 Financial Services Payment Operations 사용하여 금융 기관의 고객 및 외부 공급업체 은행으로부터 받은 지불 문의 요청을 제출하고 관리할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 개인 및 비즈니스 클레임과 인출을 모두 지원합니다.

미들 오피스와 백오피스의 문의 상담원은 외부 은행뿐만 아니라 고객으로부터의 문의를 받습니다.

- 내부 문의: 이러한 문의는 은행 고객으로부터 옵니다. 지불 수신자는 은행 내부 또는 외부일 수 있으며, 이는 문의 해결 방법을 결정합니다.
- 외부 문의: 이러한 문의는 제3자 은행에서 제공되므로 결제 수신자는 항상 내부 은행입니다.

지불 문의 유형

이 애플리케이션을 사용하면 다음과 같은 유형의 지불 문의를 생성할 수 있습니다.

- 수취인 미수령 주장(BCNR): 고객이 지불금을 보냈지만 수취인은 돈을 받지 못했다고 주장합니다. 이러한 문의는 내부 또는 외부일 수 있습니다.
- PiE(Payment in Error): 고객이 결제 금액을 보낼 때 실수를 하여 금액을 찾으려고 합니다.

결제 문의를 시작하는 방법

내부 문의

수취인 클레임 비영수증 - 내부 및 오류로 인한 지불과 같은 내부 문의의 경우:

- 브랜치 작업자와 콜 센터 상담원은 고객을 대신하여 상호작용 기록 및 서비스 카탈로그에서 이러한 요청을 생성할 수 있습니다.
- 비즈니스 고객과 소비자는 각각 카탈로그 항목을 선택하고 양식을 작성하여 제출하여 고객 서비스 포털과 소비자 서비스 포털에서 이러한 요청을 생성할 수 있습니다.

외부 질의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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 생성된 후에는 담당 규칙을 사용하여 할당 그룹 또는 문의 에이전트에 할당됩니다. 문의 에이전트는 케이스 조사, 수신자 은행에 정보를 요청하기 위한 이메일 전송, 케이스에 대한 솔루션 제안 등의 다음 단계를 처리합니다.

일부 내부 문의로 인해 클레임이 생성될 수도 있습니다.

외부 문의에 대한 지불 문의 케이스 생성

문의 에이전트는 외부 공급업체 은행에서 받은 외부 문의에 대한 문의 케이스를 만들 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_payment.inquiry_agent 또는 sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

이 태스크 정보
외부 문의는 제3자 은행에서 제공하는 문의로, 결제 수신자가 항상 내부임을 의미합니다.

주: 문의와 수신자가 모두 외부인 경우는 결코 있을 수 없습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 **Payment Inquiry** Cases(지불 문의 케이스)에서 All(모두)을 클릭합니다.
4. 새로 만들기를 클릭합니다.
5. 새 지불 문의 케이스 대화 상자의 목록에서 수취인 클레임 비영수증 - 외부 를 선택합니다.
6. 생성을 클릭합니다.
7. 양식에서 필수 필드 및 보낸 은행에서 받은 요청과 관련된 기타 정보를 입력합니다.
   지불 문의 케이스 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 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 담당 규칙을 기반으로 합니다.

다음에 수행할 작업

- 문의 에이전트는 케이스가 사용자에게 할당되지 않은 경우 케이스를 자신에게 할당하고 조사를 시작할 수 있습니다. 지불 문의 케이스 작업에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 지불 문의 케이스 조사.
- 케이스를 다른 문의 에이전트에게 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 지불 문의 케이스 할당 문서를 참조하십시오.

내부 문의에 대한 지불 문의 요청 제출

프런트 오피스 작업자(지점 직원 또는 콜 센터 에이전트)는 고객을 대신하여 지불 문의 요청을 제출할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.requestor

이 태스크 정보
비즈니스 고객과 소비자는 서비스 카탈로그 항목을 선택하고 필요한 양식을 작성한 다음 해당 양식을 제출하여 고객 서비스 포털 및 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 지불 문의 요청을 만들 수 있습니다.

주: 소비자 서비스 포털을 사용하려면 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.customer-portal)을 활성화합니다.

브랜치 작업자와 고객은 수취인 클레임 비영수증 - 내부 및 오류로 인한 지불과 같은 내부 지불 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 기록에서 지불 문의 요청	**a.** 목록 탭의 고객 아래에서 고객을 클릭합니다. **b.** 필요한 고객 기록을 엽니다.
비즈니스 계정 기록의 지불 문의 요청	**a.** 목록 탭의 고객 아래에서 계정을 클릭합니다. **b.** 지불 문의를 생성할 계정을 클릭합니다.
상호작용 기록의 지불 문의 요청	**a.** 목록 탭의 상호 작용 아래에서 내 상호 작용을 클릭합니다. **b.** 고객에 대해 필요한 상호작용 기록을 엽니다. 인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오.

4. 결제 요청 생성을 클릭합니다.
5. 카탈로그 목록에서 은행 서비스를 선택합니다.
6. 카테고리에서 결제 서비스를 클릭합니다.
7. 요청을 제출할 지불 문의 항목을 클릭합니다.
   - 수취인이 지급을 받지 못한 경우 요청을 제출하려면 수취인 미수령 청구를 클릭합니다.
   - 결제 중 오류가 발생했을 때 요청을 제출하려면 오류로 결제하기를 클릭합니다.
8. 요청과 관련된 필요한 정보를 입력합니다.

   주: 각 지불 문의 요청 양식에는 지불 문의 서비스를 기반으로 하는 다른 필드 집합이 있습니다.

9. 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 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 지불 문의 케이스를 열고 상세 정보를 봅니다. 문의 에이전트가 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 추가 정보를 설명 필드에 추가할 수도 있습니다.
- 문의 에이전트가 지불 문의 케이스 조사를 시작할 수 있습니다.

지불 문의 케이스 할당

사용자 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 문의 케이스가 지불 문의 부서의 할당 그룹 또는 사용자에게 자동으로 할당됩니다. 구성된 담당 규칙을 기반으로 할당됩니다. 케이스가 할당 그룹에 할당된 경우 그룹의 모든 구성원이 직접 케이스를 분류하거나 그룹의 다른 구성원에게 할당할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 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 에이전트에 할당됩니다. 에이전트도 에이전트 할당 그룹에 속하는 경우 그룹의 이름이 할당 그룹 필드에 나타납니다.

지불 문의 케이스 조사

케이스에 대한 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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 지불 문의 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 클릭합니다.
- 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.

4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   - 다른 사람이 할당한 케이스를 작업하려면 수용을 클릭합니다.
   - 아직 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
   케이스는 진행 중 상태로 업데이트됩니다.

   지불 문의 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 문서를 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 유형에 따라 은행 목록이 표시됩니다.
7. 옵션: 수신자 은행에 정보를 요청하려면 추가 의견 필드에 요청 의견을 추가하고 요청 정보를 클릭합니다.
   케이스의 상태가 정보 대기 중으로 업데이트됩니다.
   수취인 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 새로 만들기를 클릭하여 문의 작업을 생성합니다.
9. 케이스와 연관된 조회 작업이 있는 경우 조회 작업을 진행 하여 종결 상태로 이동합니다.
10. 수신자 은행에서 필요한 정보를 받은 후 받은 정보에 따라 케이스의 필요한 필드를 업데이트하고 케이스의 상태를 진행 중으로 변경합니다.
11. 조사 결과 유효한 클레임인 것으로 확인되면 유효한 클레임 을 선택하고 문의에 대한 클레임을 생성합니다.

    주: 내부 지불 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 완료한 경우 케이스에 대한 해결 방법을 제안 하여 해결합니다.

조회 작업에 대한 작업

지불 문의 작업을 수행하여 수신자 은행에 문의 케이스와 관련된 추가 정보를 요청합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_payment.inquiry_agent 또는 sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

이 태스크 정보
수취인 클레임 비영수증 - 외부 수신자가 있는 내부 케이스에 대한 조회 작업이 자동으로 생성되고 케이스를 담당하는 문의 에이전트에게 할당됩니다. 그러나 내부 후속 조치의 경우 모든 유형의 문의에 대한 임시 문의 작업을 생성할 수도 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 지불 문의 케이스 또는 문의 작업 목록에서 문의 작업을 엽니다.

옵션	단계
지불 문의 케이스에서	**a.** 목록 탭의 **Payment Inquiry Cases**(지불 문의 케이스)에서 **Assigned to me**(나에게 할당됨)를 클릭합니다. **b.** 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다. **c.** 케이스에서 문의 작업 탭을 클릭하고 문의 작업을 클릭합니다.
문의 작업 목록에서	**a.** 목록 탭의 문의 작업에서나에게 할당을 클릭합니다. **b.** 목록에서 열려는 작업을 클릭합니다.

4. 상태 필드에서 작업 상태를 진행 중으로 변경하고 수신자 은행에 케이스에 필요한 정보를 요청하는 이메일을 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 수신하고 문의 작업을 종결한 후에는 받은 정보에 따라 연결된 문의 케이스를 업데이트합니다.
- 관련 케이스의 상태를 진행 중 으로 변경하고 케이스를 처리하여 해결합니다.

> 주: *sn_bom_payment.inquiry_task_folow_up_interval_in_days* 지불 속성에 언급된 일수 내에 문의 케이스가 해결 또는 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 밝혀지면 내부 지불 문의 케이스에 대한 클레임을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_payment.inquiry_agent 또는 sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

이 태스크 정보
케이스를 유효한 클레임 으로 설정하고 문의에 대한 클레임을 생성합니다.

케이스를 유효한 클레임으로 설정하고 수취인 클레임 비영수증 - 내부 및 오류로 인한 지불과 같은 내부 지불 문의 케이스인 경우에만 클레임을 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **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. 결제 처리 업체 필드에서 결제 처리 업체를 선택합니다.
   c. 트랜잭션 **ID** 필드에 트랜잭션 ID를 입력합니다.
   d. 추가 의견 필드에 의견을 입력합니다.
   e. 업데이트를 클릭합니다.
6. 추가 의견 필드에 클레임에 대한 의견을 입력하고 클레임 생성을 클릭합니다.

결과

- 지불 문의 케이스에 대한 클레임 케이스가 생성된 후 구성된 담당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 클레임 에이전트에게 할당됩니다. 지불 문의는 이제 클레임 케이스를 통해 추적됩니다.

  케이스 생성 메시지의 링크를 클릭하여 케이스 상세 정보를 볼 수 있습니다. 클레임에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 지불 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 요청이 클레임 케이스를 통해 추적되므로 연결된 문의 케이스를 종결할 수 있습니다. 자세한 내용은 지불 문의 케이스 닫기 문서를 참조하십시오.

문의 케이스에 대한 솔루션 제안

케이스를 해결할 수 있도록 방금 완료한 문의 케이스의 조사 결과를 기반으로 솔루션을 제안합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_payment.inquiry_agent 또는 sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 **Payment Inquiry** Cases(지불 문의 케이스)에서 **Assigned to** me(나에게 할당됨)를 클릭합니다.
4. 목록에서 해결하려는 케이스를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 케이스의 상태가 진행 중이 아닌 경우 상태 필드에서 상태를 진행 중으로 변경합니다.
6. 해결 코드 필드에서 받은 정보에 따라 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.
- 고객에 대한 Customer 또는 Consumer Service Portal이 있는 경우 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 대해 고객으로부터 수락을 얻고 문의 케이스를 종결합니다.

고객이 제안된 솔루션을 거부하는 경우 케이스를 다시 열림 상태로 이동합니다. 고객이 Customer 또는 소비자 서비스 포털에서 제안된 솔루션을 거부한 경우 케이스의 상태가 자동으로 미결로 업데이트됩니다.

지불 문의 케이스 닫기

문의 케이스에 대한 클레임 케이스를 생성하거나 고객이 제안된 솔루션을 수락한 후 케이스를 종결합니다.

시작하기 전에
문의 케이스가 유효한 클레임으로 설정된 경우 이에 대한 클레임 케이스를 생성 했는지 확인합니다.

케이스에 대한 다른 솔루션을 제안한 경우 고객이 제안된 솔루션을 수락했는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_bom_payment.inquiry_agent 또는 sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

이 태스크 정보
고객에 대한 Customer 또는 Consumer Service Portal이 있는 경우 포털에서 제안된 솔루션에 대한 알림을 받게 되며, 여기에서 케이스에 대해 제안된 솔루션을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 고객이 에이전트가 제안한 솔루션을 수락하면 케이스 상태가 자동으로 종결됨으로 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. 목록 탭의 **Payment Inquiry** Cases(지불 문의 케이스)에서 **Assigned to** me(나에게 할당됨)를 클릭합니다.
4. 목록에서 종결하려는 케이스를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 클레임을 생성한 후 문의 케이스를 종결할 계획이라면 해결 필드를 채웁니다.
   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.

지불 클레임 및 차변 승인 관리

애플리케이션의 지불 클레임 기능을 Financial Services Payment Operations 사용하여 금융 기관에 대한 지불 클레임 및 인출 승인을 제출하고 관리할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 개인 및 비즈니스 클레임과 인출을 모두 지원합니다.

클레임 유형

내부 클레임

이 클레임은 문의 또는 금융 기관의 프론트 오피스(지점 또는 콜센터)에 있는 직원을 통해 은행 고객으로부터 제기됩니다. 청구 대리인이 청구를 해결하기 전에 대리인은 환급을 받을 수 있는 곳을 알아야 합니다. 내부 클레임의 경우 환불 유형은 외부 또는 내부일 수 있습니다.

- 외부 환급 유형은 환급이 외부 공급업체 은행에서 온 것임을 나타냅니다.
- 내부 환불 유형은 환불이 은행의 누군가로부터 온 것임을 나타냅니다. 이 경우 차변 승인이 필요할 수 있습니다.

외부 클레임

이 클레임은 제3자 은행에서 제기되었습니다. 외부 클레임의 경우 환불 유형은 항상 내부이며, 이는 환불이 고객 또는 은행 자체에 의해 내부적으로 은행에서 이루어진다는 것을 의미합니다. 이 경우 차변 승인이 필요할 수 있습니다.

지불 클레임을 시작하는 방법

내부 클레임

내부 클레임은 다음과 같은 방법으로 시작할 수 있습니다.

- 문의 에이전트는 문의 케이스가 유효한 클레임으로 결정되면 고객을 대신하여 클레임을 만들 수 있습니다. 이는 은행이 고객이 환불을 받을 자격이 있다고 믿는다는 것을 의미합니다.
- 브랜치 작업자와 콜 센터 상담원은 고객을 대신하여 상호작용 기록 및 서비스 카탈로그에서 이러한 요청을 생성할 수 있습니다.
- 비즈니스 고객과 소비자는 각각 고객 서비스 포털과 소비자 서비스 포털에서 카탈로그 항목을 선택하고 양식을 작성한 다음 양식을 제출하여 이러한 요청을 만들 수 있습니다.

외부 클레임

클레임 에이전트는 외부 공급업체 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 클레임에 대한 케이스 생성

클레임 에이전트는 외부 공급업체 은행에서 온 환불 요청에 대한 케이스를 만들 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 내부적이므로 은행에서 내부적으로 환불합니다.

이 절차를 통해 내부 클레임에 대한 케이스를 생성할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *## ### ##* 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 클레임에서모두를 클릭하고 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 새 클레임 대화 상자의 목록에서 외부 를 선택합니다.
5. 생성을 클릭합니다.
6. 양식에서 필수 필드 및 송금인 은행으로부터 받은 클레임과 관련된 기타 정보를 입력합니다. 클레임 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 클레임 케이스에 대한 필드 설명.
7. 저장을 클릭합니다.

결과
클레임에 대한 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 그런 다음 케이스가 지불 클레임 부서의 할당 그룹 또는 클레임 에이전트에 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 담당 규칙을 기반으로 합니다.

다음에 수행할 작업

- 클레임 에이전트는 케이스를 자신에게 할당하고 작업을 시작할 수 있습니다. 자세한 내용은 내부 환불을 포함한 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
Branch 작업자와 고객은 내부 클레임에 대해서만 클레임 요청을 제출할 수 있습니다. 외부 클레임에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 외부 클레임에 대한 케이스 생성.

내부 지불 문의 케이스의 조사에서 유효한 청구로 판명된 경우 조사 대리인이 내부 클레임을 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 지불 문의 케이스에 대한 클레임 생성 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *## ### ##* 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 고객 기록 또는 상호작용 기록에서 클레임을 생성합니다.

옵션	단계
소비자 기록에서 클레임 생성	**a.** 목록 탭의 고객 아래에서 고객을 클릭합니다. **b.** 클레임을 생성할 고객을 클릭합니다.
비즈니스 계정 기록에서 클레임 생성	**a.** 목록 탭의 고객 아래에서 계정을 클릭합니다. **b.** 클레임을 생성할 계정을 클릭합니다.
상호작용 기록에서 클레임 생성	**a.** 목록 탭의 상호 작용 아래에서 내 상호 작용을 클릭합니다. **b.** 클레임을 생성하려는 상호작용 기록을 클릭합니다. 인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오.

4. 결제 요청 생성을 클릭합니다.
5. 카탈로그 목록에서 은행 서비스를 선택합니다.
6. 카테고리에서 결제 서비스를 클릭합니다.
7. 클레임 – 내부 고객을 클릭합니다.
8. 요청과 관련된 정보를 입력합니다.
9. 제출을 클릭합니다.

결과

- 클레임에 대한 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 그런 다음 케이스가 지불 클레임 부서의 할당 그룹 또는 클레임 에이전트에 할당됩니다. 케이스가 할당되는 할당 그룹 또는 사용자는 담당 규칙을 기반으로 합니다.
- 고객은 요청 제출에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

다음에 수행할 작업

- 세부 정보 보기를 클릭하여 클레임을 열고 세부 정보를 봅니다. 클레임 에이전트가 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 추가 정보를 설명 필드에 추가할 수도 있습니다.
- 클레임 에이전트가 클레임에 대한 작업을 시작할 수 있습니다.

지불 클레임 할당

귀하 또는 다른 에이전트가 케이스 작업을 시작할 수 있도록 지불 클레임에 대한 케이스를 본인 또는 다른 클레임 에이전트에게 할당합니다.

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 케이스가 지불 클레임 부서의 할당 그룹 또는 사용자에게 자동으로 할당됩니다. 구성된 담당 규칙을 기반으로 할당됩니다. 케이스가 할당 그룹에 할당된 경우 그룹의 모든 구성원이 직접 케이스를 분류하거나 그룹의 다른 구성원에게 할당할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 클레임 아래에서 모두를 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 그룹의 이름이 할당 그룹 필드에 나타납니다.

외부 환불을 포함한 클레임 처리

내부 클레임에 대해 작업하여 유효한지 여부와 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
내부 클레임의 경우 환불 유형은 외부 또는 내부일 수 있습니다.

- 외부 환급 유형은 환급이 외부 공급업체 은행에서 온 것임을 나타냅니다.
- 내부 환불 유형은 고객 또는 은행 자체와 같이 은행에서 내부적으로 환불이 이루어지는 것을 나타냅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 클레임에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   - 다른 사람이 할당한 케이스를 작업하려면 수용을 클릭합니다.
   - 아직 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다. 케이스는 진행 중 상태로 업데이트됩니다.
5. 클레임 유형 필드에서 클레임 유형이 내부로 설정되어 있는지 확인합니다.
6. 환불 유형 필드에서 외부를 선택합니다.
7. 외부 공급업체 은행에 환불을 요청합니다.

   a. 다음 필드에 클레임 상세 정보를 입력합니다.
      - 오류 유형
      - 오류 범주
      - 오류 하위 범주

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 요청된 처리
- 클레임 은행
- 트랜잭션 ID
- 환불 은행

클레임 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 클레임 케이스에 대한 필드 설명.

b. 상태 필드에서 케이스의 상태를 환불 대기 중으로 변경하고 업데이트를 클릭합니다.

클레임 작업이 자동으로 생성되고 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 수행하여 환불 은행에 대한 후속 조치를 취하고 종결 상태로 이동합니다.

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. 환불 완료에 대해 클레임 고객으로부터 승인을 받고 닫기 를 클릭하여 클레임을 완료합니다. 자세한 내용은 클레임 케이스 종결 문서를 참조하십시오.

결과

고객은 클레임 진행 상황에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

외부 환불을 위한 클레임 작업 수행

클레임 작업을 사용하여 외부 공급업체 은행에 클레임 환불을 후속 조치합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_bom_payment.claim_agent 또는 sn_bom_payment.claim_agent_connector

이 태스크 정보

클레임 작업은 외부 환불이 포함된 클레임에 대해 자동으로 생성되며 케이스를 담당하는 클레임 에이전트에게 할당됩니다. 그러나 내부 후속 조치의 경우 모든 유형의 클레임에 대한 임시 클레임 작업을 생성할 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.** 목록 탭의 클레임에서나에게 할당을 클릭합니다. **b.** 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다. **c.** 이 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. **b.** 목록에서 열려는 작업을 클릭합니다.

4. 상태 필드에서 작업의 상태를 진행 중으로 변경하고 환불 은행에 이메일을 보내 클레임의 환불 상태에 대한 후속 조치를 취합니다.
5. 옵션: 이메일 또는 기타 상호작용을 통해 환불 은행으로부터 정보를 받은 경우 해당 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* 지불 속성에 언급된 일수 내에 클레임이 종결되지 않으면 시스템은 클레임에 대한 또 다른 후속 클레임 작업을 생성합니다.

내부 환불을 포함한 클레임 처리

클레임을 처리하여 유효한지 여부와 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 같은 은행에서 내부적으로 이루어져야 함을 나타냅니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 *## ### ##* 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 클레임에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 경우에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 다른 사람이 할당한 케이스를 작업하려면 수용을 클릭합니다.
- 아직 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
  케이스는 진행 중 상태로 업데이트됩니다.

클레임 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 클레임 케이스에 대한 필드 설명.

5. 클레임 유형 필드에서 클레임 유형을 검토합니다.
6. 환불 유형 필드에서 내부를 선택합니다.

   주: 외부 공급업체 은행에서 제공하는 외부 클레임 유형의 경우 환불 유형은 기본적으로 내부로 설정됩니다.

7. 은행 또는 고객으로부터 환불을 받으려면 필요한 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 새로 만들기를 클릭하여 클레임 작업을 생성합니다.
   자세한 내용은 클레임 작업 수행을 참조하세요.
9. 차변 승인 케이스를 처리 하여 환불을 완료합니다.
   - 클레임 케이스의 상태가 환불 완료로 업데이트됩니다.
   - 클레임의 결과, 결과 메모 및 환불 금액 필드는 차변 승인 케이스에서 업데이트됩니다.
10. 환불 완료에 대해 클레임 고객으로부터 수락을 받고 닫기 를 클릭하여 클레임을 완료합니다.
    자세한 내용은 클레임 케이스 종결 문서를 참조하십시오.

결과
클레임 고객은 클레임 진행 상황에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

다음에 수행할 작업
외부 클레임인 경우 외부 공급업체 은행에 클레임 종결에 대해 업데이트합니다.

내부 환불을 위한 차변 승인 케이스 생성

은행 또는 고객에게 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. 목록 탭의 클레임에서나에게 할당을 클릭합니다.
4. 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다.
5. 클레임 양식에서 다음 필드를 채웁니다.
   - 오류 유형
   - 오류 범주

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 하위 범주
- 요청된 처리
- 클레임 은행
- 트랜잭션 ID
- 환불 은행
- 고객 인출 또는 인출 계좌
- 차변 금융 계좌
- 수신 거래

클레임 양식 필드 설명에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 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 고객 또는 소비자 서비스 포털이 있는 경우 고객은 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

- 여러 금융 계좌에서 환급 금액을 인출해야 하는 경우 인출 지침 탭에서 각 인출 계좌에 대한 지침을 설정합니다.
- 차변 고객 또는 환불 은행에서 차변 수락을 받습니다.
- 환불을 완료하고 이 케이스를 종결하는 데 필요한 대로 차변 승인 케이스 필드를 업데이트합니다. 자세한 내용은 차변 승인 케이스를 처리하여 환불을 완료합니다. 문서를 참조하십시오.
- 직불 고객 또는 은행에서 인출을 거부하는 경우 클레임 케이스를 다시 오픈 상태로 이동합니다. 고객이 Customer 또는 소비자 서비스 포털에서 인출을 거부한 경우 클레임 케이스의 상태가 자동으로 미해결로 업데이트됩니다.

차변 승인 케이스를 처리하여 환불을 완료합니다.

클레임 환불을 완료할 수 있도록 내부 고객 또는 은행과 협력하여 차변 금액을 승인받습니다.

시작하기 전에
차변 고객 또는 환불 은행에서 차변 금액을 승인했는지 확인하십시오.

필요한 역할: sn_bom_payment.claim_agent 또는 sn_bom_payment.claim_agent_connector

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

고객이 사용할 수 있는 고객 또는 소비자 서비스 포털이 있는 경우, 고객은 포털에서 차변 승인 케이스에 대한 알림을 받게 되며, 여기에서 요청된 차변 금액을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 차변 고객이 차변 금액을 수락하면 차변 승인 케이스 상태가 자동으로 종결로 변경됩니다. 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.

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.** 목록 탭의 클레임에서나에게 할당을 클릭합니다. **b.** 목록에서 열려는 클레임 케이스를 클릭합니다. **c.** 클레임 양식의 차변 승인 필드에서 차변 승인 케이스 번호 옆에 있는 정보 아이콘( )을 클릭합니다.
차변 승인 목록에서	**a.** 목록 탭의 차변 승인 아래에서 나에게 할당됨을 클릭합니다. **b.** 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다.

4. 고객의 지침에 따라 여러 금융 계좌에서 총 환불 금액을 부분적으로 인출해야 하는 경우 인출 지침 탭에서 각 인출 계좌에 대한 지침을 설정합니다.
5. 차변 지침 탭에 나열된 각 차변 계좌에 대해 차변 고객 또는 차변 계좌로부터 수락을 받고 환불을 완료합니다.
6. 결과 필드에서 적절한 환불 결과를 선택합니다.
7. 결과 메모 필드에 환불 결과와 관련된 설명을 입력합니다.
8. 닫기를 클릭합니다.

결과

- 차변 승인 케이스가 종결 - 완료 상태로 이동합니다.
- 연결된 클레임 케이스의 상태가 환불 완료로 업데이트됩니다.
- 클레임의 결과, 결과 메모 및 환불 금액 필드는 차변 승인 케이스에서 업데이트됩니다.
- 차변 고객은 차변 완료에 대해 미리 구성된 이메일 알림을 받습니다.

다음에 수행할 작업

필요에 따라 클레임 케이스 필드를 업데이트하고 클레임을 종결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 종결

클레임된 환불 프로세스를 완료했으면 클레임 케이스를 종결하십시오.

시작하기 전에
클레임 고객이 환불 완료에 대한 알림을 수락했는지 확인합니다.

필요한 역할: sn_bom_payment.claim_agent 또는 sn_bom_payment.claim_agent_connector

이 태스크 정보
고객에 대한 Customer 또는 Consumer Service Portal이 있는 경우 포털에서 환불 완료에 대한 알림을 받게 되며 여기에서 해결 방법을 수락하거나 거부할 수 있습니다. 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. 목록 탭의 클레임에서나에게 할당을 클릭합니다.
4. 목록에서 열려는 케이스를 클릭합니다.
5. 실제 처리 필드에서 클레임에 대한 처리 유형을 선택합니다.
6. 닫기를 클릭합니다.

결과
케이스 종결에 대해 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

애플리케이션 설치 Financial Services Payment Operations 시 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인과 스토어 애플리케이션이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

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 Operations와 함께 설치되는 플러그인

플러그인	설명
고객 서비스 [com.sn_customerservice]	애플리케이션에서 애플리케이션으로 테이블을 고객 서비스 관리 확장할 수 있습니다 재무 서비스 운영 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Payment Operations**

스토어 애플리케이션	설명
Financial Services Operations Core	지불 요청에 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 문서를 참조하십시오.

설치되는 역할

Financial Services Payment Operations와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
지불 관리자 [sn_bom_payment.admin]	다음을 수행할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다. • 지급 운영 역할 부여 • 지불 케이스 및 작업 삭제 주: 애플리케이션이 설치될 때 Financial Services Payment Operations sn_bom.admin 역할에는 sn_bom_payment.admin 역할이 포함됩니다.	• sn_bom_payment.inquiry_agent • sn_bom_payment.inquiry_viewe • sn_bom_payment.claim_agent • sn_bom_payment.claim_viewer
클레임 에이전트 〔sn_bom_payment.클레임_에이전트〕	• 클레임 케이스의 전체 상태 보기 • 클레임 케이스 생성 • 클레임 케이스, 차변 승인 및 클레임 작업에 대한 작업 수행 • 기록 상호작용	• sn_bom.계정_뷰어 • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_payment.inquiry_viewe • sn_esm_agent • sn_bom_payment.claim_viewer
지불 기고자 〔sn_bom_payment.기여자〕	• 지불 문의 요청 제출 • 내부 클레임에 대한 지불 클레임 요청 제출 • 지불 문의 및 클레임 케이스의 상태를 봅니다	• sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_payment.inquiry_viewe • sn_customerservice.csm_works • sn_bom.b2b_contributor

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Operations와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	중요사항: 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.deposit_account_viewe • sn_bom_payment.claim_viewer
클레임 에이전트 커넥터 [sn_bom_payment.claim_agent_connector]	• 클레임 케이스 생성 • 자신이 관리하는 계정에 대한 클레임 케이스, 차변 승인 및 클레임 작업을 처리합니다 중요사항: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.뷰어 • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_bom_payment.inquiry_viewe • sn_bom.deposit_account_viewe • sn_bom_payment.claim_viewer
문의 에이전트 커넥터 〔sn_bom_payment.문의_agent_connector〕	• 문의 케이스 생성 • 자신이 관리하는 계정에 대한 지불 문의 케이스 및 문의 작업에 대한 작업 중요사항: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.뷰어 • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_bom_payment.inquiry_viewe • sn_bom.deposit_account_viewe • sn_bom_payment.claim_viewer
클레임 뷰어 [sn_bom_payment.claim_viewer]	클레임 케이스 및 관련 데이터 보기	• sn_bom.계정_뷰어 • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.customer_data_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Operations와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
문의 에이전트 〔sn_bom_payment.문의_에이전트〕	• 지불 문의 케이스의 전체 상태 보기 • 지불 문의 케이스 및 문의 작업에 대한 작업 • 기록 상호작용	• sn_bom.계정_뷰어 • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_payment.inquiry_viewe • sn_esm_agent • sn_bom_payment.claim_viewer
문의 뷰어 〔sn_bom_payment.문의_뷰어〕	문의 케이스 및 관련 데이터 보기	• sn_bom.계정_뷰어 • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.customer_data_viewer
지불 관리자 〔sn_bom_payment.관리자〕	• 지불 운영 대시보드 보기 • 지불 운영 프로세스에 사용 프로세스 최적화	• sn_bom_payment.inquiry_agent • pa_viewer • sn_bom_payment.claim_agent

설치되는 테이블

Financial Services Payment Operations 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
지불 기준 [sn_bom_payment_base]	클레임, 지불 문의 케이스 및 지불 서비스 테이블은 지불 기준 테이블을 확장합니다.
클레임 [sn_bom_payment_claim]	모든 지불 클레임 케이스를 저장합니다.
클레임 작업 [sn_bom_payment_claim_task]	모든 클레임 작업을 저장합니다.
차변 지침 [sn_bom_payment_debit_instruction]	모든 환불에 대한 모든 차변 지침을 저장합니다.
지불 문의 케이스 [sn_bom_payment_inquiry]	모든 지불 문의 케이스를 저장합니다.
문의 작업 [sn_bom_payment_inquiry_task]	모든 지불 문의 작업을 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
수신 거래 [sn_bom_payment_m2m_receiving_transaction]	수신 고객과 계정이 받은 모든 금융 거래를 저장합니다.
보낸 사람 거래 [sn_bom_payment_m2m_sender_transaction]	보낸 고객이 보낸 모든 금융 거래(예금)를 저장합니다.
결제 서비스 [sn_bom_payment_service]	차변 승인을 위한 모든 결제 서비스 케이스를 저장합니다.

Financial Services Payment Operations 앱과 함께 설치되는 속성

와 함께 Financial Services Payment Operations사용할 수 있는 속성을 사용자 지정합니다.

주: 시스템 속성 〔sys_properties〕 테이블을 열려면 탐색 필터에 sys_properties.list를 입력합니다.

다음으로 이동하여 지불 운영 속성에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 지불 운영 〉 관리 〉 속성.

Financial Services Payment Operations의 속성

속성	설명
후속 클레임 작업을 생성할 때까지 대기하는 일 수 sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days	시스템은 클레임 케이스가 이 속성에 언급된 일수 내에 종결되지 않으면 클레임에 대한 후속 클레임 작업을 생성합니다. • 유형: 정수 • 기본값: 16 • 위치: 모두 〉 지불 운영 〉 관리 〉 속성 • 자세히 알아보기: 외부 환불을 위한 클레임 작업 수행
후속 쿼리 작업을 생성할 때까지 대기하는 일 수 sn_bom_payment.inquiry_task_folow_up_interval_in_days	이 속성에 언급된 일 수 내에 케이스가 해결 또는 종결되지 않으면 지불 문의 케이스에 대한 후속 문의 작업이 생성됩니다. • 유형: 정수 • 기본값: 16 • 위치: 모두 〉 지불 운영 〉 관리 〉 속성 • 자세히 알아보기: 조회 작업에 대한 작업

지불 문의 케이스에 대한 필드 설명

지불 문의 케이스는 문의 에이전트가 은행의 고객 또는 외부 공급업체 은행에서 받은 문의를 해결하는 데 도움이 됩니다.

지불 문의 요청이 제출되면 문의 케이스가 생성됩니다. 케이스 양식의 일부 필드는 문의 케이스가 생성된 요청에서 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 할당된 후 문의 에이전트가 다음 단계를 처리할 때 케이스의 필드에 내용을 입력합니다. 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 문의 케이스의 유형입니다(예: 오류로 인한 지불 및 수취인 클레임 미수령). 문의 유형에 따라 트리거할 플로우와 표시할 양식 뷰가 결정됩니다.
보낸 사람 고객	지불을 보낸 소비자입니다. 이 필드는 내부 지불 문의에만 표시됩니다. 보낸 사람 계정 필드에서 비즈니스 고객을 선택하면 필드가 표시되지 않습니다.
보낸 사람 계좌	지불을 보낸 비즈니스 고객입니다. 이 필드는 내부 지불 문의에만 표시됩니다. 보낸 사람 고객 필드에서 소비자를 선택하면 필드가 표시되지 않습니다.
보낸 사람 연락처	지불을 보낸 비즈니스 고객의 연락처입니다. 이 필드는 내부 지불 문의에만 표시됩니다. 보낸 사람 고객 필드에서 소비자를 선택하면 필드가 표시되지 않습니다.
보낸 사람 금융 계좌	보낸 사람이 지불에 사용한 금융 계좌입니다. 이 필드는 내부 지불 문의에 대해서만 표시되며 선택한 보낸 사람 고객 또는 계좌의 입금 계좌만 표시됩니다.
보낸 사람 거래	보낸 고객이 보낸 금융 트랜잭션입니다. 이 필드는 내부 지불 문의에 대해서만 표시되며 선택한 보낸 사람 금융 계좌에 대한 입금 트랜잭션만 보여줍니다. 여러 트랜잭션을 문의와 연결할 수 있습니다. 이러한 거래는 조회의 보낸 사람 거래 탭에도 나열되며, 여기에서 거래에 대한 추가 정보를 볼 수 있습니다. 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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	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 지불에 대해서만 표시됩니다.
유효한 클레임	에이전트가 문의에 클레임을 생성해야 하고 고객이 환불을 받을 자격이 있다고 판단할 때 문의 에이전트가 사용하는 옵션입니다. 이 옵션을 선택하면 저장 후 클레임 생성 버튼이 표시됩니다.
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 수취인입니다. 이 필드는 수취인 클레임 비영수증 - 외부 및 수취인 클레임 비영수증 - 내부 문의 유형에만 표시됩니다.
전송 대상 - 수취인 이름	지불이 전송된 수혜자의 이름입니다. 이 필드는 수취인 클레임 비영수증 - 내부 및 결제 오류와 같은 내부 문의에 대해서만 나타납니다.
전송 대상 - 계좌 번호	지불이 전송된 수혜자의 계좌 번호입니다. 이 필드는 수취인 클레임 비영수증 - 내부 및 결제 오류와 같은 내부 문의에 대해서만 나타납니다.
전송 대상 - 정렬/라우팅 번호	지불이 전송된 정렬 또는 라우팅 번호입니다. 이 필드는 수취인 클레임 비영수증 - 내부 및 결제 오류와 같은 내부 문의에 대해서만 나타납니다.
지불 처리 업체	지불 방법입니다. 결제 처리 업체는 지역별로 다릅니다.
트랜잭션 ID	지불 트랜잭션에 대한 고유 식별자이며 외부 공급업체 은행과 공유합니다.
지급 날짜	지불이 수행된 날짜입니다. 보낸 사람 트랜잭션 필드는 트랜잭션의 날짜 필드를 기준으로 이 날짜를 설정합니다. 문의와 관련된 거래가 여러 개인 경우 가장 빠른 거래 날짜가 지불 날짜로 설정됩니다.
총 금액	총 지불 금액입니다. 지불이 이루어진 통화를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 거래 필드는 거래의 금액 필드를 기준으로 총 금액을 설정합니다. 문의와 관련된 거래가 여러 개인 경우 모든 금액을 합산하여 총 금액을 설정합니다.
보낸 사람 은행	보낸 사람의 금융 계좌와 연결된 은행입니다. 이 필드의 금융 기관 목록은 보낸 사람이 내부인지 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 나타납니다.
해외 결제	지불이 국제적인지 여부를 나타내는 옵션입니다.
정기 결제	지불이 반복 지불 일정의 일부인지 여부를 나타내는 옵션입니다.
해결 정보	
해결한 사람	케이스를 해결하기 위한 솔루션을 제안한 에이전트의 이름입니다.
해결 일시	에이전트가 케이스에 대한 솔루션을 제안하고 케이스 상태가 해결됨 상태로 이동한 날짜입니다.
종결한 사람	고객이 제안된 솔루션을 수락한 후 케이스를 종결한 에이전트의 이름입니다.
종결됨	에이전트가 제안된 솔루션에 대한 고객의 동의를 받은 후 케이스가 종결되고 케이스 상태가 종결됨 상태로 이동한 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 의견	케이스 진행 상황에 대한 에이전트의 코멘트입니다.

내부 지불 수취인이 있는 수취인 클레임 비영수증 케이스에만 해당하는 필드

내부 지불 수취인이 있는 수취인 클레임 비영수증 케이스의 필드

필드	설명
수신 고객	지불을 받은 소비자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 수취인이 있는 수취인 클레임 비영수증 케이스의 필드

필드	설명
	수신 계정 필드에서 비즈니스 고객을 선택한 경우에는 필드가 표시되지 않습니다.
수신 계좌	지불을 받은 비즈니스 고객입니다. 수신 고객 필드에서 소비자를 선택하면 필드가 표시되지 않습니다.
수신 연락처	지불을 받은 비즈니스 고객의 연락처입니다. 수신 고객 필드에서 소비자를 선택하면 필드가 표시되지 않습니다.
수신 금융 계좌	지불을 받은 수취인의 금융 계좌입니다.
수신 거래	수신 고객 또는 계정이 받은 금융 트랜잭션입니다. 여러 수신 거래를 문의와 연결할 수 있습니다. 이러한 거래는 조회의 수신 거래 탭에서도 업데이트되며, 여기에서 해당 거래에 대한 추가 정보를 볼 수 있습니다. 트랜잭션이 변경되면 수신 트랜잭션 필드와 수신 트랜잭션 탭이 모두 업데이트됩니다.

오류 케이스의 지불 관련 필드

오류 케이스의 지불 필드

필드	설명
자금 회수를 시도함	고객이 문의를 열기 전에 결제 회수를 시도했는지 식별하는 옵션입니다.
올바른 전송 대상 - 수취인 이름	지불이 보내질 수혜자의 이름입니다. 이 필드는 오류 문의 유형으로 지불에만 표시됩니다.
올바른 전송 대상 - 계좌 번호	지불이 보내질 수혜자의 계좌 번호입니다. 이 필드는 오류 문의 유형으로 지불에만 표시됩니다.
올바른 보내기 - 정렬/라우팅 번호	지불이 보내질 정렬 또는 라우팅 번호입니다. 이 필드는 오류 문의 유형으로 지불에만 표시됩니다.
고객 사유	고객이 지불 문의를 연 이유 목록입니다.

클레임 케이스에 대한 필드 설명

클레임 케이스는 클레임 에이전트가 은행의 고객 또는 외부 공급업체 은행으로부터 받은 지불 클레임 요청을 해결하는 데 도움이 됩니다.

클레임 요청이 제출되면 클레임 케이스가 생성됩니다. 케이스 양식의 일부 필드는 클레임이 생성된 요청에서 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 할당된 후 클레임 에이전트는 다음 단계를 처리할 때 케이스의 필드를 채웁니다. 다음 단계에는 케이스 조사, 은행 또는 고객에게 환불 요청 및 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. • 내부: 은행 고객으로부터 제공됩니다. • 외부: 외부 공급업체 은행에서 제공
클레임 유형	클레임 케이스의 유형입니다. • 내부: 은행 고객으로부터 요청이 들어왔습니다. • 외부: 외부 공급업체 은행에서 요청을 보냈습니다. 클레임 유형에 따라 트리거할 플로우와 표시할 양식 뷰가 결정됩니다.
환불 유형	클레임에 대한 환불을 받을 수 있는 위치를 나타내는 옵션입니다. • 내부: 환불은 고객 또는 은행 자체와 같이 은행에서 내부적으로 이루어집니다. • 외부: 외부 공급업체 은행에서 환불이 이루어집니다.
오류 유형	고객 또는 은행으로 인한 것인지 여부를 나타내는 오류 유형입니다. 일반적으로 이 필드는 클레임을 해결하기 위한 가장 좋은 과정을 결정합니다.
오류 범주	클레임의 오류 범주입니다. 이 목록에는 선택한 오류 유형을 기반으로 하는 산업 표준 오류 범주가 포함되어 있습니다.
오류 하위 범주	클레임의 오류 하위 범주입니다. 이 목록에는 선택한 오류 범주를 기반으로 하는 산업 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
지불 문의	지불 문의 케이스의 참조 번호이며 클레임이 해당 문의에서 생성되었음을 나타냅니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 내부 로 설정된 경우에만 나타나며 문의에서 클레임이 생성될 때 자동으로 채워집니다.
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 은행에서 청구에 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 나타나는 금융 기관 목록은 다음에 따라 달라집니다. • 클레임 유형 – 내부 또는 외부. • 금융 기관 [sn_bom_financial_institution] 테이블에 나열된 은행입니다.
외부 클레임 ID	외부 공급업체 은행에서 제공한 클레임의 고유 ID입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 외부로 설정된 경우에만 나타납니다.
클레임 고객	클레임을 시작한 소비자입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다. 클레임 계정 필드에서 비즈니스 고객을 선택한 경우 필드가 표시되지 않습니다.
청구 계좌	클레임을 시작한 비즈니스 고객입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다. 고객 클레임 필드에서 소비자를 선택하면 필드가 표시되지 않습니다.
청구 연락처	클레임을 시작한 비즈니스 고객의 연락처입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다. 고객 클레임 필드에서 소비자를 선택하면 필드가 표시되지 않습니다.
클레임 금융 계좌	클레임 고객이 사용한 입금 계좌입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
클레임 거래	클레임에 사용되는 금융(예금) 트랜잭션입니다. 이 필드는 클레임 유형 필드가 내부로 설정된 경우에만 나타납니다. 여러 트랜잭션을 클레임에 연결할 수 있습니다. 이러한 거래는 클레임의 클레임 트랜잭션 탭에도 나열되며, 여기에서 추가 정보를 볼 수 있습니다. 트랜잭션이 변경되면 클레임 트랜잭션 필드와 클레임 트랜잭션 탭이 모두 업데이트됩니다.
트랜잭션 ID	외부 공급업체 은행과 공유할 지불 트랜잭션의 고유 식별자입니다.
총 금액	클레임과 연결된 총 지불 금액입니다. 지불이 이루어진 통화를 선택합니다. 클레임 트랜잭션 필드는 트랜잭션의 금액 필드를 기준으로 총 금액을 설정합니다. 클레임과 연결된 트랜잭션이 여러 개인 경우 모든 금액이 추가되어 총 금액이 설정됩니다.
지불 처리 업체	지불 방법입니다. 결제 처리 업체는 지역별로 다릅니다.
지급 날짜	지불이 수행된 날짜입니다.
정기 결제	지불이 반복 지불 일정의 일부인지 여부를 나타내는 옵션입니다.
해외 결제	지불이 국제적인지 여부를 나타내는 옵션입니다.
환불 상세 정보 섹션	
환불 은행	환급과 연결된 은행입니다. 이 필드에 나타나는 금융 기관 목록은 다음에 따라 달라집니다. • 클레임 유형 – 내부 또는 외부. • 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. 이 필드는 환불 유형 필드가 내부로 설정된 경우 차변 승인 케이스에서 자동으로 업데이트됩니다.
환급 금액	환불 결과에 따라 환불되는 총 금액입니다. 이 필드는 환불 유형 필드가 내부로 설정된 경우 차변 승인 케이스에서 자동으로 업데이트됩니다. 환불이 이루어지는 통화를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
결과 메모	환불 결과에 대한 추가 참고 사항입니다. 이 필드는 환불 유형 필드가 내부로 설정된 경우 차변 승인 케이스에서 자동으로 업데이트됩니다.
의견 및 활동 섹션	
추가 의견	케이스 진행 상황에 대한 에이전트의 코멘트입니다.

내부 환불 유형의 클레임과 관련된 환불 필드

내부 환불 유형이 있는 클레임의 경우 클레임 에이전트는 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 경우의 환불 필드

필드	설명
환불 상세 정보 섹션	
차변 고객	에이전트가 환불이 고객으로부터 이루어져야 한다고 결정하는 경우 클레임을 환불하는 고객입니다.
차변 금융 계좌	환불에 사용되는 차변 고객의 입금 계좌입니다. 주: 이 계좌는 수신 거래에서 돈을 받은 계좌와 다를 수 있습니다.
인출 계좌	클레임을 환불하는 비즈니스 고객입니다. 차변 고객 필드에서 소비자를 선택한 경우에는 이 필드가 표시되지 않습니다.
직불 연락처	클레임을 환불하는 비즈니스 고객의 연락처입니다. 차변 고객 필드에서 소비자를 선택한 경우에는 이 필드가 표시되지 않습니다.
수신 거래	고객이 수신하고 환불에 사용하는 금융(예금) 거래입니다. 여러 수신 트랜잭션을 클레임과 연결할 수 있습니다. 이러한 거래는 클레임의 수신 거래 탭에도 나열되며, 여기에서 거래에 대한 추가 정보를 볼 수 있습니다. 트랜잭션이 변경되면 수신 트랜잭션 필드와 수신 트랜잭션 탭이 모두 업데이트됩니다.
차변 승인	은행 또는 고객에게 내부적으로 환불을 요청하기 위해 생성된 차변 승인 케이스 번호입니다. 이 필드는 클레임에 대한 차변 승인 케이스를 생성할 때 자동으로 채워집니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 경우의 환불 필드

필드	설명
	자세한 내용은 내부 환불을 위한 차변 승인 케이스 생성 문서를 참조하십시오.

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, 캐시키, 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 Payment Operations에서 도메인 분리가 작동하는 방식

모든 FSO(Financial Services Operations) 애플리케이션은 여러 테이블 위에 고객 서비스 관리(CSM) 빌드되며 여러 CSM 테이블을 사용합니다. 주요 참조 테이블은 소비자, 계정 및 연락처와 같은 고객 테이블이며 이러한 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

테이블

Payment Operations에 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 수취인 미수령 청구(BCNR): 고객이 지불금을 보냈지만 의도된 수취인은 돈을 받은 적이 없다고 주장합니다.
- PiE(Payment in Error) – 고객이 지불금을 보낼 때 실수를 하여 돈을 찾으려고 합니다.

분기 작업자와 콜 센터 상담원이 고객을 대신하여 이러한 문의를 생성할 수 있습니다. 지불 운영 직원은 고객 및 외부 은행으로부터 문의를 받습니다.

- 내부 문의는 은행 자체 고객으로부터 나옵니다. 수령 고객은 은행 내부 또는 외부일 수 있습니다. 내부 또는 외부 수신자 간의 구분은 Payment Operations에서 문의를 해결하기 위해 취하는 경로를 결정하기 때문에 중요합니다.
- 외부 문의는 제3자 은행에서 오므로 지불 수신자는 항상 내부입니다.

  주: 문의가 외부이고 수신자가 외부인 경우는 결코 있을 수 없습니다.

- 일부 문의로 인해 클레임이 생성될 수 있습니다.

지불 클레임

문의 상담원은 은행에서 클레임이 유효하고 고객이 환불을 받을 자격이 있다고 판단할 때 고객을 대신하여 클레임을 생성할 수 있습니다.

지불 운영 직원은 내부적으로 문의 또는 외부 은행으로부터 클레임을 받습니다. 청구를 받으면 환급을 받을 수 있는 곳을 결정하기 시작합니다.

- 내부 클레임은 은행 고객으로부터 문의를 통해 또는 은행 직원(지점 또는 콜센터)으로부터 직접 발생합니다. 상담원이 환급을 받을 수 있는 곳을 알고 있는 경우 클레임을 해결할 수 있습니다. 환불은 외부(제3자 은행 고객에 대한 지불) 또는 내부(은행 고객에 대한 지불)일 수 있습니다. 내부 환급인 경우 차변 승인을 생성해야 합니다(아래 차변 승인 참조).
- 외부 클레임은 제3자 은행에서 발생합니다. 외부 클레임에 대한 환불은 항상 내부 금액입니다. 에이전트는 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 차변 또는 분쟁을 수락하거나 거부할 수 있습니다.

주: ServiceNow# 경우에 따라 플랫폼 기능 또는 애플리케이션은 도메인 프레임워크가 사용되지 않더라도 서비스 제공자 사용 사례를 효과적으로 지원할 수 있습니다. 이 경우 응용 프로그램은 도메인 지원 수준에 대해 Basic*, Standard* 또는 Enhanced*를 할당할 수 있으며 자세한 사용 사례를 포함합니다. 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. 이를 통해 Service Catalog를 표준 지원 수준에서 사용할 수 있게 되었습니다. 자세한 내용은 도메인 분리 애플리케이션 지원 수준을 참조하세요.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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, 관계 관리자 및 에이전트가 재무 작업을 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

구성



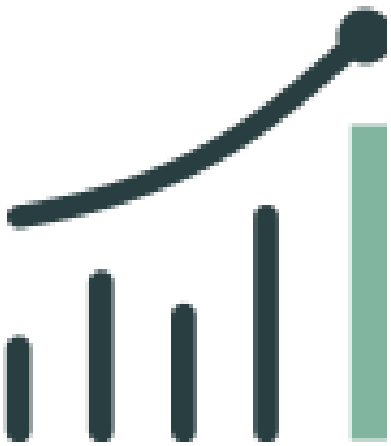
Financial Services Treasury Operations 항목을 구성합니다.

사용



재무 서비스 요청을 제출하고 관리합니다.

분석 및 보고



미리 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 얻습니다.

Financial Services Treasury Operations 탐색

전신 송금 및 원격 입금 캡처(RDC)와 같은 주요 서비스에 사용할 수 있는 워크플로우를 사용하여 재무 상품 온보딩을 관리할 수 있습니다 ServiceNow# Financial Services Treasury Operations .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 가시성으로 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.
- 사용자 지정 작업 공간 및 역할을 사용하여 특정 작업에 집중하고 올바른 순서로 완료합니다.
- 를 퍼포먼스 분석 통해 추세와 응답 시간을 추적하여 지속적인 개선을 추진합니다.

재무 운영 가상 사용자

재무 운영은 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

다음에 대한 가상 사용자 **Financial Services Treasury Operations**

가상 사용자	설명
관리자	애플리케이션 구성을 담당하는 재무 관리자입니다.
서비스 요청자	요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 분기 작업자입니다. 다음 사용자가 재무 상품 활성화 또는 수정을 위해 재무 서비스 요청을 제출할 수 있습니다. • 재무 기고자에게 연락하는 계정 및 연락처 (비즈니스 고객) • 금융 기관의 프런트 오피스에 있는 재무 기고자
이행자	재무 서비스 팀과 함께 일하는 금융 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 에이전트입니다. 이들은 재무 서비스로 들어오는 재무 케이스 및 작업을 처리하고 재무 상품의 활성화 또는 수정을 완료할 책임이 있습니다. 다음 에이전트는 재무 서비스 요청에 대해 작업합니다. • 재무 기고자 • 재무 에이전트 • 재무 에이전트 커넥터 • 문서 에이전트
관리자	금융 기관의 재무 관리자: • 보고서, 대시보드, SLA 검토 • 프로젝트를 사용하여 프로세스 최적화 비즈니스 프로세스를 분석합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_bom_treasury)을 Financial Services Treasury Operations 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 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_bom_treasury)을 Financial Services Treasury Operations 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 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 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
5. 설치를 선택합니다.

Financial Services Treasury Operations 구성

애플리케이션과 함께 Financial Services Treasury Operations 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 필요한 경우 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 거래 데이터를 테이블로 임포트합니다 ServiceNow . 자세한 내용은 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토합니다.
이를 수정하거나 경우에 따라 새 항목을 추가합니다.

작업	설명
서비스 정의 구성	재무 서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 새 케이스 유형을 추가하고 각 유형에 대한 서비스 정의를 구성할 수 있습니다.
플로우 편집 또는 생성	를 사용하여 플로우를플로우 디자이너편집하거나 생성합니다.
플레이북 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 만들고 작업할 수 있도록 합니다.
서비스 수준 계약(SLA) 구성	설치된 SLA를 구성하여 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 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 에이전트에 라우팅합니다.
문서 프로세서 구성	구성 문서 프로세서 문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙의 경우

Financial Services Treasury Operations 사용

기고자와 에이전트가 애플리케이션을 사용하여 Financial Services Treasury Operations 재무 케이스를 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

작업 공간

기고자 및 백오피스 에이전트는 개인화 작업 공간 를 사용하여 재무 케이스의 모든 측면을 처리합니다. 에이전트는 Workspace를 통해 다음을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.

작업 공간 재무 운영 사용자

사용자	설명
재무 기고자	관리하는 계정에 대한 재무 서비스 케이스를 생성하고 추적합니다.
재무 에이전트	재무 서비스 케이스 및 재무 작업에 대해 작업합니다.
재무 에이전트 커넥터	재무 케이스 및 작업을 생성하고 작업하여 관리하는 계정에 대한 요청을 이행합니다.
문서 에이전트	재무 서비스 케이스에 대한 문서 작업을 수행합니다.
재무 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 재무 작업 공간을 구성합니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.

자동화된 워크플로우

재무 케이스에 대해 미리 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

고객이 재무 상품을 필요로 하는 경우 재무 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 담당 규칙은 이러한 작업을 재무 및 문서 에이전트와 같은 적절한 백오피스 에이전트로 라우팅합니다. 에이전트는 이러한 작업을 수행하여 재무 상품 요청을 이행합니다.

자세한 내용은 Financial Services Treasury Operations 워크플로우 문서를 참조하십시오.

케이스 **Playbook**

케이스 플레이북을 사용하여 재무 기고자와 에이전트는 케이스와 작업을 검토하고 작업합니다. 플레이북은 케이스가 로깅된 시간부터 최종 해결 및 고객과의 커뮤니케이션까지 케이스 처리 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기를 제공합니다.

대시보드

퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀 및 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 제공합니다. 사전 구성된 보고서와 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 재무 운영 대시보드 문서를 참조하십시오.

Financial Services Treasury Operations 워크플로우

이 애플리케이션은 모든 재무 서비스에 대해 구성할 수 있는 자동화된 워크플로우를 Financial Services Treasury Operations 설치합니다. 이러한 워크플로우는 케이스를 만들고 작업을 재무 및 문서 에이전트로 라우팅합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션에서 사용할 수 있는 워크플로우

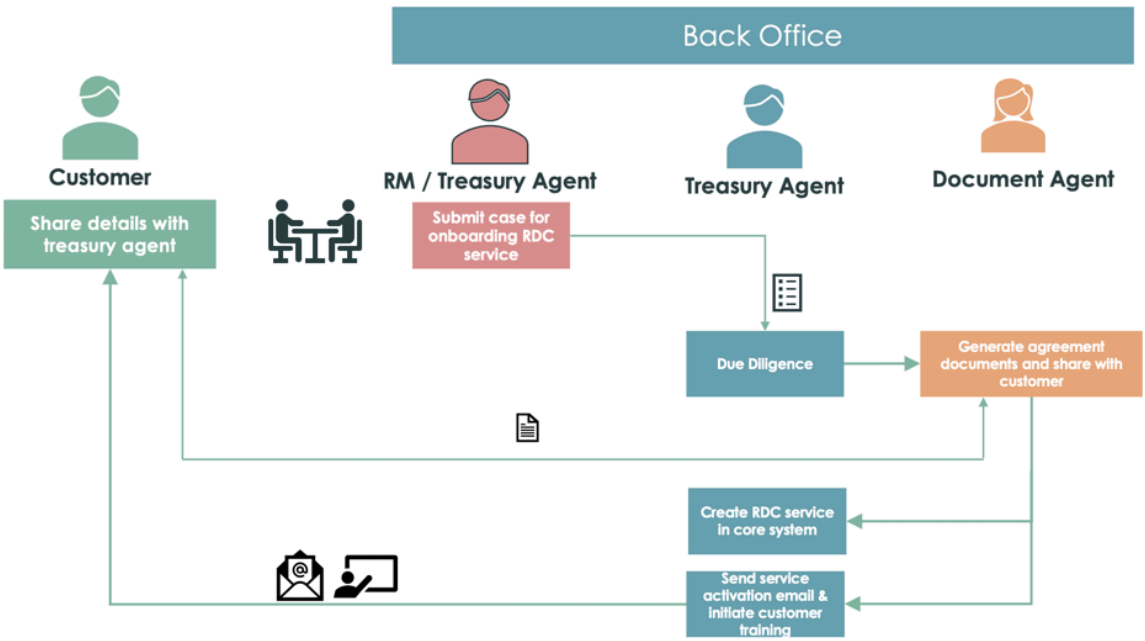
다음과 같은 재무 서비스에 대해 미리 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

- 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 은행 에이전트가 RDC 서비스 온보딩에 대한 재무 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

RDC 서비스 온보딩을 위한 재무 운영 워크플로우 예시



재무 운영의 일반 워크플로우

고객이 재무 상품을 필요로 하는 경우 재무 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 워크플로우 전반에 걸쳐 재무 및 문서 에이전트는 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 케이스를 해결하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

다음은 애플리케이션의 일반적인 재무 워크플로우입니다 Financial Services Treasury Operations .

주: 서비스 요청 유형에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 더 적을 수 있습니다.

고객으로

고객이 금융 기관에 연락하여 재무 서비스를 요청합니다.

재무 기고자로

관계 관리자와 같은 재무 기고자는 고객을 대신하여 재무 상품 활성화 또는 수정 요청을 제출합니다.

1. 기고자는 재무 상품 온보딩 케이스를 시작합니다.
2. 케이스 플레이북에서 기고자는 시작 스테이지에서 케이스 상세 정보를 업데이트하고 애플리케이션을 제출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 연결된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

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, 이를 고객과 공유하고, 수락을 얻습니다.

   워크플로우는 재무 에이전트가 작업할 이행 작업을 생성합니다.

3. 이전 작업이 모두 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: 해당 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 역할 및 FSO 비즈니스 규칙 문서를 참조하십시오.

중요사항: 에이전트 커넥터 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모형 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 케이스입니다	**a.** 목록 탭의 재무 서비스 케이스에서 모두를 클릭합니다. **b.** 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
상호작용 기록의 재무 케이스	**a.** 목록 탭의 상호 작용 아래에서 내 상호 작용을 클릭합니다. **b.** 고객에 대해 필요한 상호작용 기록을 엽니다. **c.** 케이스 생성을 클릭합니다. 인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오.

4. 새 케이스 생성 대화 상자에서 케이스를 생성할 재무 서비스를 선택합니다.
   - **RDC** 서비스를 온보딩합니다.
   - 유선 서비스를 온보딩합니다.
5. 생성을 클릭합니다.
6. 양식에 필수 필드와 고객으로부터 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
7. 저장을 클릭합니다.

결과

- 재무 서비스 케이스가 신규 상태로 생성되고 워크플로우가 트리거됩니다.
- 케이스는 정의된 할당 규칙에 따라 재무 서비스의 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.

다음에 수행할 작업

필요한 모든 고객 정보를 수집하고 애플리케이션을 제출합니다.

1. 플레이북 탭에서 시작 스테이지의 데이터를 입력합니다.
2. 이행을 위해 백오피스 에이전트에게 신청서를 제출합니다.

이행을 위한 재무 서비스 케이스 제출

고객에 대한 모든 필수 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 모형 또는 기고자 사용자의 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

케이스 플레이북의 시작 스테이지에서 고객 데이터를 입력하고 요청된 재무 상품을 활성화하기 위한 애플리케이션을 제출합니다. 재무 에이전트는 케이스 플레이북의 시작 스테이지에서도 활동을 수행할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 목록 탭의 재무 서비스 케이스에서 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 시작 스테이지에서 활동을 완료합니다.

   a. 설정 활동에서 필드에 내용을 입력하고 완료 표시를 클릭합니다.

      주: 필드는 전신 송금 또는 RDC와 같은 재무 상품 유형에 따라 사용할 수 있습니다.

   b. 계정 활동에서 새로 추가를 클릭하여 재무 서비스에 사용할 고객 계정을 추가합니다.

   c. 사용자 활동에서 새로 추가를 클릭하여 재무 서비스에 사용자를 추가합니다.

   d. 케이스 제출 활동에서 제출 의견 필드에 의견을 입력한 다음 제출 을 클릭하여 신청서를 작성합니다.

결과

- 이행을 위해재무 케이스가 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 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 할당 규칙을 기반으로 합니다.

재무 서비스 케이스에 대한 작업

재무 케이스를 작업하여 신청자 정보를 수집하고, 미해결 작업이 완료되었는지 확인하고, 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
고객이 재무 상품을 필요로 하는 경우 관계 관리자와 같은 재무 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 워크플로우 전반에 걸쳐 재무 및 문서 에이전트는 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다.

주: 재무 서비스 요청 유형에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 더 적을 수 있습니다.

요청을 조사하고 수행하는 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 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.
   케이스 플레이북은 케이스 해결에 필요한 단계를 에이전트에게 안내합니다.
6. 다음 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.
   - 고객 정보 수집을 시작하고 재무 서비스 활성화를 위한 신청서를 제출합니다.
   - 실사를 수행하기 위한 실사입니다.

     주: 이 단계는 RDC 서비스 워크플로에만 사용할 수 있습니다.

   - 계약 문서를 준비하고 고객과 공유하기 위한 계약 문서입니다.
   - 이행 요청된 재무 서비스를 활성화하고, 고객에게 서비스 활성화 이메일을 보내고, 고객 교육을 시작하고, 케이스를 종결합니다.

   플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 표시됩니다.

결과

- 재무 케이스가 자동으로 업데이트되어 완료 종결로 표시됩니다.
- 고객이 재무 서비스 활성화 이메일을 받습니다.

계약 문서를 생성하기 위한 문서 작업 수행

문서 작업을 수행하여 재무 상품을 활성화하는 데 필요한 고객 합의 문서를 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_document.b2b_agent

이 태스크 정보
문서 관리 서비스는 워크플로우에 필요한 문서를 결정합니다. 문서를 수집하거나 고객에게 배포해야 하는 경우 문서 에이전트에 대한 작업이 자동으로 생성됩니다. 작업은 담당 규칙에 따라 문서 서비스 팀 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

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 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 아웃바운드 문서 탭에서 문서를 선택합니다.
6. 문서를 검토했으면 확인을 클릭합니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
8. 닫기를 클릭합니다.

결과

- 문서 작업이 완료 종결 상태로 전환됩니다.
- 상위 재무 케이스에서 케이스 플레이북의 계약 문서 스테이지가 완료로 표시되고 케이스가 다음 스테이지로 이동합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

실사 또는 이행을 위한 재무 작업 수행

재무 작업을 수행하여 실사를 수행하거나 상위 재무 서비스 케이스에 대한 활동을이행합니다.

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 결합해야 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 보내기
- 재무 서비스에 대한 고객 교육 시작

담당 규칙이 구성된 경우 작업은 재무 에이전트에 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 Playbook에서	**a.** 목록 탭의 재무 서비스 케이스에서 케이스 목록을 엽니다. **b.** 목록에서 재무 작업이 포함된 케이스를 선택합니다. **c.** 플레이북 탭을 선택합니다. **d.** 실사 또는 이행 단계에서 작업할 작업 활동을 선택합니다. 주: 실사 활동은 RDC 재무 케이스에 대해서만 사용할 수 있습니다.
재무 작업 목록에서	**a.** 목록 탭의 재무 작업 아래에서 작업 목록을 엽니다. ▪ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다. ▪ 모든 재무 작업에 대해 모두를 클릭합니다. **b.** 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.

4. 아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 핵심 은행 시스템에서 재무 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
7. 플레이북 활동 또는 재무 작업 양식에서 작업을 닫습니다.
   - 케이스 플레이북에서 완료 표시를 클릭하여 작업을 종결합니다.
   - 작업 양식에서 닫기 를 클릭하여 작업을 종결합니다.

결과
재무 작업이 완료 종결 상태로 전환됩니다.

Financial Services Treasury Operations에 대한 분석 및 보고

Financial Services Treasury Operations 에는 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함된 미리 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드에서 Performance Analytics 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

에 사용할 재무 운영 대시보드 수 있습니다 Financial Services Treasury Operations.

Financial Services Treasury Operations 참조

애플리케이션을 설치할 때 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 Financial Services Treasury Operations 대해 알아봅니다.

Financial Services Treasury Operations와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 Financial Services Treasury Operations 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인과 스토어 애플리케이션이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

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 Operations와 함께 설치되는 플러그인

플러그인	설명
고객 서비스 [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 서비스 요청을 하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
문서 프로세서	운영 워크플로우에 Financial Services Treasury Operations 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서 프로세서과 (와) 통합 문서를 참조하십시오.
Playbooks for 고객 서비스 관리	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북 을 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 Operations와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
재무 관리자 [sn_bom_treasury.admin]	다음을 수행할 수 있는 재무 운영을 위한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다. • 재무 운영 역할 부여 • 재무 서비스 케이스 및 작업 삭제 • 재무 운영 애플리케이션 구성 • 재무 서비스 정의 생성 및 수정 • 재무 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_treasury.agent • sn_bom_treasury.manager
재무 에이전트 〔sn_bom_treasury.에이전트〕	• 재무 서비스 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력	• sn_bom.service_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Operations와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	• 케이스의 전체 상태 보기 • 재무 서비스 케이스 및 작업에 대한 작업	• sn_bom.b2b_saving_account_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
재무 관리자 〔sn_bom_treasury.관리자〕	• 퍼포먼스 분석 재무 대시보드에서 보고서 보기 • 재무 운영 프로세스에 프로젝트 사용 프로세스 최적화	• sn_bom_treasury.agent • pa_viewer
재무 기고자 〔sn_bom_treasury.기여자〕	• 재무 제품 활성화 또는 수정을 위한 서비스 요청 제출 • 재무 서비스 케이스 및 문서 서비스 작업의 상태 보기 • 시작 및 검토 단계까지 재무 케이스에 대한 작업 **중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.b2b_saving_account_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
재무 에이전트 커넥터 [sn_bom_treasury.agent_connector]	• 재무 서비스 요청 제출 • 재무 케이스 및 작업을 처리하여	• sn_bom.service_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Operations와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	관리 계정에 대한 요청을 이행합니다 중요사항: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.뷰어 • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.b2b_saving_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
재무 뷰어 〔sn_bom_treasury.뷰어〕	모든 재무 서비스 케이스 및 관련 데이터에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 보유합니다.	• sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read

기계번역

설치되는 테이블

Financial Services Treasury Operations 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
재무 기준 [sn_bom_treasury_base]	재무 서비스 케이스 테이블은 재무 기본 테이블을 확장합니다. 재무 기본 테이블은 재무 서비스 기본〔sn_bom_case〕 테이블을 확장합니다.
재무 서비스 케이스 [sn_bom_treasury_service]	모든 재무 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 재무 기준〔sn_bom_treasury_base〕 테이블을 확장합니다.
RDC 서비스 케이스 [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 [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 [sn_bom_treasury_service_financial_account]	요청된 재무 서비스에 대한 모든 금융 계좌 수준 구성을 저장하는 중간 테이블입니다. 이 테이블에는 재무 계정

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	[sn_bom_financial_account] 테이블과 재무 서비스 케이스 [sn_bom_treasury_service] 테이블 간의 매핑이 있습니다.
재무 서비스 사용자 [sn_bom_treasury_service_user]	요청된 재무 서비스에 대한 모든 사용자 (접촉 창구) 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 [sn_bom_treasury_task]	모든 재무 케이스에 대한 모든 재무 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다.

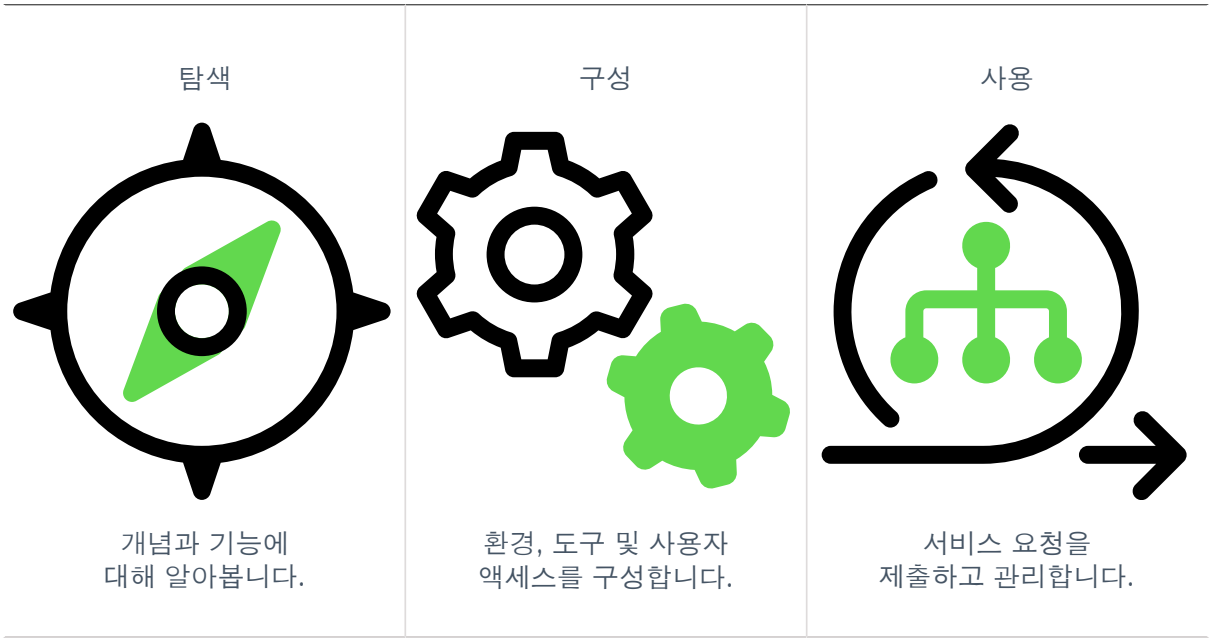
Intelligent Servicing for Fraud

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.

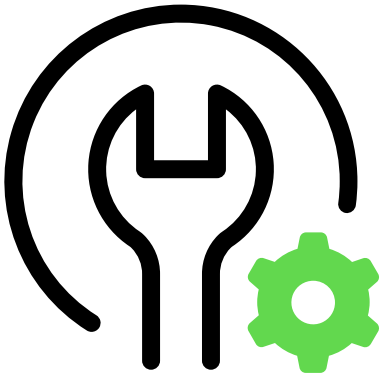
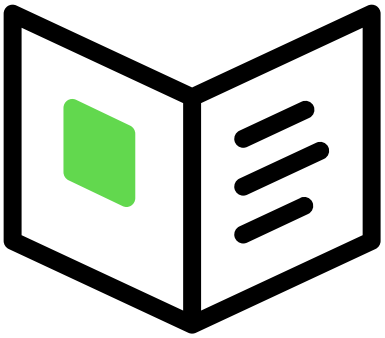
스토어에서 앱 요청

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



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
		
미리 구성된 대시보드를 통해 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 상세 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 대해 여러 사기 거래를 처리합니다.
- 경보 케이스 상세 정보를 검토하고, 케이스 경보를 조사하고 조치를 취하고, 최종 케이스 처리로 이동합니다.
- 비즈니스 규칙을 정의하고 관리하여 조직의 계획을 달성하고 비즈니스 결과를 이끌어냅니다.

Intelligent Servicing for Fraud 사람들

다음 테이블에서는 애플리케이션을 사용할 Intelligent Servicing for Fraud 수 있는 조직의 가상 사용자를 보여줍니다.

Intelligent Servicing for Fraud 사람들

가상 사용자	설명
관리자	애플리케이션 구성을 담당하는 사기 관리자입니다.
최종 사용자	고객을 대신하여 요청을 제출하는 분기 작업자, 관계 관리자, 위치 관리자 및 사기 에이전트와 같은 기고자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 담당하는 사기 에이전트입니다. 또한 사기 에이전트는 사기 관리자가 거부한 케이스를 재작업할 수 있습니다. • 대시보드, 대시보드 및 보고서에서 모든 사기 케이스 프로세스 최적화 를 모니터링, 승인, 거부하고 확인하는 사기 관리자입니다 퍼포먼스 분석 .

Intelligent Servicing for Fraud 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_bom_fraud)을 Intelligent Servicing for Fraud 설치할 수 있습니다. 애플리케이션에는 애플리케이션 및 플러그인과 ServiceNow# Store 관련된 데모 데이터와 설치가 포함되어 있습니다(아직 설치되어 있지 않은 경우).

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

Intelligent Servicing for Fraud 애플리케이션과 함께 설치되는 항목은 다음과 같습니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 Intelligent Servicing for Fraud와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 sn_bom_fraud(Intelligent Servicing for Fraud) 애플리케이션 ()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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 세부 정보 검토 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
6. 설치를 선택합니다.

Intelligent Servicing for Fraud 구성

애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 임포트하고, 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 작업의 개요를 제공합니다.

Intelligent Servicing for Fraud 구성 작업

작업	설명
Intelligent Servicing for Fraud을 설치합니다.	사기 케이스를 Intelligent Servicing for Fraud 작업하려면 애플리케이션을 설치합니다. 애플리케이션 설치 방법에 대한 자세한 지침은 을 참조하십시오 Intelligent Servicing for Fraud 설치.
사용자에게 역할을 Intelligent Servicing for Fraud 할당합니다.	각 사용자가 사용할 수 있는 작업을 제어하는 역할을 할당합니다. 역할을 할당하는 방법에 대한 자세한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 사용자에 대한 Intelligent Servicing for Fraud 역할 할당.
서비스 정의를 구성합니다.	다음으로 이동하여 서비스 정의 구성 사기 운영 〉 관리 〉 서비스 정의.. 서비스 정의를 구성하는 방법에 대한 자세한 지침은 서비스 정의 구성을 참조하십시오.
플레이북을 구성합니다.	로 이동하여 플레이북을 구성합니다. 모두 〉 프로세스 자동화 〉 **Process Automation** Designer를 참조하십시오.. 플로우를 편집하거나 생성하는 방법에 대한 자세한 지침은 새 플레이북 편집 또는 생성을 참조하십시오.
CSM 구성 가능 작업 공간 항목을 구성합니다.	에이전트가 고객과 상호작용하고 케이스를 작성하고 작업할 수 있도록 구성합니다 CSM 구성 가능 작업 공간 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	구성 CSM 구성 가능 작업 공간방법에 대한 자세한 지침은 다음을 참조하십시오. 구성 CSM 구성 가능 작업 공간.
플로우를 편집하거나 생성합니다.	로 이동하여 플로우 편집 또는 생성 모두 〉 프로세스 자동화 〉 **Flow** Designer에서 선택한 플로우를 수정할 것입니다.. 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. SLA를 구성하는 방법에 대한 자세한 지침은 SLA(서비스 수준 계약) 구성을 참조하십시오.
사용자 그룹을 구성합니다.	케이스 및 작업 할당을 위해 다음 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다. • 사기 운영 분석가(sn_bom_fraud.agent) • 사기 운영 조사자(sn_bom_fraud.agent) • 사기 운영 관리자(sn_bom_fraud.manager 및 sn_process_optimization_analyst) 사용자 그룹을 구성하는 방법에 대한 자세한 지침은 사용자 그룹 구성을 참조하십시오.
기술 세트에 따라 작업을 에이전트에게 라우팅하도록 담당 규칙을 구성합니다.	사기 케이스(sn_bom_fraud_case) 할당 규칙을 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 에이전트에게 라우팅합니다. 할당 규칙을 구성하는 방법에 대한 자세한 지침은 할당 규칙 구성을 참조하십시오

사용자에 대한 **Intelligent Servicing for Fraud** 역할 할당

역할을 할당하여 애플리케이션의 기능, 역량 및 데이터에 Intelligent Servicing for Fraud 대한 액세스를 제어합니다.

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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Fraud에 대한 역할

역할	설명	포함하는 역할
sn_bom_fraud.admin	사기 케이스에 대한 CRUD(생성, 읽기, 업데이트 및 삭제) 작업을 수행합니다.	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraud.agent	사기 에이전트로서 사기 데이터에 액세스하고 조회합니다.	• sn_doc_processor.agent • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer • sn_bom.b2c_agent
sn_bom_fraud.뷰어	사기 케이스를 볼 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.manager	사기 케이스를 승인하거나 거부합니다.	sn_bom_fraud.agent
sn_bom_fraud.기고자	고객을 대신하여 사기 케이스를 만듭니다.	• sn_bom.계정_뷰어 • sn_doc_processor.collector • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.credit_card_account_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Fraud에 대한 역할

역할	설명	포함하는 역할
		• sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • 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 • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.뷰어 • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

프로시저

사용자 관리 기능을 사용하여 ServiceNow AI Platform 사용자 및 그룹에 역할을 할당합니다.

- 사용자에게 역할을 할당하려면 사용자에게 역할 할당을 참조하십시오.
- 그룹에 역할을 할당하려면 그룹에 역할 할당을 참조하세요.

Intelligent Servicing for Fraud 사용

사기 에이전트와 관리자가 애플리케이션을 사용하여 사기 케이스를 Intelligent Servicing for Fraud 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

사기 케이스에 대한 일반 워크플로우

브랜치 작업자와 사기 에이전트는 개인화 작업 공간 를 사용하여 사기 케이스의 모든 측면을 처리합니다. 에서는 에이전트가 다음 작업을 수행할 수 있습니다. 작업 공간

- 작업 부하 및 성과 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. 트랜잭션에 대한 워크플로우를 트리거하는 이 프로세스는 케이스 플레이북으로 수행됩니다. 사기 에이전트는 워크플로우 전반에 걸쳐 경보를 처리하고, 케이스를 조사하고, 케이스 업데이트와 관련된 작업의 상태를 업데이트합니다. 작업 업데이트에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 줄어들 수 있습니다.

사기 케이스 시작 방법

사기 케이스는 다음과 같이 시작할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 경보 케이스는 외부 사기 탐지 시스템에 의해 플래그가 지정됩니다.
- 사기 케이스는 고객 또는 법 집행 기관 또는 규제 기관과 같은 외부 출처에서 보고됩니다.

사기 케이스의 할당 및 해결

- 사기 에이전트와 관리자는 사기 케이스를 사용하여 사기 경보의 수명주기와 요청 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.
  - 경보별 카드 사기: 사기 에이전트는 고객과의 상호작용을 통해 사기로 의심되는 트랜잭션의 상태를 업데이트할 수 있습니다.
  - 카드 사기: 사기 대리인은 고객이 신고하거나 법 집행 기관 또는 규제 기관과 같은 외부 출처에서 신고한 사기 사례를 조사할 수 있습니다.

  케이스를 해결하기 위해 사기 에이전트는 케이스가 종결될 때까지 문서를 수집할 수도 있습니다. 승인을 위해 케이스를 사기 관리자에게 보낼 수도 있습니다.

사기 케이스 요청 제출

고객으로부터 필요한 모든 정보와 문서를 수집하고 사기 케이스 요청을 백오피스 에이전트에게 제출하여 이행 프로세스를 시작할 수 있도록 합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_fraud.agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *## ### ##* 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 사기 케이스에서 모두를 선택합니다
4. 새로 만들기를 선택합니다.
5. 표시되는 케이스 만들기 대화 상자에서 사기 유형을 선택하고 만들기를 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 작업하고, 미해결 작업이 완료되고 케이스가 조사 및 해결되도록 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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_fraud.agent 또는 sn_bom_fraud.agent_connector

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 목록 탭의 사기 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 사기 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 이행자에게 케이스 해결과 관련된 단계를 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.

     주: 케이스를 해결하기 위해 에이전트는 케이스가 종결될 때까지 문서를 요청할 수도 있습니다. 케이스는 승인을 위해 사기 관리자에게 라우팅될 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 표시됩니다.
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 닫기 를 선택하여 작업을 종결합니다.

카드 사기에 대한 사기 케이스 작업

카드 사기를 사용하여 고객 또는 외부 소스에서 플래그가 지정된 경보를 검토하기 위해 생성된 사기 케이스를 작업하고, 미해결 작업이 완료되고 케이스가 조사 및 해결되도록 합니다.

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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사기 케이스에서 케이스 목록을 엽니다.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 사기 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 이행자에게 케이스 해결과 관련된 단계를 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 표시됩니다.
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 닫기 를 선택하여 작업을 종결합니다.

사기 대리인을 위한 작업 공간

Intelligent Servicing for Fraud 작업 공간은 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.

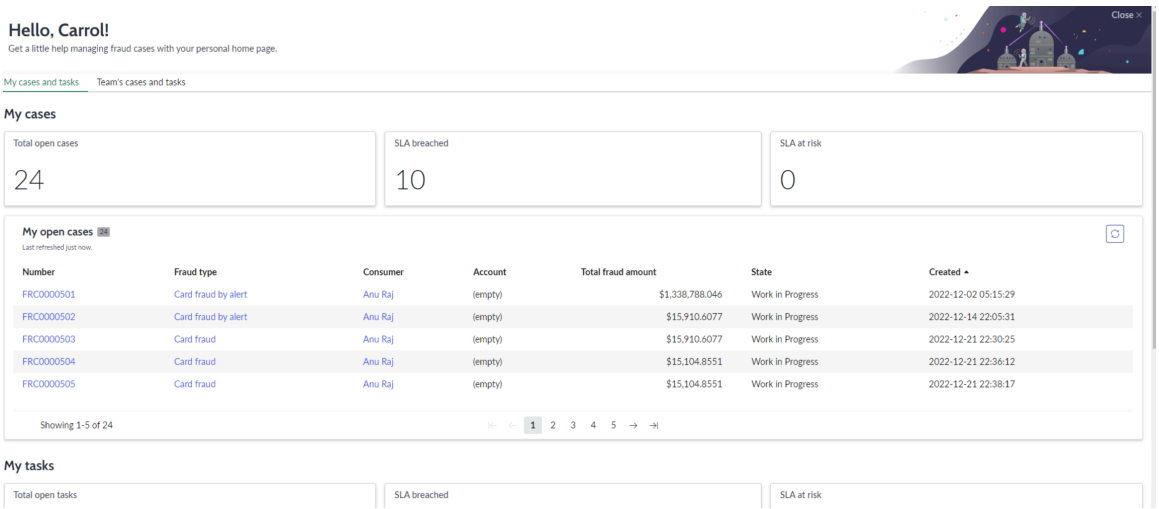
작업 공간 방문 페이지에서 사용자와 팀이 작업 중인 케이스 및 작업에 대한 간략한 개요를 확인할 수 있습니다. 위젯을 사용하면 사용자와 팀이 작업 부하를 모니터링하고, 우선순위가 높은 항목에 집중하고, 담당 업무 전반을 쉽게 탐색할 수 있습니다.

주: 위젯에 표시되는 위젯과 데이터는 사용자의 역할에 따라 다릅니다.

다음은 사기 에이전트의 작업 공간 방문 페이지 예입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 에이전트의 방문 페이지 예

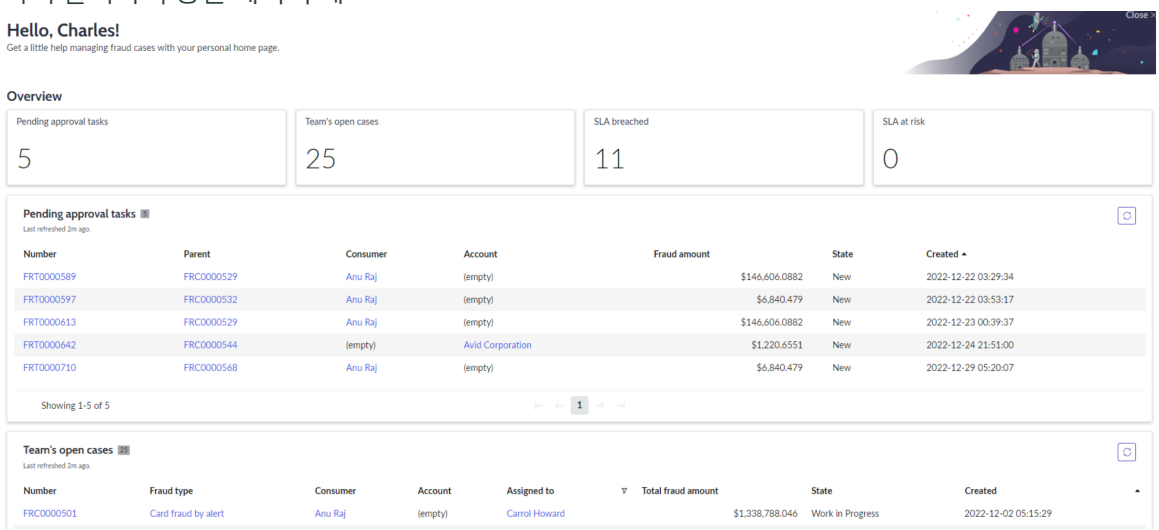


사기 관리자용 작업 공간

관리자는 작업 공간을 사용하여 Intelligent Servicing for Fraud 케이스와 작업을 보고, 검토를 위해 전송된 기록을 승인 또는 거부하고, 관련 활동을 추적할 수 있습니다. 또한 퍼포먼스 분석 대시보드 및 프로세스 최적화를 볼 수 있습니다.

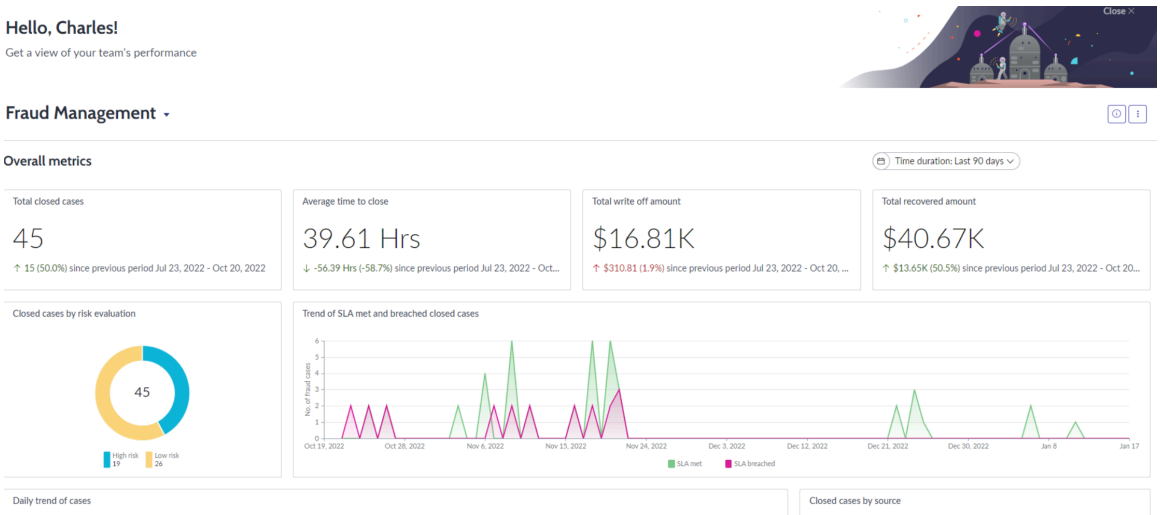
다음은 사기 관리자를 위한 작업 공간 방문 페이지의 예입니다.

사기 관리자의 방문 페이지 예



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 관리자 대시보드의 예

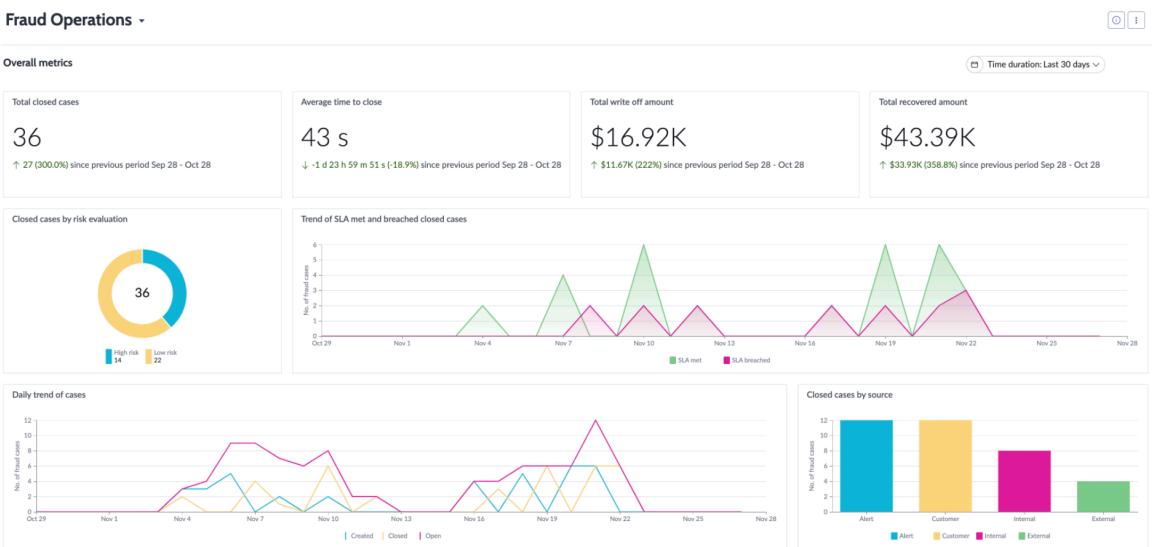


Intelligent Servicing for Fraud 대시보드

Intelligent Servicing for Fraud 에는 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함된 미리 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드를 Intelligent Servicing for Fraud 사용하면 단일 뷰에서 사기 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 SLA를 위반한 종결 케이스와 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

Intelligent Servicing for Fraud 대시보드



필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

- sn_bom_fraud.manager, 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요했습니다.
- sn_bom_fraud.admin. 대시보드를 편집하는 데 필요합니다.

Intelligent Servicing for Fraud 대시보드에 액세스

대시보드를 열려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 플랫폼 분석 〉 라이브러리 〉 대시보드을 클릭한 다음 사기 관리 타일을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 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 상태를 확인하고 다음을 수행해야 합니다. • SLA(서비스 수준 계약)를 위반했거나 곧 SLA 위반을 앞두고 있어 주의가 필요한 미해결 사기 케이스 모니터링 • 각 사기 범주와 해당 추세에 대한 사기 케이스의 볼륨 모니터링 • 각 범주에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토 • 사기 범주의 상세 정보로 드릴다운
사기 관리자	뷰를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.

표시기

SLA를 위반한 종결 케이스 수

하루 동안 SLA를 위반하여 종결된 사기 케이스 수입니다.

SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 해당 날짜에 종결된 사기 케이스 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

종결 케이스 수

선택한 기간에 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 보유합니다.

복구 옵션이 있는 사기 케이스

선택한 기간 동안 세부 항목이 서비스인 복구 프로세스를 거친 종결된 사기 케이스의 총 복구 금액을 보유합니다.

오픈 케이스

오늘 기준 오픈 케이스 수입니다. 이 표시기는 생성된 케이스 수, 종결된 케이스, 오픈 케이스의 수를 비교하고 확인하는 데 사용됩니다.

생성된 케이스 수

오늘 생성된 새 사기 케이스 수입니다. 이 표시기는 생성된 케이스 수, 종결된 케이스, 오픈 케이스의 수를 비교하고 확인하는 데 사용됩니다.

평균 케이스 종결 시간

사기 케이스 종결까지 걸린 평균 시간 수에 대한 세부 항목입니다. 점수는 〔FSO 사기.종결 케이스의 합산 기간〕/〔FSO 사기.종결된 케이스 수〕로 계산됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 사기 서비스
- 사기 소스
- 사기 위험 분류

필터

대시보드에서 **Intelligent Servicing for Fraud** 사용할 수 있는 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.

Intelligent Servicing for Fraud와 함께 설치되는 구성요소

(sn_bom_fraud) 플러그인을 활성화하면 Intelligent Servicing for Fraud 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치된 플러그인

애플리케이션과 함께 설치되는 **Intelligent Servicing for Fraud** 플러그인

플러그인	설명
고객 서비스 [com.sn_customerservice]	애플리케이션에서 애플리케이션으로 테이블을 고객 서비스 관리 확장할 수 있습니다 재무 서비스 운영 .

설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션과 함께 **Intelligent Servicing for Fraud** 설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
Financial Services Operations Core	불만 서비스 요청을 하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 문서를 참조하십시오.
Playbooks for 고객 서비스 관리	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **Intelligent Servicing for Fraud** 설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
	방법을 제공합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북 을 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 생성합니다.	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraud.agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraud.agent	사기 에이전트로서 사기 데이터에 액세스하고 조회합니다.	• sn_doc_processor.agent • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer • sn_bom.b2c_agent
sn_bom_fraud.뷰어	사기 케이스를 볼 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.manager	사기 케이스를 승인하거나 거부합니다.	sn_bom_fraud.agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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_fraud.기고자	고객을 대신하여 사기 케이스를 만듭니다.	• sn_bom.계정_뷰어 • sn_doc_processor.collector • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraud.agent_connector	사기 케이스를 생성, 조회 및 편집하고 소비자와 협력하여 케이스를 해결합니다.	• sn_doc_processor.agent • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.뷰어 • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

설치되는 테이블

Intelligent Servicing for Fraud 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
사기 케이스 [sn_bom_fraud_case]	외부 사기 탐지 시스템에서 플래그가 지정된 모든 경보를 저장합니다. 이 테이블은 고객 또는 국가의 법 집행 기관 또는 규제 기관과 같은 외부 기관에서 보고한 사기 케이스를 기록하고 조사하는 데에도 사용됩니다. 사기 케이스 테이블은 재무 서비스 기본 테이블을 확장합니다. 서비스 기본 테이블은 케이스 *[sn_customerservice_case]* 테이블을 확장합니다.
사기 작업 [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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 테이블

테이블	설명
	사기 작업 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다.
사기 거래 [sn_bom_fraud_transaction]	케이스 수명주기의 다양한 스테이지에서 트리거되는 사기 트랜잭션 정보와 비즈니스 규칙의 결과를 저장합니다.

설치되는 결정 테이블

애플리케이션과 함께 설치되는 **Intelligent Servicing for Fraud** 결정 테이블

이름	설명
카드 사기 정책 규칙	트랜잭션에 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 사용

보험 애플리케이션 제품군을 사용하여 재무 서비스 운영 민첩하고 고객 중심적이며 중기 정책 변경 및 요청을 신속하게 해결할 수 있습니다.

시작하기

FSO 보험 신청서는 다음을 수행하는 데 도움이 될 수 있습니다.

- 유통, 인수 및 서비스 팀 전반의 작업을 연결하여 고객 문제 및 정책 변경 요청을 더 빠르게 해결합니다.
- 보험 큐에서 관리 작업을 제거하여 서면 보험료의 우선 순위를 지정합니다.
- 내장된 통제 및 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.

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.

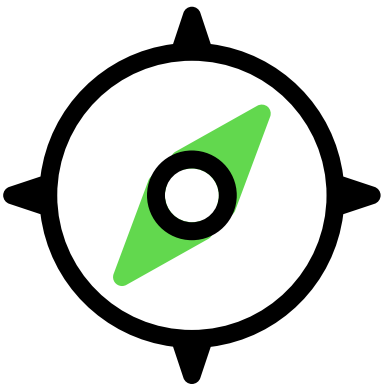
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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.

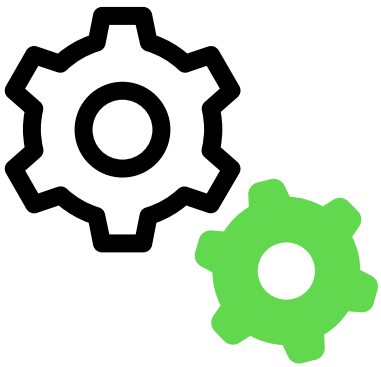
시작하기

탐색



고객, 보험 대리인 및 보험 처리자가 Personal Lines Servicing을 사용하는 방법에 대해 알아보십시오.

구성



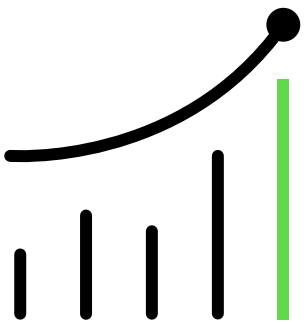
구성합니다 개인보험 서비스.

사용



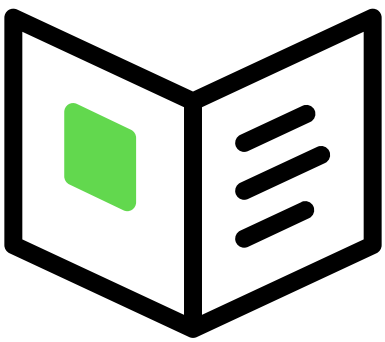
개인보험 서비스를 관리하고 사용합니다.

분석 및 보고



미리 구성된 대시보드를 통해 주요 통계를 모니터링하고 성과를 추적합니다.

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

유용한 리소스

유용한 정보를 제공할 수 있는 몇 가지 ServiceNow 리소스는 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 커뮤니티

ServiceNow 커뮤니티

고객 성공 센터

Customer Success Center

개발자

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow 대학교

나우크리에이트

Now Create

파트너

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

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

지원

- https://support.servicenow.com/now
- 알려진 오류 포털

″?〉

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
- 인스턴스 또는 셀프 서비스 포털을 사용하여 ServiceNow 보험 서비스 요청 제출
- 비즈니스 요구 사항을 충족하는 데이터 구조와 워크플로우를 생성할 수 있는 향상되고 유연한 데이터 모델
- 인바운드 및 아웃바운드 문서를 다루고 예외 및 승인을 처리하는 문서 관리 서비스
- 다양한 역할에 맞게 개인화 작업 공간

이 애플리케이션을 사용하여 Personal Lines 제품에 대한 보험 정책 서비스 요청의 개시, 처리, 인수, 승인 및 이행을 관리합니다. 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 필요한 문서를 수집 및 확인하고, 승인 프로세스를 승인하고, 마무리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음에서 (sn_ins_policy_b2c) 애플리케이션을 설치하여 개인보험 서비스 활성화할 수 있습니다. ServiceNow Store .

개인보험 서비스 사람들

개인보험 서비스 는 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

다음에 대한 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. 정책 요청을 제출할 수 있는 사용자는 두 가지 유형입니다. • 소비자 • 금융 기관 프런트 오피스의 고객 서비스 담당자
기고자	보험 서비스 요청을 제출하는 보험 대리인.
관리자	관리자는 대시보드와 프로세스 최적화 워크플로우를 볼 수 있습니다.
프로세서	재산 및 상해 보험과 협력하는 금융 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 프로세서입니다. 이들은 보험 서비스에 들어오는 보험 케이스 및 작업(예: 인수 작업 및 문서 서비스 작업)에 대한 작업을 담당합니다. 다음 역할은 정책 요청에 대해 작동합니다. • 보험 정책 프로세서 • 보험업자

개인보험 서비스 설치

관리자 역할이 있으면 (sn_ins_policy_b2c) 애플리케이션을 설치할 개인보험 서비스 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 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 에서 Personal Lines Servicing 애플리케이션 목록을 검토하십시오 ServiceNow Store .

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
와 함께 개인보험 서비스다음 항목이 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 개인보험 서비스와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_ins_policy_b2c)을 개인보험 서비스 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 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
5. 설치를 선택합니다.

개인보험 서비스 구성

애플리케이션과 함께 개인보험 서비스 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 필요한 경우 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 거래 데이터를 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
서비스 정의 구성	정책 서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 다음에 대한 서비스 정의를 구성해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	○ 개인보험 서비스 ○ Insurance Underwriting Operations
기록 생성자 구성	요청 양식을 정의하는 기록 생성자를 만들거나 수정합니다.
플로우 생성	를 사용하여 플로우 디자이너플로우를 생성합니다.
플레이북 구성	를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너새 플레이북을 편집하거나 생성합니다.
CSM 구성 가능 작업 공간 구성	구성 CSM 구성 가능 작업 공간 요청자, 기고자 및 프로세서가 고객과 상호작용하고 케이스를 만들고 작업할 수 있도록 합니다.
인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기 수정	인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기를 수정하여 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 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 에이전트에 라우팅합니다.
서비스 수준 계약(SLA) 구성	설치된 SLA를 구성하여 보험 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 규칙의 경우

개인보험 서비스 사용

다음 역할을 사용하여 개인보험 서비스 정책을 업데이트하고, 보장을 변경하고, 인수를 검토 및 승인하고, 개인 정책에 대한 문서를 보내는 방법을 알아봅니다.

요청자와 기고자가 있는 경우 개인보험 서비스 요청을 제출할 수 있고 프로세서는 다음과 같은 개인 정책 케이스 유형에 대해 케이스에 대해 작업할 수 있습니다.

개인 케이스 유형

- 개인 자동차
- 자택 소유자

작업 공간

요청자, 기고자 및 프로세서는 개인화 작업 공간 를 사용하여 보험 정책 케이스의 모든 측면을 처리합니다. 작업 공간을 통해 이러한 역할은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 작업 부하 및 성능 모니터링
- 우선순위가 높은 항목에 집중
- 작업 간에 쉽게 탐색

자세한 내용은 작업 공간 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 다음의 사용자 개인보험 서비스

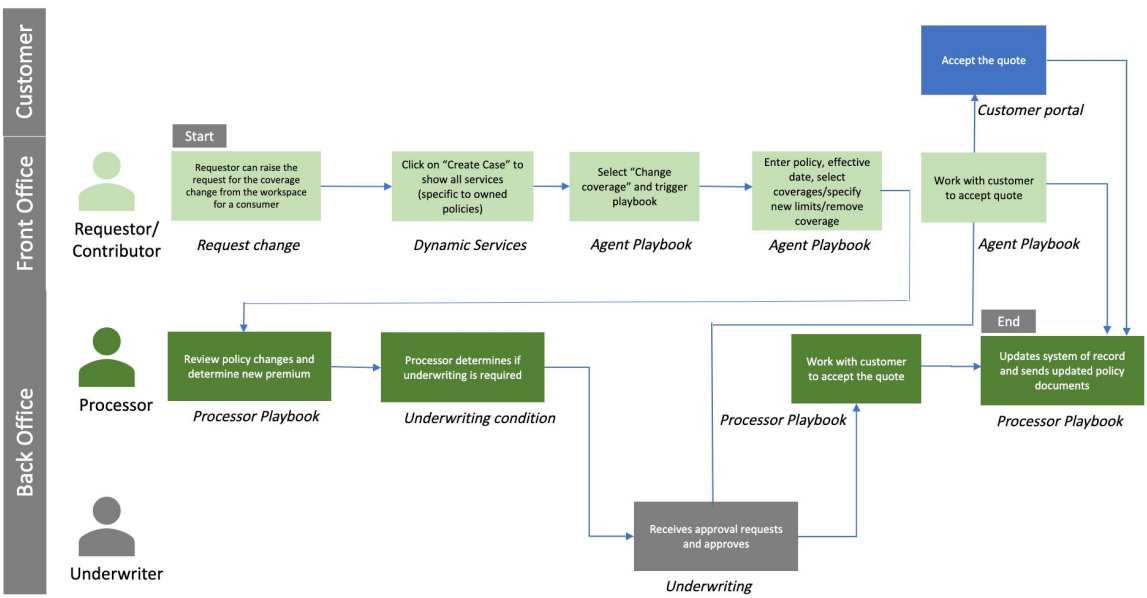
사용자	설명
정책 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 보험 정책 작업 공간을 구성합니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.
보험 언더라이팅 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 보험 인수 작업 공간을 구성합니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.
프로세서 작업 공간	
정책 프로세서	정책 케이스 및 작업을 수행하여 관리하는 계정에 대한 요청을 수행합니다.
기고자 작업 공간	
정책 기고자	보험 서비스 요청을 제출합니다.
보험사 작업 공간	
보험 업자	인수 작업의 상태를 확인하고 작업합니다.

변경 범위 요청 요청 워크플로우 요청, 검토 및 승인

에이전트가 변경 범위 제한 워크플로우를 사용하여 정책 변경 요청을 요청, 검토 및 승인하는 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

다음 다이어그램은 에이전트가 변경 정책 범위 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

보장 변경 워크플로우 예시



보험 정책 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 이 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 보험 적용 범위를 변경하기 위한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 에 작업 공간 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

정책 요청자, 기고자 또는 프로세서로 요청 제출

보험 정책 요청자가 고객을 대신하여 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 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 유형을 기반으로 보험 서비스 케이스가 생성되고 프로세서로 라우팅됩니다.

주: 케이스 플레이북에서 요청자 또는 기고자는 시작 및 검토 스테이지에서 케이스 상세 정보를 업데이트하고 이행을 위해 변경을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 연결된 작업을 적절한 처리 팀에 전달합니다.

처리자로서 요청 검토 및 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.
   - 프로세서가 요청된 변경을 승인할지 여부를 확신하지 못하는 경우 케이스를 보험사에게 진행하기 위한 작업이 생성됩니다.
2. 보험사는 케이스 상세 정보를 검토하고 케이스를 승인하거나 거부합니다. 고객 또는 기고자가 케이스를 승인하여 정책 변경 요청을 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
3. 고객이 견적을 승인하면 프로세서가 보험 기록을 업데이트하고 업데이트된 보험 문서를 고객에게 보낸 다음 플레이북에서 변경 범위 작업을 종결합니다.

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.

보험 서비스 요청 제출

고객을 위해 보험 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: 해당 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 역할 및 FSO 비즈니스 규칙 문서를 참조하십시오.

중요사항: 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
요청자, 기고자 및 프로세서는 고객에 대한 보험 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

고객은 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 보험 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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 클릭합니다.
3. 고객 기록 또는 상호작용 기록에서 보험 서비스 요청을 생성합니다.

옵션	단계
고객 기록의 정책 서비스 요청	**a.** 목록 탭의 고객 아래에서 소비자를 클릭합니다. **b.** 열려는 고객 기록을 클릭합니다.
상호작용 기록의 정책 서비스 요청	**a.** 목록 탭의 상호 작용 아래에서 내 상호 작용을 클릭합니다. **b.** 열려는 고객의 상호작용 기록을 클릭합니다. 인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오.

4. **Create Policy** Request(정책 요청 생성)를 클릭합니다.
5. 카탈로그 목록에서 재무 서비스를 선택합니다.
6. Categories(범주)에서 **Insurance Policy** Service(보험 정책 서비스)를 클릭합니다.
7. 요청을 제출할 보험 서비스를 클릭합니다.
8. 요청과 관련된 필요한 정보를 입력합니다.

   주: 각 정책 서비스 요청 양식에는 정책 서비스를 기반으로 하는 서로 다른 필드 집합이 있습니다.

9. 제출을 클릭합니다.

결과
요청 유형에 따라 보험 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 케이스가 정책 서비스 부서의 할당 그룹 또는 정책 프로세서에 할당됩니다. 케이스가 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 담당 규칙을 기반으로 합니다.

다음에 수행할 작업

- 세부 정보 보기를 클릭하여 정책 서비스 케이스를 열고 세부 정보를 봅니다. 정책 프로세서가 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 추가 정보를 설명 필드에 추가할 수도 있습니다.
- 정책 프로세서가 케이스 및 해당 작업에 대한 작업을 시작할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 서비스 케이스에 대한 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 프로세서가 개인 보험 계좌에 대한 케이스 및 작업을 수행할 수 있습니다. 고객이 보험 서비스를 요청하면 정책 서비스 케이스가 생성되어 보험 정책 프로세서에 할당됩니다. 프로세서가 케이스 상세 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 수행하는 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 할당한 케이스를 작업하려면 수용을 클릭합니다.
   - 아직 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.

   케이스는 진행 중 상태로 업데이트됩니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.

   케이스 플레이북은 케이스 해결에 필요한 단계를 프로세서에게 안내합니다.
6. 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.

   주: 정책 서비스 요청 유형에 따라 플레이북에 활동과 작업이 추가되거나 더 적을 수 있습니다.

   플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 표시됩니다.
7. 옵션: 임시 작업의 경우 케이스의 정책 서비스 작업 탭으로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 정책 서비스 작업을 생성합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

결과

케이스 워크플로우는 보험사 및 문서 에이전트의 다음 작업을 트리거하고 케이스는 다음 스테이지로 이동합니다.

다음에 수행할 작업

케이스와 연관된 작업을 수행하여 해결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 언더라이팅 작업 수행.
- 문서 작업을 수행하여 보험 서비스 케이스에 대한 문서를 확인합니다.
- 정책 서비스 작업을 수행합니다.

보험 언더라이팅 작업 수행

개인 보험 언더라이팅 작업을 수행하여 정책 요청을 평가하고 보험 정책 고객의 위험을 분석합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_underwrite.b2c_underwriter

이 태스크 정보
구성된 워크플로우는 언더라이팅 에이전트에 대한 언더라이팅 작업을 자동으로 생성합니다. 작업은 할당 규칙에 따라 인수 운영 팀 또는 에이전트에게 할당됩니다.

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 수행하려는 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 모든 코멘트를 입력합니다.
7. 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경하여 작업을 종결합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

문서 작업을 수행하여 보험 서비스 케이스에 대한 문서를 확인합니다

문서 작업을 수행하여 보험 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 담당 규칙에 따라 문서 서비스 팀 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

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 모두를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 케이스에 필요한 서류를 확인합니다.
   - 인바운드 문서 목록을 보려면 인바운드 문서 탭을 클릭합니다.
   - 아웃바운드 문서 목록을 보려면 아웃바운드 문서 탭을 클릭합니다.
6. 고객이 제출했거나(인바운드) 은행이 고객과 공유해야 하는 모든 서류의 완전성(아웃바운드)을 확인합니다.

작업	작업
인바운드 또는 아웃바운드 문서 확인	**a.** 목록에서 확인할 문서를 클릭합니다. **b.** 문서 세부 정보를 확인하고 확인을 클릭합니다.
인바운드 문서 연기	고객이 문서를 제출할 수 없고 향후 제출을 요청한 경우 이 문서를 연기할 수 있습니다. **a.** 목록에서 연기할 문서를 클릭합니다. **b.** 연기 요청을 클릭합니다. 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. **a.** 목록에서 예외를 요청할 문서를 클릭합니다. **b.** 예외 요청을 클릭합니다. 주: 이 옵션은 문서 범주에 대해 예외가 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.

주: 문서 규칙에 따라 문서에 대한 연기 또는 예외의 경우 문서 에이전트의 승인이 있어야 작업을 종결할 수 있습니다. 승인하려면 문서에서 승인 탭을 클릭하고 승인을 클릭합니다.

7. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
8. 닫기를 클릭합니다.

결과

- 문서 작업이 완료 종결 상태로 이동하고 관련 케이스가 다음 스테이지로 이동합니다.
- 구성된 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업은 연결된 케이스의 각 작업 탭에서 자동으로 생성됩니다. 새 작업은 담당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.

개인보험 서비스에 대한 분석 및 보고

개인보험 서비스 에는 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

퍼포먼스 분석 대시보드의 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사용할 개인보험 서비스 대시보드 수 있습니다 개인보험 서비스.

개인보험 서비스 참조

애플리케이션을 설치할 때 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에개인보험 서비스 대해 알아봅니다.

개인보험 서비스와 함께 설치되는 구성요소

스토어 애플리케이션을 설치하면 Financial Services Insurance Policy Operations 개인보험 서비스 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 아직 설치하지 않은 경우 저장합니다.

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

스토어 애플리케이션과 함께 설치되는 개인보험 서비스 플러그인

플러그인	설명
고객 서비스 [com.sn_customerservice]	애플리케이션에서 애플리케이션으로 테이블을 고객 서비스 관리 확장할 수 있습니다 재무 서비스 운영 .

설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션과 함께 개인보험 서비스 설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
Financial Services Operations Core	보험 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 문서를 참조하십시오.
개인보험 언더라이팅	보험 정책 서비스 케이스에 사용되는 개인 보험 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 개인보험 언더라이팅와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.
문서 프로세서	보험 운영 워크플로우에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서 프로세서과(와) 통합 문서를 참조하십시오.
Playbooks for 고객 서비스 관리	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북 을 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

스토어 애플리케이션과 함께 설치되는 개인보험 서비스 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
개인 보험 정책 관리자 [sn_ins_policy_b2c.admin]	다음을 수행할 수 있는 개인 보험 정책에 대한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다. • 개인 재산 및 상해 보험 서비스 역할 부여 • 개인 정책 케이스 및 작업 삭제 • 개인 재산 및 상해 보험 서비스 애플리케이션 구성 • 개인 정책 서비스 정의 생성 및 수정 • 개인 정책 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 보유합니다. 주: 재산 및 상해 보험 서비스 애플리케이션이 설치되었을 때 sn_bom.admin 역할에는 sn_ins_policy_b2c.admin 역할이 포함됩니다.	• sn_bom.service_definitio • sn_ins_policy_b2c.info_w • sn_ins_policy_b2c.auto_p • sn_ins_policy_b2c.homec
개인 보험 기고자 〔sn_ins_policy_b2c.기여자〕	관리하는 계정에 대한 보험 서비스 케이스를 생성하고 추적합니다. 중요사항: 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_ • sn_ins_policy_b2c.info_w • sn_bom.homeowner_ins_ • sn_bom.auto_ins_policy_ • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_document.b2c_ • sn_customerservice.csm • sn_ins_underwrite.viewe • sn_bom_document.b2c_

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션과 함께 설치되는 개인보험 서비스 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
자동차 보험 프로세서 〔sn_ins_policy_b2c.자동_정책_프로세서〕	• 자동차 보험 정책 서비스 요청 제출 • 자동차 보험 증권 케이스, 인수 작업 및 문서 서비스 작업의 상태를 봅니다 • 기록 상호작용	• sn_ins_policy_b2c.info_w • sn_bom.auto_ins_policy_ • sn_bom_document.b2c_ • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_underwrite.viewe
자동차 보험 정책 뷰어 〔sn_ins_policy_b2c.자동_정책_뷰어〕	자동차 보험 증권 케이스 및 관련 데이터 보기	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definitio • sn_bom.customer_data_ • sn_ins_policy_b2c.ins_정책 • sn_ins_policy_b2c.info_v
주택 소유주 보험 프로세서 [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor]	• 주택 소유주 보험 정책 서비스 요청 제출 • 주택 소유주 보험 증권 케이스, 인수 작업 및 문서 서비스 작업의 상태를 봅니다 • 기록 상호작용	• sn_ins_policy_b2c.info_w • sn_bom.homeowner_ins_ • sn_bom_document.b2c_ • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_underwrite.viewe
주택 소유주 보험 증권 뷰어 〔sn_ins_policy_b2c.주택 소유자_정책_뷰어〕	주택 소유주 보험 증권 케이스 및 관련 데이터 보기	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definitio • sn_bom.customer_data_ • sn_ins_policy_b2c.ins_정책 • sn_ins_policy_b2c.info_v

설치되는 테이블

스토어 애플리케이션과 함께 설치되는 개인보험 서비스 테이블

테이블	설명
보험 기반 [sn_ins_policy_b2c_base]	보험 서비스 케이스 테이블은 보험 기본 테이블을 확장합니다. 보험 기반 테이블은 케이스 〔sn_customerservice_case〕 테이블을 확장합니다.
자동차 보험 케이스	모든 재무 서비스 운영 애플리케이션의 소비자 서비스에

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션과 함께 설치되는 개인보험 서비스 테이블

테이블	설명
[sn_ins_policy_b2c_service]	대한 모든 정책 서비스 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 정책 기준〔sn_ins_policy_b2c_base〕 테이블을 확장합니다.
자동차 보험 작업 [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 [sn_ins_policy_b2c_home_service]	주택 소유주 보험에 대한 모든 서비스 케이스를 포함하는 주택 소유자 케이스 유형 테이블입니다. 이 테이블은 정책 기본 테이블에서 확장됩니다.
주택 소유주 보험 작업 [sn_ins_policy_b2c_home_service_task]	이 테이블은 재무 작업〔sn_bom_task〕 테이블을 확장합니다. 주택 소유주 케이스와 관련된 모든 작업을 저장합니다.
피보험자 속성 정보 [sn_ins_policy_b2c_insured_property_info]	이것은 보험에 대한 케이스 서비스의 일부로 발생할 수 있는 피보험자 재산에 대한 변경 사항을 저장하는 정보 테이블입니다.
관계자 피보험자 속성 정보 [sn_ins_policy_b2c_participant_insured_property_info]	이것은 보험에 대한 소송 서비스의 일부로 발생할 수 있는 피보험자 재산에 대해 참가자가 수행하는 역할에 대한 변경 사항을 저장하는 정보 테이블입니다.
보험 보장 정보 [sn_ins_policy_b2c_policy_coverage_info]	정책에 대한 케이스 서비스의 일부로 발생할 수 있는 정책 참가자에 대한 변경 사항을 저장하는 정보 테이블입니다.
보험 관계자 정보 [sn_ins_policy_b2c_policy_participant_info]	이것은 보험에 대한 케이스 서비스의 일부로 발생할 수 있는 보험 보장에 대한 변경 사항을 저장하는 정보 테이블입니다.

개인보험 언더라이팅와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션(sn_ins_underwrite)을 개인보험 언더라이팅 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.

플러그인(sn_ins_underwrite)은 개인보험 언더라이팅 플러그인과 함께 개인보험 서비스 자동으로 설치됩니다.

개인보험 언더라이팅 애플리케이션 전체의 재무 서비스 운영 워크플로우에 사용되는 인수 작업을 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

개인보험 언더라이팅 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
보험 언더라이팅 관리자 sn_ins_underwrite.admin	모든 보험 언더라이팅 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다. 이 역할이 있는 사용자는 보험 인수 운영 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 갖습니다.	sn_ins_underwrite.보험업자
개인 보험업자 〔sn_ins_underwrite.b2c_보험사〕	• 보험 정책 서비스에 대한 개인 보험 작업의 전체 상태 보기 • 개인 보험 작업 수행	• sn_bom.b2c_agent • sn_bom.ins_정책_뷰어 • sn_ins_policy_b2c.info_viewer • sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer • sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer
보험 언더라이팅 뷰어 sn_ins_underwrite.viewer	보험 증권 서비스에 대한 인수 작업 및 관련 데이터 보기	안 함

설치되는 테이블

개인보험 언더라이팅 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
보험 서비스 작업(개인) [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

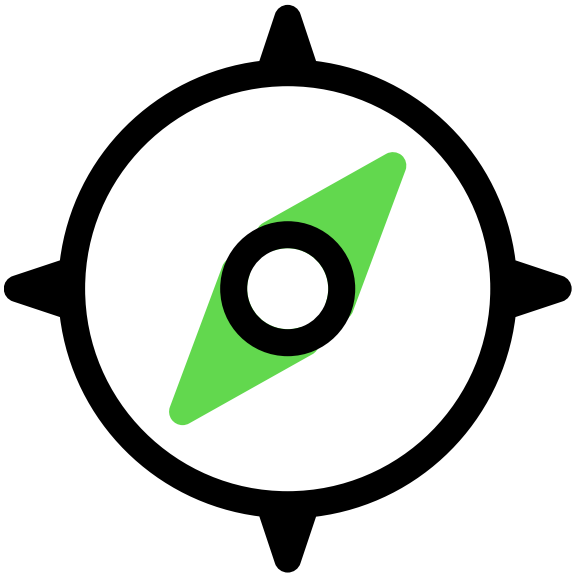
ServiceNow# 기업보험 서비스을 사용하면 금융 기관의 보험업자와 프로세서가 상업용 보험 정책 서비스 요청을 빠르게 해결하고 미들 및 백오피스 보험 정책 운영을 혁신할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

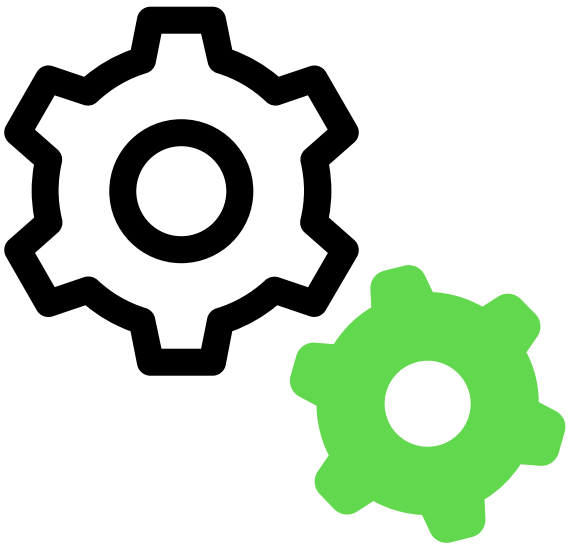
ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

탐색



고객, 보험 대리인 및 보험 처리자가 기업보험 서비스를 사용하는 방법에 대해 알아보십시오.

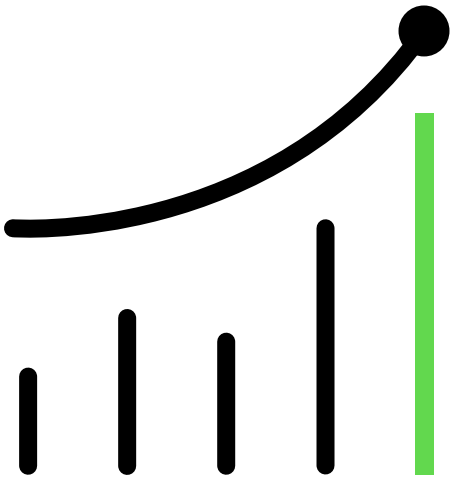
구성



구성합니다 기업보험 서비스.

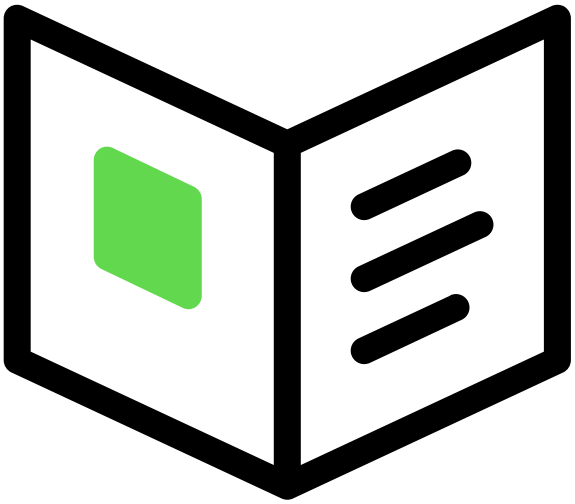
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

분석 및 보고



미리 구성된 대시보드를 통해 주요 통계를 모니터링하고 성과를 추적합니다.

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

기업보험 서비스 탐색

기고자, 프로세서 및 보험업자는 상업용 보험 정책에 대한 서비스 요청을 생성하고 관리하는 데 사용할 기업보험 서비스 수 있습니다.

주요 기능

- 손해보험 비즈니스 정책 운영
- 인수 운영
- 인스턴스 또는 셀프 서비스 포털을 사용하여 ServiceNow 보험 서비스 요청 제출
- 비즈니스 요구 사항을 충족하는 데이터 구조와 워크플로우를 생성할 수 있는 향상되고 유연한 데이터 모델
- 인바운드 및 아웃바운드 문서를 다루고 예외 및 승인을 처리하는 문서 관리 서비스
- 다양한 역할에 맞게 개인화 작업 공간

이 애플리케이션을 사용하여 상업용 라인 상품에 대한 보험 정책 서비스 요청의 개시, 처리, 인수, 승인 및 이행을 관리합니다. 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 필요한 문서를 수집 및 확인하고, 승인 프로세스를 승인하고, 마무리합니다.

다음에서 (sn_ins_policy_b2b) 애플리케이션을 설치하여 기업보험 서비스 활성화할 수 있습니다. ServiceNow Store .

기업보험 서비스 사람들

기업보험 서비스 는 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 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. 정책 요청을 제출할 수 있는 사용자는 두 가지 유형입니다. • 소비자 • 금융 기관 프런트 오피스의 고객 서비스 담당자
기고자	보험 서비스 요청을 제출하는 보험 대리인.
관리자	관리자는 대시보드와 프로세스 최적화 워크플로우를 볼 수 있습니다.
프로세서	재산 및 상해 보험과 협력하는 금융 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 프로세서입니다. 이들은 보험 서비스에 들어오는 보험 케이스 및 작업(예: 인수 작업 및 문서 서비스 작업)에 대한 작업을 담당합니다. 다음 역할은 정책 요청에 대해 작동합니다. • 보험 정책 프로세서 • 보험업자

기업보험 서비스 설치

관리자 역할이 있으면 (sn_ins_policy_b2b) 애플리케이션을 설치할 기업보험 서비스 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 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 의 Commercial Lines Servicing 애플리케이션 목록을 검토하십시오 ServiceNow Store .

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

와 함께 기업보험 서비스다음 항목이 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 기업보험 서비스와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_ins_policy_b2b)을 기업보험 서비스 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 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
5. 설치를 선택합니다.

기업보험 서비스 구성

애플리케이션과 함께 기업보험 서비스 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 필요한 경우 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 거래 데이터를 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
서비스 정의 구성	정책 서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 다음에 대한 서비스 정의를 구성해야 합니다. ○ 기업보험 서비스 ○ 기업보험 언더라이팅
기록 생성자 구성	요청 양식을 정의하는 기록 생성자를 만들거나 수정합니다.
플로우 생성	를 사용하여 플로우 디자이너플로우를 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
플레이북 구성	를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너새 플레이북을 편집하거나 생성합니다.
CSM 구성 가능 작업 공간 구성	구성 CSM 구성 가능 작업 공간 요청자, 기고자 및 프로세서가 고객과 상호작용하고 케이스를 만들고 작업할 수 있도록 합니다.
인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기 수정	인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기를 수정하여 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 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 에이전트에 라우팅합니다.
서비스 수준 계약(SLA) 구성	설치된 SLA를 구성하여 보험 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 규칙의 경우

기업보험 서비스 사용

다음 역할을 사용하여 기업보험 서비스 정책을 업데이트하고, 보장을 변경하고, 인수를 검토 및 승인하고, 개인 정책에 대한 문서를 보내는 방법을 알아봅니다.

를 사용하면 기업보험 서비스요청자와 기고자가 요청을 제출할 수 있으며, 프로세서는 다음과 같은 개인 정책 케이스 유형에 대해 케이스에 대해 작업할 수 있습니다.

상업용 케이스 유형

비즈니스 소유자 보험은 사용할 수 있는 상업용 케이스 유형입니다.

작업 공간

요청자, 기고자 및 프로세서는 개인화 작업 공간 를 사용하여 보험 정책 케이스의 모든 측면을 처리합니다. 작업 공간을 통해 이러한 역할은 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 다음의 사용자 기업보험 서비스

사용자	설명
정책 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 보험 정책 작업 공간을 구성합니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 다음의 사용자 기업보험 서비스

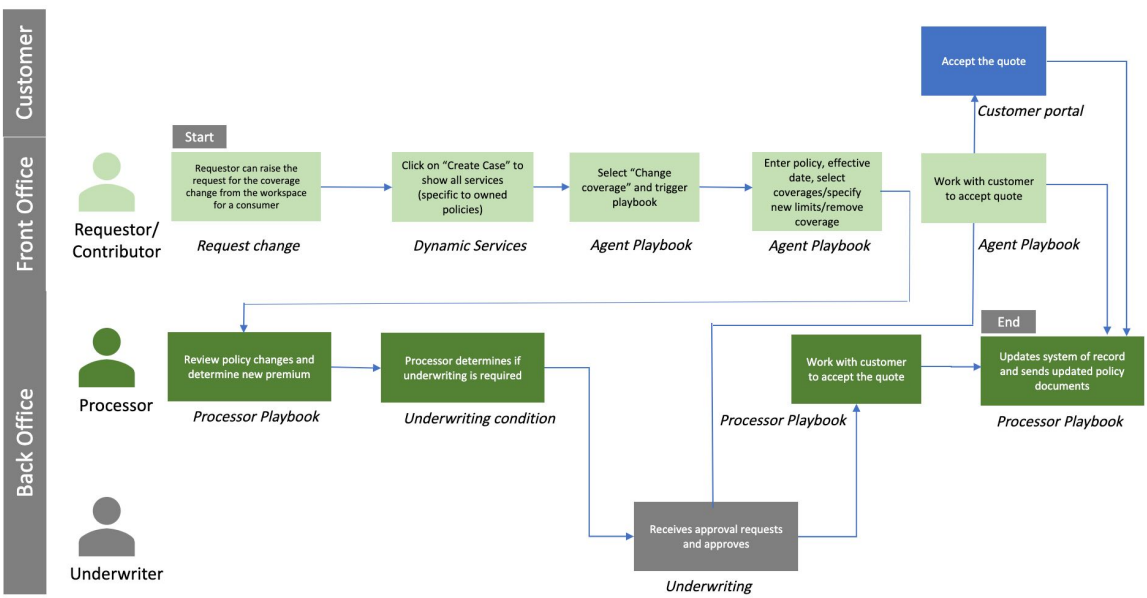
사용자	설명
인수 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 보험 인수 작업 공간을 구성합니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.
프로세서 작업 공간	
정책 프로세서	정책 케이스 및 작업을 수행하여 관리하는 계정에 대한 요청을 수행합니다.
기고자 작업 공간	
정책 기고자	보험 서비스 요청을 제출합니다.
보험사 작업 공간	
보험 업자	인수 작업의 상태를 확인하고 작업합니다.

변경 범위 요청 요청 워크플로우 요청, 검토 및 승인

에이전트가 변경 범위 제한 워크플로우를 사용하여 정책 변경 요청을 요청, 검토 및 승인하는 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

다음 다이어그램은 에이전트가 변경 정책 범위 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

보장 변경 워크플로우 예시



보험 정책 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 이 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 보험 적용 범위를 변경하기 위한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 에 작업 공간 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

정책 요청자, 기고자 또는 프로세서로 요청 제출

보험 정책 요청자가 고객을 대신하여 요청을 제출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 직접 요청을 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 유형을 기반으로 보험 서비스 케이스가 생성되고 프로세서로 라우팅됩니다.

주: 케이스 플레이북에서 요청자 또는 기고자는 시작 및 검토 스테이지에서 케이스 상세 정보를 업데이트하고 이행을 위해 변경을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 연결된 작업을 적절한 처리 팀에 전달합니다.

처리자로서 요청 검토 및 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.
   - 프로세서가 요청된 변경을 승인할지 여부를 확신하지 못하는 경우 케이스를 보험사에게 진행하기 위한 작업이 생성됩니다.
2. 보험사는 케이스 상세 정보를 검토하고 케이스를 승인하거나 거부합니다. 고객 또는 기고자가 케이스를 승인하여 정책 변경 요청을 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
3. 고객이 견적을 승인하면 프로세서가 보험 기록을 업데이트하고 업데이트된 보험 문서를 고객에게 보낸 다음 플레이북에서 변경 범위 작업을 종결합니다.

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.

보험 서비스 요청 제출

고객을 위해 보험 서비스 요청을 제출하여 고객을 지원합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_policy_b2b.contributor

주: 해당 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 역할 및 FSO 비즈니스 규칙 문서를 참조하십시오.

중요사항: 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
요청자, 기고자 및 프로세서는 고객에 대한 보험 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

고객은 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 보험 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 보험 서비스 요청을 생성합니다.

옵션	단계
고객 기록의 정책 서비스 요청	**a.** 목록 탭의 고객 아래에서 소비자를 클릭합니다. **b.** 열려는 고객 기록을 클릭합니다.
상호작용 기록의 정책 서비스 요청	**a.** 목록 탭의 상호 작용 아래에서 내 상호 작용을 클릭합니다. **b.** 열려는 고객의 상호작용 기록을 클릭합니다. 인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오.

4. **Create Policy** Request(정책 요청 생성)를 클릭합니다.
5. 카탈로그 목록에서 재무 서비스를 선택합니다.
6. Categories(범주)에서 **Insurance Policy** Service(보험 정책 서비스)를 클릭합니다.
7. 요청을 제출할 보험 서비스를 클릭합니다.
8. 요청과 관련된 필요한 정보를 입력합니다.

   주: 각 정책 서비스 요청 양식에는 정책 서비스를 기반으로 하는 서로 다른 필드 집합이 있습니다.

9. 제출을 클릭합니다.

결과

요청 유형에 따라 보험 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 케이스가 정책 서비스 부서의 할당 그룹 또는 정책 프로세서에 할당됩니다. 케이스가 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 담당 규칙을 기반으로 합니다.

다음에 수행할 작업

- 세부 정보 보기를 클릭하여 정책 서비스 케이스를 열고 세부 정보를 봅니다. 정책 프로세서가 케이스를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 추가 정보를 설명 필드에 추가할 수도 있습니다.
- 정책 프로세서가 케이스 및 해당 작업에 대한 작업을 시작할 수 있습니다.

정책 서비스 케이스에 대한 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

Commercial Lines Servicing 모듈을 사용하면 프로세서가 상업용 보험 계좌에 대한 케이스 및 작업을 수행할 수 있습니다. 고객이 보험 서비스를 요청하면 정책 서비스 케이스가 생성되어 보험 정책

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

프로세서에 할당됩니다. 프로세서가 케이스 상세 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 수행하는 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 할당한 케이스를 작업하려면 수용을 클릭합니다.
   - 아직 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
   케이스는 진행 중 상태로 업데이트됩니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결에 필요한 단계를 프로세서에게 안내합니다.
6. 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.

   주: 정책 서비스 요청 유형에 따라 플레이북에 활동과 작업이 추가되거나 더 적을 수 있습니다.

   플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 표시됩니다.
7. 옵션: 임시 작업의 경우 케이스의 정책 서비스 작업 탭으로 이동하고 새로 만들기를 클릭하여 정책 서비스 작업을 생성합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

결과

케이스 워크플로우는 보험사 및 문서 에이전트의 다음 작업을 트리거하고 케이스는 다음 스테이지로 이동합니다.

다음에 수행할 작업

케이스와 연관된 작업을 수행하여 해결합니다.

- 보험 언더라이팅 작업 수행.
- 문서 작업을 수행하여 보험 서비스 케이스에 대한 문서를 확인합니다.
- 정책 서비스 작업을 수행합니다.

보험 언더라이팅 작업 수행

상업 보험 언더라이팅 작업을 수행하여 정책 요청을 평가하고 보험 정책 고객의 위험을 분석합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_uw_b2b.underwriter

이 태스크 정보

구성된 워크플로우는 언더라이팅 에이전트에 대한 언더라이팅 작업을 자동으로 생성합니다. 작업은 할당 규칙에 따라 인수 운영 팀 또는 에이전트에게 할당됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 수행하려는 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 모든 코멘트를 입력합니다.
7. 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경하여 작업을 종결합니다.
8. 업데이트를 클릭합니다.

문서 작업을 수행하여 보험 서비스 케이스에 대한 문서를 확인합니다

문서 작업을 수행하여 보험 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 담당 규칙에 따라 문서 서비스 팀 또는 문서 에이전트에 할당됩니다.

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 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 케이스에 필요한 서류를 확인합니다.
   - 인바운드 문서 목록을 보려면 인바운드 문서 탭을 클릭합니다.
   - 아웃바운드 문서 목록을 보려면 아웃바운드 문서 탭을 클릭합니다.
6. 고객이 제출했거나(인바운드) 은행이 고객과 공유해야 하는 모든 서류의 완전성(아웃바운드)을 확인합니다.

작업	작업
인바운드 또는 아웃바운드 문서 확인	**a.** 목록에서 확인할 문서를 클릭합니다. **b.** 문서 세부 정보를 확인하고 확인을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 문서 연기	고객이 문서를 제출할 수 없고 향후 제출을 요청한 경우 이 문서를 연기할 수 있습니다. **a.** 목록에서 연기할 문서를 클릭합니다. **b.** 연기 요청을 클릭합니다. 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. **a.** 목록에서 예외를 요청할 문서를 클릭합니다. **b.** 예외 요청을 클릭합니다. 주: 이 옵션은 문서 범주에 대해 예외가 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.

주: 문서 규칙에 따라 문서에 대한 연기 또는 예외의 경우 문서 에이전트의 승인이 있어야 작업을 종결할 수 있습니다. 승인하려면 문서에서 승인 탭을 클릭하고 승인을 클릭합니다.

7. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.

8. 닫기를 클릭합니다.

결과

- 문서 작업이 완료 종결 상태로 이동하고 관련 케이스가 다음 스테이지로 이동합니다.
- 구성된 워크플로우를 기반으로 하는 새 작업은 연결된 케이스의 각 작업 탭에서 자동으로 생성됩니다. 새 작업은 담당 규칙에 따라 할당 그룹 또는 에이전트에 할당됩니다.

기업보험 서비스에 대한 분석 및 보고

기업보험 서비스 에는 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

퍼포먼스 분석 대시보드의 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

에 사용할 기업보험 서비스 대시보드 수 있습니다 기업보험 서비스.

기업보험 서비스 참조

애플리케이션을 설치할 때 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 기업보험 서비스 대해 알아봅니다.

기업보험 서비스와 함께 설치되는 구성요소

스토어 애플리케이션을 설치하면 재무 서비스 기업보험 서비스 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 아직 설치하지 않은 경우 저장합니다.

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [com.sn_customerservice]	애플리케이션에서 애플리케이션으로 테이블을 고객 서비스 관리 확장할 수 있습니다 재무 서비스 운영 .

설치된 스토어 애플리케이션

앱과 함께 설치되는 스토어 애플리케이션 기업보험 서비스

스토어 애플리케이션	설명
Financial Services Operations Core	보험 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 문서를 참조하십시오.
기업보험 언더라이팅	보험 정책 서비스 케이스에 사용되는 상업용 보험 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 기업보험 언더라이팅와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.
문서 프로세서	보험 운영 워크플로우에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서 프로세서과(와) 통합 문서를 참조하십시오.
Playbooks for 고객 서비스 관리	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북 을 참조하십시오.

설치되는 역할

기업보험 서비스와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
상업 보험 정책 관리자 〔sn_ins_policy_b2b.admin〕	• 상업용 재산 및 상해 보험 서비스 역할 부여 • 상업용 정책 케이스 및 작업 삭제 • 상업용 재산 및 상해 보험 서비스 애플리케이션 구성 • 상업용 보험 서비스 정의 생성 및 수정	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_policy_b2b.bop_processor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	• 상용 정책 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 갖습니다.	
상업용 보험 프로세서 [sn_ins_policy_b2b.bop_processor]	• 상업용 보험 정책 서비스 요청 제출 • 상업 보험 증권 케이스, 인수 작업 및 문서 서비스 작업의 상태를 봅니다 • 기록 상호작용	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_ins_policy_b2b.info_writer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_uw_b2b.뷰어 • sn_ins_policy_b2b.bop_viewer • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.bo_ins_policy_viewer
상업 보험 기고자 〔sn_ins_policy_b2b.기여자〕	관리하는 계정에 대한 보험 서비스 케이스를 생성하고 추적합니다. **중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_ins_policy_b2b.info_writer • sn_bom.account_data_viewer • sn_ins_uw_b2b.뷰어 • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.bo_ins_policy_viewer
상업용 보험 정책 뷰어 〔sn_ins_policy_b2b.bop_뷰어〕	상업용 보험 정책 케이스 및 관련 데이터 보기	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_ins_uw_b2b.뷰어 • sn_bom.bo_ins_policy_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 서비스 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
보험 기반 [sn_ins_policy_b2b_base]	케이스(sn_customerservice_case) 테이블의 확장인 개인보험 서비스 기본 테이블 확장입니다. 모든 사업부 특정 케이스 유형 테이블을 이 테이블에서 확장할 수 있습니다.
비즈니스 소유자 보험 케이스 [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 [sn_ins_policy_b2b_bop_task]	이 테이블은 재무 작업(sn_bom_task) 테이블을 확장합니다. BOP 케이스와 관련된 모든 작업을 저장합니다.
피보험자 속성 정보 [sn_ins_policy_b2b_insured_property_info]	이것은 보험에 대한 케이스 서비스의 일부로 발생할 수 있는 피보험자 재산에 대한 변경 사항을 저장하는 정보 테이블입니다.
관계자 피보험자 속성 정보 [sn_ins_policy_b2b_participant_insured_property_info]	이것은 보험에 대한 소송 서비스의 일부로 발생할 수 있는 피보험자 재산에 대해 참가자가 수행하는 역할에 대한 변경 사항을 저장하는 정보 테이블입니다.
보험 관계자 정보 [sn_ins_policy_b2b_policy_participant_info]	정책에 대한 케이스 서비스의 일부로 발생할 수 있는 정책 참가자에 대한 변경 사항을 저장하는 정보 테이블입니다.
보험 보장 정보 [sn_ins_policy_b2b_policy_coverage_info]	이것은 보험에 대한 케이스 서비스의 일부로 발생할 수 있는 보험 보장에 대한 변경 사항을 저장하는 정보 테이블입니다.

기업보험 언더라이팅와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션(sn_ins_uw_b2b)을 기업보험 언더라이팅 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.

플러그인(sn_ins_uw_b2b)은 기업보험 언더라이팅 플러그인과 기업보험 서비스 함께 자동으로 설치됩니다.

기업보험 언더라이팅 애플리케이션 전체의 재무 서비스 운영 워크플로우에 사용되는 인수 작업을 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

기업보험 언더라이팅 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
보험 언더라이팅 관리자 sn_ins_underwrite.admin	모든 보험 언더라이팅 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다. 이 역할이 있는 사용자는 보험 인수 운영 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 갖습니다.	sn_ins_underwrite.보험업자
상업 보험 보험업자 〔sn_ins_uw_b2b.보험업자〕	• 보험 증권 서비스에 대한 상업용 보험 작업의 전체 상태 보기 • 상업용 보험 작업 수행	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_policy_b2b.bop_viewer • sn_bom.ins_정책_뷰어
보험 언더라이팅 뷰어 sn_ins_underwrite.viewer	보험 증권 서비스에 대한 인수 작업 및 관련 데이터 보기	안 함

설치되는 테이블

기업보험 언더라이팅 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
기업보험 언더라이팅	
상업용 보험 서비스 작업 [sn_ins_uw_b2b_task]	모든 재무 서비스 운영 애플리케이션의 비즈니스 보험 서비스 요청에 대한 모든 인수 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업〔sn_bom_task〕 테이블을 확장합니다.

생명 보험 서비스

생명 보험 서비스 정책 서비스 요청은 개인 생명 및 단체 생명 보험 애플리케이션을 통해 지원됩니다.

개인 및 단체 생명 보험 서비스 요청은 다음 애플리케이션을 통해 지원됩니다.

- 개인 생명보험 서비스
- 단체 생명보험 서비스

개인 생명보험 서비스

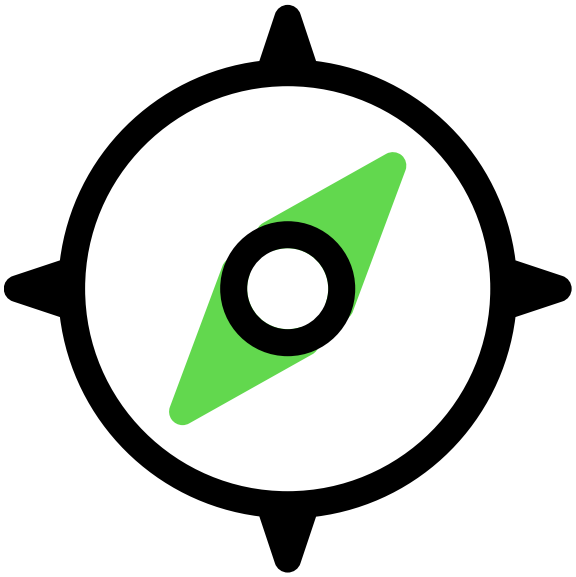
애플리케이션(sn_ins_indiv_life)은 ServiceNow# 개인 생명보험 서비스 조직에 개인 생명 및 장애 보험 정책을 신속하게 업데이트하고 유지관리할 수 있는 도구를 제공합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

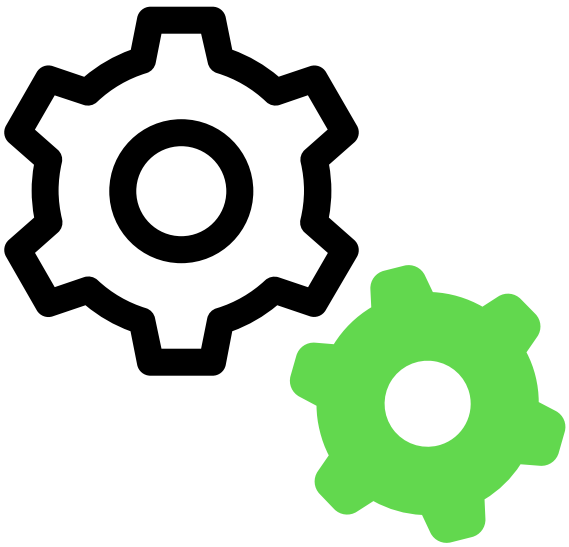
ServiceNow Store 웹 사이트를 방문하면 사용 가능한 모든 앱을 확인하고 스토어에 요청을 제출하는 방법에 대한 정보를 참조할 수 있습니다. 출시된 모든 앱의 누적 릴리스 정보는 ServiceNow Store 버전 기록 릴리스 정보 를 참조하십시오.

탐색



고객 및 보험 대리인이 개인 생명보험 서비스를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.

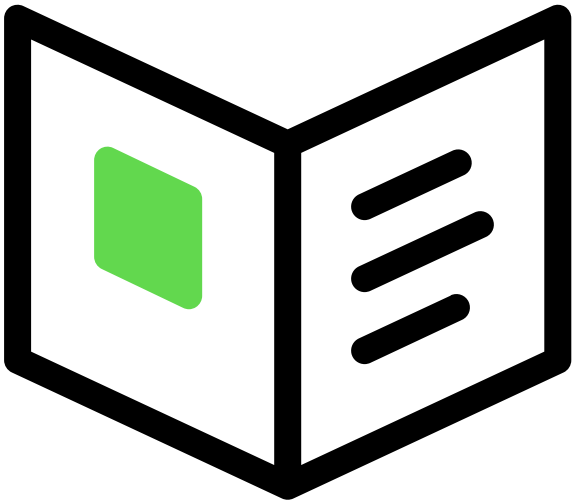
구성



개인 생명보험 서비스 항목을 구성합니다.

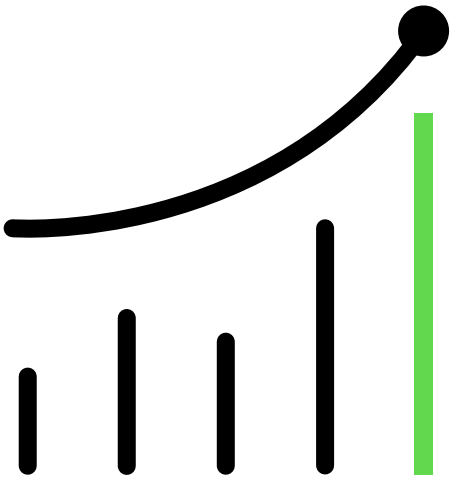
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

분석 및 보고



미리 구성된 대시보드를 통해 주요 통계를 모니터링하고 성과를 추적합니다.

개인 생명보험 서비스 탐색

기고자, 처리자 및 보험업자는 개별 생명 및 장애 보험 정책을 관리하고 보험 워크플로우 작업을 시작하고 완료하는 케이스를 만들 수 있습니다.

주요 기능

- 정책 정보 업데이트를 위한 5가지 기준선 플로우
- 각 역할에 맞게 설계된 전용 Playbook 및 작업 공간을 사용하여 보험 워크플로우를 시작하고 완료합니다. Playbook은 프로세스의 올바른 단계에서 모든 단계가 완료될 수 있도록 작업에 대한 단계별 지침을 제공합니다. 의 베이스라인 서비스 플로우 사용 또는 개선 개인 생명보험 서비스
- 관련 서비스 정의를 생성하고 정책에 대한 정확한 정보를 볼 수 있는 기준선 데이터 모델
- 문서를 지능적으로 수집 및 처리하고 전자 서명을 위해 문서를 구성 및 전송할 수 있는 문서 프로세서 기능
- 다양한 역할에 맞게 개인화 작업 공간
- 주요 통계를 모니터링하고 및 ServiceNow# 프로세스 최적화를 사용하여 ServiceNow# 퍼포먼스 분석 성능을 추적합니다.

개인 생명보험 서비스 애플리케이션을 사용하여 개별 생명 및 장애 상품에 대한 보험 정책 서비스 요청의 시작, 처리 및 이행을 관리합니다. 부서 및 사무실과의 노력을 조정하여 생명 및 장애 보험 정책 변경 작업을 관리합니다. 필요한 문서를 수집 및 확인하고, 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 승인 프로세스를 승인하고, 마무리합니다.

개인 생명보험 서비스 사람들

개인 생명보험 서비스 는 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 가상 사용자 개인 생명보험 서비스

가상 사용자	설명
관리자	애플리케이션 구성을 담당하는 보험 정책 관리자입니다.
기고자	고객을 대신하여 보험 서비스 요청을 제출하는 보험 대리인.
관리자	분석 및 프로세스 최적화 대시보드를 볼 수 있는 관리자입니다.
프로세서	생명 보험에 종사하는 금융 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 프로세서가 변경됩니다. 이들은 정책 케이스 및 작업에 대한 업무를 담당합니다.
보험 업자	보험업자는 케이스를 해결하는 데 입력이 필요한 경우 서비스 요청을 검토하고 처리하는 데 도움을 줍니다.

개인 생명보험 서비스 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_ins_indiv_life)을 개인 생명보험 서비스 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 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 대한 자세한 내용은 에서 ServiceNow StoreIndividual Life Servicing 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

개인 생명보험 서비스와 함께 다음 항목이 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 개인 생명보험 서비스와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 개인 생명보험 서비스 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

설치 버튼 옆에 있는 목록에 사용할 수 있는 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

   표시되는 설치 세부 정보 검토 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
6. 설치를 선택합니다.

개인 생명보험 서비스 구성

개인 생명보험 서비스 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 필요한 대로 수정합니다.

시작하기 전에

구성 개인 생명보험 서비스 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 개인 생명보험 서비스 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ins_indiv_life.admin 또는 admin

프로시저

1. 금융 계좌, 금융 상품, 금융 기관 및 거래 데이터를 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
서비스 정의 구성	정책 서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 다음에 대한 서비스 정의를 구성해야 합니다. ○ 개인 생명보험 서비스 ○ 개별 수명 보험
기록 생성자 구성	요청 양식을 정의하는 기록 생성자를 만들거나 수정합니다.
플로우 생성	를 사용하여 플로우 디자이너플로우를 생성합니다.
플레이북 구성	를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너새 플레이북을 편집하거나 생성합니다.
CSM 구성 가능 작업 공간 구성	구성 CSM 구성 가능 작업 공간 요청자, 기고자 및 프로세서가 고객과 상호작용하고 케이스를 만들고 작업할 수 있도록 합니다.
인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기 수정	인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기를 수정하여 정책 요청 유형을 구성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 에이전트에 라우팅합니다.
서비스 수준 계약(SLA) 구성	설치된 SLA를 구성하여 보험 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 규칙의 경우

개인 생명보험 서비스 사용

다음 역할을 사용하여 개인 생명보험 서비스 정책을 업데이트하고, 보험을 검토 및 승인하고, 개별 수명 정책에 대한 문서를 보내는 방법을 알아봅니다.

를 사용하면 개인 생명보험 서비스기고자/프로세서가 고객을 대신하여 케이스를 제출할 수 있으며, 프로세서/보험업자는 개별 보험 케이스 유형에서 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

기고자 및 프로세서는 개인화 작업 공간 를 사용하여 보험 정책 케이스의 모든 측면을 처리합니다. 작업 공간을 통해 이러한 역할은 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 다음의 사용자 개인 생명보험 서비스

사용자	설명
정책 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 보험 정책 작업 공간을 구성합니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 다음의 사용자 개인 생명보험 서비스

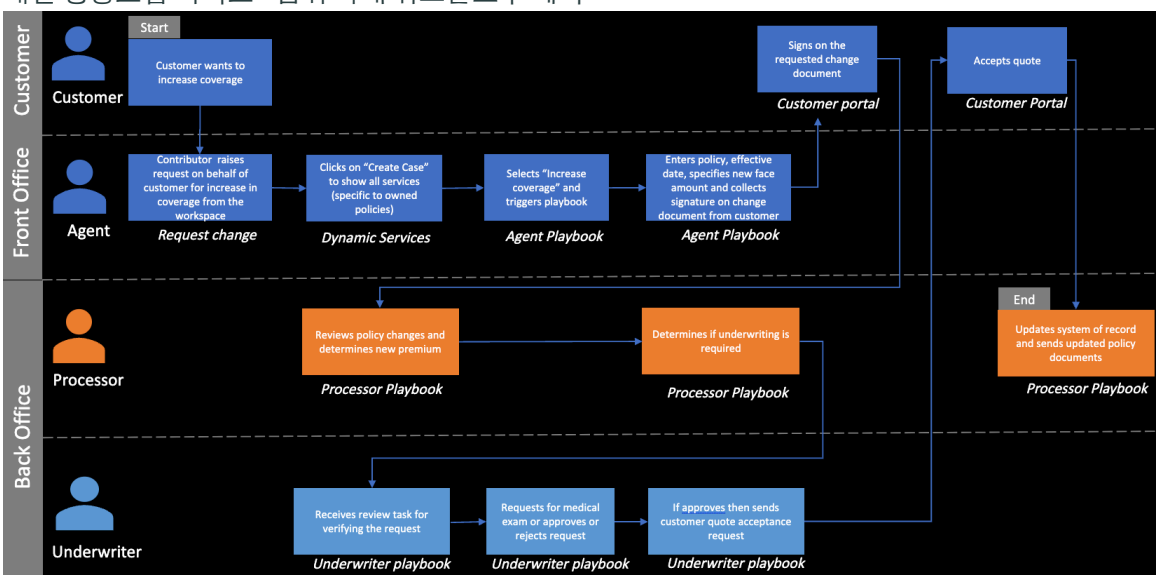
사용자	설명
인수 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 보험 인수 작업 공간을 구성합니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.
프로세서 작업 공간	
정책 프로세서	정책에 대해 제기된 요청을 이행하기 위해 정책 케이스 및 작업을 수행합니다.
기고자 작업 공간	
정책 기고자	고객을 대신하여 보험 서비스 요청을 제출합니다.
보험사 작업 공간	
보험 업자	작업 상태를 확인하고 보험별 작업을 수행합니다.

요청, 검토 및 승인 범위 확대 요청 워크플로우

보장 확대 워크플로우를 사용하는 에이전트가 개별 생명 보험 정책 변경 요청을 요청, 검토 및 승인하기 위한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

다음 다이어그램은 에이전트가 범위 증가 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

개인 생명보험 서비스 - 범위 확대 워크플로우 예시



보험 정책 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 이 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 정책 적용 범위를 늘리기 위한 케이스와 작업을 여러 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 에 작업 공간 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

정책 기고자 또는 처리자로 요청 제출

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 증권 기고자가 고객을 대신하여 요청을 생성합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 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 유형을 기반으로 보험 서비스 케이스가 생성되고, 고객이 서명할 범위 증대 .pdf 문서를 고객에게 보내기 위한 요청이 생성됩니다. 고객이 문서에 서명하고 기고자가 케이스를 제출하면

주: 케이스 플레이북에서 요청자 또는 기고자는 시작 및 검토 스테이지에서 케이스 상세 정보를 업데이트하고 이행을 위해 변경을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 연결된 작업을 적절한 처리 팀에 전달합니다.

처리자로서 요청 검토 및 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.
   - 프로세서가 요청된 변경을 승인할지 여부를 확신하지 못하는 경우 케이스를 보험사에게 진행하기 위한 작업이 생성됩니다.
   - 프로세서가 요청을 거부하면 케이스가 종결됩니다.
2. 고객이 견적을 승인하면 프로세서가 보험 기록을 업데이트하고 업데이트된 보험 문서를 고객에게 보낸 다음 플레이북에서 보장 확대 작업을 종결합니다.

보험사로서 케이스 승인 또는 거부

프로세서가 요청된 변경을 승인할지 여부를 확신하지 못하고 생성된 작업이 케이스를 보험사에게 진행하는 경우 보험사는 케이스 상세 정보를 검토하거나 고객에 대한 건강 검진을 요청하거나 케이스를 승인 또는 거부할 수 있습니다. 보험사가 케이스를 승인하여 보장 범위 확대 변경 요청을 승인하면 고객 또는 기고자에게 업데이트된 보험료 견적이 전송됩니다.

고객으로서 견적 수락 또는 거부

기고자 또는 프로세서가 업데이트하고 고객의 서명에 대한 변경 사항이 포함된 범위 늘리기 문서를 고객에게 보내면 고객은 요청 상세 정보를 검토하고 문서에 서명합니다. 처리자 또는 보험업자가 보장 범위 증가 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

프로세서 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: 해당 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 역할 및 FSO 비즈니스 규칙 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모형 또는 기고자 사용자의 역할 중 하나와 결합되어야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

기고자 및 프로세서는 작업 공간에서 고객에 대한 개별 정책 서비스 요청을 제출할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 개별 수명 서비스 케이스 목록 또는 상호작용 기록에서 케이스를 생성합니다.

옵션	단계
개별 수명 케이스 목록의 개별 수명 케이스	**a.** 목록 탭의 개별 수명 서비스 케이스에서 모두를 클릭합니다. **b.** 새로 만들기를 선택합니다.
상호작용 기록의 개별 수명 케이스	**a.** 목록 탭의 상호 작용에서내 상호 작용을 선택합니다. **b.** 고객에 대해 필요한 상호작용 기록을 엽니다. **c.** 케이스 생성을 선택합니다. 인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오.

4. 새 케이스 생성 대화 상자에서 케이스를 생성할 개별 수명 서비스를 선택합니다.
   - 수익자 추가/변경
   - 범위 확대
   - 범위 축소
   - 임시를 영구로 변환
   - 보험 취소
5. 생성을 선택합니다.
6. 양식에 필수 필드와 고객으로부터 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
7. 저장을 선택합니다.

결과

요청 유형에 따라 보험 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 케이스가 정책 서비스 부서의 할당 그룹 또는 정책 프로세서에 할당됩니다. 케이스가 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 담당 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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

고객이 보험 정책 변경을 요구하는 경우 관계 관리자와 같은 개별 생명 기여자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 보험 및 문서 에이전트는 워크플로우를 진행하면서 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다.

주: 정책 서비스 요청 유형에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 더 적을 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 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결에 필요한 단계를 프로세서에게 안내합니다.
6. 다음 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.
   - 정책 상세 정보 또는 범위 변경을 입력하고, 고객 문서를 수집하고, 검토를 위해 케이스를 제출하기 위한 시작
   - 고객 문서를 검증하고, 정책 상세 정보를 검토하고, 검토를 제출하기 위한 프로세서 검토입니다.
   - 견적을 수락하거나 거부하는 고객의 결정으로 업데이트할 고객 수락입니다.
   - 이행 수락된 변경을 활성화하고, 정책 기록을 업데이트하고, 업데이트된 정책 문서를 고객에게 보낸 다음, 케이스를 종결합니다.

   플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 표시됩니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
8. 플레이북 활동 또는 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

정책 작업	작업
변경 또는 문서 검증	○ 케이스 플레이북에서 완료 표시를 클릭합니다. ○ 작업 양식의 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
검토를 제출하려면	승인을 선택하여 요청을 승인하거나 거부를 선택하여 요청을 거부합니다.

결과

케이스가 자동으로 업데이트되어 완료 종결로 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 보험 언더라이팅 작업 수행

보험사는 개별 생명 보험 언더라이팅 작업을 수행하여 정책 요청을 평가하고 보험 정책 고객의 위험을 분석할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_indiv_uw.underwriter

이 태스크 정보

구성된 워크플로우는 언더라이팅 에이전트에 대한 언더라이팅 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. 인수 작업 목록에서 작업을 엽니다.

옵션	설명
개별 수명 보험 작업 목록에서	**a.** 목록 탭의 개별 수명 **UW** S서비스 T질문에서 작업 목록을 엽니다. ▪ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다. ▪ 모든 인수 작업에 대해 모두를 선택합니다. **b.** 목록에서 수행하려는 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 모든 코멘트를 입력합니다.
6. 인수 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

인수 작업	작업
변경 범위 검토 방법	○ 추가 작업을 요청하려면 건강 검진 요청을 선택합니다. ○ 작업을 종결하려면 다음을 수행합니다. ▪ 케이스 플레이북에서 완료 표시를 클릭합니다. ▪ 작업 양식의 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
검토를 제출하려면	승인을 선택하여 요청을 승인하거나 거부를 선택하여 요청을 거부합니다.

7. 업데이트를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 서비스에 대한 분석 및 보고

개인 생명보험 서비스 에는 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

퍼포먼스 분석 대시보드의 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

에 사용할 개인 생명보험 서비스 대시보드 수 있습니다 개인 생명보험 서비스.

개인 생명보험 서비스 참조

애플리케이션을 설치할 때 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 개인 생명보험 서비스 대해 알아봅니다.

개인 생명보험 서비스와 함께 설치되는 구성요소

개인 생명보험 서비스 플러그인을 활성화하면 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.

설치된 플러그인

애플리케이션과 함께 설치되는 개인 생명보험 서비스 플러그인

플러그인 이름	설명
고객 서비스 [com.sn_customerservice]	애플리케이션에서 애플리케이션으로 테이블을 고객 서비스 관리 확장할 수 있습니다 재무 서비스 운영 .
개별 수명 보험 언더라이팅 운영 [sn_ins_indiv_uw]	보험사가 기존 인수 가이드라인 및 규칙에 따라 보험사에게 서비스 요청을 라우팅할 수 있습니다. 보험업자는 워크플로우를 통해 유통 및 서비스 팀과 협업할 수 있습니다.

설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션과 함께 개인 생명보험 서비스 설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
Financial Services Operations Core	보험 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 문서를 참조하십시오.
개별 수명 보험 언더라이팅 운영	보험 정책 서비스 워크플로우에 사용되는 개별 정책 인수 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 문서 프로세서과(와) 통합 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 개인 생명보험 서비스 설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
Playbooks for 고객 서비스 관리	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북 을 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

개인 생명보험 서비스 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
개별 정책 관리자 [sn_ins_indiv_life.admin]	• 개별 보험 서비스 역할 부여 • 개별 정책 케이스 및 작업 삭제 • 개인 생명보험 서비스 애플리케이션 구성 • 개별 정책 서비스 정의 생성 및 수정 • 개별 정책 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 갖습니다.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_indiv_life.라인_라이터 • sn_ins_indiv_life.프로세서 • sn_ins_indiv_life.processor_connector
개인 생명 보험 관리자 〔sn_ins_indiv_life.관리자〕	• 퍼포먼스 분석 대시보드에서 개인 생명보험 서비스 보고서 보기 • 보험 운영 프로세스에 프로젝트 사용 프로세스 최적화	• sn_ins_indiv_life.프로세서 • sn_ins_indiv_life.processor_connector

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
개별 정책 프로세서 〔sn_ins_indiv_life.프로세서〕	• 개별 보험 정책 서비스 요청 제출 • 개별 보험 증권 케이스, 인수 작업 및 문서 서비스 작업의 상태를 봅니다 • 기록 상호작용	• sn_ins_indiv_life.라인_라이터 • sn_doc_processor.agent • sn_ins_indiv_uw.뷰어 • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
개별 정책 프로세서 커넥터 [sn_ins_indiv_life.processor_connector]	• 개별 수명 및 장애 정책 케이스, 인수 작업, 관리하는 고객 계정에 대한 문서 서비스 작업의 상태에 액세스하고 조회합니다. • 자신이 관리하는 고객 계정에 대한 케이스 및 작업 만들기, 업데이트 및 종결 • 기록 상호작용	• sn_ins_indiv_life.뷰어 • sn_doc_processor.agent • sn_ins_indiv_life.라인_라이터 • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_ins_indiv_uw.뷰어 • sn_bom.뷰어 • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_ins_indiv_life.라인_뷰어
개별 정책 기고자 〔sn_ins_indiv_life.기여자〕	관리하는 계정에 대한 보험 서비스 케이스를 생성하고 추적합니다. **중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.service_viewer • sn_ins_indiv_life.lineinfo_writer • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_ins_indiv_uw.뷰어 • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
		• sn_ins_indiv_life.라인_뷰어 • sn_bom.ins_정책_뷰어
개별 정책 뷰어 〔sn_ins_indiv_life.뷰어〕	개별 보험 정책 케이스 및 관련 데이터 보기	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_ins_indiv_life.info_viewer • sn_bom.ins_정책_뷰어

설치되는 테이블

애플리케이션과 함께 개인 생명보험 서비스 설치된 스토어 애플리케이션

테이블	설명
개인 생명 보험 기반 [sn_ins_indiv_life_base]	보험 기반 테이블은 케이스〔sn_customerservice_case〕 테이블을 확장합니다.
개별 수명 정책 케이스 [sn_ins_indiv_life_service]	보험 서비스 케이스 테이블은 보험 기본 테이블을 확장합니다. 에 대한 소비자 서비스에 대한 모든 정책 서비스 케이스를 저장합니다. 개인 생명보험 서비스
개별 수명 정책 작업 [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 [sn_ins_indiv_life_coverage_line]	이것은 에 대한 보험 서비스 보장에 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

Individual Life Underwriting 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
개별 보험 언더라이팅 관리자	모든 개별 보험 언더라이팅 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있는	sn_ins_indiv_uw.보험업자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Underwriting 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
[sn_ins_indiv_uw.admin]	애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다. 이 역할이 있는 사용자는 개별 수명 보험 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 갖습니다.	
개인 보험업자 〔sn_ins_indiv_uw.보험업자〕	• 보험 정책에 대한 개별 보험 언더라이팅 작업의 전체 상태 보기 • 개별 보험 언더라이팅 작업에 대한 작업 수행	• sn_ins_indiv_life.뷰어 • sn_ins_indiv_life.라인_라이터 • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom,b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
개별 보험 언더라이팅 뷰어 〔sn_ins_indiv_uw.뷰어〕	개별 보험 정책 서비스에 대한 인수 작업 및 관련 데이터 보기	

설치되는 테이블

개별 수명 보험 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
개별 수명 보험 서비스 작업 [sn_ins_indiv_uw_task]	모든 애플리케이션의 개별 보험 서비스 요청에 대한 모든 인수 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다.

단체 생명보험 서비스

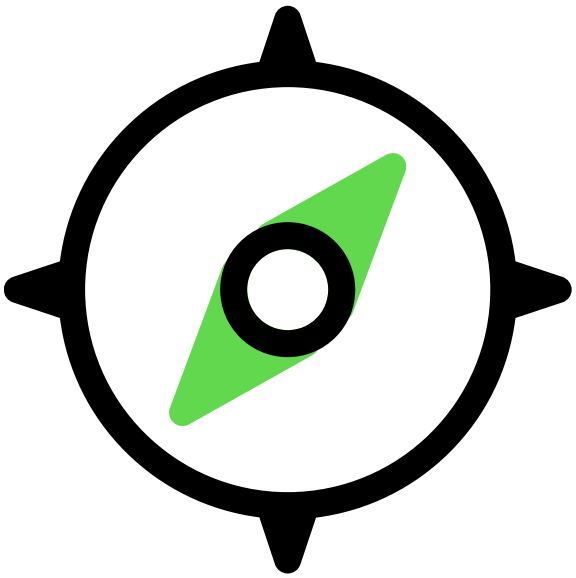
애플리케이션(sn_ins_group_life)은 ServiceNow# 단체 생명보험 서비스 조직에 단체 생명 및 장애 보험 정책을 수립, 업데이트 및 유지관리할 수 있는 도구를 제공합니다.

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.

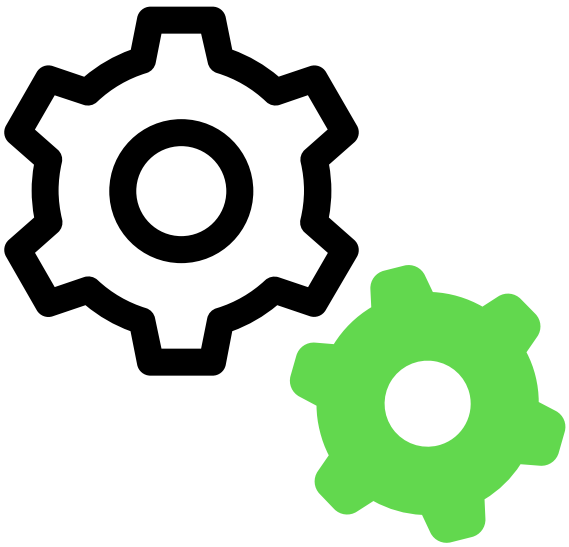
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



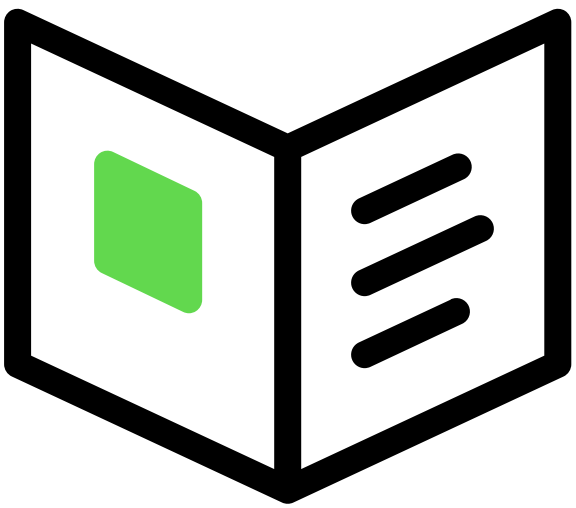
고객, 보험 대리인 및 보험 처리자가 Group Life Servicing을 사용하는 방법에 대해 알아보십시오.

설정



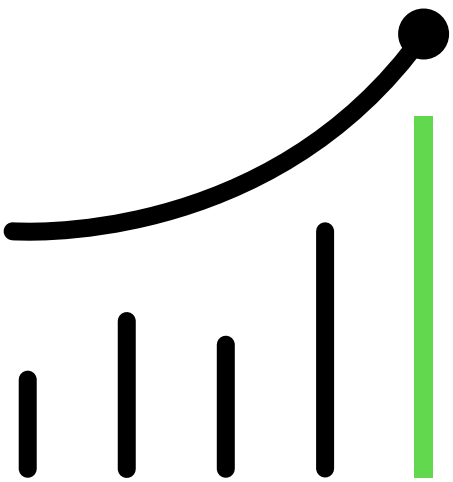
단체 생명보험 서비스 설정

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

분석 및 보고



미리 구성된 대시보드를 통해 주요 통계를 모니터링하고 성과를 추적합니다.

단체 생명보험 서비스 살펴보기

기고자, 처리자 및 보험업자는 그룹 생명 보험 및 장애 보험 정책을 관리하고 보험 워크플로우 작업을 시작하고 완료하는 케이스를 생성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 그룹 정책 구성원 정보 변경을 위한 기준선 서비스 플로우
- 각 역할에 맞게 설계된 전용 Playbook 및 작업 공간을 사용하여 보험 워크플로우를 시작하고 완료합니다. Playbook은 프로세스의 올바른 단계에서 모든 단계가 완료될 수 있도록 작업에 대한 단계별 지침을 제공합니다. 에 대한 기준선 서비스 플로우를 단체 생명보험 서비스사용하거나 개선합니다.
- 관련 서비스 정의를 생성하고 정책에 대한 정확한 정보를 볼 수 있는 기준선 데이터 모델
- 문서를 지능적으로 수집 및 처리하고 전자 서명을 위해 문서를 구성 및 전송할 수 있는 문서 프로세서 기능
- 다양한 역할에 맞게 개인화 작업 공간
- 주요 통계를 모니터링하고 및 ServiceNow# 프로세스 최적화를 사용하여 ServiceNow# 퍼포먼스 분석 성능을 추적합니다.

Group Life Servicing 애플리케이션을 사용하여 단체 생명 및 장애 상품에 대한 보험 정책 서비스 요청의 시작, 처리 및 이행을 관리합니다. 부서 및 사무실과의 노력을 조정하여 생명 보험 정책 변경 작업을 관리합니다. 필요한 문서를 수집 및 확인하고, 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 승인 프로세스를 승인하고, 마무리합니다.

단체 생명보험 서비스 가상 사용자

단체 생명보험 서비스는 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

Group Life Servicing 애플리케이션의 가상 사용자

가상 사용자	설명
관리자	애플리케이션 구성을 담당하는 보험 정책 관리자입니다.
기고자	고객을 대신하여 보험 서비스 요청을 제출하는 보험 대리인.
관리자	분석 및 프로세스 최적화 대시보드를 볼 수 있는 관리자입니다.
프로세서 및 프로세서 커넥터	생명 보험에 종사하는 금융 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 프로세서가 변경됩니다. 이들은 정책 케이스 및 작업에 대한 업무를 담당합니다.
보험 업자	보험업자는 케이스를 해결하는 데 입력이 필요한 경우 서비스 요청을 검토하고 처리하는 데 도움을 줍니다.

단체 생명보험 서비스 설정

Group Life Servicing 애플리케이션을 설치하고, 금융 서비스 데이터를 가져오고, 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토 및 구성하여 이 애플리케이션에 대한 구현을 설정할 수 있습니다.

단체 생명보험 서비스 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_ins_group_life)을 단체 생명보험 서비스 설치할 수 있습니다. 이 애플리케이션은 관련 ServiceNow# Store 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 Group Life Servicing 애플리케이션 목록을 검토하십시오 ServiceNow Store .

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
sn_ins_group_life 시 다음 항목이 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 단체 생명보험 서비스와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 단체 생명 및 장애 서비스 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 세부 정보 검토 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
6. 설치를 선택합니다.

단체 생명보험 서비스 구성

Group Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 필요한 대로 수정합니다.

시작하기 전에
Group Life Servicing 애플리케이션이 설치되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 단체 생명보험 서비스 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_ins_group_life.admin 또는 admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 거래 데이터를 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
서비스 정의 구성	정책 서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 다음에 대한 서비스 정의를 구성해야 합니다. ○ 단체 생명 보험 및 장애 서비스 ○ Group Life 및 Disability Underwriting
기록 생성자 구성	요청 양식을 정의하는 기록 생성자를 만들거나 수정합니다.
플로우 생성	를 사용하여 플로우 디자이너플로우를 생성합니다.
플레이북 구성	를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너새 플레이북을 편집하거나 생성합니다.
CSM 구성 가능 작업 공간 구성	구성 CSM 구성 가능 작업 공간 요청자, 기고자 및 프로세서가 고객과 상호작용하고 케이스를 만들고 작업할 수 있도록 합니다.
인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기 수정	인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기를 수정하여 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 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 에이전트에 라우팅합니다.
서비스 수준 계약(SLA) 구성	설치된 SLA를 구성하여 보험 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 규칙의 경우

단체 생명보험 서비스 사용

다음 역할을 사용하여 단체 생명보험 서비스 정책을 업데이트하고, 인수를 검토 및 승인하고, 그룹 수명 정책에 대한 문서를 보내는 방법을 알아봅니다.

를 사용하면 단체 생명보험 서비스참가자가 요청을 제출할 수 있으며 프로세서는 그룹 정책 케이스 유형에 대해 발생한 사례를 처리할 수 있습니다.

그룹 수명 정책 케이스 유형에 대해 미리 정의된 워크플로우

구성원 정보 변경은 그룹 정책 케이스 유형에서 사용할 수 있는 워크플로우입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

기고자 및 프로세서는 개인화 작업 공간 를 사용하여 보험 정책 케이스의 모든 측면을 처리합니다. 작업 공간을 통해 이러한 역할은 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 서비스 사용자

사용자	설명
정책 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 보험 정책 작업 공간을 구성합니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.
인수 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 보험 인수 작업 공간을 구성합니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.
프로세서 작업 공간	
정책 프로세서	정책 케이스 및 작업을 수행하여 계정에 대한 요청을 수행합니다.
기고자 작업 공간	
정책 기고자	고객을 대신하여 보험 서비스 요청을 제출합니다.
보험사 작업 공간	
보험 업자	인수 작업의 상태를 확인하고 작업합니다.

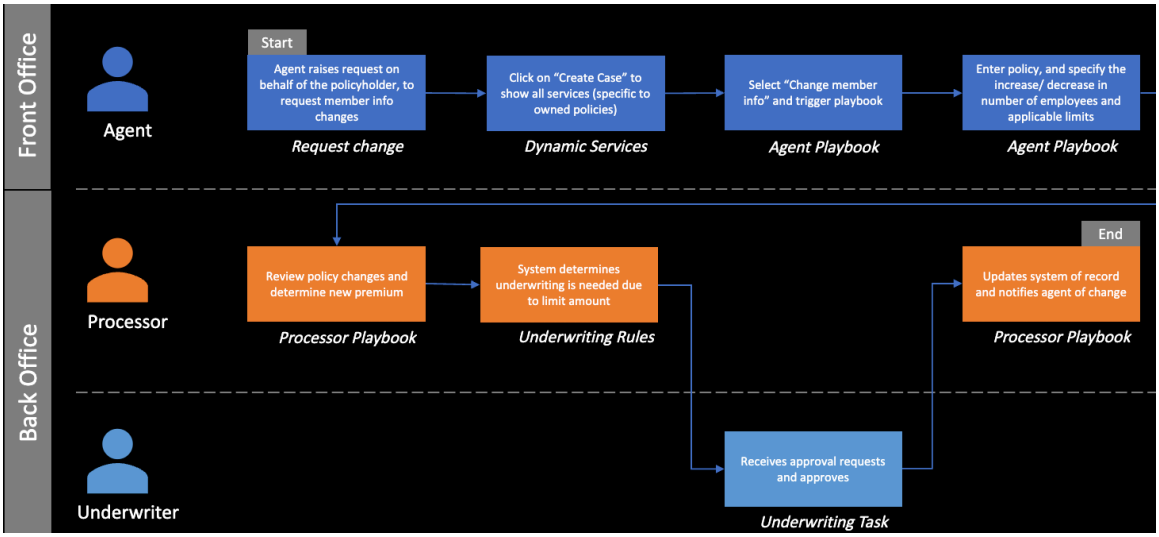
구성원 자격 변경 요청, 검토 및 승인 요청 워크플로우

에이전트가 구성원 정보 변경 워크플로우를 사용하여 그룹 생명 보험 구성원 변경 요청을 요청, 검토 및 승인하기 위한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

다음 다이어그램은 에이전트가 변경 정책 구성원 자격 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

단체 생명보험 서비스 - 구성원 자격 변경 워크플로우 예시



보험 정책 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 이 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 정책의 구성원 자격을 변경하기 위한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트로 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 에 작업 공간 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

정책 기고자 또는 처리자로 요청 제출

보험 정책 기고자가 고객을 대신하여 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 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 유형을 기반으로 보험 서비스 케이스가 생성되고 프로세서로 라우팅됩니다.

주: 케이스 플레이북에서 요청자 또는 기고자는 시작 및 검토 스테이지에서 케이스 상세 정보를 업데이트하고 이행을 위해 변경을 제출합니다.

워크플로우가 자동으로 트리거되고 할당 규칙이 연결된 작업을 적절한 처리 팀에 전달합니다.

처리자로서 요청 검토 및 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.
   - 프로세서가 요청된 변경을 승인할지 여부를 확신하지 못하는 경우 케이스를 보험사에게 진행하기 위한 작업이 생성됩니다.
2. 보험사는 케이스 상세 정보를 검토하고 케이스를 승인하거나 거부합니다. 고객 또는 기고자가 케이스를 승인하여 정책 변경 요청을 승인하면 요청된 변경에 대한 견적이 고객 또는 기고자에게 전송됩니다.
3. 고객이 견적을 승인하면 프로세서가 보험 기록을 업데이트하고 업데이트된 보험 문서를 고객에게 보낸 다음 플레이북에서 구성원 자격 변경 작업을 종결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보험사로서 케이스 승인 또는 거부

프로세서가 요청된 변경을 승인할지 여부를 확신하지 못하고 생성된 작업이 케이스를 보험사에게 진행하는 경우 보험사는 케이스 상세 정보를 검토하고 케이스를 승인하거나 거부합니다. 보험사가 케이스를 승인하여 정책 변경 요청을 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

프로세서 또는 기고자는 고객을 대신하여 그룹 수명 케이스를 생성하여 변경 구성원 정보 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: 해당 범용 기고자 역할을 할당하여 케이스를 생성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 역할 및 FSO 비즈니스 규칙 문서를 참조하십시오.

중요사항: 에이전트 커넥터 또는 기고자 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모형 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.
3. 그룹 수명 서비스 케이스 목록 또는 상호작용 기록에서 케이스를 생성합니다.

옵션	단계
그룹 수명 케이스 목록의 그룹 수명 케이스	**a.** 목록 탭의 그룹 수명 서비스 케이스에서 모두를 클릭합니다. **b.** 새로 만들기를 선택합니다.
상호작용 기록의 그룹 수명 케이스	**a.** 목록 탭의 상호 작용 아래에서 내 상호 작용을 클릭합니다. **b.** 고객에 대해 필요한 상호작용 기록을 엽니다. **c.** 케이스 생성을 선택합니다. 인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오.

4. 새 케이스 생성 대화 상자에서 그룹 수명 변경 구성원 정보를 선택합니다.
5. 생성을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 양식에 필수 필드와 고객으로부터 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
7. 저장을 선택합니다.

결과
요청 유형에 따라 보험 서비스 케이스가 신규 상태로 생성됩니다. 케이스가 정책 서비스 부서의 할당 그룹 또는 정책 프로세서에 할당됩니다. 케이스가 할당된 할당 그룹 또는 사용자는 담당 규칙을 기반으로 합니다.

그룹 수명 정책 서비스 케이스에 대한 작업

그룹 수명 케이스를 작업하여 구성원 정보를 변경하거나 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보
고객이 보험 정책 변경을 요구하는 경우 관계 관리자와 같은 그룹 수명 기고자가 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 보험 및 문서 에이전트는 워크플로우를 진행하면서 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다.

주: 정책 서비스 요청 유형에 따라 워크플로우에 작업이 추가되거나 더 적을 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.
   - 할당된 케이스에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다.
   - 모든 그룹 수명 케이스에 대해 모두를 선택합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 사용자에게 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 선택하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 케이스 해결에 필요한 단계를 프로세서에게 안내합니다.
6. 다음 플레이북 스테이지의 활동과 작업을 사용하여 요청을 이행하고 케이스를 해결합니다.
   - 시작 및 검토하여 정책 세부 정보 또는 범위 변경을 입력하고, 고객 문서를 수집하고, 검토를 위해 케이스를 제출합니다.
   - 고객 문서를 검증하고, 정책 상세 정보를 검토하고, 검토를 제출하기 위한 프로세서 검토입니다.
   - 견적을 수락하거나 거부하는 고객의 결정으로 업데이트할 고객 수락입니다.
   - 이행 수락된 변경을 활성화하고, 정책 기록을 업데이트하고, 업데이트된 정책 문서를 고객에게 보낸 다음, 케이스를 종결합니다.

   플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 표시됩니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
8. 플레이북 활동 또는 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업	작업
변경 또는 문서 검증	○ 케이스 플레이북에서 완료 표시를 클릭합니다. ○ 작업 양식의 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
검토를 제출하려면	승인을 선택하여 요청을 승인하거나 거부를 선택하여 요청을 거부합니다.

결과
케이스가 자동으로 업데이트되어 완료 종결로 표시됩니다.

그룹 생명 보험 언더라이팅 작업 수행

보험사는 그룹 생명 보험 언더라이팅 작업을 수행하여 정책 요청을 평가하고 보험 정책 고객의 위험을 분석할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_group_uw.underwriter

이 태스크 정보
구성된 워크플로우는 언더라이팅 에이전트에 대한 언더라이팅 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. 인수 작업 목록에서 작업을 엽니다.

옵션	설명
그룹 수명 인수 작업 목록에서	**a.** 목록 탭의 그룹 수명 **UW S** 서비스 T질문에서 작업 목록을 엽니다. ▪ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다. ▪ 모든 인수 작업에 대해 모두를 선택합니다. **b.** 목록에서 수행하려는 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 모든 코멘트를 입력합니다.
6. 인수 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

인수 작업	작업
변경 범위 검토 방법	작업을 종결하려면 다음을 수행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

인수 작업	작업
	○ 케이스 플레이북에서 완료 표시를 클릭합니다. ○ 작업 양식의 상태 필드에서 작업 상태를 완료 종결로 변경합니다.
검토를 제출하려면	승인을 선택하여 요청을 승인하거나 거부를 선택하여 요청을 거부합니다.

7. 업데이트를 선택합니다.

단체 생명보험 서비스에 대한 분석 및 보고

단체 생명보험 서비스 에는 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

퍼포먼스 분석 대시보드의 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

에 사용할 단체 생명보험 서비스 대시보드 수 있습니다 단체 생명보험 서비스.

단체 생명보험 서비스 참조

그룹 수명 서비스 애플리케이션을 설치할 때 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 알아봅니다.

단체 생명보험 서비스와 함께 설치되는 구성요소

Group Life Servicing 플러그인을 활성화하면 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인을 설치하고 애플리케이션을 아직 설치하지 않은 경우 저장합니다.

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

단체 생명보험 서비스 애플리케이션과 함께 설치되는 플러그인

플러그인 이름	설명
고객 서비스 [com.sn_customerservice]	애플리케이션에서 애플리케이션으로 테이블을 고객 서비스 관리 확장할 수 있습니다 재무 서비스 운영 .
Group Life 및 Disability Underwriting [sn_ins_group_uw]	보험사가 기존 인수 가이드라인 및 규칙에 따라 보험사에게 서비스 요청을 라우팅할 수 있습니다. 보험업자는 워크플로우를 통해 유통 및 서비스 팀과 협업할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

Group Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
Financial Services Operations Core	보험 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 문서를 참조하십시오.
그룹 수명 인수	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 워크플로우에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서 프로세서과(와) 통합 문서를 참조하십시오.
Playbooks for 고객 서비스 관리	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북 을 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

Group Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
그룹 정책 관리자 [sn_ins_group_life.admin]	• 그룹 보험 서비스 역할 부여 • 그룹 정책 케이스 및 작업 삭제 • Group Life Servicing 애플리케이션 구성 • 그룹 정책 서비스 정의 생성 및 수정 • 그룹 정책 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 갖습니다.	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_doc_processor.admin • sn_ins_group_life.프로세서

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
그룹 수명 관리자 〔sn_ins_group_life.관리자〕	• 퍼포먼스 분석 대시보드에서 단체 생명보험 서비스 보고서 보기 • 보험 운영 프로세스에 프로젝트 사용 프로세스 최적화	• sn_ins_group_life.프로세서 • sn_ins_group_life.processor_connector
그룹 정책 프로세서 〔sn_ins_group_life.프로세서〕	• 단체 보험 정책 서비스 요청 제출 • 그룹 보험 증권 케이스, 인수 작업 및 문서 서비스 작업의 상태를 봅니다 • 기록 상호작용	• sn_doc_processor.agent • sn_ins_group_life.info_viewer • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_group_uw.뷰어
그룹 정책 프로세서 커넥터 [sn_ins_group_life.processor_connector]	• 개별 수명 및 장애 정책 케이스, 인수 작업, 관리하는 고객 계정에 대한 문서 서비스 작업의 상태에 액세스하고 조회합니다. • 자신이 관리하는 고객 계정에 대한 케이스 및 작업 만들기, 업데이트 및 종결 • 기록 상호작용	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.뷰어 • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_ins_group_uw.뷰어
그룹 정책 기고자 〔sn_ins_group_life.기여자〕	관리하는 계정에 대한 보험 서비스 케이스를 생성하고 추적합니다.	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_ins_group_life.info_writer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	중요사항: 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_ins_group_uw.뷰어 • sn_bom.b2b_contributor
그룹 정책 뷰어 〔sn_ins_group_life.뷰어〕	단체 보험 증권 케이스 및 관련 데이터 보기	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer

설치되는 테이블

Group Life Servicing 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
그룹 수명 정책 기반 [sn_ins_group_life_base]	
단체 생명 보험 케이스 [sn_ins_group_life_service]	
그룹 수명 정책 작업 [sn_ins_group_life_task]	
피보험자 속성 정보 [sn_ins_group_life_insured_property_info]	
보험 보장 정보 [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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Underwriting 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
단체 보험 언더라이팅 관리자 [sn_ins_group_uw.admin]	모든 그룹 보험 언더라이팅 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다. 이 역할이 있는 사용자는 그룹 수명 인수 테이블에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 갖습니다.	sn_ins_group_uw.보험업자
단체 보험업자 〔sn_ins_group_uw.보험업자〕	• 보험 증권 서비스에 대한 그룹 보험 언더라이팅 작업의 전체 상태 보기 • 그룹 보험 인수 작업에 대한 작업 수행	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_ins_group_life.뷰어 • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.b2b_agent
그룹 보험 언더라이팅 뷰어 〔sn_ins_group_uw.뷰어〕	단체 보험 증권 서비스에 대한 인수 작업 및 관련 데이터 보기	sn_bom.service_definition_read

설치되는 테이블

Group Life Underwriting 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
그룹 수명 인수 서비스 작업 [sn_ins_group_uw_task]	모든 재무 서비스 운영 애플리케이션에 대한 그룹 보험 서비스 요청에 대한 모든 인수 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 [sn_bom_task] 테이블을 확장합니다.

클레임 애플리케이션

ServiceNow# 재무 서비스 운영 보험은 다양한 비즈니스 라인에서 자동화된 클레임 처리를 지원하는 여러 애플리케이션을 제공합니다.

재무 서비스 운영 (FSO) 청구 애플리케이션은 두 가지 구현 접근 방식을 제공합니다.

- 케이스 유형 확장: 이 접근 방식에서 클레임 애플리케이션은 사업부별 플로우를 빌드하기 위해 기본 테이블에서 케이스 유형을 확장해야 합니다.
- 일반 클레임: 이 접근 방식에서 애플리케이션은 몇 가지 구성 단계를 통해 엔드 투 엔드 클레임 프로세스를 빌드하는 데 활용할 수 있는 즉시 사용 가능한 강력한 프레임워크를 제공합니다.

클레임 프로세스를 간소화하기 위해 사용할 FSO 수 있는 클레임 애플리케이션에 대한 자세한 내용은 다음 표를 검토하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

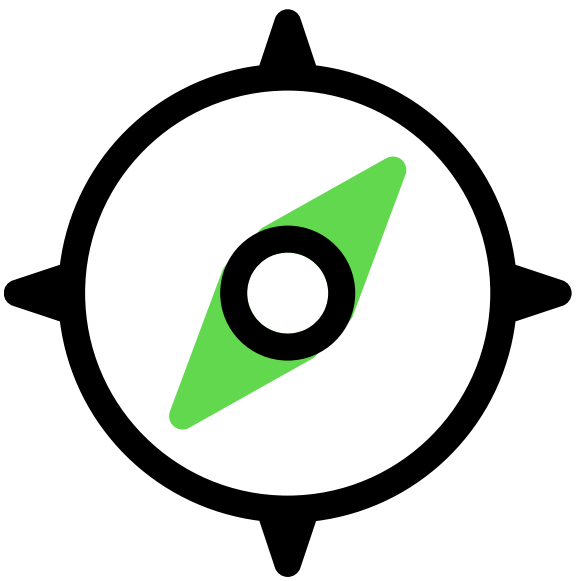
FSO 보험 청구 애플리케이션 목록

클레임 신청	설명	구현 접근 방식
기업보험 청구	이 기업보험 청구 애플리케이션을 사용하면 조직에서 상업용 보험 청구를 만들고 관리할 수 있습니다.	케이스 유형 확장
개인보험 청구	이 개인보험 청구 애플리케이션을 사용하면 손실에 대한 첫 번째 통지부터 청구 종결에 이르기까지 개인 보험 청구 프로세스의 다양한 단계를 신속하게 설정할 수 있습니다.	케이스 유형 확장
개별 수명 클레임	개별 수명 클레임 애플리케이션을 사용하면 고객의 개별 생명 보험 정책 청구의 시작, 처리 및 해결을 관리할 수 있습니다.	케이스 유형 확장
보험 청구	이 보험 청구 애플리케이션은 원하는 사업부에 대한 포괄적인 엔드 투 엔드 일반 클레임 워크플로우를 설정할 수 있는 유연한 프레임워크를 제공합니다.	일반 클레임

기업보험 청구

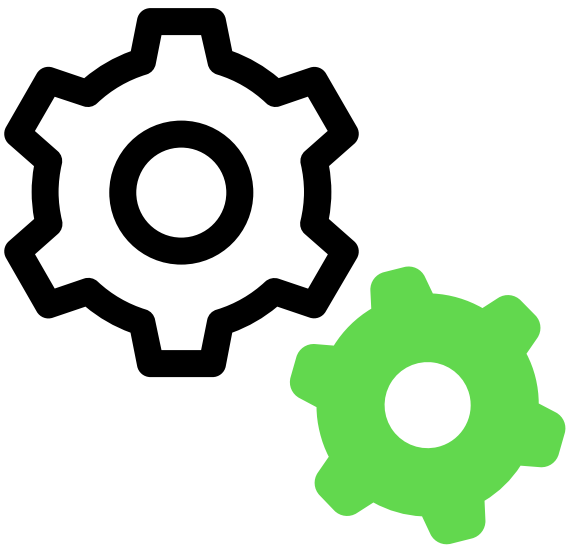
기업보험 청구 애플리케이션을 사용하면 조직에서 클레임 프로세스의 다양한 단계를 신속하게 설정할 수 있습니다. 손실에 대한 첫 번째 알림부터 시작하여 클레임 종결에 이르는 이 프로세스를 통해 프로세서, 조정자 및 특별 조사 에이전트가 상업용 보험 클레임을 관리할 수 있습니다.

탐색



가공업체와 손해사정인이 기업보험 청구를 사용하는 방법에 대해 알아보십시오.

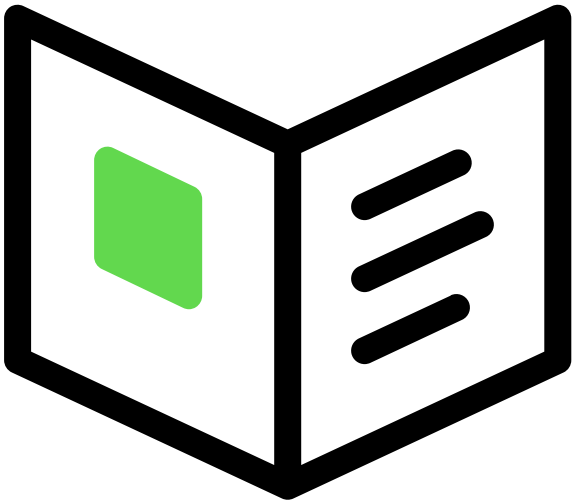
설정



기업보험 청구 설정

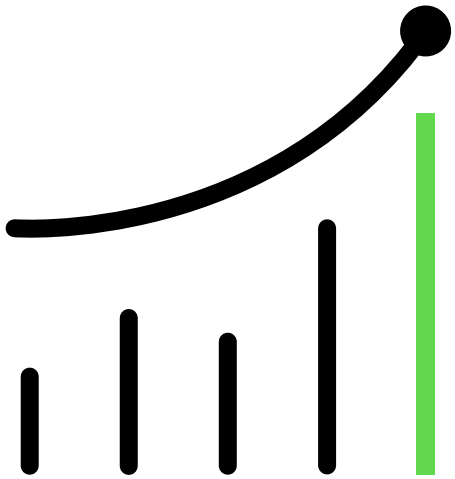
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

분석 및 보고



미리 구성된 대시보드를 통해 주요 통계를 모니터링하고 성과를 추적합니다.

s

기업보험 청구 탐색

FNOL(First-notice-of-Loss) 담당자, 처리자, 조정자, 특별 조사 요원 및 관리자가 애플리케이션을 사용하여 기업보험 청구 상업 보험 청구를 생성하고 관리하는 방법을 알아봅니다.

애플리케이션을 기업보험 청구 사용하면 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 상용 고객에 대한 보험 정책 청구의 시작, 처리 및 해결을 관리할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하면 특별 조사 부서 및 사무실과 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 플레이북 및 작업 공간
- 관리하고 추적할 퍼포먼스 분석 수 있는 주요 통계 및 성능 프로세스 최적화
- 첫 번째 손실 알림부터 클레임 종결까지 클레임을 볼 수 있는 베이스라인 워크플로우

기업보험 청구 사람들

다음 테이블에서는 애플리케이션을 사용할 기업보험 청구 수 있는 조직의 가상 사용자를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사람들

가상 사용자	설명
관리자	애플리케이션 구성을 담당하는 클레임 관리자입니다.
첫 번째 손실 통지(FNOL) 담당자	고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 관련 문서를 업로드하는 프런트 오피스 담당자입니다.
클레임 프로세서	청구를 담당하는 보험 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 처리자입니다. 이들은 클레임 서비스에 들어오는 클레임 케이스 및 작업을 처리하고 클레임 케이스를 종결합니다.
특별수사대(SIU) 요원	잠재적인 사기 클레임 사례를 조사하는 부서입니다.
클레임 조정자	문서, 손실 평가 세부 정보 및 비용, 공제액 및 보장과 같은 보험 혜택을 수집하고 확인하는 사람입니다. 손해사정인은 또한 사기 조사가 필요한지 여부를 결정한 다음 청구를 해결합니다.
클레임 관리자	준비금 및 지불 요청을 승인하고 대시보드, 대시보드 및 보고서를 포함한 프로세스 최적화 모든 클레임의 개요를 볼 수 있는 관리자입니다 퍼포먼스 분석 .

관련 정보

기업보험 청구 대시보드

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.

시작하기 전에

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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 기업보험 청구와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_ins_claim_cml)을 기업보험 청구 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 세부 정보 검토 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
6. 설치를 선택합니다.

기업보험 청구 구성

애플리케이션과 함께 기업보험 청구 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 필요한 경우 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 거래 데이터를 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
서비스 정의 구성	서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 자세한 내용은 서비스 정의 구성을 참조하세요. 새 케이스 유형을 추가하고 각 유형에 대한 서비스 정의를 구성할 수 있습니다.
플로우 편집 또는 생성	를 사용하여 플로우를 플로우 디자이너편집하거나 생성합니다. 자세한 내용은 플로우 편집 또는 생성을 참조하십시오.
플레이북 구성	를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너플레이북을 생성합니다. 자세한 내용은 새 플레이북 편집 또는 만들기를 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	에이전트가 고객과 상호작용하고 케이스를 만들고 작업할 수 있도록 구성합니다 CSM 구성 가능 작업 공간 . 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 작업에 대한 클레임 작업 공간, 사기 점수 및 클레임 요약 페이지를 구성합니다. 자세한 내용은 클레임 작업 공간, 사기 점수 및 클레임 요약 페이지 활성화 문서를 참조하십시오. 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. 자세한 내용은 설치된 SLA 구성을 참조하십시오.
사용자 그룹 구성	케이스 및 작업 할당을 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 그룹 구성을 참조하십시오.
담당 규칙 구성	담당 규칙을 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 에이전트에 라우팅합니다. 자세한 내용은 할당 규칙 구성을 참조하십시오.
문서 프로세서 구성	문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙에 대한 문서 프로세서를 구성합니다. 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. 보관 규칙을 구성하려면 다음으로 이동하십시오. 시스템 보관 〉 보관 규칙 을 클릭하고 상업용 자동차 클레임 케이스 보관 규칙을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 공간, 사기 점수 및 클레임 요약 페이지 활성화

청구 관리자, 조정자 또는 처리자가 볼 수 있도록 사기 점수 및 클레임 요약 변형 페이지에 대한 조건을 활성화하고 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

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 작업의 기록 페이지에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. **CSM** 구성 가능 작업 공간 〉 기록 〉 클레임 조정자 기록 페이지. 조정자 작업의 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 작업 공간 기본값.
사기 점수 페이지	업데이트를 위해 사기 점수 페이지에 액세스하려면 페이지 컬렉션: **CSM** 기본 기록 사후 상세 정보 〉 사기 점수 〉 기본값.
클레임 요약 페이지	업데이트에 대한 클레임 요약 페이지에 액세스하려면 다음을 수행합니다. 페이지 컬렉션으로 이동: **CSM** 기본 기록 사전 상세 정보 〉 클레임 요약 〉 클레임 요약 기본값. 또는 페이지 컬렉션으로 이동 **CSM** 기본 기록 사후 상세 정보 〉 클레임 요약 〉 조정자에 대한 클레임 요약.

기업보험 청구 관리

애플리케이션을 사용하여 기업보험 청구 FNOL(First Notice of Loss)부터 클레임 종결까지 보험 청구를 생성, 조사 및 관리하는 역할에 대해 알아봅니다.

신청서를 기업보험 청구 통해 FNOL 담당자는 청구 요청을 제출할 수 있으며, 처리자와 조정자는 다음과 같은 상업 보험 케이스 유형에 대한 케이스를 작업할 수 있습니다.

상업용 케이스 유형

다음은 사용 가능한 상업용 케이스 유형입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 상업용 자동 보험
- 상업용 클레임 기본 케이스에서 케이스 유형을 확장하여 상업용 라인 클레임에 대한 케이스 유형을 만들 수도 있습니다.

작업 공간

프로세서, 조정자 및 기타 역할은 보험 청구 사례의 모든 측면을 처리하는 데 사용됩니다 작업 공간 . 를 사용하여 작업 공간이러한 역할을 가진 사용자는 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 애플리케이션을 사용할 수 있는 사용자를 보여 줍니다 작업 공간기업보험 청구 .

작업 공간 다음의 사용자 기업보험 청구

역할	설명
클레임 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 구성합니다 작업 공간 . 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.
클레임 관리자	예약 및 지불 요청을 승인하고 분석 및 프로세스 최적화 대시보드를 봅니다.
손실 대표 작업 공간에 대한 첫 번째 알림	
손실 대리인에 대한 첫 번째 통지	고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 관련 문서를 업로드합니다.
프로세서 작업 공간	
클레임 프로세서	클레임 케이스 및 작업에 대해 작업하여 클레임 케이스에서 관리하는 케이스를 해결합니다.
SIU 작업 공간	
특별수사대(SIU) 요원	잠재적인 사기 클레임 조사 작업에 대해 작동합니다.
조정자 작업 공간	
조정자	클레임 문서, 범위, 준비금 및 지불을 검토하여 클레임을 평가합니다.

기업보험 청구 워크플로우

애플리케이션은 기업보험 청구 클레임 작업에 대해 구성할 수 있는 자동화된 워크플로를 설치합니다. 이러한 워크플로우는 케이스를 생성하고 그에 따라 작업을 라우팅합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 워크플로우 개요

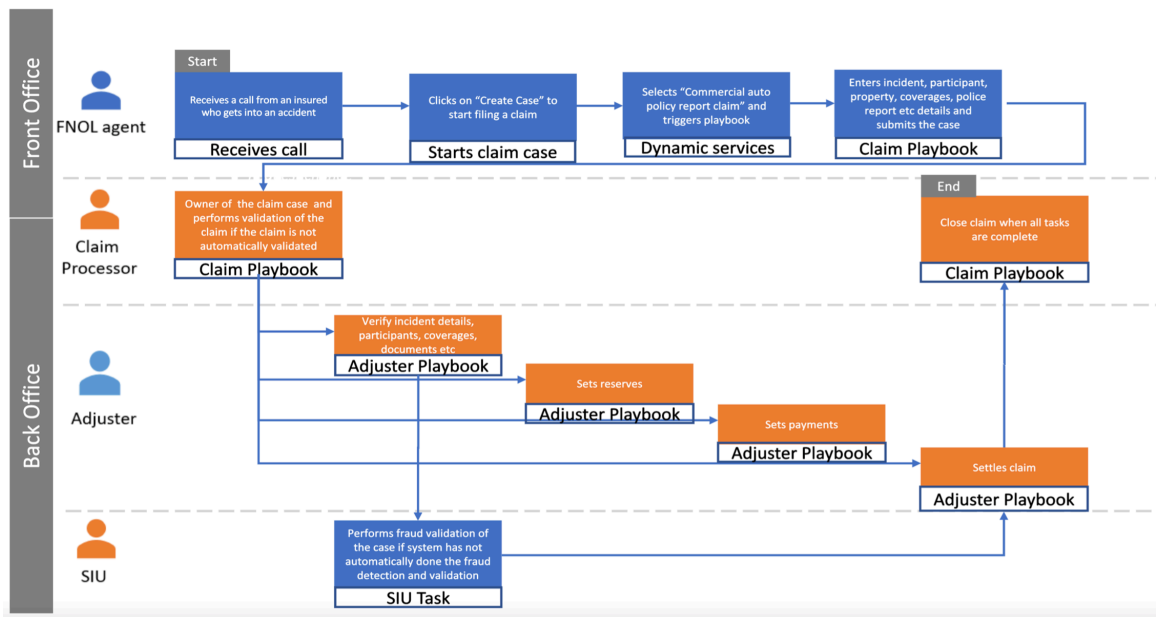
클레임 케이스가 시작되면 자동화된 워크플로우가 시작됩니다. 구성 가능한 규칙인 기본 시스템으로 구동되는 비즈니스 규칙 엔진은 조직에서 클레임을 잠재적 사기 또는 중복 클레임으로 분류하는 데 도움이 될 수 있습니다. 다음은 몇 가지 비즈니스 규칙의 예입니다.

- 청구를 위해 제출된 재산 또는 참가자 수가 2명보다 많으면 청구가 높은 우선 순위로 간주됩니다.
- 클레임이 중복 클레임으로 식별되면 추가 검토를 위해 프로세서에 클레임 확인 작업이 생성됩니다.
- 클레임이 근접 클레임으로 식별되면 추가 검토를 위해 SIU(특별 조사 부서) 팀에 작업이 생성됩니다.

다음 예에서는 보험 청구를 조사하고 관리하기 위한 케이스와 작업을 서로 다른 부서의 5가지 역할로 라우팅하는 워크플로우를 보여줍니다. 이 예에서 프런트 오피스 및 백오피스 에이전트는 큐의 작업을 수행하기 위해 에 작업 공간 로그인합니다. 플레이북은 에이전트에게 이 프로세스를 안내하여 클레임을 이행합니다.

- 손실에 대한 첫 번째 통지 제출
- 클레임 확인
- 조정자 클레임 평가
- 사기 평가
- 클레임 종결

클레임 프로세스 워크플로우 - 상업용 자동차 클레임



첫 번째 손실 알림(FNOL) 단계

손실 최초 통지 담당자로서 청구 제출

1. 첫 번째 손실 통지(FNOL) 단계에서 보험 정책 청구자는 FNOL 담당자에게 손실을 보고합니다. 케이스가 생성되면 워크플로우가 케이스를 해결하기 위한 플레이북 작업과 함께 자동으로 트리거됩니다.
2. FNOL 담당자는 클레임에 대한 인시던트, 재산, 부상 및 참가자 세부 정보와 사용 가능한 보장 범위를 문서화합니다. 대리인은 또한 운전 면허증과 같은 확인을 위해 해당 인바운드 문서를 수집 및 제출하고 케이스를 제출하여 청구를 시작합니다.
3. 케이스가 제출된 후 비즈니스 결정 규칙은 다음과 같습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 클레임에 보고된 속성 또는 참가자 수에 따라 클레임 케이스의 우선순위를 지정할 수 있습니다.
- 추가 평가를 위해 작업을 트리거하고 클레임 케이스를 특별 수사 부서 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 처리자로서 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

손해사정인으로서 클레임 평가 및 해결

1. 조정자 평가 단계에서 조정자는 제출된 청구 문서를 검토하고 확인하거나 거부합니다. 또한 조정자는 보장을 검토하고 적절한 경우 보장을 업데이트하거나 추가합니다.
2. 손해사정인은 청구 조사를 위해 청구를 SIU 부서에 회부할 수 있습니다. SIU 부서가 사기 검토 작업을 완료하면 손해 사정인은 청구를 해결하거나 거부할 수 있습니다.
3. 손해사정인은 클레임을 평가하고 손실 세부 정보를 기반으로 관련 보장에 대해 준비금을 할당합니다.
   - 할당된 준비금이 손해사정인의 승인 권한 내에 있는 경우 손해사정인은 결과를 승인합니다.
   - 할당된 준비금이 손해사정인의 승인 권한을 벗어나는 경우, 손해사정인은 승인을 위해 클레임 관리자에게 요청을 할당합니다. 클레임 관리자가 준비금 금액을 승인하면 손해사정인은 클레임 지불 평가를 진행합니다. 금액이 승인되지 않으면 손해 사정인은 클레임 관리자의 권장 사항에 따라 준비금을 재평가하고 수정합니다.
4. 조정자는 클레임 기록을 손실 준비금, 경비 준비금 또는 둘 다로 업데이트합니다.
5. 조정자는 최종 평가에 따라 생성된 준비금에 대해 지불 금액을 생성합니다.
   - 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한 내에 있는 경우 조정자는 결과를 승인합니다.
   - 금액이 손해 사정인의 승인 권한을 벗어나는 경우 손해 사정인은 승인을 위해 클레임 관리자에게 요청을 할당합니다. 클레임 관리자가 지불 금액을 승인하면 손해 사정인은 클레임 지불 평가를 진행합니다. 금액이 승인되지 않으면 조정자는 클레임 관리자의 권장 사항에 따라 새 지불 금액을 재평가하고 생성합니다.
6. 조정자는 검토 작업을 승인하거나 거부합니다. 조정자가 클레임을 정산하기 위한 검토 작업을 승인하면 클레임 케이스가 클레임 처리자에 의해 종결될 이행 단계로 이동합니다. 조정자가 모든 관련 작업을 거부하면 클레임 케이스가 자동으로 종결됩니다.

특별 조사 부서(SIU) 작업

특별 수사 부서 요원으로서 잠재적 사기 주장 조사

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 비즈니스 규칙에 따라 청구에 확인이 필요하다고 판단하거나 손해 사정인이 사기 가능성을 판단하면 조사를 위해 SIU 부서에 작업이 트리거됩니다. SIU 에이전트는 사기 작업을 검토하고, 평가 작업 기록의 상세 정보를 업데이트하고, 작업을 승인하거나 거부합니다. 승인된 평가 작업은 사기를 찾을 수 없음을 나타냅니다. 거부된 평가 작업은 클레임이 유효하지 않으며 사기 가능성이 있는 것으로 결정되었음을 나타냅니다.
2. 작업이 승인되면 청구는 사기를 찾을 수 없는 것으로 종결되고 손해 사정인이 승인할 수 있습니다. 클레임이 승인되면 케이스가 이행 단계로 이동하고 클레임 프로세서가 이를 완료합니다.

클레임 관리자 승인 작업

클레임 관리자로서 준비금 또는 지불 금액 승인

1. 할당된 준비금 금액이 손해사정인의 승인 권한을 벗어나는 경우, 시스템은 승인을 위해 준비금 금액 요청을 클레임 관리자에게 할당합니다. 클레임 관리자가 준비금을 승인하면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다. 클레임 관리자가 준비금 금액을 거부하고 권장 사항을 제공하는 경우 조정자는 권장 사항에 따라 준비금을 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 제공하면 손해 사정인은 권장 사항에 따라 지불 금액을 수정하고 제출해야 합니다. 승인 또는 거부를 나타내는 시스템 생성 작업 메모가 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.

종결

케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되면 케이스가 완료됩니다.

상업 클레임 케이스 생성

손실 최초 통지 담당자 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 자동차 클레임 케이스 목록 또는 상호작용 기록에서 케이스를 생성합니다.

옵션	단계
상업용 자동차 클레임 케이스 목록의 상업용 자동차 클레임 케이스	**a.** 목록 탭의 상업용 자동차 클레임 사례에서 모두를 클릭합니다. **b.** 새로 만들기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
상호작용 기록의 상업용 자동차 클레임 케이스	**a.** 목록 탭의 상호 작용 아래에서 내 상호 작용을 클릭합니다. **b.** 고객에 대해 필요한 상호작용 기록을 엽니다. **c.** 케이스 생성을 선택합니다. 인터랙션을 만드는 방법에 대한 자세한 내용은 인터랙션 만들기를 참조하십시오.

4. 새 케이스 만들기 대화 상자에서 상업용 자동 정책 보고서 클레임을 선택합니다.
5. 생성을 선택합니다.
6. 양식에 필수 필드와 고객으로부터 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 모든 코멘트를 입력합니다.
   수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.
8. 저장을 선택합니다.

결과

상업용 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 상업 클레임 처리 문서를 참조하십시오.

상업 클레임 처리

처리자는 클레임을 시작하고, 클레임을 검토하여 확인하고, 손해 사정인의 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. 클레임 케이스를 열고 다음 방법 중 하나를 수행하여 작업을 수행합니다.

옵션	단계
방문 페이지에서	내 보류 중인 작업 또는 내 오픈 클레임 목록에서 활성 케이스를 선택합니다.
케이스 Playbook에서	**a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다. **b.** 목록 탭의 상업용 자동차 클레임 케이스에서 케이스 목록을 엽니다. **c.** 목록에서 작업이 포함된 케이스를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	d. 클레임 케이스가 신규 상태이거나 사용자에게 할당되지 않은 경우 수락 을 선택하여 작업할 수 있습니다. **e.** 플레이북 탭을 선택합니다. **f.** 다음 스테이지 중 하나에서 작업할 작업 활동을 선택합니다. ▪ 손실에 대한 첫 번째 알림 ▪ 클레임 확인 ▪ 이행
상업용 자동차 클레임 케이스에서	**a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다. **b.** 목록 탭의 상업용 자동차 클레임 케이스에서 나에게 할당을 선택합니다. **c.** 목록에서 열려는 케이스를 선택합니다. **d.** 클레임 케이스가 신규 상태인 경우 수락 을 선택하여 작업할 수 있습니다. **e.** 이 경우 작업 탭을 선택하고 클레임 작업을 선택합니다.
상업용 자동차 클레임 작업 목록에서	**a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다. **b.** 목록 탭의 상업용 자동차 클레임 작업에서모두를 선택합니다. **c.** 목록에서 열려는 작업을 선택합니다.

작업을 수행할 수 있도록 작업 할당을 수락하기 위해 수락 을 선택해야 할 수도 있습니다.

3. 클레임 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
완료해야 할 수 있는 작업에는 다음 스테이지의 단계가 포함될 수 있습니다.
   - 클레임을 시작하기 위해 손실 스테이지 작업에 대한 첫 번째 알림을 완료합니다.
   - 고객이 보고한 클레임의 유효성을 평가합니다.
   - 클레임 완료 및 종결
4. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 모든 코멘트를 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 정책 및 손실 날짜로 인해 중복 클레임을 판단할 때 생성됩니다. 클레임을 확인하려면 다음을 수행합니다. 작업 양식에서 승인을 선택하여 클레임을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	작업
	확인하거나 거부 를 선택하여 클레임을 거부하고 종결합니다.
클레임 속성, 참가자 또는 범위 정보를 추가하려면	케이스 플레이북에서 저장을 선택합니다.
클레임을 시작하려면	케이스 플레이북에서 제출을 선택합니다.
클레임을 종결하려면	케이스 플레이북에서 닫기 를 선택하여 클레임을 종료합니다.

조정자 작업

조정자는 클레임 작업 공간에서 클레임 작업을 수행할 수 있습니다.

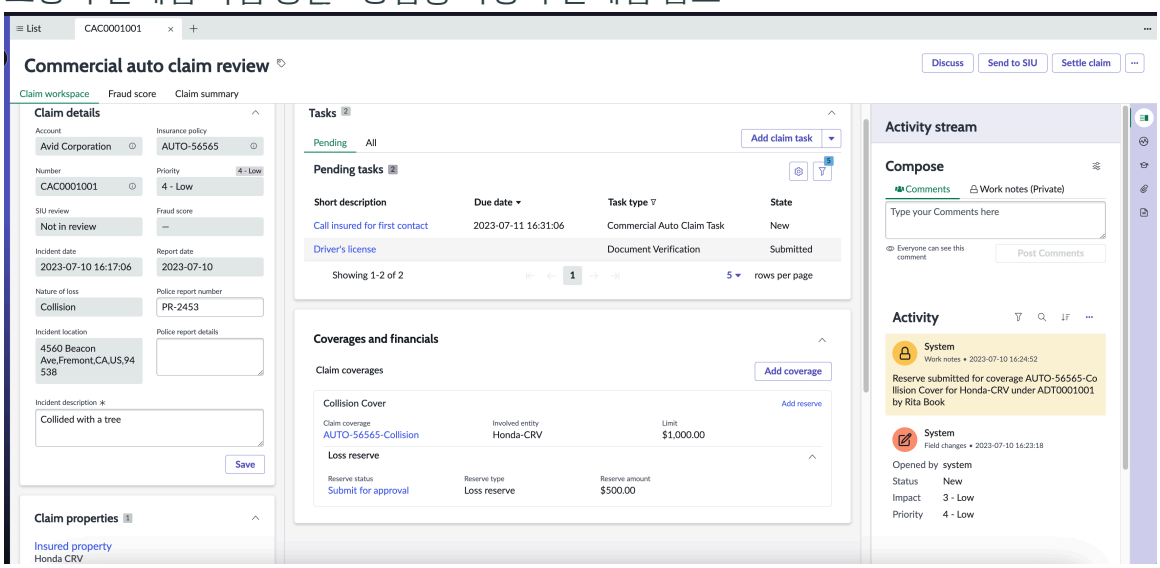
클레임 작업 공간

클레임 작업 공간에서 조정자는 클레임을 검토하여 문서를 확인하고, 클레임 범위를 평가하고, 클레임 지불 상세 정보를 결정하고, 클레임에 대한 합의를 승인할 수 있습니다. 손해사정인을 위한 청구 작업 공간은 손해사정인이 청구에 대해 수행할 수 있는 모든 작업에 대한 통합 보기입니다. 조정자는 작업 공간 탭과 카드를 사용하여 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.

조정자 클레임 작업 공간 - 상업용 자동차 클레임 검토



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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 구성 가능 작업 공간에 기록을 표시하기 위한 기본 페이지를 결정하려면 CSM 구성 가능 작업 공간 기록 페이지를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 다음 방법 중 하나를 통해 작업을 엽니다.

옵션	단계
방문 페이지에서	모든 오픈 클레임 목록에서 작업을 선택합니다.
상업용 자동차 클레임 조정자 작업 목록에서	**a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다. **b.** 목록 탭의 상업용 자동차 클레임 조정자 작업에서모두를 선택합니다. **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. **b.** 필수 필드를 채웁니다. **c.** 저장을 선택합니다. **d.** 문서 제출을 선택합니다.
문서를 확인하려면	검증을 선택하여 문서를 검증하거나 거부를 선택하여 검증을 위해 제출된 문서를 거부합니다.
클레임 범위를 추가하려면	**a.** 범위 추가를 선택합니다. **b.** 클레임 범위 및 필요한 다음 중 하나를 선택합니다. ▪ 클레임 속성 ▪ 클레임 참가자 **c.** 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
준비금 또는 지불을 추가하려면	**a.** 범위 및 재무의 클레임 범위 목록에서 하나를 선택합니다. ▪ 준비금 추가 ▪ 지불 추가 **b.** 필수 필드를 채웁니다. **c.** 저장을 선택합니다.
임시 클레임 작업을 추가하려면	**a.** 작업 목록에서 클레임 작업 추가를 선택합니다. **b.** 필수 필드를 채웁니다. **c.** 저장을 선택합니다.
승인을 위해 준비금 또는 지불 금액을 제출하려면	승인을 선택하여 준비금 또는 지불 금액을 승인하거나 거부를 선택하여 예약금 또는 지불 금액을 거부합니다. **a.** Coverages and financials(범위 및 재무)에서 Claim coverage(클레임 범위) 목록의 예약 또는 지불에 대해 Pending(보류 중)을 선택합니다. **b.** 제출을 선택합니다.
사기 평가를 위한 클레임을 참조하기 위해	SIU로 보내기를 선택합니다.
클레임 해결 결정을 제출하려면	**a.** 클레임 해결을 선택합니다. ▪ 클레임 승인을 선택하여 클레임을 승인하고 처리를 위해 보냅니다. ▪ 정산을 거부하려면 클레임 거부 를 선택합니다. **b.** 정산 결정에 대한 설명을 입력합니다. **c.** 제출을 선택합니다.

5. 옵션: 작업 내의 작업 메모 필드에 찾은 정보와 관련된 설명을 입력합니다.
수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.

결과
케이스의 현재 스테이지에 따라:

- 조정자가 작업을 수락하면 작업 상태가 진행 중으로 설정됩니다.
- 손해 사정인이 준비금 또는 지불금을 제출할 때 금액이 승인 한도 내에 있으면 자동으로 승인됩니다.
- 조정자가 클레임을 정산하면 클레임 케이스가 자동으로 종결되고, 케이스 상태는 완료 종결로 설정되며 클레임 스테이지는 거부로 종결로 이동됩니다. 거부를 나타내는 시스템 생성 작업 메모가 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.
- 조정자 관련 작업 중 하나가 승인되면 클레임 프로세서에 작업이 트리거되어 케이스를 종결합니다. 승인을 나타내는 시스템 생성 작업 메모가 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

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 이력에 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 결정할 수 있습니다. 관리자는 기준선 사기 점수 페이지를 사용하여 해당 사업부의 요구 사항에 맞는 사용자 지정 점수 매기기 페이지를 만들 수 있습니다.

주: 자세한 내용은 를 사용하여 사기 점수 범위 구성 UI 빌더 문서를 참조하십시오.

사기 점수 상세 정보 생성 및 액세스

회사의 클레임 관리자, 조정자 또는 처리자인 경우 를 사용하여 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합클레임 사기 점수 상세 정보를 생성하고 액세스할 수 있습니다. 이 옵션은 클레임 케이스 기록 및 조정자 작업 기록에서만 사용할 수 있습니다.

클레임 케이스 기록 또는 조정자 작업 기록에서:

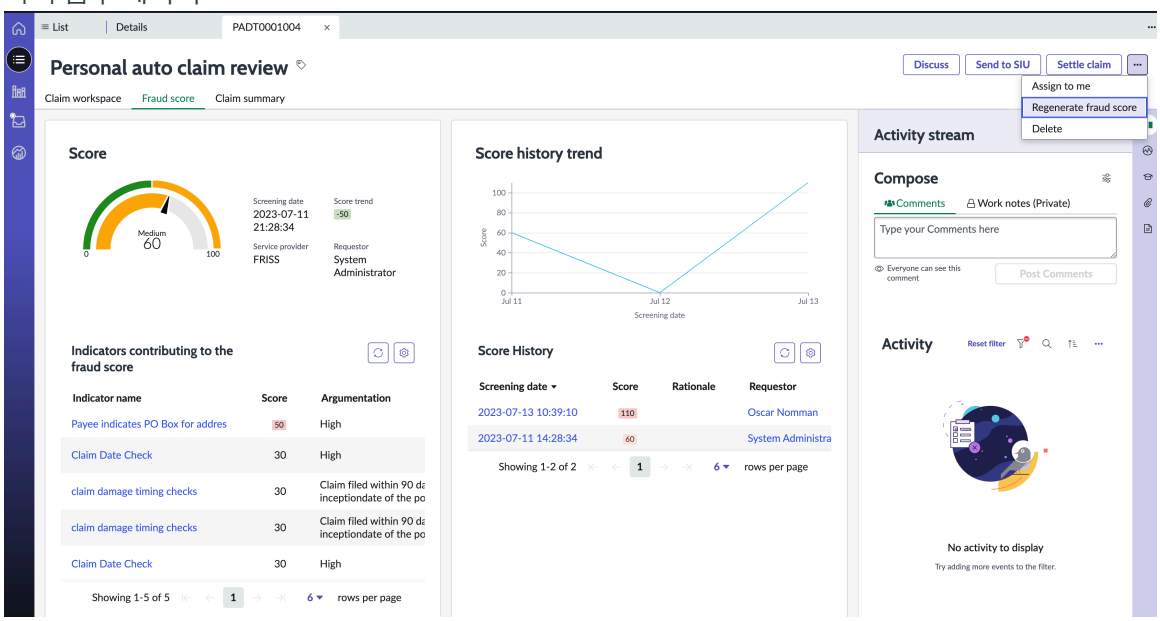
- 사기 점수 탭을 선택하여 사기 점수 페이지를 봅니다.
- 사기 점수를 생성하거나 재생성하려면 사기 점수 재생성을 선택합니다.

사기 점수 페이지

클레임 또는 조정자 작업에서 사기 점수 탭의 사기 점수에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

다음 예에서는 점수 상세 정보가 있는 애플리케이션의 사기 점수 페이지를 개인보험 청구 보여줍니다.

사기 점수 페이지



사기 점수 페이지 상세 정보

점수 게이지

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

전달된 클레임 데이터를 기반으로 높음, 평균 또는 낮은 위험 점수를 표시합니다. 높음, , 평균 또는 낮음 점수 범위를 정의하여 표시를 구성할 수 있습니다. 범위를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 를 사용하여 사기 점수 범위 구성 UI 빌더.

사기 점수

전체 사기 점수 번호입니다.

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 청구 날짜 확인 및 경찰 보고서와 같은 표시기 목록을 표시하며, 각 점수에 대해 각 점수가 지정된 이유에 대한 근거와 함께 표시됩니다. FRISS에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합.

점수 이력 추세

검사 날짜별로 시간에 따른 점수 이력의 시각적 차트를 표시합니다.

점수 이력

클레임 케이스에 대해 API가 실행된 횟수를 표시합니다. 검사 날짜, 검사 요청에 대한 근거 및 검사 요청자가 있는 점수를 나열합니다. 요청 시 이력을 필터링하고 새로 고치도록 선택할 수 있습니다.

를 사용하여 사기 점수 범위 구성 **UI** 빌더

를 UI 빌더사용하여 사기 점수 범위를 구성합니다. 구성 가능한 작업 공간의 사기 정보 페이지에서 CSM범위 필드와 같은 특정 필드를 구성하여 점수 범위를 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

주: 여기에서 변경한 모든 구성 변경 내용은 Financial Services Operations Core 해당 수준에 표시되며 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. 범위를 선택하여 구성 패널의 구성 탭에서 최소값과 최대값 을 설정합니다.
5. 범위 구성을 선택하여 값, 색상 및 레이블을 설정합니다.
6. 적용을 선택합니다.
   게이지를 구성하면 지정된 최소값 및 최대값 범위 내에서 특정 값의 위치를 표시할 수 있습니다. 색으로 구분된 데이터 범위를 설정하여 진행률을 볼 수도 있습니다. 게이지 구성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. ServiceNow# 개발자 사이트 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

CSM 구성 가능 작업 공간 기록 페이지

사기에 대한 상업적 클레임 평가

특별 조사 요원은 청구를 검토하여 청구가 사기인지 여부를 결정할 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 논리에서 클레임 케이스를 '클로즈 근접' 클레임(보험 시작 날짜와 매우 가까운 클레임 케이스)으로 식별하면 사기 평가를 위해 SIU 부서에 작업이 트리거됩니다. 손해사정인은 손해사정인의 청구 평가 중에 사기 평가를 위한 청구를 회부할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 특별 조사 작업 목록에서 작업을 엽니다.

옵션	설명
특별 조사 작업 목록에서	**a.** 목록 탭의 특별 조사 작업에서 작업 목록을 엽니다. ▪ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다. ▪ 모든 특별 조사 작업에 대해 모두를 선택합니다. **b.** 목록에서 수행하려는 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 모든 코멘트를 입력합니다.
6. 특별 조사 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

특별 조사 작업	작업
사기 평가 제출 목적	승인을 선택하여 클레임을 사기가 아닌 것으로 결론짓거나 거부를 선택하여 클레임을 사기로 확인합니다.

결과

- 작업이 승인되면 작업이 완료 종결로 이동합니다.
- 작업이 거부되면 작업은 거부됨으로 종결로 이동합니다.

준비금 또는 지불 금액 승인

클레임 관리자는 클레임 준비금 및 지불 금액을 승인할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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_ins_claim_cml.manager

이 태스크 정보
조정자가 지정한 준비금 또는 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한보다 높은 경우 클레임 관리자는 조정자로부터 준비금 또는 지불 금액 승인 요청을 받습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 다음 방법 중 하나를 통해 작업을 엽니다.

옵션	설명
방문 페이지에서	내 보류 중인 작업 목록에서 작업을 선택합니다.
Commercial Lines Claims 승인 목록에서	a. 목록 아이콘( )을 선택합니다. b. 목록 탭의 **Commercial Lines Claims** 승인에서 다음 중 하나를 엽니다. ▪ 내 승인 - 예약 ▪ 내 승인 - 지불 c. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.

3. 요청된 승인 금액을 거부하려면 의견 필드에 권장 사항이 포함된 의견을 입력합니다. 수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 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 거부 를 선택하여 예약 또는 지불 금액을 거부합니다.

결과

- 클레임 관리자가 준비금 또는 지급 금액을 승인하면 클레임 준비금 작업이 조정자에게 반환되어 클레임 지급 평가 또는 정산을 진행합니다.
- 클레임 관리자가 준비금 또는 지급 금액을 거부하는 경우 관리자는 다른 권장 사항을 제공합니다. 거부된 상태에 대한 알림이 조정자에게 트리거됩니다.
- 예약 또는 지불 금액 승인 또는 거부에 대해 시스템에서 생성된 항목은 활동 스트림에 추가됩니다. 이러한 자동화된 항목은 감사 및 추적을 지원합니다.

임시 작업 추가

프로세서, 조정자 또는 관리자로서 작업을 생성하여 클레임 작업의 우선순위를 지정하고 더 잘 계획할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster 또는 sn_ins_claim_cml.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 작업 메뉴의 작업 추가 버튼을 사용하거나 관련 기록 패널의 새 기록 생성 버튼을 사용하여 클레임에 대해 필요에 따라 추가 작업을 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 다음 방법 중 하나를 사용하여 클레임을 엽니다.

옵션	단계
방문 페이지에서	클레임 목록에서 새 작업을 생성할 클레임 케이스를 선택합니다.
해당 케이스/작업 목록에서	**a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다. **b.** 목록 탭에서 다음 적용 가능한 목록 중 하나로 이동합니다. ▪ 프로세서로서 상업용 자동차 클레임 케이스를 선택한 다음 모두를 선택합니다. ▪ 조정자로서 상업용 자동차 클레임 조정자 작업을 선택한 다음 모두를 선택합니다. ▪ 관리자로서 **Commercial Lines Claims** 승인을 선택한 후 다음 중 하나를 선택합니다. ▪ 내 승인 - 예약 ▪ 내 승인 - 지불 **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 모든 코멘트를 입력합니다.
   수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업의 활동 스트림에 추가됩니다.
6. 본인 또는 다른 사용자에게 작업을 할당합니다.
7. 저장을 선택합니다.
   작업이 신규 상태로 표시됩니다. 활성 및 비활성 클레임 작업은 클레임 케이스 및 클레임 조정자 평가 단계에 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

작업을 생성한 후에는 작업의 요구 사항에 따라 작업이 다음 상태로 이동할 수 있습니다.

- 작업 진행 중
  - 새로 만든 작업이 자신에게 할당된 후.
  - 작업 담당자가 수락을 선택하여 작업을 수락합니다.
  - 작업 담당자가 현재 정보 대기 중 상태에 있는 작업을 선택합니다.
  - 작업 담당자가 작업 열기를 선택하면 작업을 계속 수행할 수 있습니다.
- 정보 대기 중 - 작업 담당자가 정보 대기 중을 선택합니다.
- 완료 종결 - 작업 담당자가 닫기를 선택하여 작업을 종결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클레임에 대한 임시 및 시스템 생성 작업 보기

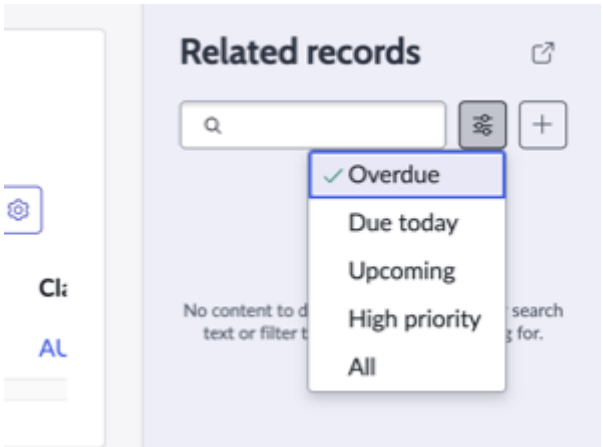
보류 중인 작업을 보고 클레임 작업의 우선순위를 지정합니다.

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 내 보류 중인 작업에서 할당된 작업을 볼 수도 있습니다.

상황별 메뉴에서 작업 탭 또는 관련 기록 아이콘( )을 선택하여 클레임 케이스 또는 상위 조정자 작업에서 작업을 보거나 검색합니다.

다음과 같은 방법으로 작업을 검색합니다.

- 검색에 간단한 설명 입력
- 다음 옵션을 필터링합니다.
  - 지연
  - 오늘 만료
  - 예정
  - 높은 우선순위
  - 모두
- 아이콘을 선택합니다.



클레임 논의

클레임 기록에 액세스할 수 있는 추가 사용자와 클레임 상세 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 대해 진행 중인 사이드바 토론을 작성하거나 봅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 목록에서 케이스를 엽니다.
4. 토론을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 토론 주제를 입력합니다.
6. 토론에 참가자를 추가합니다.
7. 토론 시작을 선택합니다.
   토론이 클레임 기록과 연결됩니다.

다음에 수행할 작업

토론을 보려면 토론을 선택한 다음 보려는 토론에 대해 기록 열기 를 선택합니다.

관련 정보

사이드바 기록에 대한 토론 생성

클레임 요약 보기

관리자, 조정자 및 처리자는 클레임 요약 페이지에서 클레임 케이스 스냅샷을 볼 수 있습니다.

클레임 요약 페이지를 사용하여 클레임 상태, 서비스 수준 계약, 클레임 속성 및 참가자, 메모 및 활동, 범위, 기타 재무와 같은 항목을 볼 수 있습니다.

주:

- 클레임 요약 페이지는 읽기 전용이며 업데이트할 수 없습니다.
- 관리자는 UI 빌더 **CSM** 기본 기록-게시물 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 및 해당 상태의 목록을 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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 거부로 종결
- 취소됨

범위 및 재무

개별 보장에 따른 클레임 범위, 관련 준비금, 지불 및 비용 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 관련된 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

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 Playbook에서	**a.** 목록 탭의 상업용 자동차 클레임 케이스에서 케이스 목록을 엽니다. **b.** 목록에서 조정자 작업이 포함된 케이스를 선택합니다.
상업용 자동차 클레임 조정자 작업 목록에서	**a.** 목록 탭의 상업용 자동차 클레임 조정자 작업에서모두를 선택합니다. **b.** 목록에서 열려는 작업을 선택합니다.

4. 기능을 사용하려면 에이전트 지원 아이콘을 선택합니다.
에이전트 지원에 대한 자세한 내용은 에이전트 지원을 사용하여 솔루션 찾기 를 참조하십시오.

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 [com.sn_customerservice]	애플리케이션에서 애플리케이션으로 테이블을 고객 서비스 관리 확장할 수 있습니다 재무 서비스 운영 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 기업보험 청구 설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
Financial Services Operations Core	보험 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 문서를 참조하십시오.
보험 특별 조사	보험 특별 조사를 통해 보험사는 사기 조사 요청을 SIU 에이전트에게 전달할 수 있습니다. 요청은 애플리케이션의 워크플로우 개인보험 청구 를 통해 클레임 케이스를 처리하는 조정자를 통해 라우팅됩니다.
문서 프로세서	보험 정책 서비스 케이스에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서 프로세서과(와) 통합 문서를 참조하십시오.
Playbooks for 고객 서비스 관리	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북 을 참조하십시오.

설치되는 역할

기업보험 청구 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
기업보험 청구		
기업보험 청구 관리자 [sn_ins_claim_cml.admin]	• 역할 부여 기업보험 청구 • 케이스 및 작업 삭제 기업보험 청구 • 애플리케이션 구성 기업보험 청구 • 서비스 정의 생성 및 수정 기업보험 청구 • 정책 또는 케이스 데이터에 대한	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_claim_cml.admin • sn_ins_claim_cml.auto_processor • sn_ins_siu.뷰어 • sn_doc_processor.admin • sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	기업보험 청구 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 보유합니다.	
기업보험 청구 매니저 〔sn_ins_claim_cml.관리자〕	• 기업보험 청구 대시보드 보기 • 프로세스에 사용 프로세스 최적화기업보험 청구	• sn_ins_claim_cml.auto_adjuster • sn_ins_claim_cml.auto_processor • pa_viewer
기업보험 청구 조정자 [sn_ins_claim_cml.auto_adjuster]	• 할당된 조정자 작업을 기반으로 상업용 자동차 클레임 상세 정보를 평가하고 클레임을 해결합니다. • 상업용 자동차 클레임 케이스의 상태를 봅니다. • 임시 작업 생성 및 편집	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_doc_processor.agent • sn_bom.조정자 • sn_ins_claim_cml.auto_processor • sn_sla_definition_read • sn_bom.뷰어 • sn_bom.ca_ins_정책_뷰어 • sn_customerservice.csm_workspace_user
기업보험 청구 프로세서 [sn_ins_claim_cml.auto_processor]	• 상업용 자동차 클레임 상세 정보를 제출하고 임시 작업을 생성 및 편집합니다. • 상업용 자동차 클레임	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.ca_ins_정책_뷰어 • sn_ins_claim.coverage_writer • sn_ins_claim.summary_page_read

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	케이스의 상태를 봅니다. • 클레임 종결 • 기록 상호작용	• sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.profile_writer • sn_ins_claim.injury_writer
기업보험 청구 뷰어 〔sn_ins_claim_cml.자동 뷰어〕	상업용 자동차 클레임 케이스 및 관련 데이터를 봅니다.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.ca_ins_정책_뷰어
기업보험 청구 FNOL 대표 〔sn_ins_claim_cml.fnol_대표〕	자사에서 관리하는 보험에 대한 상업 클레임 케이스를 생성하고 추적합니다.	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.consumer_contributor • sn_bom.ca_ins_정책_뷰어 • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative
보험 특별 조사		
보험 특별 조사 관리자 [sn_ins_siu.admin]	• 보조금 보험 특별 조사 역할 • 특별 조사 케이스 및 작업 삭제 • 보험 특별 조사 애플리케이션 구성 • 특별 조사 서비스 정의 생성 및 수정 • 특수 조사 케이스 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 액세스 권한을 보유합니다.	
보험 특별 조사 요원 〔sn_ins_siu.에이전트〕	케이스와 연결된 SIU 작업에 대한 평가를 제출합니다.	• sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • sn_ins_claim_cml.auto_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.coverage_reader • sn_ins_claim_pers.auto_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_reader
보험 특별 조사 뷰어 〔sn_ins_siu.뷰어〕	특별 조사 케이스 및 관련 데이터를 봅니다.	

설치되는 테이블

기업보험 청구 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
기업보험 청구	
상업용 자동차 클레임 케이스 [sn_ins_claim_cml_auto_service]	상업적 클레임 케이스에 대한 정보를 저장합니다. 이 테이블은 상업용 클레임 기반〔sn_ins_claim_cml_base〕 테이블을 확장합니다.
상업용 자동차 클레임 작업 [sn_ins_claim_cml_auto_task]	모든 상업용 클레임 케이스에 대한 모든 상업용 클레임 작업에 대한 정보를 저장합니다.
상업용 자동차 클레임 조정자 작업 [sn_ins_claim_cml_auto_adj_task]	상업용 클레임에 대한 조정자 가상 사용자와 관련된 작업에 대한 정보를 저장합니다.
상업 클레임 기반 sn_ins_claim_cml_base	클레임 기반〔sn_bom_claim_base〕 테이블을 확장합니다.
재산 인시던트	상업 클레임 케이스의 재산 인시던트 상세 정보에 대한 정보를 저장합니다. 이 테이블은 보험 클레임 코어에서

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

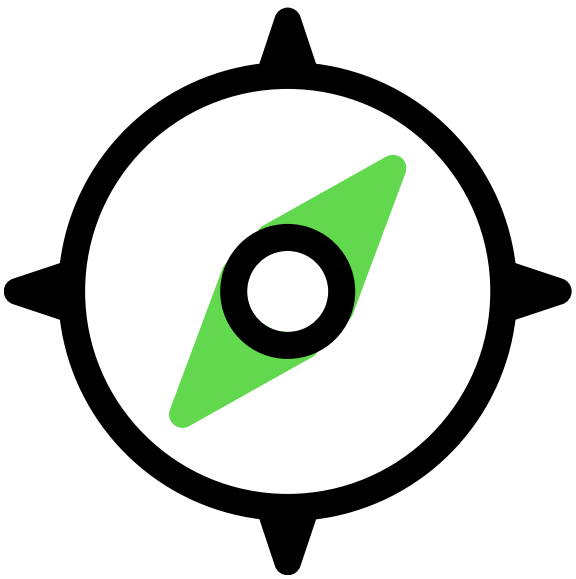
기업보험 청구 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
[sn_ins_claim_cml_auto_incident]	클레임 인시던트(sn_ins_claim_property) 테이블을 확장합니다.
보험 특별 조사	
SIU 작업 sn_ins_siu_task	모든 클레임 자동 케이스에 대한 특별 조사 부서 부서와 관련된 작업에 대한 정보를 저장합니다.

개인보험 청구

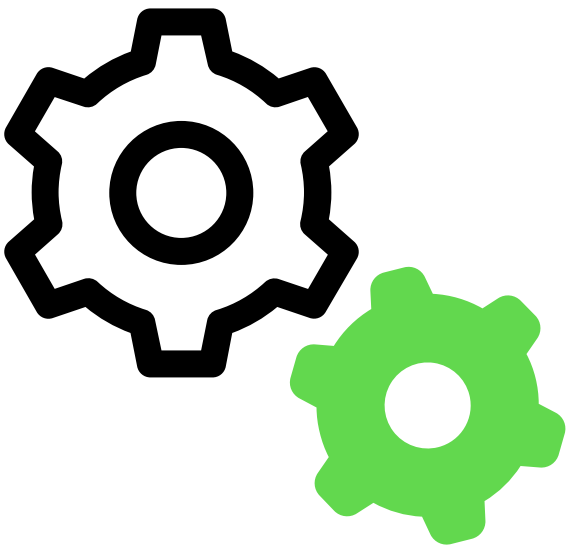
개인보험 청구 애플리케이션을 사용하면 조직에서 손실에 대한 첫 번째 알림부터 클레임 종결에 이르는 클레임 프로세스의 다양한 단계를 신속하게 설정할 수 있습니다.

탐색



가공업체와 손해사정인이 개인보험 청구를 사용하는 방법에 대해 알아보십시오.

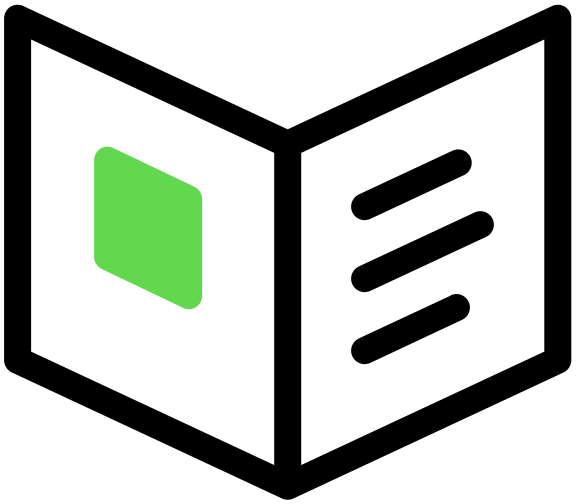
설정



개인보험 청구 설정

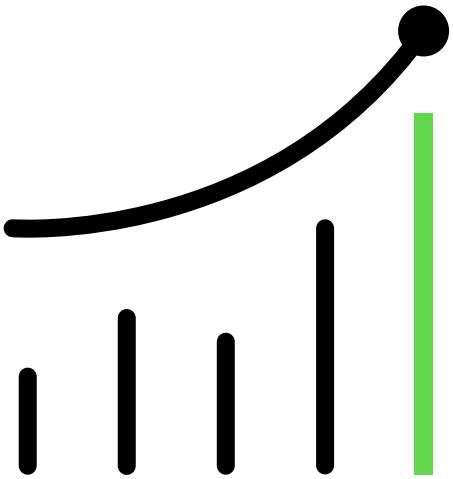
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

분석 및 보고



미리 구성된 대시보드를 통해 주요 통계를 모니터링하고 성과를 추적합니다.

개인보험 청구 탐색

FNOL(First-notice-of-Loss) 담당자, 처리자, 조정자, 특별 조사 요원 및 관리자가 애플리케이션을 사용하여 개인보험 청구 개인 보험 청구를 생성하고 관리하는 방법에 대해 알아봅니다.

개인보험 청구 애플리케이션을 사용하면 조직은 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 고객에 대한 보험 정책 청구의 시작, 처리 및 해결을 관리할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하면 특별 조사 부서 및 사무실과 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 워크플로우입니다
- 고객의 모든 클레임 기록 시각화
- 다양한 클레임 가상 사용자를 위해 구축된 전용 플레이북 및 작업 공간
- 관리하고 추적할 ServiceNow# 퍼포먼스 분석 수 있는 주요 통계 및 성능 프로세스 최적화
- 첫 번째 손실 알림부터 개인 자동차 클레임에 대한 클레임 종결까지 클레임을 볼 수 있는 베이스라인 워크플로우

개인보험 청구 사람들

다음 테이블에서는 애플리케이션을 사용할 개인보험 청구 수 있는 조직의 가상 사용자를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사람들

가상 사용자	설명
관리자	애플리케이션 구성을 담당하는 클레임 관리자입니다.
첫 번째 손실 통지(FNOL) 담당자	고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 관련 문서를 업로드하는 프런트 오피스 담당자입니다.
클레임 프로세서	청구를 담당하는 보험 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 처리자입니다. 이들은 클레임 서비스에 들어오는 클레임 케이스 및 작업을 처리하고 클레임 케이스를 종결합니다.
특별수사대(SIU) 요원	잠재적인 사기 클레임 사례를 조사하는 부서입니다.
클레임 조정자	문서, 손실 평가 세부 정보, 비용, 공제액, 보장 범위와 같은 보험 혜택을 수집 및 확인하고 사기 조사가 필요한지 여부를 표시한 다음 청구를 정산하는 사람입니다.
클레임 관리자	준비금 및 지불 요청을 승인하고 대시보드, 퍼포먼스 분석 대시보드 및 보고서를 포함한 모든 클레임의 개요를 볼 수 있는 관리자입니다프로세스 최적화.

관련 정보

개인보험 청구 대시보드

개인보험 청구 설정

FNOL(First-Notice-of-Loss) 담당자, 처리자, 조정자 및 기타 사람이 개인 보험 청구 서비스를 시작할 수 있도록 설치하고 구성하십시오 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 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 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

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 개인보험 청구와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
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 세부 정보 검토 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
6. 설치를 선택합니다.

개인보험 청구 구성

애플리케이션과 함께 개인보험 청구 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 필요한 경우 수정합니다.

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 거래 데이터를 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
서비스 정의 구성	서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 자세한 내용은 서비스 정의 구성을 참조하세요. 새 케이스 유형을 추가하고 각 유형에 대한 서비스 정의를 구성할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
플로우 편집 또는 생성	를 사용하여 플로우를 플로우 디자이너편집하거나 생성합니다. 자세한 내용은 플로우 편집 또는 생성을 참조하십시오.
플레이북 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 만들고 작업할 수 있도록 구성합니다 CSM 구성 가능 작업 공간 . 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 작업에 대한 클레임 작업 공간, 사기 점수 및 클레임 요약 페이지를 구성합니다. 자세한 내용은 클레임 작업 공간, 사기 점수 및 클레임 요약 페이지 활성화 문서를 참조하십시오. 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. 자세한 내용은 설치된 SLA 구성을 참조하십시오.
사용자 그룹 구성	케이스 및 작업 할당을 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹 및 사용자에게 역할을 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 그룹 구성을 참조하십시오.
담당 규칙 구성	담당 규칙을 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 에이전트에 라우팅합니다. 자세한 내용은 할당 규칙 구성을 참조하십시오.
문서 프로세서 구성	문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙에 대한 문서 프로세서를 구성합니다. 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	보관 규칙을 구성하려면 다음으로 이동하십시오. 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 처리자가 볼 수 있도록 클레임 케이스에서 사기 점수 및 클레임 요약 페이지를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

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 작업의 기록 페이지에 액세스하려면 다음으로 이동합니다. **CSM** 구성 가능 작업 공간 〉 기록 〉 클레임 조정자 기록 페이지. 조정자 작업의 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 작업 공간 기본값.
사기 점수 페이지	업데이트를 위해 사기 점수 페이지에 액세스하려면 페이지 컬렉션: **CSM** 기본 기록 사후 상세 정보 〉 사기 점수 〉 기본값.
클레임 요약 페이지	업데이트에 대한 클레임 요약 페이지에 액세스하려면 다음을 수행합니다. 페이지 컬렉션으로 이동: **CSM** 기본 기록 사전 상세 정보 〉 클레임 요약 〉 클레임 요약 기본값. 또는 페이지 컬렉션으로 이동 **CSM** 기본 기록 사후 상세 정보 〉 클레임 요약 〉 조정자에 대한 클레임 요약.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 청구와 함께 설치되는 구성요소

sn_ins_claim_pers 플러그인을 활성화하면 플러그인, 테이블, 사용자 역할 등 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다.

설치된 플러그인

애플리케이션과 함께 설치되는 개인보험 청구 플러그인

플러그인	설명
고객 서비스 [com.sn_customerservice]	애플리케이션에서 애플리케이션으로 테이블을 고객 서비스 관리 확장할 수 있습니다 재무 서비스 운영 .

설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션과 함께 개인보험 청구 설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
Financial Services Operations Core	보험 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 문서를 참조하십시오.
보험 특별 조사	보험 특별 조사를 통해 보험사는 사기 조사 요청을 SIU 에이전트에게 전달할 수 있습니다. 요청은 애플리케이션의 워크플로우 개인보험 청구 를 통해 클레임 케이스를 처리하는 조정자를 통해 라우팅됩니다.
문서 프로세서	보험 정책 서비스 케이스에 사용되는 문서 서비스 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 문서 프로세서과(와) 통합 문서를 참조하십시오.
Playbooks for 고객 서비스 관리	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북 을 참조하십시오.

설치되는 역할

개인보험 청구 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
개인보험 청구		
개인보험 청구 관리자 [sn_ins_claim_pers.admin]	• 역할 부여 개인보험 청구 • 케이스 및 작업 삭제	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_claim_pers.manager • sn_ins_claim_pers.auto_processor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	개인보험 청구 • 애플리케이션 구성 개인보험 청구 • 서비스 정의 생성 및 수정 개인보험 청구 • 정책 또는 케이스 데이터에 대한 개인보험 청구 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 보유합니다.	• sn_ins_siu.뷰어 • sn_doc_processor.admin • sn_ins_claim_pers.auto_adjuster
개인보험 청구 매니저 〔sn_ins_claim_pers.관리자〕	• 대시보드를 봅니다.개인보험 청구 • 개인보험 청구 프로세스 사용 프로세스 최적화	• sn_ins_claim_pers.auto_adjuster • sn_ins_claim_pers.auto_processor • pa_viewer
개인보험 청구 조정자 〔sn_ins_claim_pers.자동_조정자〕	• 할당된 조정자 작업을 기반으로 개인 자동차 클레임 상세 정보를 평가하고 클레임을 정산합니다. • 개인 자동차 클레임 케이스의	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_doc_processor.agent • sn_bom.조정자 • sn_sla_definition_read • sn_bom.뷰어 • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim_pers.auto_processor • sn_customerservice.csm_workspace_user

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	상태를 봅니다. • 임시 작업 생성 및 편집	
개인보험 청구 프로세서 [sn_ins_claim_pers.auto_processor]	• 개인 자동차 클레임 상세 정보를 제출하고 임시 작업을 생성 및 편집합니다. • 개인 자동차 클레임 케이스의 상태를 봅니다. • 클레임 종결 • 기록 상호작용	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_ins_claim.profile.writer • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • sn_ins_claim.injury_writer • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.coverage_writer • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.summary_page_read
개인보험 청구 뷰어 〔sn_ins_claim_pers.자동 뷰어〕	개인 자동차 클레임 케이스 및 관련 데이터를 봅니다.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim_pers.auto_viewer
개인보험 청구 FNOL 대표 〔sn_ins_claim_pers.fnol_대표〕	관리하는 보험에 대한 개인 클레임 케이스를 생성하고 추적합니다.	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_customerservice.consumer_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative
보험 특별 조사		

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
보험 특별 조사 관리자 [sn_ins_siu.admin]	• 보조금 보험 특별 조사 역할 • 특별 조사 케이스 및 작업 삭제 • 보험 특별 조사 애플리케이션 구성 • 특별 조사 서비스 정의 생성 및 수정 • 특수 조사 케이스 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 보유합니다.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_siu.agent
보험 특별 조사 요원 〔sn_ins_siu.에이전트〕	케이스와 연결된 SIU 작업에 대한 평가를 제출합니다.	• sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_ins_claim.fraud_score_reader • sn_ins_claim_cml.auto_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.coverage_reader • sn_ins_claim_pers.auto_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_claim.participant_reader
보험 특별 조사 뷰어 〔sn_ins_siu.뷰어〕	특별 조사 케이스 및 관련 데이터를 봅니다.	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 [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 자동차 클레임 작업 [sn_ins_claim_pers_auto_task]	모든 개인 클레임 케이스에 대한 모든 개인 클레임 작업에 대한 정보를 저장합니다.
개인 자동차 클레임 조정자 작업 [sn_ins_claim_pers_auto_adj_task]	개인 클레임에 대한 조정자 가상 사용자와 관련된 작업에 대한 정보를 저장합니다.
개인 클레임 기반 sn_ins_claim_pers_base	클레임 기반(sn_bom_claim_base) 테이블을 확장합니다.
재산 인시던트 [sn_ins_claim_pers_auto_incident]	개인 클레임 케이스의 재산 인시던트 상세 정보에 대한 정보를 저장합니다. 이 테이블은 보험 클레임 코어에서 클레임 인시던트(sn_ins_claim_property) 테이블을 확장합니다.
보험 특별 조사	
SIU 작업 sn_ins_siu_task	모든 클레임 케이스에 대한 특별 조사 부서 부서와 관련된 작업에 대한 정보를 저장합니다.

개인보험 청구 관리

애플리케이션을 사용하여 개인보험 청구 FNOL(First Notice of Loss)부터 클레임 종결까지 보험 청구를 생성, 조사 및 관리하는 역할에 대해 알아봅니다.

이 신청서를 개인보험 청구 통해 FNOL 담당자는 청구 요청을 제출할 수 있으며, 처리자와 조정자는 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 개인 라인 클레임에 대한 케이스 유형을 생성할 수도 있습니다.

작업 공간

프로세서, 조정자 및 기타 역할은 보험 청구 사례의 모든 측면을 처리하는 데 사용됩니다 작업 공간 . 를 사용하여 작업 공간이러한 역할을 가진 사용자는 다음 작업을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션을 사용할 수 있는 사용자를 보여 줍니다 작업 공간개인보험 청구 .

작업 공간 다음의 사용자 개인보험 청구

역할	설명
클레임 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 구성합니다 작업 공간 . 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.
클레임 관리자	예약 및 지불 요청을 승인하고 분석 및 프로세스 최적화 대시보드를 봅니다.
손실 대표 작업 공간에 대한 첫 번째 알림	
손실 대리인에 대한 첫 번째 통지	고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 관련 문서를 업로드합니다.
프로세서 작업 공간	
클레임 프로세서	클레임 케이스 및 작업에 대해 작업하여 클레임 케이스에서 관리하는 케이스를 해결합니다.
SIU 작업 공간	
특별수사대(SIU) 요원	잠재적인 사기 클레임 조사 작업에 대해 작동합니다.
조정자 작업 공간	
조정자	클레임 문서, 범위, 준비금 및 지불을 검토하여 클레임을 평가합니다.

개인보험 청구 워크플로우

애플리케이션은 개인보험 청구 클레임 작업에 대해 구성할 수 있는 자동화된 워크플로를 설치합니다. 이러한 워크플로우는 케이스를 생성하고 그에 따라 작업을 라우팅합니다.

클레임 케이스가 시작된 후 워크플로우는 여러 단계를 거쳐 진행됩니다. 구성 가능한 기준 규칙이 있는 비즈니스 규칙 엔진은 예를 들어 클레임을 잠재적 사기 또는 중복 클레임으로 분류할 수 있습니다. 몇 가지 비즈니스 규칙의 예는 다음과 같습니다.

- 청구를 위해 제출된 재산 또는 참가자 수가 2명보다 많으면 청구가 높은 우선 순위로 간주됩니다.
- 동일한 보험에 대해 고객이 제출한 청구 건수가 4건을 초과하는 경우 청구는 자동으로 잠재적 사기로 플래그가 지정됩니다.
- 고객이 제출한 클레임 수가 5개 미만이고 보험 시작 날짜를 기준으로 보고된 손실 날짜가 3일 미만인 경우 프로세서가 검토할 클레임 확인 작업이 생성됩니다.

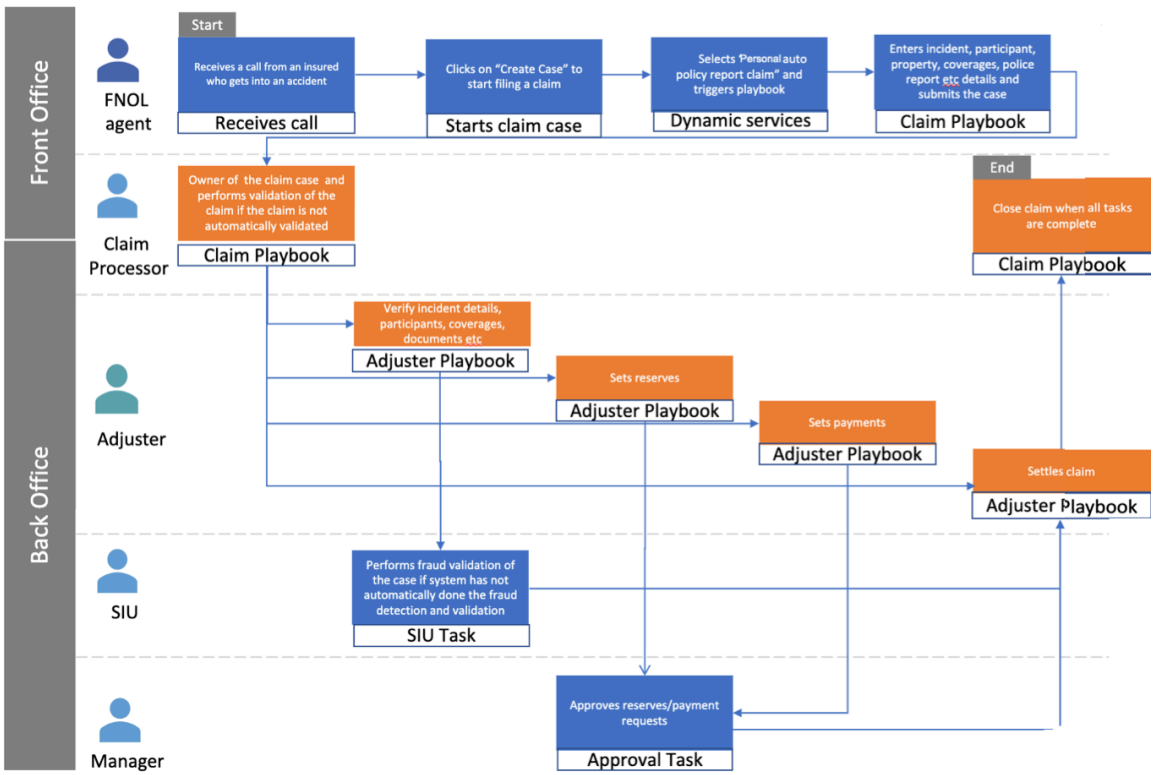
다음 워크플로우는 보험 청구를 조사하고 관리하기 위한 케이스와 작업을 다른 부서의 역할에 라우팅합니다. 프런트 및 백오피스 에이전트는 에 작업 공간 로그인하여 큐에 있는 작업을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

수행합니다. 케이스 플레이북은 클레임을 이행하는 데 필요한 다음과 같은 전체 단계를 에이전트에게 안내합니다.

- 손실에 대한 첫 번째 통지 제출
- 클레임 확인
- 조정자 클레임 평가
- 사기 평가
- 클레임 종결

클레임 프로세스 흐름 – 개인 자동차 클레임



첫 번째 손실 통지(FNOL)

손실 최초 통지 담당자로서 청구 제출

1. 첫 번째 손실 통지(FNOL) 단계에서 보험 정책 청구자는 FNOL 담당자에게 손실을 보고합니다. 케이스가 생성되면 워크플로우가 자동으로 트리거되고 케이스를 해결하기 위해 플레이북 작업이 생성됩니다.
2. FNOL 담당자는 청구에 대해 얻은 사고, 재산, 참가자 및 부상 세부 정보와 관련 청구에 사용할 수 있는 보장 범위를 문서화합니다. 대리인은 또한 차량 면허증과 같은 검증을 위해 해당 인바운드 문서를 수집 및 제출하고 케이스를 제출하여 청구를 시작합니다.
3. 시작된 케이스가 제출되면 비즈니스 결정 규칙은 다음과 같습니다.
   - 클레임에 보고된 속성 또는 참가자 수에 따라 클레임 케이스의 우선순위를 지정할 수 있습니다.
   - 추가 평가를 위해 작업을 트리거하고 클레임 케이스를 특별 수사 부서 부서에 회부할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 추가 검토를 위해 클레임 확인 작업을 트리거할 수 있습니다.
- 손실 평가를 위해 클레임을 조정자에게 전달할 수 있습니다.

클레임 확인 단계

클레임 처리자로서 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

손해사정인으로서 클레임 평가 및 해결

1. 조정자 평가 단계에서 조정자는 제출된 청구 문서를 검토하고 확인하거나 거부합니다. 또한 조정자는 보장을 검토하고 적절한 경우 보장을 업데이트하거나 추가합니다.
2. 손해사정인은 청구 조사를 위해 청구를 SIU 부서에 회부할 수 있습니다. SIU 부서가 사기 검토 작업을 완료하면 손해 사정인은 청구를 해결하거나 거부할 수 있습니다.
3. 손해사정인은 클레임을 평가하고 손실 세부 정보를 기반으로 관련 보장에 대해 준비금을 할당합니다.
   - 할당된 준비금이 손해사정인의 승인 권한 내에 있는 경우 손해사정인은 결과를 승인합니다.
   - 할당된 준비금이 손해사정인의 승인 권한을 벗어나는 경우, 손해사정인은 승인을 위해 클레임 관리자에게 요청을 할당합니다. 클레임 관리자가 준비금 금액을 승인하면 손해사정인은 클레임 지불 평가를 진행합니다. 금액이 승인되지 않으면 손해 사정인은 클레임 관리자의 권장 사항에 따라 준비금을 재평가하고 수정합니다.
4. 조정자는 클레임 기록을 손실 준비금, 경비 준비금 또는 둘 다로 업데이트합니다.
5. 조정자는 최종 평가에 따라 생성된 준비금에 대해 지불 금액을 생성합니다.
   - 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한 내에 있는 경우 조정자는 결과를 승인합니다.
   - 금액이 손해 사정인의 승인 권한을 벗어나는 경우 손해 사정인은 승인을 위해 클레임 관리자에게 요청을 할당합니다. 클레임 관리자가 지불 금액을 승인하면 손해 사정인은 클레임 지불 평가를 진행합니다. 금액이 승인되지 않으면 조정자는 클레임 관리자의 권장 사항에 따라 새 지불 금액을 재평가하고 생성합니다.
6. 조정자는 검토 작업을 승인하거나 거부합니다. 조정자가 클레임을 정산하기 위한 검토 작업을 승인하면 클레임 케이스가 클레임 처리자에 의해 종결될 이행 단계로 이동합니다. 조정자가 모든 관련 작업을 거부하면 클레임 케이스가 자동으로 종결됩니다.

특별 조사 부서(SIU) 작업

특별 수사 부서 요원으로서 잠재적 사기 주장 조사

1. 비즈니스 규칙에 따라 청구에 확인이 필요하다고 판단하거나 손해 사정인이 사기 가능성을 판단하면 조사를 위해 SIU 부서에 작업이 트리거됩니다. SIU 에이전트는 사기 작업을 검토하고, 평가 작업 기록의 상세 정보를 업데이트하고, 작업을 승인하거나 거부합니다. 승인된 평가 작업은 사기를 찾을 수 없음을

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

나타냅니다. 거부된 평가 작업은 클레임이 유효하지 않으며 사기 가능성이 있는 것으로 결정되었음을 나타냅니다.

2. 작업이 승인되면 청구는 사기를 찾을 수 없는 것으로 종결되고 손해 사정인이 승인할 수 있습니다. 클레임이 승인되면 케이스가 이행 단계로 이동하고 클레임 프로세서가 이를 완료합니다.

클레임 관리자 승인 작업

클레임 관리자로서 준비금 또는 지불 금액 승인

1. 할당된 준비금 금액이 손해사정인의 승인 권한을 벗어나는 경우, 시스템은 승인을 위해 준비금 금액 요청을 클레임 관리자에게 할당합니다. 클레임 관리자가 준비금을 승인하면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다. 클레임 관리자가 준비금 금액을 거부하고 권장 사항을 제공하는 경우 조정자는 권장 사항에 따라 준비금을 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 제공하면 손해 사정인은 권장 사항에 따라 지불 금액을 수정하고 제출해야 합니다. 승인 또는 거부를 나타내는 시스템 생성 작업 메모가 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.

종결

케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되면 케이스가 완료됩니다.

개인 클레임 케이스 생성

손실 최초 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 생성합니다.

옵션	단계
개인 자동차 클레임 케이스 목록의 개인 자동차 클레임 케이스	**a.** 목록 탭의 개인 자동차 클레임 케이스에서 모두를 선택합니다. **b.** 새로 만들기를 선택합니다.

4. 새 케이스 만들기 대화 상자에서 개인 자동 정책 보고서 클레임을 선택합니다.
5. 생성을 선택합니다.
6. 양식에 필수 필드와 고객으로부터 수집한 기타 관련 정보를 입력합니다.
7. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 모든 코멘트를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.

8. 저장을 선택합니다.

결과

개인 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 개인 클레임 처리 문서를 참조하십시오.

개인 클레임 처리

처리자는 클레임을 시작하고, 클레임을 검토하여 확인하고, 손해 사정인의 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. 클레임 케이스를 열고 다음 방법 중 하나를 수행하여 작업을 수행합니다.

옵션	단계
방문 페이지에서	내 보류 중인 작업 또는 내 오픈 클레임 목록에서 활성 케이스를 선택합니다.
케이스 Playbook에서	**a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다. **b.** 목록 탭의 개인 자동차 클레임 케이스에서 케이스 목록을 엽니다. **c.** 목록에서 작업이 포함된 케이스를 선택합니다. **d.** 클레임 케이스가 신규 상태이거나 사용자에게 할당되지 않은 경우 수락 을 선택하여 작업할 수 있습니다. **e.** 플레이북 탭을 선택합니다. **f.** 다음 스테이지 중 하나에서 작업할 작업 활동을 선택합니다. ▪ 손실에 대한 첫 번째 알림 ▪ 클레임 확인 ▪ 이행
개인 자동차 클레임 케이스에서	**a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다. **b.** 목록 탭의 개인 자동차 클레임 케이스에서 나에게 할당됨을 선택합니다. **c.** 목록에서 열려는 케이스를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	d. 클레임 케이스가 신규 상태인 경우 수락 을 선택하여 작업할 수 있습니다. **e.** 이 경우 작업 탭을 선택하고 클레임 작업을 선택합니다.
개인 자동차 클레임 작업 목록에서	**a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다. **b.** 목록 탭의 개인 자동차 클레임 작업에서모두를 선택합니다. **c.** 목록에서 열려는 작업을 선택합니다.

작업을 수행할 수 있도록 작업 할당을 수락하기 위해 수락 을 선택해야 할 수도 있습니다.

3. 클레임 시스템에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
완료해야 할 수 있는 작업에는 다음 스테이지의 단계가 포함될 수 있습니다.
   - 클레임을 시작하기 위해 손실 스테이지 작업에 대한 첫 번째 알림을 완료합니다.
   - 고객이 보고한 클레임의 유효성을 평가합니다.
   - 클레임 완료 및 종결
4. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 모든 코멘트를 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 정책 및 손실 날짜로 인해 중복 클레임을 판단할 때 생성됩니다. 클레임을 확인하려면 다음을 수행합니다. 작업 양식에서 승인을 선택하여 클레임을 확인하거나 거부 를 선택하여 클레임을 거부하고 종결합니다.
클레임 속성, 참가자 또는 보장 정보를 추가하거나 편집하려면	케이스 플레이북에서 저장을 선택합니다.
클레임을 시작하려면	케이스 플레이북에서 제출을 선택합니다.
클레임을 종결하려면	케이스 플레이북에서 닫기 를 선택하여 클레임을 종료합니다.

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 상세 정보를 결정하고, 클레임에 대한 합의를 승인할 수 있습니다. 손해사정인을 위한

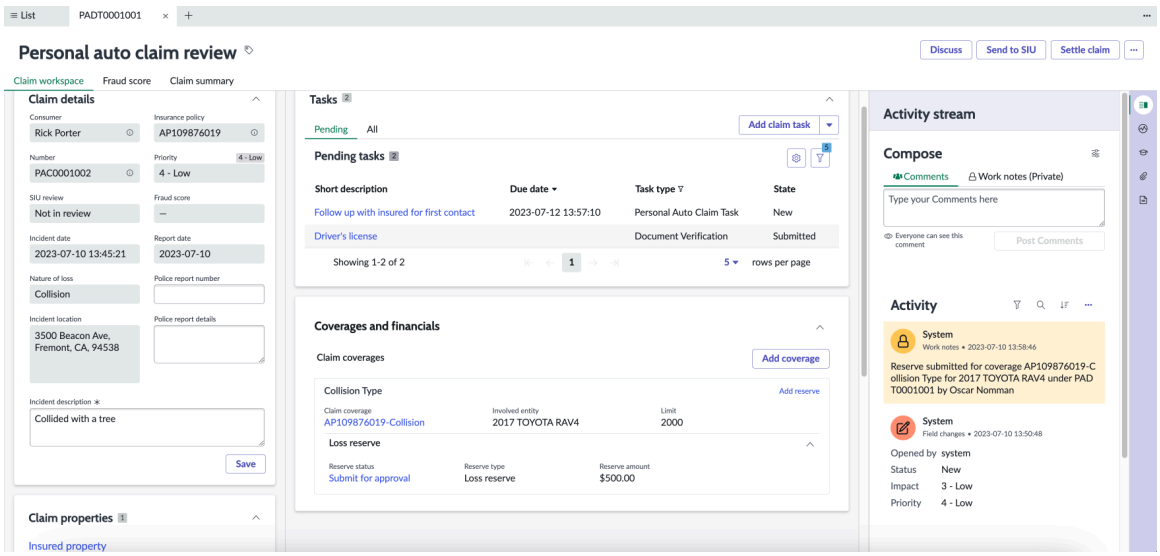
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

청구 작업 공간은 손해사정인이 청구에 대해 수행할 수 있는 모든 작업에 대한 통합 보기입니다. 조정자는 작업 공간 탭과 카드를 사용하여 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.

조정자 클레임 작업 공간 - 개인 자동차 클레임 검토



개인 클레임 조정자 작업 수행

조정자는 클레임을 검토하여 문서를 확인하고, 클레임 범위를 평가하고, 클레임 지불 상세 정보를 결정하고, 클레임에 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 다음을 참조하십시오. CSM 구성 가능 작업 공간 기록 페이지

클레임 케이스의 조정자 작업을 업데이트하고 종결합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 다음 방법 중 하나를 통해 작업을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
방문 페이지에서	모든 오픈 클레임 목록에서 작업을 선택합니다.
개인 자동차 클레임 조정자 작업 목록에서	**a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다. **b.** 목록 탭의 개인 자동차 클레임 조정자 작업에서모두를 선택합니다. **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. **b.** 필수 필드를 채웁니다. **c.** 저장을 선택합니다.
문서를 확인하려면	검증을 선택하여 문서를 검증하거나 거부를 선택하여 검증을 위해 제출된 문서를 거부합니다.
클레임 범위를 추가하려면	**a.** 범위 추가를 선택합니다. **b.** 클레임 범위 및 필요한 다음 중 하나를 선택합니다. ▪ 클레임 속성 ▪ 클레임 참가자 **c.** 저장을 선택합니다.
준비금 또는 지불을 추가하려면	**a.** 범위 및 재무의 클레임 범위 목록에서 하나를 선택합니다. ▪ 준비금 추가 ▪ 지불 추가 **b.** 필수 필드를 채웁니다. **c.** 저장을 선택합니다.
임시 클레임 작업을 추가하려면	**a.** 작업 목록에서 클레임 작업 추가를 선택합니다. **b.** 필수 필드를 채웁니다. **c.** 저장을 선택합니다.
승인을 위해 준비금 또는 지불 금액을 제출하려면	승인을 선택하여 준비금 또는 지불 금액을 승인하거나 거부를 선택하여 예약금 또는 지불 금액을 거부합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	a. Coverages and financials(범위 및 재무)에서 Claim coverage(클레임 범위) 목록의 예약 또는 지불에 대해 Pending(보류 중)을 선택합니다. **b.** 제출을 선택합니다.
사기 평가를 위한 클레임을 참조하기 위해	SIU로 보내기를 선택합니다.
클레임 해결 결정을 제출하려면	**a.** 클레임 해결을 선택합니다. ▪ 클레임 승인을 선택하여 클레임을 승인하고 처리를 위해 보냅니다. ▪ 정산을 거부하려면 클레임 거부 를 선택합니다. **b.** 정산 결정에 대한 설명을 입력합니다. **c.** 제출을 선택합니다.

5. 옵션: 작업 내의 작업 메모 필드에 찾은 정보와 관련된 설명을 입력합니다.
수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.

결과
케이스의 현재 스테이지에 따라:

- 조정자가 작업을 수락하면 작업 상태가 진행 중으로 설정됩니다.
- 손해 사정인이 준비금 또는 지불금을 제출할 때 금액이 승인 한도 내에 있으면 자동으로 승인됩니다.
- 조정자가 클레임을 정산하면 클레임 케이스가 자동으로 종결되고, 케이스 상태는 완료 종결로 설정되며 클레임 스테이지는 거부로 종결로 이동됩니다. 거부를 나타내는 시스템 생성 작업 메모가 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.
- 조정자 관련 작업 중 하나가 승인되면 클레임 프로세서에 작업이 트리거되어 케이스를 종결합니다. 승인을 나타내는 시스템 생성 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 이력에 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 결정할 수 있습니다. 관리자는 기준선 사기 점수 페이지를 사용하여 해당 사업부의 요구 사항에 맞는 사용자 지정 점수 매기기 페이지를 만들 수 있습니다.

주: 자세한 내용은 를 사용하여 사기 점수 범위 구성 UI 빌더 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 상세 정보 생성 및 액세스

회사의 클레임 관리자, 조정자 또는 처리자인 경우 를 사용하여 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합클레임 사기 점수 상세 정보를 생성하고 액세스할 수 있습니다. 이 옵션은 클레임 케이스 기록 및 조정자 작업 기록에서만 사용할 수 있습니다.

클레임 케이스 기록 또는 조정자 작업 기록에서:

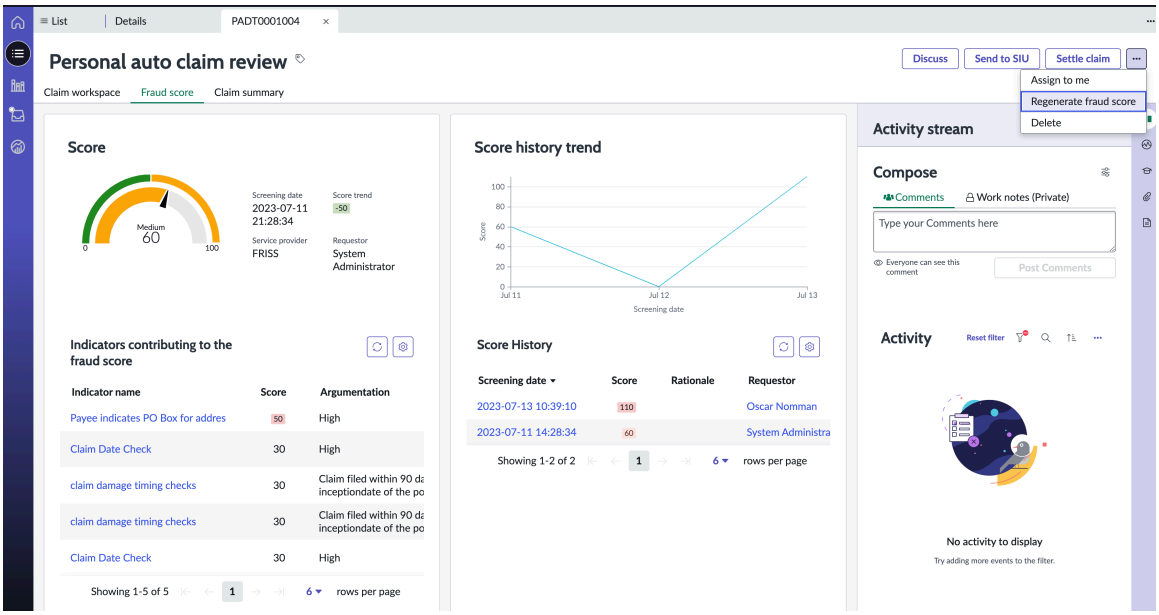
- 사기 점수 탭을 선택하여 사기 점수 페이지를 봅니다.
- 사기 점수를 생성하거나 재생성하려면 사기 점수 재생성을 선택합니다.

사기 점수 페이지

클레임 또는 조정자 작업에서 사기 점수 탭의 사기 점수에 대한 정보를 볼 수 있습니다.

다음 예에서는 점수 상세 정보가 있는 애플리케이션의 사기 점수 페이지를 개인보험 청구 보여줍니다.

사기 점수 페이지



사기 점수 페이지 상세 정보

점수 게이지

전달된 클레임 데이터를 기반으로 높음, 평균 또는 낮은 위험 점수를 표시합니다. 높음, , 평균 또는 낮음 점수 범위를 정의하여 표시를 구성할 수 있습니다. 범위를 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 를 사용하여 사기 점수 범위 구성 UI 빌더.

사기 점수

전체 사기 점수 번호입니다.

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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 점수에 영향을 미치는 표시기

FRISS가 활성화된 경우 사기 점수에 영향을 미치는 청구 날짜 확인 및 경찰 보고서와 같은 표시기 목록을 표시하며, 각 점수에 대해 각 점수가 지정된 이유에 대한 근거와 함께 표시됩니다. FRISS에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 FRISS와의 재무 서비스 운영 통합.

점수 이력 추세

검사 날짜별로 시간에 따른 점수 이력의 시각적 차트를 표시합니다.

점수 이력

클레임 케이스에 대해 API가 실행된 횟수를 표시합니다. 검사 날짜, 검사 요청에 대한 근거 및 검사 요청자가 있는 점수를 나열합니다. 요청 시 이력을 필터링하고 새로 고치도록 선택할 수 있습니다.

를 사용하여 사기 점수 범위 구성 **UI** 빌더

를 UI 빌더사용하여 사기 점수 범위를 구성합니다. 구성 가능한 작업 공간의 사기 정보 페이지에서 CSM범위 필드와 같은 특정 필드를 구성하여 점수 범위를 설정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

주: 여기에서 변경한 모든 구성 변경 내용은 Financial Services Operations Core 해당 수준에 표시되며 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. 범위를 선택하여 구성 패널의 구성 탭에서 최소값과 최대값 을 설정합니다.
5. 범위 구성을 선택하여 값, 색상 및 레이블을 설정합니다.
6. 적용을 선택합니다.
   게이지를 구성하면 지정된 최소값 및 최대값 범위 내에서 특정 값의 위치를 표시할 수 있습니다. 색으로 구분된 데이터 범위를 설정하여 진행률을 볼 수도 있습니다. 게이지 구성에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. ServiceNow# 개발자 사이트 .

관련 정보

CSM 구성 가능 작업 공간 기록 페이지

사기에 대한 개인 클레임 평가

특별 조사 요원은 청구를 검토하여 청구가 사기인지 여부를 결정할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_siu.agent

클레임 케이스의 작업을 업데이트하고 종결하는 데 필요한 활동과 작업을 제공하는 케이스 플레이북을 사용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

비즈니스 규칙 논리에서 클레임 케이스를 '클로즈 근접' 클레임(보험 시작 날짜와 매우 가까운 클레임 케이스)으로 식별하면 사기 평가를 위해 SIU 부서에 작업이 트리거됩니다. 손해사정인은 손해사정인의 청구 평가 중에 사기 평가를 위한 청구를 회부할 수도 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 특별 조사 작업 목록에서 작업을 엽니다.

옵션	설명
특별 조사 작업 목록에서	**a.** 목록 탭의 특별 조사 작업에서 작업 목록을 엽니다. ▪ 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 선택합니다. ▪ 모든 특별 조사 작업에 대해 모두를 선택합니다. **b.** 목록에서 수행하려는 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 모든 코멘트를 입력합니다.
6. 특별 조사 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

특별 조사 작업	작업
사기 평가 제출 목적	승인을 선택하여 클레임을 사기가 아닌 것으로 결론짓거나 거부를 선택하여 클레임을 사기로 확인합니다.

결과

- 작업이 승인되면 작업이 완료 종결로 이동합니다.
- 작업이 거부되면 작업은 거부됨으로 종결로 이동합니다.

준비금 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 지정한 준비금 또는 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한보다 높은 경우 클레임 관리자는 조정자로부터 준비금 또는 지불 금액 승인 요청을 받습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 다음 방법 중 하나를 통해 작업을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
방문 페이지에서	내 보류 중인 작업 목록에서 작업을 선택합니다.
Personal Lines Claims 승인 목록에서	**a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다. **b.** 목록 탭의 **Personal Lines Claims** 승인에서 다음 중 하나를 엽니다. ▪ 내 승인 - 예약 ▪ 내 승인 - 지불 **c.** 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.

3. 요청된 승인 금액을 거부하려면 의견 필드에 권장 사항이 포함된 의견을 입력합니다.
수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 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 거부 를 선택하여 예약 또는 지불 금액을 거부합니다.

결과

- 클레임 관리자가 준비금 또는 지급 금액을 승인하면 클레임 준비금 작업이 조정자에게 반환되어 클레임 지급 평가 또는 정산을 진행합니다.
- 클레임 관리자가 준비금 또는 지급 금액을 거부하는 경우 관리자는 다른 권장 사항을 제공합니다. 거부된 상태에 대한 알림이 조정자에게 트리거됩니다.
- 예약 또는 지불 금액 승인 또는 거부에 대해 시스템에서 생성된 항목은 활동 스트림에 추가됩니다. 이러한 자동화된 항목은 감사 및 추적을 지원합니다.

임시 작업 추가

프로세서, 조정자 또는 관리자로서 작업을 생성하여 클레임 작업의 우선순위를 지정하고 더 잘 계획할 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 대해 필요에 따라 추가 작업을 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 다음 방법 중 하나를 사용하여 클레임을 엽니다.

옵션	단계
방문 페이지에서	클레임 목록에서 새 작업을 생성할 클레임 케이스를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
해당 케이스/작업 목록에서	**a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다. **b.** 목록 탭에서 다음 적용 가능한 목록 중 하나로 이동합니다. ▪ 프로세서로서 개인 자동차 클레임 케이스를 선택한 다음 모두를 선택합니다. ▪ 조정자로서 개인 자동차 클레임 조정자 작업을 선택한 다음 모두를 선택합니다. ▪ 관리자로서 **Personal Lines Claims** 승인을 선택한 후 다음 중 하나를 선택합니다. ▪ 내 승인 - 예약 ▪ 내 승인 - 지불 **c.** 목록에서 열려는 케이스 또는 작업을 선택합니다.

3. 작업 추가를 선택합니다.

4. 새 개인 자동차 클레임 작업 생성 양식에 세부 정보를 입력합니다.

5. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 모든 코멘트를 입력합니다.
수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업의 활동 스트림에 추가됩니다.

6. 본인 또는 다른 사용자에게 작업을 할당합니다.

7. 저장을 선택합니다.
작업이 신규 상태로 표시됩니다. 활성 및 비활성 클레임 작업은 클레임 케이스 및 클레임 조정자 평가 단계에 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
작업을 생성한 후에는 작업의 요구 사항에 따라 작업이 다음 상태로 이동할 수 있습니다.

- 작업 진행 중
  - 새로 만든 작업이 자신에게 할당된 후.
  - 작업 담당자가 수락을 선택하여 작업을 수락합니다.
  - 작업 담당자가 현재 정보 대기 중 상태에 있는 작업을 선택합니다.
  - 작업 담당자가 작업 열기를 선택하면 작업을 계속 수행할 수 있습니다.
- 정보 대기 중 - 작업 담당자가 정보 대기 중을 선택합니다.
- 완료 종결 - 작업 담당자가 닫기를 선택하여 작업을 종결합니다.

클레임에 대한 임시 및 시스템 생성 작업 보기

보류 중인 작업을 보고 클레임 작업의 우선순위를 지정합니다.

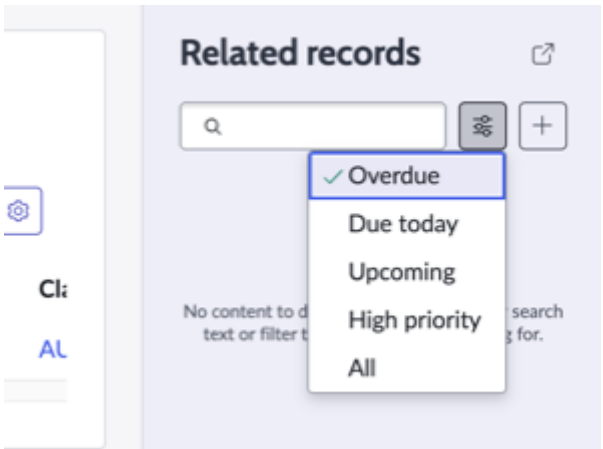
처리자는 클레임 케이스 또는 작업에서 할당된 작업을 볼 수 있으며, 조정자는 조정자 작업 내에서 작업할 때 할당된 작업을 볼 수 있습니다. 이러한 역할은 방문 페이지의 내 보류 중인 작업에서 할당된 작업을 볼 수도 있습니다.

상황별 메뉴에서 작업 탭 또는 관련 기록 아이콘( )을 선택하여 클레임 케이스 또는 상위 조정자 작업에서 작업을 보거나 검색합니다.

다음과 같은 방법으로 작업을 검색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 검색에 간단한 설명 입력
- 다음 옵션을 필터링합니다.
  - 지연
  - 오늘 만료
  - 예정
  - 높은 우선순위
  - 모두
- 아이콘을 선택합니다.



클레임 논의

클레임 기록에 액세스할 수 있는 추가 사용자와 클레임 상세 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 대해 진행 중인 사이드바 토론을 작성하거나 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.
   토론이 클레임 기록과 연결됩니다.

다음에 수행할 작업
토론을 보려면 토론을 선택한 다음 보려는 토론에 대해 기록 열기 를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 지원을 사용하여 관련 클레임 보기

에이전트 지원 상황별 검색을 사용하여 관련된 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

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 Playbook에서	**a.** 목록 탭의 개인 자동차 클레임 케이스에서 케이스 목록을 엽니다. **b.** 목록에서 조정자 작업이 포함된 케이스를 선택합니다.
개인 자동차 클레임 조정자 작업 목록에서	**a.** 목록 탭의 개인 자동차 클레임 조정자 작업에서모두를 선택합니다. **b.** 목록에서 열려는 작업을 선택합니다.

4. 기능을 사용하려면 에이전트 지원 아이콘을 선택합니다.
   에이전트 지원에 대한 자세한 내용은 에이전트 지원을 사용하여 솔루션 찾기 를 참조하십시오.

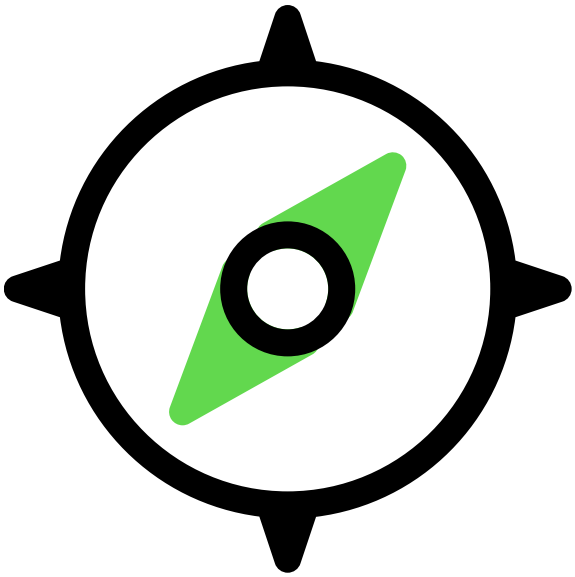
개별 수명 클레임

이 개별 수명 클레임 애플리케이션을 사용하면 조직이 첫 번째 손실 통지부터 청구 종결에 이르기까지 개별 수명 청구 프로세스의 다양한 단계를 신속하게 설정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

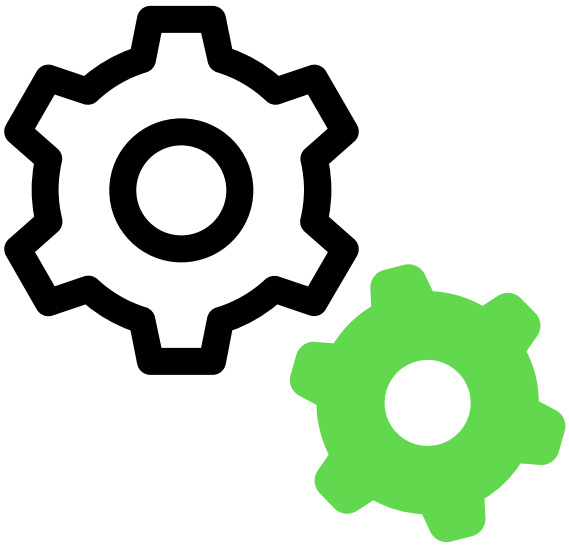
시작하기

탐색



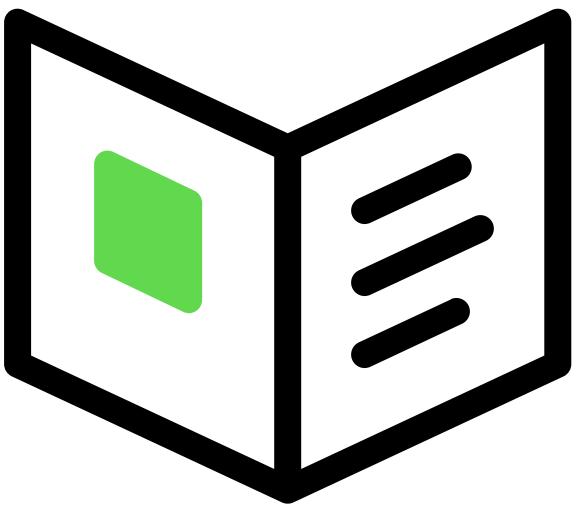
프로세서와 조정자가 사용하는 방법에 대해 알아보기 개별 수명 클레임

설정



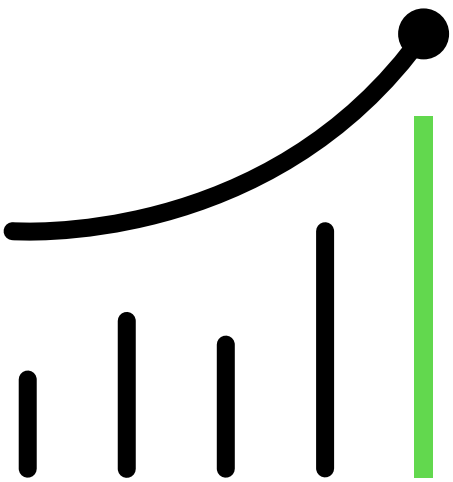
개별 수명 클레임 설정

사용



첫 번째 손실 알림부터 클레임 종결까지 보험 클레임 케이스 관리

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보 가져오기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 탐색

FNOL(First-Notice-of-Loss) 담당자, 조정자 및 관리자가 개별 생명 보험 청구를 생성하고 관리하는 데 사용할 개별 수명 클레임 수 있는 방법에 대해 알아보십시오.

개별 수명 클레임 애플리케이션을 사용하면 고객의 개별 생명 보험 정책 청구의 시작, 처리 및 해결을 관리할 수 있습니다. 이 애플리케이션을 사용하면 다른 사용자와 조정하여 상위 및 하위 클레임 전반의 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 플레이북 및 작업 공간
- FNOL에서 개별 수명 클레임에 대한 클레임 종결까지 클레임을 볼 수 있는 기준선 워크플로우

개별 수명 클레임 사람들

다음 테이블에서는 애플리케이션을 사용할 개별 수명 클레임 수 있는 조직의 가상 사용자를 보여줍니다.

개별 수명 클레임 사람들

가상 사용자	설명
관리자	애플리케이션 구성을 담당하는 클레임 관리자입니다.
FNOL 대표	고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 관련 문서를 업로드하는 프런트 오피스 담당자입니다.
클레임 조정자	문서 및 생명 손실 평가 세부 정보를 수집 및 확인한 다음 청구를 해결하는 사람.
클레임 관리자	준비금 및 지불 요청을 승인하고 대시보드와 보고서를 포함한 모든 클레임의 개요를 볼 수 있는 관리자입니다 퍼포먼스 분석 .

개별 수명 클레임 설정

FNOL(First-Notice-of-Loss) 담당자, 조정자 및 기타 사람들이 개별 수명 클레임에 대한 서비스를 시작할 수 있도록 애플리케이션을 설치하고 구성할 개별 수명 클레임 수 있습니다.

개별 수명 클레임 설치

관리자 역할이 있는 경우 애플리케이션(sn_ins_claim_indl)을 개별 수명 클레임 설치할 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다 ServiceNow Store .

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: admin

이 태스크 정보

다음 항목이 개별 수명 클레임 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
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 세부 정보 검토 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
6. 설치를 선택합니다.

개별 수명 클레임 구성

조직의 클레임 요구 사항에 맞게 애플리케이션과 함께 개별 수명 클레임 설치되는 구성 요소를 구성합니다. 예를 들어 장기 요양, 장애 또는 중대 질환이 있습니다.

시작하기 전에

애플리케이션이 설치되어 있는지 개별 수명 클레임 확인합니다. 자세한 내용은 개별 수명 클레임 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

개별 수명 클레임 에는 단일 케이스에서 여러 보험 청구에 대해 작업할 수 있는 기능을 보여주는 사망 보험금 청구 워크플로우가 포함되어 있습니다. 또한 FNOL(First-Notice-of-Loss) 플레이북과 청구 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 기관 을 테이블로 임포트합니다 ServiceNow .
   자세한 내용은 임포트 세트를 사용하여 재무 데이터 임포트 문서를 참조하십시오.
2. 설치된 구성요소를 검토하고 수정하거나 해당하는 경우 새 구성요소를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
역할 및 사용자 그룹 구성	사업부의 클레임 케이스를 처리하는 데 필요한 개인의 역할을 결정합니다. 클레임을 판결하는 데 필요한 권한을 지원하는 역할을 설정합니다. 역할은 코어에 FSO 포함된 역할을 상속해야 합니다. 자세한 내용은 역할 관리 문서를 참조하십시오. 필요한 역할은 다음과 같습니다. ○ 뷰어: 애플리케이션에 포함되며 개별 수명 클레임 코어에서 FSO 뷰어 역할과 계정 또는 고객 데이터 뷰어 역할을 상속합니다. 이 역할은 사업부에 대한 고객, 케이스 및 정책 정보를 볼 수 있습니다. ○ 조정자: 애플리케이션에 포함되며 개별 수명 클레임 코어에서 FSO 핵심 조정자 역할 및 문서 프로세서 에이전트 역할을 상속합니다. 이 역할은 사업부에 대한 클레임을 평가합니다. ○ FNOL 에이전트: 애플리케이션에 포함되며 개별 수명 클레임 FNOL(First-notice-of-Loss) 대표 핵심 역할을 상속합니다. 이 FNOL 에이전트 역할은 모든 사업부에서 공유됩니다. ○ 관리자: 애플리케이션에 포함되며 개별 수명 클레임 사망 보험금 청구 조정자 역할을 상속합니다. 이 역할에는 모든 비즈니스 라인에 대한 조정자 역할이 포함되어 있습니다. 이 역할에는 대시보드를 볼 퍼포먼스 분석 수 있는 권한이 있습니다. 이 역할은 모든 비즈니스 라인에서 공유됩니다. ○ 관리자: 서비스 정의 관리자 코어 역할에 포함되며 개별 수명 클레임 이를 상속합니다. 이 역할은 애플리케이션에 필요한 구성을 수행합니다. 이 역할은 모든 비즈니스 라인에서 공유됩니다. 이 역할은 변경할 필요가 없습니다. 다음으로, 케이스 및 작업 할당을 위한 사용자 그룹을 구성합니다. 그룹에 역할을 할당할 수도 있습니다. 자세한 내용은 사용자 그룹 구성을 참조하십시오.
스크립트 포함 설정	스크립트 포함을 사용하여 서버에서 실행되는 JavaScript를 저장합니다. 클레임 흐름에 스크립트 포함을 사용하면 기본 개체에서 재사용 가능성 및 상속을 사용하도록 설정할 수 있습니다. 사업부에 대해 생성된 각 테이블에 대해 다음을 추가합니다. ○ 작업 계층 스크립트 포함에는 UI 수준 작업 함수가 포함되어 있습니다. ○ 서비스 계층 스크립트 포함에는 중간 계층 비즈니스 논리가 포함되어 있습니다. ○ DAO 계층 스크립트 포함에는 CRUD 작업을 수행하는 메서드가 포함되어 있습니다. ○ 요구 사항에 따라 다른 모든 스크립트 포함이 포함됩니다. ClaimConstants 스크립트 포함을 수정하여 함수 간에 객체 이름을 재사용합니다. 자세한 내용은 스크립트 포함 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
테이블 및 ACL 구성	보험 클레임 코어에 제공된 기존 테이블과 이 애플리케이션에 포함된 테이블을 검토하여 테이블을 구성하고 요구 사항에 따라 변경합니다. 이러한 테이블에 ACL(접근 제어 목록)을 구성하여 케이스 및 작업을 수행하는 역할과 가상 사용자에게 적절한 권한을 부여합니다. 주: 클레임 데이터 모델은 단일 정책이나 여러 정책 또는 수혜자가 있는 단일 사례에 대한 작업을 지원합니다. 자세한 내용은 데이터 모델 및 개별 수명 클레임와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.
양식 뷰 구성	비즈니스 요구 사항에 따라 새 테이블에 필요한 뷰를 설정합니다. 이 애플리케이션에 포함된 케이스 뷰와 작업 뷰를 참조용으로 사용할 수 있습니다.
서비스 정의 구성	서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 예를 들어, 클레임에 대한 서비스는 새 클레임을 보고하거나, 클레임에 이의를 제기하거나, 클레임을 다시 오픈하는 것일 수 있습니다. 모델의 각 케이스 유형 테이블에 대한 새 서비스를 정의합니다. 또한 작업 테이블에 대한 서비스를 정의하여 작업에 대해 서로 다른 플로우를 생성할 수 있습니다. 예를 들어 클레임 확인 작업 흐름 또는 클레임 종결 작업 흐름이 있습니다. 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 취소 등이 있습니다. ○ 케이스 테이블은 다음으로부터 CSMUI 작업을 상속합니다. ○ 작업 테이블은 재무 작업에서 UI 작업을 상속합니다. 비즈니스 요구사항에 따라 작업을 재정의하거나 숨깁니다. 자세한 내용은 UI 작업 정의 및 FSO 핵심 뱅킹 테이블 문서를 참조하십시오.
작업 공간 구성	정의된 가상 사용자에 대한 작업 공간을 구성하여 고객과 상호작용하고 케이스를 생성하고 작업합니다. 제공된 방문 페이지와 작업 공간을 참조로 사용하거나 를 사용하여 UI 빌더직접 생성합니다. 자세한 내용은 에 대한 클레임 작업 공간 활성화 개별 수명 클레임 문서를 참조하십시오. 주: 클레임 작업 공간은 조정자 작업에서 액세스할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 구성 CSM 구성 가능 작업 공간 및 UI 빌더 .
결정 테이블 구성	비즈니스 요구 사항에 특정한 결정 테이블을 설정합니다. 클레임의 심각도를 분류하려면 포함된 클레임 분류 결정 테이블을 참조하십시오. 입력 매개변수, 규칙 및 기타 요소가 다른 경우 각 비즈니스 라인에 대해 새 테이블이 필요할 수 있습니다. 자세한 내용은 결정 테이블 문서를 참조하십시오.
승인 엔진 구성	에서 필요에 따라 승인 엔진 속성을 업데이트합니다. 보험 청구 운영 〉 속성. 준비금 및 지불의 경우 클레임 준비금 및 지불 규칙 결정 테이블을 검토하고 원하는 매개변수와 값으로 업데이트합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 보험 청구 핵심 속성.
담당 규칙 구성	담당 규칙을 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 이러한 케이스를 에이전트에 라우팅합니다. 자세한 내용은 할당 규칙 구성을 참조하십시오.
플로우 편집 또는 생성	를 사용하여 플로우 디자이너플로우를 편집하거나 생성합니다. 자세한 내용은 플로우 편집 또는 생성을 참조하십시오.

에 대한 클레임 작업 공간 활성화 개별 수명 클레임

클레임 관리자 또는 조정자가 에서 페이지를 개별 수명 클레임볼 수 있도록 클레임 케이스에서 클레임 작업 공간 페이지를 활성화합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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.
   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. **b.** 페이지 및 변형 테이블에서 페이지 컬렉션: 클레임 작업 공간 〉 개별 수명 클레임 작업 공간 〉 설정.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

에서 민감한 데이터 암호화 개별 수명 클레임

개별 수명 클레임에는 암호화가 필요할 수 있는 개인 데이터 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 개인정보 보호를 보호하는 데 도움이 됩니다.

의 데이터 암호화 개요 개별 수명 클레임

데이터 개별 수명 클레임 모델을 사용하면 개별 혜택 청구에 대한 상세 정보를 기록할 수 있습니다. 개별 수명 클레임 에는 FNOL(첫 번째 손실 알림)부터 케이스 종결까지 전체 클레임 수명주기를 포괄하는 사망 보험금 청구 워크플로우가 포함되어 있습니다. 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 청구에서 여러 필드에 민감한 정보가 포함될 수 있습니다.

다음 테이블에는 중요한 데이터를 포함할 수 있는 일부 필드가 나와 있습니다.

주: 이 목록은 확정적이지 않습니다. 데이터 암호화 및 개인정보 보호 요구 사항은 구현에 따라 다를 수 있습니다.

중요한 데이터를 포함할 수 있는 필드

필드	설명
사망	클레임에 있는 사망한 개인의 이름입니다.
인시던트 설명	인명 손실 이벤트에 대한 인시던트의 상세 정보입니다.
첨부 파일	클레임과 관련된 지원 문서 및 파일입니다. 이 필드에는 사망 증명서와 같은 중요한 정보가 포함될 수 있습니다.

중요한 데이터 암호화

의 개별 수명 클레임 필드는 를 사용하여 필드 암호화암호화할 수 있습니다. 자세한 내용은 필드 암호화 문서를 참조하십시오.

개별 수명 클레임 관리

애플리케이션을 사용하여 개별 수명 클레임 FNOL(First Notice of Loss)부터 클레임 종결까지 보험 청구를 생성, 조사 및 관리하는 역할에 대해 알아봅니다.

이 개별 수명 클레임 애플리케이션에는 손해 사정인이 단일 케이스에서 여러 보험 청구에 대해 작업할 수 있는 사망 보험금 청구 워크플로우가 포함되어 있습니다. FNOL 담당자는 청구 요청을 제출할 수 있으며 손해 사정인은 개별 수명 청구에 대한 케이스를 처리할 수 있습니다.

작업 공간

개별 수명 클레임 케이스의 모든 측면을 처리하는 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 보험 관리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.

다음 표에서는 애플리케이션을 사용할 수 있는 작업 공간 사용자를 보여 줍니다 개별 수명 클레임 .

의 작업 공간 사용자 개별 수명 클레임

역할	설명
클레임 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 작업 공간을 구성합니다. 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 대표	고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 FNOL 플레이북에 관련 문서를 업로드합니다.
조정자	케이스의 클레임 작업 공간 탭에서 클레임 문서, 범위, 예약 및 지불을 검토하여 클레임을 평가합니다. FNOL 플레이북에 액세스할 수도 있습니다.
클레임 뷰어	클레임 상세 정보, 사망 상세 정보 및 수혜자 상세 정보를 봅니다.

개별 수명 클레임 워크플로우

이 개별 수명 클레임 애플리케이션은 개별 수명 클레임 작업에 대해 구성할 수 있는 자동화된 워크플로를 설치합니다. 이러한 워크플로우는 케이스를 만들고 모든 작업을 조직의 다른 부서로 라우팅합니다.

개별 수명 클레임 워크플로우 개요

애플리케이션에서 클레임 케이스가 시작된 개별 수명 클레임 후 워크플로는 여러 단계를 거쳐 진행됩니다.

다음 워크플로우는 개별 생명 보험 청구를 조사하고 관리하기 위한 케이스 및 작업을 서로 다른 부서의 역할에 라우팅합니다. 에이전트는 로그인하여 재무 서비스 작업 공간 큐에 있는 작업을 수행할 수 있습니다. 워크플로우에는 클레임의 우선순위를 분류하고 설정하는 결정 테이블이 포함됩니다.

케이스 플레이북은 에이전트에게 클레임을 이행하는 프로세스를 안내합니다.

- 손실에 대한 첫 번째 통지 제출
- 클레임 환자 분류
- 조정자 클레임 평가
- 클레임 종결

첫 번째 손실 통지(FNOL) 클레임

손실 최초 통지 담당자로서 청구 제출

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. FNOL 단계에서 보험 증권 가입자 또는 기타 기자는 FNOL 담당자에게 인명 손실 사건을 보고합니다. 케이스가 생성되면 워크플로우는 케이스를 해결하기 위해 관리하기 위해 생성된 플레이북 작업과 함께 자동으로 트리거됩니다.
2. 담당자는 사망자의 상세 정보, 인시던트 상세 정보, 보고자 상세 정보를 입력합니다. 시스템 워크플로우는 클레임과 연결된 모든 보험에 대한 보험 스냅샷을 검색하고 각 보험에 대한 클레임을 생성합니다. 담당자는 사망 증명서와 같은 인바운드 문서도 수집합니다. 청구는 대리인이 케이스를 제출할 때 시작됩니다.
3. 담당자가 케이스를 제출하면 비즈니스 결정 규칙이 클레임을 분류하고 케이스의 우선순위가 지정됩니다.

조정자 평가

손해사정인으로서 클레임의 유효화, 평가 및 해결

1. 손해 사정인은 보험금 청구와 관련된 보험에 대한 보장 범위, 수혜자 및 서류를 검토합니다.
2. 조정자는 다음 조건에 따라 보장 라인 항목에 대해 예약 금액을 할당합니다.
   - 할당된 준비금이 손해사정인의 승인 권한 내에 있는 경우 손해사정인은 결과를 승인합니다.
   - 할당된 준비금이 손해 사정인의 승인 권한을 벗어나는 경우, 시스템은 승인을 위해 클레임 관리자에게 요청을 할당합니다.

     클레임 관리자가 승인하면 손해 사정인은 클레임 지불 평가를 진행합니다.

     금액이 승인되지 않으면 손해 사정인은 클레임 관리자의 권장 사항에 따라 준비금을 재평가하고 수정합니다.
3. 조정자는 손실 준비금, 경비 준비금 또는 둘 다로 클레임 기록을 업데이트합니다.
4. 조정자는 최종 평가를 기반으로 생성된 준비금에 대해 지급 금액을 생성합니다.
   - 생성된 지불 금액이 조정자의 승인 권한 내에 있는 경우 조정자는 결과를 승인합니다.
   - 금액이 손해 사정인의 승인 권한을 벗어나는 경우 시스템은 승인을 위해 클레임 관리자에게 요청을 할당합니다.

     클레임 관리자가 지불 금액을 승인하면 손해 사정인은 클레임 지불 평가를 진행합니다.

     금액이 승인되지 않으면 조정자는 클레임 관리자의 권장 사항에 따라 지불 금액을 재평가하고 생성합니다.
5. 손해사정인은 청구를 승인하거나 거부함으로써 청구를 해결합니다. 조정자가 클레임을 정산하기 위한 검토 작업을 승인하면 클레임 케이스가 종결됩니다. 조정자가 모든 관련 작업을 거부하면 클레임 케이스가 자동으로 종결됩니다.

클레임 관리자 승인

클레임 관리자로서 준비금 또는 지불 금액 승인

1. 할당된 준비금 금액이 손해사정인의 승인 권한을 벗어나는 경우, 시스템은 승인을 위해 준비금 금액 요청을 클레임 관리자에게 할당합니다.

   클레임 관리자가 준비금을 승인하면 조정자는 클레임 지불 평가를 진행합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 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 금액과 클레임 상세 정보를 검토하고 클레임 지불을 승인하거나 거부합니다.

   클레임 관리자가 지불 금액을 승인하면 손해 사정인은 정산을 진행할 수 있습니다.

   관리자가 요청을 거부하고 권장 사항을 제공하면 손해 사정인은 권장 사항에 따라 지불 금액을 수정하고 제출해야 합니다.

   승인 또는 거부를 나타내는 시스템 생성 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스에 대한 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.

종결

케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정되면 케이스가 완료됩니다.

주: 손해사정인은 사건을 종결하기 전에 각 청구를 해결해야 합니다.

개별 수명 클레임 케이스 생성

청구인을 대신하여 개별 생명 청구 케이스를 시작하여 청구 절차를 시작하십시오.

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 생성합니다.

옵션	단계
개별 수명 클레임	**a.** 목록 테이블의 개별 사망 클레임에서 모두를 선택합니다. **b.** 새로 만들기를 선택합니다.

4. 새 케이스 생성 대화 상자에서 개별 사망 클레임 보고를 선택합니다.
5. 케이스 생성을 선택합니다.
6. 정책 조회 활동의 사망 필드에서 클라이언트의 정책을 검색합니다.
   사망한 클라이언트와 연결된 정책이 목록에 표시됩니다.
7. 정책 세부 정보가 올바른지 확인한 다음, 계속을 선택합니다.
8. 사망자 상세 정보 활동에서 인시던트의 상세 정보를 입력합니다.
9. 보고자 상세 정보 활동에서 인시던트를 보고하는 엔터티의 상세 정보를 입력합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보고자 상태	단계
보험 관계자 여부	**a. Select from policy** participants(정책 참가자 선택) 확인란을 선택합니다. **b.** 유형 필드에서 보고자가 개인인지 회사인지 선택합니다. **c.** 소비자(개인) 또는 계정(회사) 필드에서 검색 기능을 사용하여 보험 참가자를 검색합니다. 참가자를 선택하면 연락처 상세 정보가 채워집니다.
정책 참가자가 아님	**a.** 유형 필드에서 보고자가 개인인지 회사인지 선택합니다. **b.** 상세 정보 양식에서 보고자의 상세 정보를 입력합니다.

10. 계속을 선택합니다.

    문서 수집 활동에 이 클레임에 대한 문서 검증 작업이 표시됩니다.

    클레임에는 모든 지원 문서에 대한 문서 확인 작업이 포함됩니다.

11. 클레임 시작 단계에서 설명 필드에 필요한 메모를 추가합니다.
12. 제출을 선택합니다.

결과
클레임 케이스가 신규 상태로 생성되고 워크플로우가 트리거됩니다. 해당하는 경우 케이스에 대한 추가 관련 정책에 대한 클레임 케이스도 생성됩니다. 케이스는 정의된 담당 규칙에 따라 할당 그룹에 할당됩니다.

다음에 수행할 작업
자신에게 케이스를 할당하고 작업을 시작합니다. 자세한 내용은 조정자 활동 문서를 참조하십시오.

조정자 활동

에서 개별 수명 클레임sn_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 방문 페이지에서재무 서비스 활성 케이스의 상태 개요와 팀의 케이스 목록을 볼 수 있습니다. 서비스 수준 계약(SLA) 충족을 측정하는 성과 그래프와 재오픈된 케이스도 볼 수 있습니다.

작업 공간에서의 작업 수행

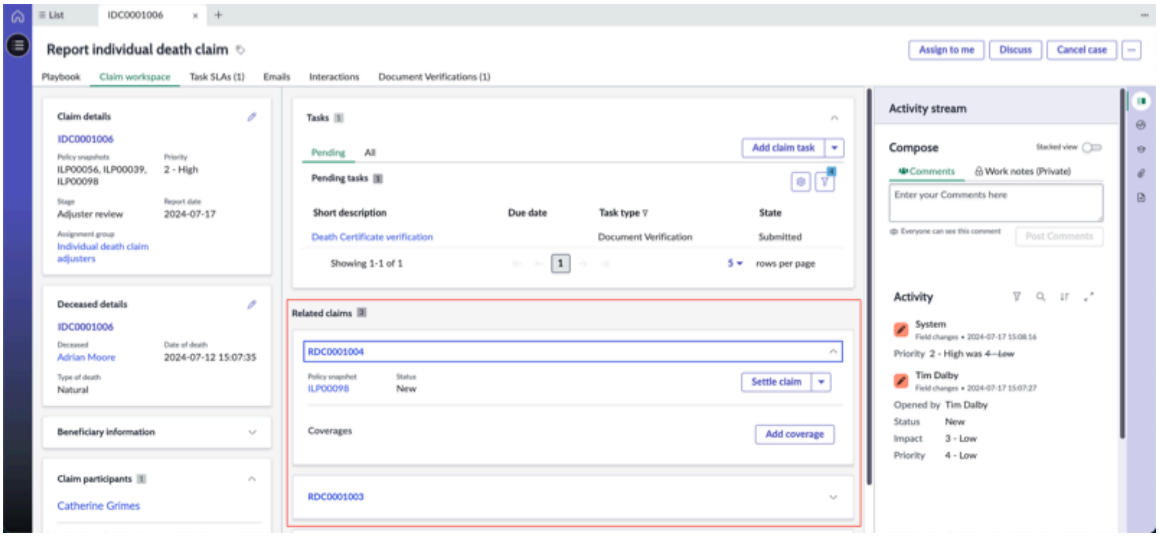
케이스의 개별 수명 클레임클레임 작업 영역을 사용하여 클레임에 대해 수행할 수 있는 모든 작업(및 해당되는 경우 연결된 하위 클레임)에 대한 통합 뷰를 가져올 수 있습니다. 클레임 작업 공간에서 클레임을 검토하여 문서를 확인하고, 클레임 범위를 평가하고, 클레임 지급 상세 정보를 결정하고, 클레임에 대한 합의를 승인할 수 있습니다.

항상 원래 케이스에서 작업합니다. 고객에게 연결된 각 보험에 대한 클레임이 생성된 다음 원래 클레임 케이스와 연결됩니다. 이러한 관련 사망 보험 청구에 대한 준비금 및 지불금 설정은 원래 청구 사례를 통해 수행됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 예제에서는 클레임 케이스와 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 소유자, 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 사망한 개인에 대한 상세 정보를 검토합니다.
- 수익자 정보: 이름 및 할당 백분율을 포함하여 각 정책의 수익자를 봅니다.
- 다른 클레임 참가자: 추가 클레임 참가자와 해당 역할을 봅니다.
- 작업: 현재 클레임 케이스에 대한 조정자 작업을 보고, 만들고, 작업합니다.
- 관련 클레임: 클레임 범위, 관련 수익, 지불 및 비용 금액을 포함하는 관련 사망 클레임 기록에 대한 작업을 수행합니다.

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. 조정자 방문 페이지 또는 개별 사망 클레임 목록에서 클레임을 엽니다.

옵션	단계
조정자 방문 페이지에서	내 활성 케이스 섹션에서 번호 링크를 선택하여 할당된 클레임을 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. **b.** 목록 탭의 개별 사망 클레임에서 모두를 선택합니다. **c.** 목록에서 열려는 클레임을 선택합니다.

3. 클레임 작업 공간에서 작업을 완료합니다.

클레임 작업	클레임 작업 공간 작업
문서를 확인하려면	**a.** 작업 섹션에서 문서 검증 작업을 엽니다. **b.** 검증을 선택하여 문서를 확인하거나 거부를 선택하여 제출된 문서를 거부합니다.
클레임 범위를 추가하려면	**a.** 아래쪽 화살표(.)를 선택하여 관련 사망 클레임 기록을 확장합니다. **b.** 범위 추가를 선택합니다. **c.** 클레임 범위 필드에서 클레임 범위를 검색합니다. **d.** 저장을 선택합니다.
준비금 또는 지불을 추가하려면	**a.** 아래쪽 화살표(.)를 선택하여 관련 사망 클레임 기록을 확장합니다. **b.** Coverages(범위)에서 각 보험에 대해 하나를 선택합니다. ▪ 준비금 추가 ▪ 지불 추가 **c.** 필수 필드를 채웁니다. **d.** 저장을 선택하여 기록을 생성합니다. **e.** 세부 정보를 검토한 다음 제출을 선택합니다.
임시 클레임 작업을 추가하려면	**a.** 작업 목록에서 클레임 작업 추가를 선택합니다. **b.** 필수 필드를 채웁니다. **c.** 저장을 선택합니다.
승인을 위해 준비금 또는 지불 금액을 제출하려면	예약 또는 지불 금액이 승인 임계치를 초과하는 경우 금액을 제출하면 승인 작업이 생성되고 관리자에게 할당됩니다.
클레임 해결 결정을 제출하려면	**a.** 아래쪽 화살표(.)를 선택하여 관련 사망 클레임 기록을 확장합니다. **b.** 클레임 해결을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	▪ 클레임 승인을 선택하고 클레임 승인을 선택하여 이행을 위해 보냅니다. ▪ **Deny** claim(클레임 거부)을 선택하여 합의를 거부합니다. **c.** 정산 결정에 대한 설명을 입력합니다. **d.** 제출을 선택합니다.

4. 옵션: 케이스 내의 작업 메모 필드에 결과와 관련된 모든 코멘트를 입력합니다.
수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.

결과

- 작업을 수락하면 작업 상태가 진행 중으로 설정됩니다.
- 승인 한도 내에서 준비금 또는 결제 금액을 제출하면 자동으로 승인됩니다.
- 모든 보험에 대한 클레임 확인이 거부된 경우 클레임 케이스는 케이스 상태가 종결 거부됨으로 종결됩니다. 거부에 대해 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.
- 클레임을 정산하면 클레임 케이스가 자동으로 종결되고 케이스 상태가 완료 종결로 설정됩니다.

준비금 또는 지불 금액 승인

할당된 클레임 준비금 또는 케이스에 대한 개별 수명 클레임 조정자의 승인 권한보다 높은 지불 금액을 승인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_claim_indl.manager

이 태스크 정보
조정자가 할당한 준비금 또는 생성된 지불 금액이 승인 기관보다 높은 경우 클레임 관리자는 금액 승인 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 제공합니다.
내 승인 - 지불	지불 요청에 대한 승인 작업 목록을 표시합니다.

4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.
5. 클레임 준비금 또는 클레임 지불 작업 양식에서 결정을 제출합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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.
금액 거부	**a.** 의견 필드에 권장 사항이 포함된 의견을 입력합니다. **b.** 거부를 선택합니다.

수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.

결과

- 클레임 관리자가 준비금 또는 지급 금액을 승인하면 클레임 준비금 작업이 조정자에게 반환되어 클레임 지급 평가 또는 정산을 진행합니다.
- 클레임 관리자가 준비금 또는 지급 금액을 거부하는 경우 관리자는 다른 권장 사항을 제공합니다. 거부된 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 임시 작업 생성

케이스에 개별 수명 클레임 작업을 생성하여 우선순위를 지정하고 케이스 진행 상황을 확인하며 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
작업 메뉴의 작업 추가 버튼을 사용하거나 관련 기록 패널의 새 기록 생성 버튼을 사용하여 클레임에 필요한 경우 추가 작업을 생성할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 재무 서비스 운영 〉 작업 공간.
2. 케이스의 클레임 작업 공간 탭 또는 작업 목록에서 작업을 생성합니다.

옵션	단계
케이스의 클레임 작업 공간에서	작업 섹션에서 클레임 작업 추가를 선택합니다. 새 작업에 케이스 세트가 상위 기록으로 설정되어 있습니다.
작업 목록에서	**a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다. **b.** 목록 탭에서 개별 사망 클레임 작업을 선택한 다음 모두를 선택합니다. **c.** 새로 만들기를 선택합니다.

3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.
   필드 값에 대한 설명은 클레임 작업 양식 필드 문서를 참조하십시오.
4. 옵션: 작업 메모 필드에 필요한 설명을 입력합니다.
   수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업의 활동 스트림에 추가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 본인 또는 다른 사용자에게 작업을 할당합니다.
6. 저장을 선택합니다.
   이제 작업 상태가 신규입니다. 활성 및 비활성 클레임 작업은 클레임 케이스 및 클레임 조정자 평가 단계에 표시됩니다.

다음에 수행할 작업

작업을 생성한 후에는 작업의 요구 사항에 따라 작업이 다음 상태로 이동할 수 있습니다.

- 진행 중: 다음 조건 중 하나가 발생하면 작업에 이 상태가 표시됩니다.
  - 새 작업이 할당된 후 sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster 또는 sn_ins_claim_indl.manager 역할이 있는 경우
  - 작업 담당자가 수락을 선택하여 작업을 수락합니다.
  - 작업 담당자가 정보 대기 중 상태에 있는 작업을 선택합니다.
  - 작업 담당자가 작업 열기 를 선택하면 작업을 계속 수행할 수 있습니다.
- 정보 대기 중: 작업 담당자가 정보 대기 중을 선택합니다.
- 완료 종결: 작업 담당자가 닫기 를 선택하여 작업을 종결합니다.

클레임에 대한 임시 및 시스템 생성 작업 보기

보류 중인 작업을 보고 클레임 작업의 우선순위를 지정합니다.

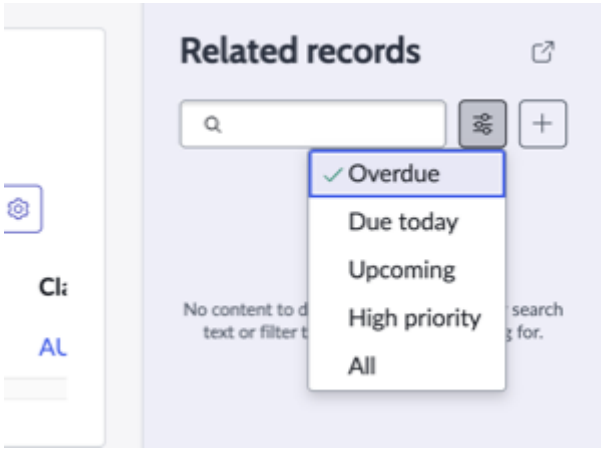
처리자는 클레임 케이스 또는 작업에서 할당된 작업을 볼 수 있으며, 조정자는 조정자 작업 내에서 작업할 때 할당된 작업을 볼 수 있습니다. 이러한 역할은 방문 페이지의 내 보류 중인 작업에서 할당된 작업을 볼 수도 있습니다.

상황별 메뉴에서 작업 탭 또는 관련 기록 아이콘( )을 선택하여 클레임 케이스 또는 상위 조정자 작업에서 작업을 보거나 검색합니다.

다음과 같은 방법으로 작업을 검색합니다.

- 검색에 간단한 설명 입력
- 다음 옵션을 필터링합니다.
  - 지연
  - 오늘 만료
  - 예정
  - 높은 우선순위
  - 모두
- 아이콘을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 필드

이 섹션에서는 보험 청구 해결 작업을 완료하기 위해 생성되어 사용자에게 할당된 청구 작업에 대한 정보를 표시하는 청구 작업 양식에 대해 설명합니다.

작업 양식에는 다음 필드가 포함됩니다.

클레임 작업 양식 필드

필드	설명
번호	자동으로 할당된 작업 번호입니다.
상위	상위 클레임 케이스의 번호입니다.
우선순위	작업의 할당된 우선순위: • 1 - 위험 • 2 - 높음 • 3 - 보통 • 4 - 낮음(기본값)
상태	작업의 현재 상태입니다.
기한	이 작업의 기한입니다.
범주	작업의 범주: • 일반 • 보고서 • 후속 조치 • 문서 • 종결 • 확인
할당 그룹	할당된 그룹입니다.
담당자	할당된 사용자입니다.
간단한 설명	작업에 대한 간략한 요약입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 필드

필드	설명
설명	작업을 완료하기 위해 수행해야 하는 작업에 대한 설명입니다.
작업 메모	해결을 위해 수행된 단계와 같은 작업에 대한 정보입니다.

토론을 클레임 기록과 연결

다른 사용자가 클레임 기록에 접근할 수 있도록 토론을 기록에 개별 수명 클레임 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 대해 진행 중인 사이드바 토론을 작성하거나 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. 제목 필드에 토론 주제를 입력합니다.
6. 참가자 추가 필드에서 토론에 참가자를 검색하고 추가합니다.
7. 필요한 경우 참가자를 위한 간단한 메시지 포함 필드에 메시지를 추가합니다.
8. 토론 시작을 선택합니다.
   토론이 클레임 기록과 연결됩니다.
9. 토론을 선택한 다음 기록 열기를 선택하여 토론을 봅니다.

관련된 클레임을 보는 데 사용합니다 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

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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
케이스 Playbook에서	**a.** 목록 탭의 개별 사망 클레임 케이스에서 케이스 목록을 엽니다. **b.** 목록에서 조정자 작업이 포함된 케이스를 선택합니다.
개별 사망 클레임 작업 목록에서	**a.** 목록 탭의 개별 사망 클레임 작업에서 모두를 선택합니다. **b.** 목록에서 열려는 작업을 선택합니다.

4. 에이전트 지원 아이콘( )을 선택하여 기능을 사용합니다.
에 대한 에이전트 지원자세한 정보는 에이전트 지원을 사용하여 솔루션 찾기 를 참조하십시오.

개별 수명 클레임 참조

애플리케이션과 함께 개별 수명 클레임 설치되는 구성요소 및 속성에 대해 알아봅니다.

개별 수명 클레임와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 활성화하면 여러 유형의 구성요소가 개별 수명 클레임 설치됩니다.

설치된 플러그인

애플리케이션과 함께 설치되는 개별 수명 클레임 플러그인

플러그인	설명
고객 서비스(com.sn_customerservice)	애플리케이션에서 애플리케이션으로 테이블을 고객 서비스 관리 확장할 수 있습니다 재무 서비스 운영 .

설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션과 함께 개별 수명 클레임 설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
Financial Services Operations Core	보험 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Individual Life 클레임 운영 데이터에 대한 액세스 권한과 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_ins_siu.뷰어 • sn_bom.service_definition_admin • decision_table_admin • sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster • sn_ins_claim_indl.manager • sn_doc_processor.admin
개별 수명 클레임 사망 보험금 조정자 〔sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster〕	이 역할은 모든 개별 수명 사망 보험금 클레임 조정자 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다.	• sn_bom.뷰어 • sn_sla_definition_read • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_view • sn_doc_processor.agent • sn_bom.조정자 • sn_bom.agent • 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 운영 데이터에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.뷰어 • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer
개인 생명 보험 청구 FNOL(First-Notice-of-Loss) 대리인 〔sn_ins_claim_indl.fnol_representative〕	이 역할은 개별 수명 클레임을 요청할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	• sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_sla_definition_read • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative • sn_bom.customer_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_view • sn_customerservice.consumer_contributor
개별 수명 클레임 관리자 〔sn_ins_claim_indl.manager〕	이 역할은 보고서와 대시보드를 관리하고 조정자 한도를	sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 개별 수명 클레임 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	초과하는 준비금 및 지불을 승인하기 위한 것입니다.	

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 보험 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 여러 테이블 위에 구축되며 이를 고객 서비스 관리(CSM) 사용합니다. 주요 참조 테이블은 소비자, 계정 및 연락처와 같은 고객 테이블이며 이러한 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

테이블

의 개별 수명 클레임 모든 새 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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_ins_claim_indl_death_case
- sn_ins_claim_indl_death_task
- sn_ins_claim_indl_rel_death_case

사용 사례

케이스 접수

FNOL(First-notice-of-loss) 접수 에이전트는 고객을 대신하여 생명 보험 청구(또는 유사한 상품)에 대한 정보를 수집할 수 있습니다.

고객이 클레임을 제기하기 위해 전화하면 접수 에이전트는 인명 손실 인시던트에 대한 설명 및 지원 문서와 같은 클레임과 관련된 중요한 정보를 수집합니다.

초기 상세 정보를 수집한 후 클레임 전문가가 작업할 클레임 케이스를 엽니다.

클레임 분석

클레임 전문가는 작업 공간 대시보드를 통해 받은 클레임에 대해 작업합니다.

전문가가 정책 상세 정보를 검토합니다. 필요한 경우 수혜자에게 추가 정보나 문서를 요청하고 검토할 수 있습니다.

전문가는 예비 자금을 설정하고, 시간 경과에 따른 보장 노출 및 예비 자금을 수정하고, 클레임 처리와 관련된 모든 활동도 볼 수 있습니다.

전문가는 또한 사용 가능한 증거를 기반으로 청구 승인 또는 거부 결정을 내릴 수 있습니다.

주: ServiceNow# 경우에 따라 플랫폼 기능 또는 애플리케이션은 도메인 프레임워크가 사용되지 않더라도 서비스 제공자 사용 사례를 효과적으로 지원할 수 있습니다. 이 경우 응용 프로그램은 도메인 지원 수준에 대해 Basic*, Standard* 또는 Enhanced*를 할당할 수 있으며 자세한 사용 사례를 포함합니다. 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. 이를 통해 Service Catalog를 표준 지원 수준에서 사용할 수 있게 되었습니다. 자세한 내용은 도메인 분리 애플리케이션 지원 수준을 참조하세요.

관련 정보

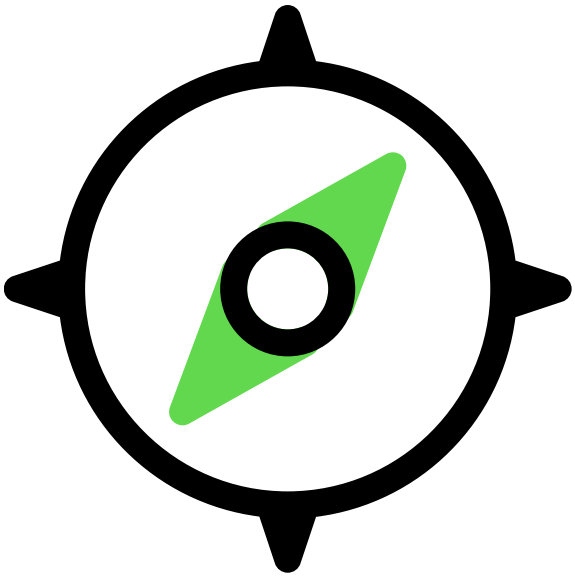
서비스 제공자용 도메인 분리

보험 청구

이 ServiceNow# 보험 청구 애플리케이션은 포괄적인 엔드 투 엔드 클레임 워크플로우를 쉽게 설정할 수 있는 유연한 프레임워크를 제공합니다. 이 애플리케이션에는 여행자 보험 청구 플로우가 예로 포함되어 있습니다.

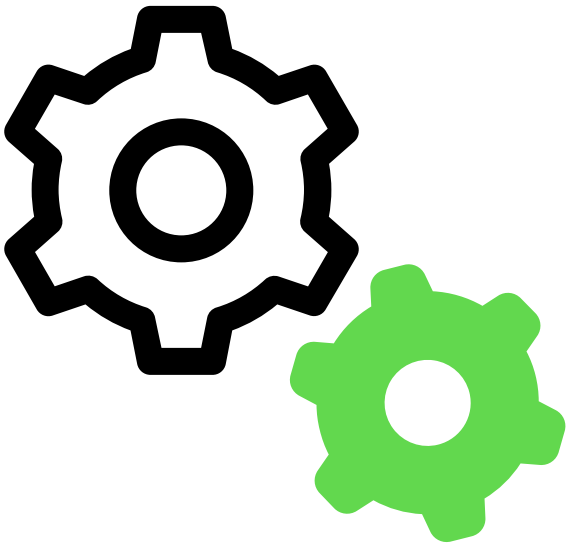
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

탐색



사용 방법 알아보기 보험 청구

구성



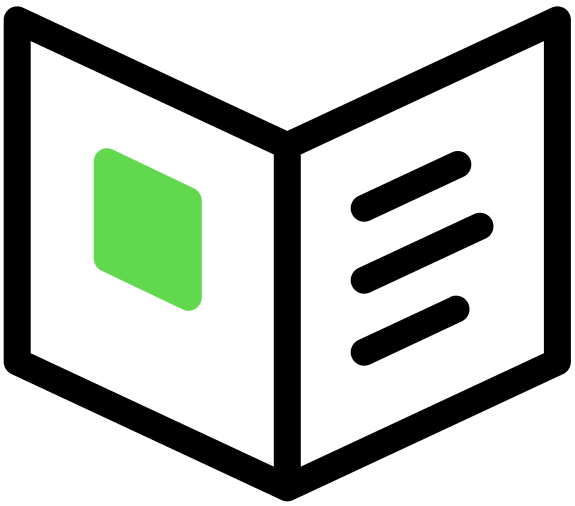
보험 청구 설정

관리



에서 케이스 관리 방법 알아보기 보험 청구

참조



설치된 역할, 테이블, 플러그인
및 스토어 애플리케이션과 같은
구성요소에 대한 상세 정보 가져오기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

문제 해결 및 도움 받기

- 질문하고 다음에 대한 다른 자원을 살펴보십시오. 보험 청구 안에 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원

보험 청구 탐색

애플리케이션을 사용하여 보험 청구 조직에 대한 클레임 워크플로를 만들고 구성하는 방법을 알아봅니다. FNOL(First Notice of Loss) 담당자, 조정자, 처리자 및 관리자는 이 클레임 워크플로우를 사용하여 클레임을 생성하고 관리할 수 있습니다.

보험 청구 개요

이 보험 청구 애플리케이션을 사용하면 재산 및 상해(P&C) 사업부의 단일 보험 사용 사례에 대한 전체 클레임 프로세스를 쉽게 설정할 수 있습니다. 이 보험 청구 애플리케이션은 여러 사업부에 사용할 수 있는 클레임 프레임워크를 제공합니다.

여행자 보험 청구 플로우는 이 애플리케이션에 예로 포함되어 있습니다.

보험 청구 사용자

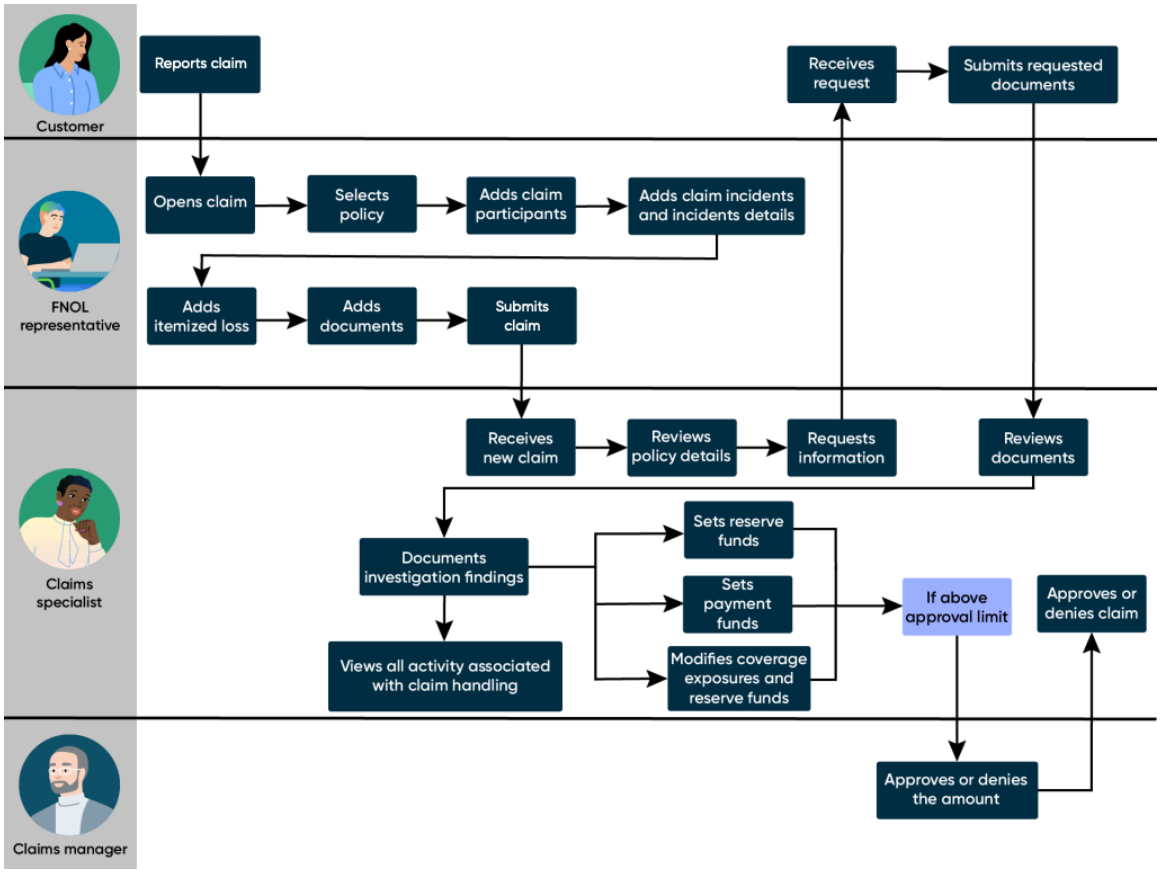
사용자

사용자	설명
관리자	클레임 관리자는 애플리케이션 구성을 담당합니다 보험 청구 . 서비스 정의, 제품 모델, 개인 및 상업용 제품에 대한 정책, 클레임 인시던트에 대한 정보를 기록하기 위한 테이블을 설정합니다. 또한 새 기간 업무 클레임 흐름에 대한 클레임 인시던트 구성을 설정하거나 기존 구성을 업데이트할 수도 있습니다.
FNOL 대표	FNOL 담당자는 고객을 대신하여 클레임 케이스를 생성하고 관련 문서를 업로드하는 프런트 오피스 직원입니다.
클레임 조정자	클레임 조정자는 클레임을 평가하고, 준비금 및 지불 금액을 승인하고, 지불을 정산하기 위해 조정자 작업을 수행하는 중간 또는 백오피스 직원입니다.
클레임 프로세서	청구 처리자는 케이스를 소유하는 중간 또는 백오피스 직원입니다. 조정자에 대한 클레임 작업을 생성하고, 조정자 작업을 추적하여 작업이 완료되었는지 확인하고, 필요에 따라 작업을 추가합니다.
클레임 관리자	클레임 관리자는 추가 승인이 필요한 예비비와 금액을 승인하는 중간 또는 백오피스 직원입니다. 또한 대시보드와 메트릭을 사용하여 직원 성과를 모니터링합니다.

보험 청구 워크플로우

다음은 프레임워크의 보험 청구에 대한 일반적인 워크플로우입니다 보험 청구 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 고객이 클레임을 보고합니다.
2. FNOL 담당자는 클레임 접수 플레이북에서 클레임 유형, 정책, 클레임 참가자 및 인시던트 상세 정보를 선택합니다. 해당하는 경우 고객이 제공한 항목별 손실 및 증빙 서류를 추가합니다.
3. 클레임이 제출되고 클레임 전문가 또는 조정자에게 할당됩니다.
4. 클레임 전문가 또는 조정자는 정책 상세 정보를 검토하고 필요한 경우 고객에게 추가 정보를 요청합니다.
5. 청구 전문가 또는 조정자는 예비 자금 및 지불을 설정하고, 시간 경과에 따른 보장 노출 및 예비 자금을 수정하고, 청구 처리 활동을 모니터링합니다.
6. 예약 또는 지불 금액이 조정자의 승인 한도를 초과하는 경우 금액을 승인하거나 거부하는 클레임 관리자에 대한 승인 작업이 생성됩니다.
7. 클레임 전문가 또는 조정자가 제공된 증거를 기반으로 클레임 승인 또는 거부 결정을 내리고 워크플로우가 종료됩니다.

애플리케이션 프레임워크의 보험 청구 이점

혜택	기능	사용자
케이스 유형 또는 플로우를 생성할 필요 없이 모든 단일 정책 P&C 클레임에 맞게 조정되는 다목적 프레임워크	보험 청구 사용	클레임 관리자, FNOL 담당자, 클레임 처리자, 클레임 조정자 또는 클레임 관리자
포괄적인 엔드 투 엔드 클레임 워크플로우를 빠르고 쉽게 설정할 수 있는 신속한 구성	보험 청구 설정	클레임 관리자
단일 및 다중 조정자 지원	보험 청구 조정자 작업 수행	클레임 조정자 또는 클레임 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

혜택	기능	사용자
특정 역할과 책임에 맞게 사용자 지정 가능한 가상 사용자 기반 작업 공간	보험 청구 방문 페이지 및 작업 공간	클레임 관리자, FNOL 담당자, 클레임 처리자, 클레임 조정자 또는 클레임 관리자

다음으로 살펴볼 내용

보험 청구 구성 및 사용에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 보험 청구 설정
- 보험 청구 사용
- 보험 청구 참조

보험 청구 설정

구성 개요의 작업에 따라 애플리케이션 구현을 보험 청구 계획하고 구성합니다.

필수 구성요소

구성 단계를 시작하기 전에 다음 주제를 숙지해야 합니다.

- Financial Services Operations Core
- Insurance Claims Core
- 문서 프로세서과(와) 통합
- 인스턴스 설정 관련 베스트 프랙티스
- 테이블 확장 및 클래스

구성 개요

다음 테이블에는 워크플로우의 구성요소 및 관계를 설정하는 방법이 나와 있습니다 보험 청구 .

구성 개요

작업	설명
보험 청구 애플리케이션 설치	에서 ServiceNow Store애플리케이션(sn_ins_gen_claim)을 보험 청구 설치합니다. 자세한 내용은 보험 청구 설치 문서를 참조하십시오.
고객 데이터 설정	인스턴스에서 개인 및 상업 고객의 데이터를 마이그레이션합니다. 자세한 내용은 에 대한 고객 데이터 설정 보험 청구 문서를 참조하십시오.
정책 데이터 설정	이 주제의 정책 데이터 옵션(데이터 임포트 또는 원격 테이블)을 검토합니다. 자세한 내용은 에 대한 정책 데이터 설정 보험 청구 문서를 참조하십시오. 또한 다음 주제에 따라 보험 상품 모델 및 적용 범위를 설정하고 보험 정책을 만들 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성 개요

작업	설명
	• 보험 제품 모델 구축 • 범위 지정 • 보험 정책 생성
보험 스냅샷 검토	클레임에 대한 관련 보험 증권의 복사를 담당하는 코드가 포함된 PolicySnapshotGenerator 스크립트 포함을 인스턴스에 검토하십시오. 자세한 내용은 의 보험 스냅샷 보험 청구 문서를 참조하십시오.
서비스 정의 생성	각 클레임 유형에 대한 서비스 정의를 생성합니다. 자세한 내용은 에 대한 서비스 정의 생성 보험 청구 문서를 참조하십시오.
보험 제품 모델 및 클레임 케이스 서비스 정의 연결	시스템에서 서비스 정의와 관련된 정책을 인식할 수 있도록 보험 제품 모델과 서비스 정의를 연결합니다. 자세한 내용은 보험 제품 모델 및 클레임 케이스 서비스 정의 연결 문서를 참조하십시오.
클레임 인시던트 테이블 설정	워크플로우에 필요한 대로 새 인시던트 테이블을 정의하고 구성합니다. 클레임 인시던트는 특정 클레임에 대한 세부 정보의 레코드입니다. 자세한 내용은 클레임 인시던트 문서를 참조하십시오.
클레임 인시던트 구성 설정	클레임 인시던트 구성을 설정하여 클레임 인시던트, 서비스 정의, 조정자 작업 생성 방법 및 손실을 항목화할 수 있는지 여부 간의 관계를 정의합니다. 자세한 내용은 클레임 인시던트 구성 테이블 문서를 참조하십시오.
문서 처리 설정	FSO 클레임을 처리하기 위해 고객으로부터 받아야 하는 문서를 정의하는 문서 프로세서를 설정합니다. 자세한 내용은 문서 프로세서과(와) 통합 문서를 참조하십시오.
문서 요구 사항으로 서비스 정의 업데이트	각 서비스에 필요한 특정 문서를 정의합니다. 자세한 내용은 서비스 정의에 문서 목록 정의 추가 문서를 참조하십시오.
준비금 및 지불 승인 엔진 검토	보험 클레임 코어에 제공된 준비금 및 지불 승인 프로세스에 대한 규칙을 살펴봅니다. 자세한 내용은 준비금 및 지불에 대한 승인 엔진 문서를 참조하십시오.
결정 테이블을 사용하여 클레임 자동화 검토	결정 테이블의 클레임 자동화 규칙에 대해 알아봅니다. 자세한 내용은 클레임 자동화 결정 테이블 사용 문서를 참조하십시오.
담당 규칙 구성	가상 사용자에게 케이스와 작업을 할당하는 방법을 결정하는 규칙을 살펴봅니다. 자세한 내용은 담당 규칙 구성 문서를 참조하십시오.
SLA 정의 구성	비즈니스 요구에 맞게 서비스 수준 계약(SLA) 정의를 구성합니다. SLA 정의는 케이스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

구성 개요

작업	설명
	및 조정자 작업의 서비스 정의를 기반으로 합니다. 자세한 내용은 SLA 정의 구성 문서를 참조하십시오.
보험 청구 작업 공간 및 대시보드 설정	포함된 내용을 보험 청구 확인하고 새 비즈니스 라인에 대한 대시보드 및 작업 공간을 설정하기 위한 지침을 검토합니다. 자세한 내용은 보험 청구 작업 공간 및 대시보드 설정 문서를 참조하십시오.
보관 클레임 케이스 규칙 관리	클레임 케이스 〔sn_ins_gen_claim〕 테이블에 프로비저닝된 보관 규칙을 관리합니다. 기본적으로, 7년이 지난 비활성 케이스는 자동으로 보관됩니다. 자세한 내용은 보관 클레임 케이스 규칙 관리 문서를 참조하십시오.

보험 청구 설치

관리자 역할이 있는 경우 애플리케이션(sn_ins_gen_claim)을 보험 청구 설치할 수 있습니다. 애플리케이션은 데모 데이터를 포함하며 관련 애플리케이션 및 플러그인이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다 ServiceNow Store .

시작하기 전에

- 애플리케이션 및 관련된 모든 ServiceNow Store 애플리케이션에 유효한 ServiceNow 권리가 있어야 합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .
- 종속성, 라이선싱 또는 구독 요구 사항, 릴리스 호환성에 관한 내용은 ServiceNow Store에서 애플리케이션 목록을 검토하십시오.

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 항목이 보험 청구 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_ins_gen_claim)을 보험 청구 찾습니다.

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

   설치 버튼 옆의 목록에 사용 가능한 버전이 표시됩니다.

3. 목록에서 버전을 선택하고 설치를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 세부 정보 검토 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.
6. 설치를 선택합니다.

에 대한 고객 데이터 설정 보험 청구

애플리케이션을 사용하기 보험 청구 전에 정책에 대해 고객과 연결하고 고객에 대한 인시던트를 생성할 수 있도록 인스턴스에 개인 및 비즈니스 고객에 대한 고객 데이터가 있는지 확인하십시오.

고객 데이터에는 고객 및 계정에 대한 정보가 포함됩니다. 소비자는 B2C(business-to-consumer) 비즈니스 모델의 고객이며, 계정과 접촉 창구는 B2B(business-to-business) 비즈니스 모델의 고객입니다.

안내 설정을 사용하여 기존 고객을 임포트할 수 있습니다. 애플리케이션을 사용하여 새 고객을 수동으로 생성할 수 있습니다 고객 서비스 관리 . 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 소비자 구성

  개인 정보 및 기타 필요한 소비자별 정보를 포함하여 개별 소비자에 대한 데이터를 설정하는 방법을 알아봅니다.

- 계정 및 접촉 창구 구성

  비즈니스 고객에 대한 데이터를 설정하는 방법을 알아봅니다. 회사 계정을 생성 및 설정하고 관련 연락처(즉, 해당 회사의 담당자 또는 이해 관계자)와 연결할 수 있습니다.

에 대한 정책 데이터 설정 보험 청구

정책 데이터를 인스턴스로 임포트하거나 원격 테이블을 사용하여 정책 데이터를 참조하여 애플리케이션에 대한 보험 청구 정책 데이터를 설정합니다.

정책 데이터 임포트

보험 증권 데이터를 외부 시스템에 저장하는 경우 해당 시스템의 모든 고객에 대한 최신 보험 증권을 인스턴스로 가져와야 합니다. 외부 시스템의 최신 보험 정책을 매일 동기화합니다.

기본적으로 기본 시스템은 사용 가능한 최신 보험 증권 기록을 사용합니다. 클레임 생성 프로세스 중에 이 데이터를 사용하여 보험 스냅샷을 생성합니다. 자세한 내용은 의 보험 스냅샷 보험 청구 문서를 참조하십시오.

과거 보험 보장 또는 기타 과거 보험 데이터가 청구 사건 날짜에 적용되는 경우 해당 보험 데이터를 가져올 수 있습니다. 이러한 정책에 대한 클레임을 생성하려면 올바른 정책을 선택하는 데 사용할 수 있는 기본 클레임 데이터가 있어야 합니다. 기본 클레임 데이터에 대한 자세한 내용은 다음 섹션을 참조하세요.

기본 클레임 데이터

보험 보장 또는 기타 보험 구성요소를 가져올 때는 클레임을 생성하기 전에 다음 주요 정보를 인스턴스로 ServiceNow 임포트해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 제품 모델
- 소비자
- 계정
- 연락처
- 다음 세부 정보와 같은 기본 보험 정책 정보:
  - 보험 소유자
  - 보험 관계자
  - 발효 날짜
  - 정책 상태

이 기본 데이터는 청구가 정확한 최신 정책 세부 정보로 생성되도록 하는 데 필수적입니다. 보험 상품 모델과 기본 정책 정보는 클레임 처리를 위한 중추 역할을 하며, 필요한 경우 인시던트 날짜를 기준으로 적용 범위를 동적으로 검색할 수 있습니다. 이 접근 방식은 클레임을 생성하는 동안 중요한 정보를 희생하지 않고 유연성을 보장합니다.

원격 테이블을 사용하여 정책 검색

기존 정책 관리 시스템이 이미 있는 경우 접수 중에 정책을 선택할 때 API 및 원격 테이블을 사용하여 정책을 검색할 수 있습니다. 보험 증권을 선택하면 보험 기록을 생성하여 보험을 클레임에 연결할 수 있습니다.

원격 데이터 옵션 또는 원격 테이블 통합을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 개발자 가이드에서 다음 주제를 참조하십시오.

- 원격 테이블에 대한 원격 데이터 옵션
- 원격 테이블 통합 설정

새 정책 데이터 설정

보험 상품의 제품 모델을 정의하거나, 보장 사양 및 옵션을 정의하거나, 정책을 저장할 테이블을 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 보험 제품 모델: 사용 가능한 보험 상품을 반영하도록 제품 모델을 정의합니다.
- 보장 사양: 포함된 보장 및 사용 가능한 옵션과 같은 제품의 보장 사양을 정의합니다.
- 에 대한 보험 정책 설정 보험 청구: 개인 및 상업 보험을 저장할 테이블을 생성합니다.

관련 정보

보험 제품 모델

보장 사양

에 대한 보험 정책 설정 보험 청구

의 보험 스냅샷 보험 청구

보험 제품 모델

보험 제품 모델을 사용하면 애플리케이션을 사용하여 보험 증권에서 제공하는 필수 기능, 사용 약관 및 보장 범위를 사용자 지정할 수 있습니다 보험 청구 . 보험 정책을 생성하려면 먼저 먼저 보험 제품 모델을 설정해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 상품 모델은 보험 정책을 설계하고 관리하기 위한 청사진 역할을 합니다. 이 모델은 정책 생성에 대한 구조화된 접근 방식을 제공하는 동시에 다음 고려 사항을 포함하여 커스터마이제이션의 유연성을 허용합니다.

- 정책이 개인 고객에게 적용되는지 또는 상업 고객에게 적용되는지 여부
- 이 제품 모델이 나타내는 제품 범주입니다.
- 적용되는 보장 사양으로, 정책에서 보장하는 특정 보호 및 위험을 정의합니다.

이 모델을 적용한 후에는 이 모델을 사용하여 고객에게 판매되는 실제 보험 정책을 만들 수 있습니다.

보험 제품 모델 유형

사용할 수 있는 보험 상품 모델에는 두 가지 유형이 있습니다.

1. 소비자를 위한 보험 상품을 나타내는 데 사용되는 개인 보험 모델입니다.
2. 계정 및 접촉 창구에 대한 보험 상품을 나타내는 데 사용되는 상업용 보험 모델입니다.

자세한 내용은 확장된 모델 및 자산 클래스 스토어 애플리케이션 문서를 참조하십시오.

제품 유형

새 보험 제품 모델을 생성하려면 먼저 제품 유형을 정의해야 합니다.

보험 제품 모델의 제품 유형 필드는 모델이 나타내는 제품의 범주 또는 유형을 지정합니다. 제품 유형을 정의하면 제품과 관련된 특정 요구 사항 및 적용 범위에 부합하도록 정책을 구성할 수 있습니다.

제품 유형의 예는 다음과 같습니다.

- 개인 출장 정책
- 개인 자동 보험
- 주택 소유주 보험

자세한 내용은 보험 제품 모델 생성 문서를 참조하십시오.

관련 정보

보험 제품 모델 생성

보험 제품 모델 생성

애플리케이션을 사용하여 보험 청구 고객에게 판매되는 보험 정책에 대한 보험 제품 모델을 생성합니다. 보험 제품 모델에서는 제품 유형, 보험에 가입하는 고객 및 보장 범위 사양을 정의합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 레이블 열에서 개인 보험 모델 또는 상업용 보험 모델을 검색합니다.

옵션	설명
개인 보험 모델	개인 라인 보험 제품 모델을 검색하여 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
상업용 보험 모델	상업용 라인 보험 제품 모델을 검색하여 선택합니다.

3. 열 탭의 레이블 열에서 서비스 유형을 검색하여 선택합니다.
4. 인스턴스의 애플리케이션 범위를 확장된 모델 및 자산 클래스로 설정합니다.
5. 선택 탭에서 새로 만들기를 선택합니다.
6. 양식에서 필드를 채웁니다.

선택 양식

필드	설명
테이블	개인 보험 모델 또는 상업용 보험 모델에 대한 테이블입니다. 개인 라인 보험 상품의 경우 개인 보험 모델을 선택하거나 상업용 라인 보험 상품의 경우 상업 보험 모델을 선택할 수 있습니다.
레이블	제품 보험 모델의 표시 이름입니다.
값	뱀의 경우 제품 보험 모델의 이름입니다.

7. 다음 보험 모델 중 하나를 선택하여 이동합니다.

보험 모델	탐색
개인 보험 모델	다음으로 이동 모두 〉 재무 서비스 운영 〉 제품 〉 개인 보험 모델.
상업용 보험 모델	다음으로 이동 모두 〉 재무 서비스 운영 〉 제품 〉 상업용 보험 모델.

8. 새로 만들기를 선택합니다.
9. 양식에서 필드를 채웁니다.

개인 또는 상업용 라인 보험 제품 모델 양식

필드	설명
이름	보험 제품 모델의 이름입니다.
제품 코드	이 보험 상품의 고유 식별 코드입니다.
제품 유형	이 절차의 앞부분에서 생성한 보험 제품 유형입니다.
사양	보장 사양. 자세한 내용은 보장 사양 문서를 참조하십시오.
간단한 설명	이 제품 모델에 대한 간략한 설명입니다.

10. 제출을 선택합니다.

보장 사양

애플리케이션을 사용하여 보험 정책이 고객에 대한 특정 보호 또는 위험 보장을 보험 청구 정의하는 방법을 알아봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보장 사양은 보험에서 제공하는 보호의 범위와 한계를 설명하기 때문에 중요합니다.

보장 사양은 보험 제품 모델에 대해 다음과 같은 세부 정보를 포함합니다.

포함되는 보장 범위

보험에 따라 보장되는 사고, 부상 또는 재산 피해와 같은 손실 또는 위험의 유형입니다.

특정 보장에 대한 옵션

각 손실 또는 위험에는 여러 유형의 보장 옵션이 있을 수 있습니다. 예를 들어, 건강 보험 정책에서 보장에는 병원 방문, 약물, 수술 또는 예방 치료에 대한 옵션이 포함될 수 있습니다. 각 보험에는 서로 다른 수준의 혜택이 있습니다.

각 보장 옵션은 특정 요구 사항을 충족하도록 설계되어 보험 계약자가 자신의 상황이나 선호도에 맞는 보호를 선택할 수 있도록 유연성을 제공합니다. 보장 옵션의 예는 다음과 같습니다(미국 달러).

- $10,000, $20,000 및 $30,000의 보장 옵션이 있는 주요 골절.
- $200(24시간), $300(12시간) 또는 $500(12시간)의 보장 옵션이 있는 여행 수하물 지연.

관리자는 보험 회사가 고객에게 일관되고 체계적인 정책을 제공할 수 있도록 제품 모델에서 이러한 옵션을 정의합니다.

관련 정보

보장 사양 생성

보장 사양 생성

애플리케이션에서 적용 범위 사양을 보험 청구 작성하여 보험 정책에서 제공하는 보호의 범위와 한도를 간략하게 설명하십시오.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
커버리지 사양을 생성할 때 커버리지 사양의 기본 데이터 역할을 하는 커버리지 유형과 각 커버리지 유형에 대한 커버리지 유형 옵션도 생성합니다.

예를 들어, 보장 사양이 출장 보장인 경우 다음 옵션을 선택할 수 있습니다.

- 보장 유형은 수하물 지연일 수 있습니다.
- 보장 유형 옵션은 $200(24시간), $300(12시간) 또는 $500(12시간)일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *## ### ##* 〉 보장 범위 〉 보장 사양.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

보장 사양 양식

필드	설명
이름	범위 사양의 이름입니다.
설명	범위 사양에 대한 간략한 설명입니다.

4. 레코드를 저장합니다.
5. 다음으로 이동 모두 〉 *## ### ##* 〉 보장 범위 〉 보장 유형.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 새로 만들기를 선택합니다.
7. 다음 필드 값을 입력합니다.

보장 유형 값

필드	값
이름	〈보장 유형의 이름입니다〉
입력 유형	선택
유형	제한
범위	정책
설명	〈보장 유형에 대한 간략한 설명입니다〉

8. 저장을 선택합니다.
9. 보장 유형 옵션 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
10. 양식에서 필드를 채웁니다.

보장 유형 옵션 양식

필드	설명
옵션	보장 유형 옵션의 이름입니다. 예를 들어 옵션은 $200(24시간), $300(12시간) 또는 $500(12시간)일 수 있습니다.
보장 유형	앞에서 생성한 보장 유형입니다.
순서	보장 유형에 대해 이 옵션이 표시되는 순서입니다.

11. 사용 가능한 각 보장 유형 옵션에 대해 9단계와 10단계를 반복합니다.

다음에 수행할 작업

보장 유형과 보장 유형 옵션을 생성한 보장 사양에 연결합니다. 자세한 내용은 보장 유형과 보장 옵션을 보장 사양에 연결 문서를 참조하십시오.

보장 유형과 보장 옵션을 보장 사양에 연결

보장 유형과 보장 옵션을 애플리케이션의 보장 사양에 보험 청구 연결합니다. 이렇게 하면 사용 가능한 모든 보장 유형과 옵션을 보장 사양에 연결하고 보험 정책에서 보장하는 보호 및 위험을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에

보장 사양, 보장 유형 및 보장 유형 옵션을 생성했는지 확인합니다. 자세한 내용은 보장 사양 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 보장 범위 〉 보장 사양.
2. 보장 사양 기록을 검색하여 엽니다.
3. 제품 보장 유형 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 양식에서 필드를 채웁니다.

제품 보장 유형 양식

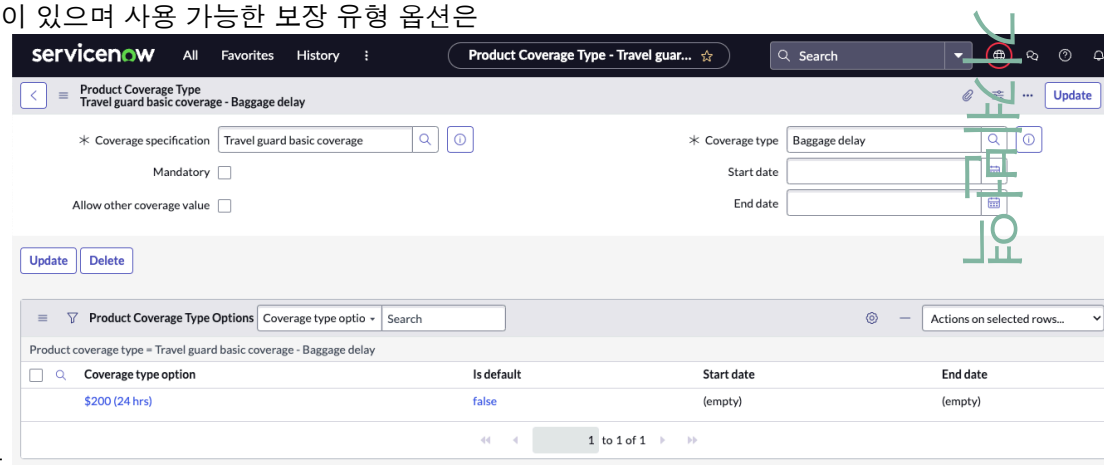
필드	설명
보장 유형	이 보장 사양에 적용되는 보장 유형입니다.

5. 레코드를 저장합니다.
6. 제품 보장 유형 옵션 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
7. 양식에서 필드를 채웁니다.

제품 보장 유형 옵션 양식

필드	설명
보장 유형 옵션	이 보장 유형에 적용되는 보장 유형 옵션입니다.

8. 제출을 선택합니다.
9. 생성한 각 보장 유형 옵션에 대해 6-8단계를 반복합니다.
   다음 예는 이 애플리케이션의 여행자 보험 예시에서 보장 유형을 설정하는 방법을 보여줍니다. 보장 사양 트래블 가드 기본 보장에는 수하물 지연 보장 유형이 있으며 사용 가능한 보장 유형 옵션은



   $200(24시간)입니다.
10. 업데이트를 선택합니다.

에 대한 보험 정책 설정 보험 청구

애플리케이션을 사용하여 보험 청구 보험 정책을 설정하는 방법을 알아보세요. 새로운 유형의 보험이 있을 때마다 해당 특정 보험 증권 유형에 전용 테이블을 생성해야 합니다.

관련 정보

의 보험 정책 보험 청구

의 보험 스냅샷 보험 청구

의 보험 정책 보험 청구

에서 재무 서비스 운영보험 증권(sn_bom_ins_policy) 테이블은 모든 보험 증권의 기본 테이블입니다. 에 보험 청구새 유형의 정책이 도입될 때마다 해당 보험 정책 유형에 대한 전용 테이블을 생성합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션에는 보험 청구 개인 출장 정책 및 상업 출장 정책이 기본 시스템에서 제공하는 것으로 포함됩니다. 각 정책에는 이러한 특정 정책을 관리하는 데 사용하는 별도의 테이블이 있습니다. 이러한 구조화된 접근 방식은 각 유형의 정책이 시스템 내에서 적절하게 구성되고 유지되도록 하는 데 도움이 됩니다.

특정 에이전트에게 특정 정책을 읽을 수 있는 액세스 권한을 부여할 수 있습니다. 다양한 보험 증권 유형 또는 테이블에 대해 별도의 테이블과 읽기 또는 쓰기 역할을 생성하여 권한 있는 에이전트만 자신의 역할과 관련된 보험을 볼 수 있도록 함으로써 권한을 보다 효과적으로 제어할 수 있습니다.

관련 정보

보험 정책 테이블 생성

보험 증권 테이블에 액세스하기 위한 역할 작성

보험 정책 생성

보험 정책 테이블 생성

애플리케이션에서 보험 증권(sn_bom_ins_policy) 테이블을 보험 청구 확장하는 테이블을 작성합니다. 이 테이블을 사용하여 고객에게 판매한 특정 유형의 보험 정책에 대한 모든 정보를 보유합니다. 테이블을 생성하면 각 유형의 정책이 시스템 내에서 적절하게 구성되고 유지관리되도록 하는 데 도움이 됩니다.

시작하기 전에

인스턴스의 *Financial Services Operations Core*애플리케이션 범위를 로 설정합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

각 유형의 보험 증권에는 보험 증권(sn_bom_ins_policy) 테이블을 확장하는 테이블이 필요합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 레이블 필드에 보험 증권의 이름을 입력합니다.
4. 테이블 확장 필드에서 보험 정책을 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.
   보험 증권(sn_bom_ins_policy) 테이블의 모든 필드를 상속하는 테이블을 생성했습니다.

다음에 수행할 작업

역할을 설정하고 읽기 및 쓰기 접근 제어 목록(ACL)을 설정한 다음 테이블에 대한 액세스 권한을 부여합니다. 자세한 내용은 보험 증권 테이블에 액세스하기 위한 역할 작성 문서를 참조하십시오.

보험 증권 테이블에 액세스하기 위한 역할 작성

역할을 생성하여 권한 있는 에이전트가 애플리케이션을 사용하여 보험 정책(sn_bom_ins_policy) 테이블을 확장하는 테이블에 액세스할 수 있도록 보험 청구 합니다. 역할을 생성하면 권한 있는 에이전트만 해당 역할과 관련된 정책을 볼 수 있습니다.

시작하기 전에

특정 유형의 정책에 대한 보험 증권(sn_bom_ins_policy) 테이블을 확장하는 테이블을 작성합니다. 자세한 내용은 보험 정책 테이블 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 인스턴스의 *Financial Services Operations Core*애플리케이션 범위를 로 설정합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보안 〉 사용자 및 그룹 〉 역할.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 접미사 필드에 역할의 이름을 입력합니다.
5. 할당 가능 기준 필드에서 sn_bom.admin을 선택합니다.
   이 역할은 애플리케이션의 관리자 역할입니다 Financial Services Operations Core .
6. 설명 필드에 역할에 대한 설명을 입력합니다.
7. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
ACL(접근 제어 목록)을 생성하여 보험 정책 테이블에 액세스할 수 있는 역할을 정의합니다. 자세한 내용은 보험 정책 테이블에 대한 액세스 제어 목록 생성 문서를 참조하십시오.

보험 정책 테이블에 대한 액세스 제어 목록 생성

애플리케이션을 사용하여 보험 정책(sn_bom_ins_policy) 테이블을 확장하는 테이블에 대한 ACL(접근 제어 목록)을 보험 청구 생성합니다. ACL을 생성하면 특정 역할을 가진 사용자가 특정 보험 정책의 테이블과 상호작용할 수 있습니다.

시작하기 전에
보험 증권(sn_bom_ins_policy) 테이블을 확장하는 테이블에 대한 액세스를 할당하는 역할을 작성합니다. 자세한 내용은 보험 증권 테이블에 액세스하기 위한 역할 작성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 보험 정책의 테이블 정의를 엽니다.
3. 접근 제어 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
   ACL을 생성하려면 역할을 security_admin으로 승격합니다.
4. 역할 필요 목록에서 역할과 sn_bom.admin을 새 ACL에 할당합니다.
   예를 들어, 뷰어 역할을 생성한 경우 읽기 작업 ACL을 생성하고 생성한 뷰어 역할을 할당한 후 sn_bom.admin 역할을 〔Requires role〕 목록에 추가합니다.

   주: sn_bom.admin 역할을 추가하면 애플리케이션 관리자가 보험 증권 테이블에 대한 접근을 보다 효과적으로 관리할 수 있습니다. 그런 다음 시스템 수준 권한 없이도 액세스 권한을 부여, 취소 또는 수정할 수 있습니다. 이 역할은 테이블에 대한 제어를 유지관리할 수 있도록 하는 동시에 더 큰 유연성을 제공합니다.

결과
보험 정책 테이블에는 워크플로우의 역할에 대한 ACL이 포함되어 적절한 수준의 액세스 권한을 제공합니다. 애플리케이션 관리자가 액세스를 관리할 수 있도록 sn_bom.admin 역할도 테이블에 추가됩니다.

다음에 수행할 작업
기고자(sn_ins_gen_claim.fnol_representative) 및 에이전트(sn_ins_gen_claim.processor) 역할을 부여 보험 청구 하여 이들이 보험 테이블에 액세스할 수 있도록 합니다. 자세한 내용은 역할에 보험 정책 테이블에 대한 액세스 권한 부여 보험 청구 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

역할에 보험 정책 테이블에 대한 액세스 권한 부여 보험 청구

애플리케이션을 사용하여 보험 청구 기고자(sn_ins_gen_claim.fnol_representative) 및 에이전트(sn_ins_gen_claim.processor) 역할에 보험 정책 테이블에 대한 액세스 권한을 부여합니다보험 청구. 이렇게 하면 이러한 역할을 가진 사용자가 클레임을 처리할 때 정책 세부 정보를 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
보험 정책(sn_bom_ins_policy) 테이블을 확장하는 테이블에 액세스할 수 있는 역할을 생성합니다. 자세한 내용은 보험 증권 테이블에 액세스하기 위한 역할 작성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 인스턴스의 ## ##애플리케이션 범위를 로 설정합니다.
2. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보안 〉 사용자 및 그룹 〉 역할.
3. sn_ins_gen_claim.fnol_representative를 검색하고 레코드를 엽니다.
4. 역할 포함 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
5. 보험 증권(sn_bom_ins_policy) 테이블에 액세스할 수 있는 역할을 추가합니다.
6. sn_ins_gen_claim.processor 역할에 대해 이 절차를 반복합니다.

결과
보험 청구 기고자(sn_ins_gen_claim.fnol_representative) 및 에이전트(sn_ins_gen_claim.processor) 역할은 보험 정책 테이블에 액세스할 수 있습니다. 이제 이러한 역할은 워크플로우의 테이블과 상호작용할 수 있습니다 보험 청구 .

다음에 수행할 작업
정책 기록을 생성하여 보험 정책의 인스턴스를 만듭니다. 자세한 내용은 보험 정책 생성 문서를 참조하십시오.

보험 정책 생성

애플리케이션을 사용하여 보험 청구 보험 제공자와 고객 간의 합의를 나타내는 시스템 내의 정책 기록을 생성합니다.

시작하기 전에
보험 상품 모델, 보장 사양 및 보험 증권(sn_bom_ins_policy) 테이블을 확장하는 보험 증권 테이블이 필요합니다. 자세한 내용은 다음 주제를 참조하십시오.

- 보험 제품 모델
- 보장 사양
- 보험 정책 테이블 생성

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 정책을 생성하려는 보험 정책 테이블의 목록 뷰를 엽니다.
3. 새로 만들기를 선택합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 증권 양식

필드	설명
제품	보험 제품 모델입니다.
이름	보험 정책의 이름입니다.
정책 번호	정책의 고유 식별자입니다.
보험 소유자	정책을 소유한 고객입니다.
발효 날짜	정책의 발효 날짜입니다. 날짜가 현재 날짜 또는 과거로 설정됩니다.
만료 날짜	정책이 만료되는 날짜입니다.
상태	정책 상태 활성 정책은 강제 적용으로 설정됩니다. 케이스를 만들 때 적용 중이 아닌 정책은 무시됩니다.

5. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업

보험 증권에 보장을 적용하십시오. 자세한 내용은 보험 증권에 보장 적용 문서를 참조하십시오.

보험 증권에 보장 적용

애플리케이션을 사용하여 보험 청구 보험 정책의 적용 범위를 정의합니다. 고객의 보험 정책에 적용되는 보장 유형 및 보장 옵션을 정의할 수 있습니다.

시작하기 전에

보장 유형과 보장 옵션을 사용하여 보장 사양을 생성합니다. 자세한 내용은 보장 사양 문서를 참조하십시오.

보험 증권을 생성합니다. 자세한 내용은 보험 정책 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.

2. 보험 증권 테이블의 목록 뷰를 엽니다.

3. 테이블에서 보험 증권 기록을 엽니다.

4. 헤더를 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 구성 〉 관련 목록.

5. 다음 관련 목록만 표시되는지 확인합니다.

- 정책 적용 범위->보험 정책
- 보험 관계자->보험 증권

6. 저장을 선택합니다.

7. 정책 범위 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

8. 양식에서 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 보장 양식

필드	설명
보장 유형	보장 유형 기록입니다.
보장 범위 값	보장 유형 옵션 기록입니다.

9. 추가하려는 각 보험 보장에 대해 7-8단계를 반복합니다.

다음에 수행할 작업
보험 관계자를 보험에 피보험자 엔터티로 추가합니다. 자세한 내용은 보험 증권에 보험 가입자 추가 문서를 참조하십시오.

보험 증권에 보험 가입자 추가

애플리케이션을 사용하여 보험 청구 고객을 피보험자 엔터티로 보험 증권에 추가합니다.

시작하기 전에
보험 증권을 생성합니다. 자세한 내용은 보험 정책 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.

2. 보험 증권 테이블을 엽니다.

3. 테이블에서 보험 증권 기록을 엽니다.

4. 정책 참가자 탭을 선택하고 새로 만들기를 선택합니다.

5. 양식에서 필드를 채웁니다.

보험 관계자 양식

필드	설명
소비자(개인 보험의 경우)	피보험자 엔터티인 소비자 기록입니다.
계정(상업 보험 증권의 경우)	피보험자 엔터티인 계정 기록입니다.

6. 저장을 선택합니다.

7. 보험 관계자 역할 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.

8. 다음 필드 값을 입력합니다.

보험 관계자 역할 양식

필드	값
보험 관계자	〈고객 기록〉
역할	〈피보험자〉

9. 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

보험 모델의 재무 모델 뷰에 관련 목록을 추가하여 해당 보험 상품에 대한 모든 정책을 봅니다. 자세한 내용은 보험 제품 모델에 관련 목록 추가 문서를 참조하십시오.

보험 제품 모델에 관련 목록 추가

애플리케이션을 사용하여 보험 청구 보험 증권 테이블의 관련 목록을 보험 상품 모델 테이블에 추가합니다. 관련 목록을 추가하면 특정 보험 상품에 대한 고객 보험 정책이 표시됩니다.

시작하기 전에

인스턴스의 Financial Services Operations Core애플리케이션 범위를 로 설정합니다.

보험 증권(sn_bom_ins_policy) 테이블을 확장하는 보험 증권 테이블이 필요합니다. 자세한 내용은 보험 정책 테이블 생성 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 재무 서비스 운영 〉 제품을 클릭하고 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

옵션	설명
개인 보험 모델	개인 라인 보험 제품 모델을 표시합니다.
상업용 보험 모델	상업용 라인 보험 제품 모델을 표시합니다.

2. 목록에서 제품 모델을 선택합니다.
3. 헤더를 선택하고 길게 누르거나 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭한 다음 다음으로 이동합니다. 구성 〉 관련 목록.
4. 선택됨 목록에 정책 테이블을 추가합니다.
5. 저장을 선택합니다.

의 보험 스냅샷 보험 청구

애플리케이션의 클레임이 보험 청구 수명주기 동안 보험 스냅샷에 의해 어떻게 구동되는지 알아봅니다. 정책 스냅샷 테이블에는 클레임 케이스에 사용할 수 있는 보험 정책의 사본이 저장됩니다.

클레임이 생성되면 기본적으로 시스템은 최신 보험 정책을 복사하고 정책 스냅샷을 생성한 다음 클레임에 첨부합니다. 이 프로세스는 클레임에서 사용할 수 있는 최신 보험 정책 데이터의 복사본을 제공합니다(예: 클레임 요약 작업 공간).

정책 스냅샷 생성에 대한 기본 논리를 수정하여 특정 인시던트 날짜에 활성 상태였던 정책을 복사할 수도 있습니다. 예를 들어 4개월 전에 발생한 인시던트에 대한 클레임을 생성하는 경우 4개월 전에 적용되었던 정책을 복사하여 클레임에 정책 스냅샷으로 첨부할 수 있습니다.

인스턴스의 PolicySnapshotGenerator 스크립트 포함에는 최신 보험 정책의 복사본을 생성하는 코드가 포함되어 있습니다. 최신 보험 정책을 기반으로 클레임을 생성하는 경우 최신 보험 정책이 테이블에 이미 있다고 재무 서비스 운영 가정하고 이 코드를 있는 그대로 사용할 수 있습니다. 특정 정책을 검색하거나 외부 시스템과 통합하려면 이 스크립트를 수정해야 합니다.

애플리케이션을 설정할 보험 청구 때 PolicySnapshotGenerator 스크립트 포함을 검토하여 클레임에 대한 올바른 정책을 검색하고 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

보험 클레임 코어 테이블

의 보험 정책 보험 청구

에 대한 서비스 정의 생성 보험 청구

애플리케이션을 사용하여 보험 청구 각 클레임 유형에 대한 서비스 정의를 만듭니다.

서비스 정의에 대한 요약은 이 페이지의 관련 정보 섹션에 있는 링크를 검토하십시오.

관련 정보

서비스 정의

FSO의 서비스 정의

에 대한 서비스 정의 범주 생성 보험 청구

에서 보험 청구 서비스 정의 범주를 생성하여 특정 이익과 관련된 클레임을 적절히 분류하고 처리합니다.

시작하기 전에
인스턴스의 ## ##애플리케이션 범위를 로 설정합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
서비스 정의 범주는 서비스 정의를 논리적으로 그룹화한 것입니다. 필터링 메커니즘으로 작동하여 사용 가능한 서비스 수를 줄일 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ## 〉 관리 〉 서비스 정의 범주.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

서비스 정의 범주 양식

필드	설명
이름	서비스 정의 범주의 이름입니다.
설명	서비스 정의 범주에 대한 설명입니다.
순서	서비스 정의 범주가 표시되는 순서입니다.
활성	서비스 정의 범주가 활성 상태인지 여부입니다.

4. 제출을 선택합니다.

에 대한 서비스 정의 생성 보험 청구

워크플로의 보험 청구 각 클레임 유형에 대한 서비스 정의를 만듭니다. 서비스 정의를 만들어 워크플로에서 조정자 작업을 생성할 수도 있습니다.

시작하기 전에
인스턴스의 ## ##애플리케이션 범위를 로 설정합니다.

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

서비스 정의는 클레임 유형을 지원하기 위해 워크플로에서 제공하는 서비스를 설명합니다. 에서 보험 청구조정자 작업 서비스 정의도 생성합니다. 이러한 정의는 인시던트가 생성될 때 조정자 작업을 생성하는 데 도움이 됩니다(예: 조정자 검토 작업).

에서 명확한 분류와 효율적인 작업 관리를 보험 청구위해 각 인시던트 유형에 대한 조정자 작업 서비스 정의를 생성합니다.

클레임 유형에 대한 서비스 정의와 조정자 서비스 정의는 모두 클레임 인시던트 구성 [sn_ins_claim_incident_config] 테이블에서 워크플로우 구성의 일부로 사용됩니다. 자세한 내용은 클레임 인시던트 구성 테이블 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ## 〉 관리 〉 서비스 정의.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 테이블 필드에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
   - 클레임 유형을 정의하려면 클레임 케이스 〔sn_ins_gen_claim_case〕를 선택합니다.
   - 조정자 작업의 경우 클레임 조정자 작업 〔sn_ins_gen_claim_adj_task〕을 선택합니다.
4. 이름 필드에 고객 담당자가 플레이북에서 볼 수 있는 이름을 입력합니다.
5. **ID** 필드에 이름을 스네이크 대소문자로 입력합니다(소문자는 모두 밑줄로 구분됨).
6. 설명 필드에 서비스 정의의 목적을 설명합니다.
7. 기본 테이블 필드 값 필드에서 간단한 설명을 선택하고 간단한 설명(예: 이름 필드의 값)을 입력합니다.
8. 저장을 선택합니다.
9. 기본 테이블 필드 값 필드에 클레임 서비스를 추가하고 현재 생성 중인 서비스 정의를 선택합니다.
10. 레코드를 저장합니다.

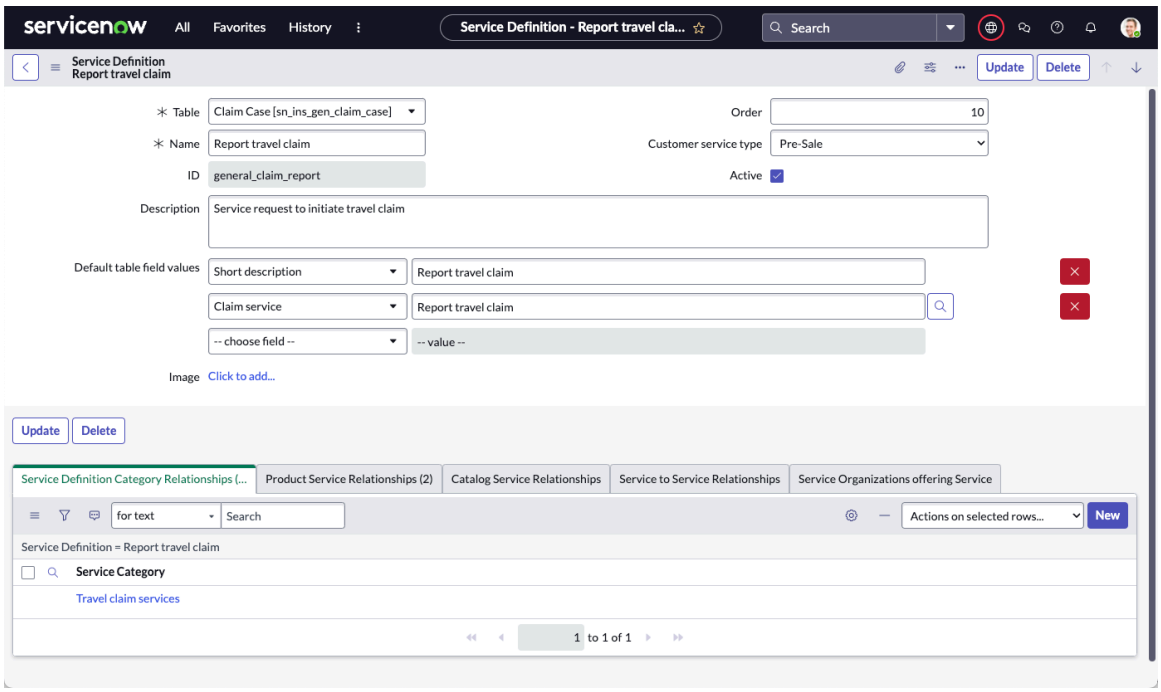
    조정자 작업을 정의하는 경우 절차가 완료된 것입니다.

    클레임 유형을 정의하는 경우 다음 단계를 완료합니다.

11. 관련 목록 서비스 정의 범주 관계에서 새로 만들기를 선택합니다.
12. 서비스 범주 필드에서 이 서비스 정의가 속한 서비스 정의 범주를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

13. 제출을 선택합니다.



보험 제품 모델 및 클레임 케이스 서비스 정의 연결

애플리케이션을 사용하여 보험 청구 보험 제품 모델 및 클레임 케이스 서비스 정의를 연결합니다. 이 링크가 없으면 시스템은 케이스 서비스 정의와 관련된 정책을 알 수 없습니다.

시작하기 전에

인스턴스의 애플리케이션 범위를 보험 클레임으로 설정합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

보험 제품 모델 및 클레임 케이스 서비스 정의를 생성한 후에는 둘 사이에 링크를 생성해야 합니다. 클레임 케이스 서비스 정의를 제품 모델에 연결하면 보험 제품 모델에 연결된 정책을 선택할 수 있도록 하는 데 도움이 될 수 있습니다. 이 클레임 생성 프로세스는 모든 클레임이 적절한 정책 및 보장에 정확하게 연결되도록 하는 데 도움이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ## 〉 관리 〉 서비스 정의.
2. 연결하려는 서비스 정의를 엽니다.
3. 제품 서비스 관계 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
4. 제품 필드에서 연결할 보험 제품 모델을 선택합니다.
5. 제출을 선택합니다.
   케이스 서비스 정의에 여러 제품 모델을 연결할 수 있습니다. 예를 들어, 상용 제품 모델이 있는 경우 여러 제품을 연결할 수 있습니다.

다음에 수행할 작업

3-5단계를 반복하여 다른 제품 모델을 연결합니다.

서비스 정의에 문서 목록 정의 추가

고객이 특정 클레임에 대해 제공해야 하는 필수 문서를 정의할 수 있도록 애플리케이션을 사용하여 보험 청구 서비스 정의에 문서 목록 정의를 추가합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 관리자

이 태스크 정보
문서 프로세서를 설정하고 FSO 보험 청구에 필요한 문서를 자세히 설명하는 문서 목록 정의를 생성한 후 문서 규칙 결정 테이블을 업데이트하여 클레임의 서비스 정의에 보험 청구 연결합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 ##### ####.
2. 결정 테이블을 선택합니다.
3. 보험 청구 문서 규칙을 엽니다.
4. 결정 테이블에 새 결정 행을 추가합니다.
5. 케이스 서비스 정의 열에서 클레임 서비스 정의를 선택합니다.
6. 응답 열에서 문서 목록 기록을 선택합니다.
7. 저장을 선택합니다.

결과
이 결정 테이블은 첫 번째 손실 알림 플레이북을 통해 케이스가 생성될 때 백그라운드에서 실행됩니다. 또한 케이스에 대한 문서 검증 작업을 만듭니다.

관련 정보

문서 프로세서과(와) 통합

클레임 인시던트

애플리케이션에서 특정 클레임의 상세 정보를 기록하는 클레임 인시던트[sn_ins_claim_property] 테이블을 만들 수 있습니다 보험 청구 .

애플리케이션의 보험 청구 기본 시스템에는 다음과 같은 4개의 인시던트 테이블이 포함되어 있습니다.

- 클레임 인시던트 [sn_ins_claim_property] 테이블
- 수하물 인시던트 [sn_ins_claim_baggage] 테이블
- 출장 인시던트 [sn_ins_claim_trip] 테이블
- 부상 인시던트 [sn_ins_claim_injury] 테이블

이 테이블에는 인시던트 유형에 따라 필드가 포함됩니다.

기존 테이블을 사용하여 클레임 프로세스에 대한 인시던트를 저장하거나 새 인시던트 테이블을 만들 수 있습니다. 예를 들어 워크플로우에서 재산 피해, 의료 응급 상황 또는 환경 관련 클레임 등 다양한 인시던트 유형을 처리해야 할 수 있습니다. 특정 인시던트 유형에 맞게 조정된 사용자 지정 인시던트 테이블을 생성하고 구성할 수 있습니다.

인시던트 테이블을 생성한 후에는 를 클레임 인시던트 구성 테이블사용하여 테이블과 해당 서비스 정의의 관계를 정의할 수 있습니다.

관련 정보

클레임 인시던트 구성 테이블

보험 청구와 함께 설치되는 구성요소

보험 클레임 코어 테이블

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 인시던트 테이블 생성

비즈니스 요구 사항과 애플리케이션을 사용하여 보험 청구 처리 중인 클레임 유형에 대한 클레임 인시던트[sn_ins_claim_property] 테이블을 생성합니다.

시작하기 전에
인스턴스의 애플리케이션 범위를 보험 클레임 코어로 설정합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

테이블 양식

필드	설명
레이블	테이블의 표시 레이블입니다.
이름	뱀의 경우 테이블의 이름입니다.
테이블 확장	테이블을 확장하는 옵션입니다. 이 필드에서 클레임 인시던트 기본 테이블을 선택합니다.

4. 제출을 선택합니다.

다음에 수행할 작업
새 클레임 인시던트 [sn_ins_claim_property] 테이블에 대한 역할을 생성합니다. 자세한 내용은 클레임 인시던트 테이블에 대한 역할 생성 문서를 참조하십시오.

참조 한정자 문자열을 가져오는 코드를 포함하여 새 인시던트 테이블에 대한 스크립트 포함을 추가할 수 있습니다.

필요한 경우 이 새 인시던트 테이블에 대한 작업 공간 뷰를 만들 수도 있습니다.

클레임 인시던트 테이블에 대한 역할 생성

애플리케이션을 사용하여 보험 청구 클레임 인시던트 테이블에 액세스하는 역할을 생성합니다. 이렇게 하면 권한 있는 사용자만 해당 역할과 관련된 클레임 인시던트에 액세스할 수 있도록 할 수 있습니다.

시작하기 전에
인스턴스의 애플리케이션 범위를 보험 클레임 코어로 설정합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보안 〉 사용자 및 그룹 〉 역할.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 양식

필드	설명
접미사	새 클레임 인시던트 테이블에 대해 생성하는 역할입니다. 즉, 작가 또는 독자 역할입니다.
설명	역할에 대한 간략한 설명입니다.

기본 시스템의 기록기 및 독자 역할(예: sn_ins_claim.trip_writer 및 sn_ins_claim.trip_reader)을 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

특정 역할이 클레임 인시던트 테이블과 상호작용할 수 있도록 클레임 인시던트 테이블에 대한 액세스 제어 목록을 생성합니다. 자세한 내용은 클레임 인시던트 테이블에 대한 액세스 제어 목록 생성 문서를 참조하십시오.

클레임 인시던트 테이블에 대한 액세스 제어 목록 생성

애플리케이션을 사용하여 클레임 인시던트 테이블에 대한 ACL(접근 제어 목록)을 보험 청구 생성합니다. ACL을 생성하면 특정 역할을 가진 사용자가 특정 클레임 인시던트에 대한 테이블과 상호작용할 수 있습니다.

시작하기 전에

인스턴스의 애플리케이션 범위를 보험 클레임 코어로 설정합니다.

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 테이블.
2. 클레임 인시던트 테이블을 검색하여 엽니다.
3. 당신의 역할을 security_admin로 승격시키십시오.
4. 접근 제어 관련 목록에서 새로 만들기를 선택합니다.
5. 필요한 역할 목록에 판독기 및 작성자 역할을 추가합니다.
   예를 들어, 출장 인시던트 〔sn_ins_claim_trip〕 테이블의 기존 ACL을 참조하십시오.

다음에 수행할 작업

클레임 생성 프로세스 중에 항목을 읽고 쓸 수 있도록 클레임 인시던트 테이블에 대한 액세스 권한을 부여합니다 보험 청구 . 자세한 내용은 역할에 클레임 인시던트 테이블에 대한 액세스 권한 부여 보험 청구 문서를 참조하십시오.

역할에 클레임 인시던트 테이블에 대한 액세스 권한 부여 보험 청구

애플리케이션을 사용하여 보험 청구 클레임 인시던트 테이블에 대한 액세스 권한이 있는 sn_bom.fnol_representative 및 sn_ins_gen_claim.processor 역할을 부여합니다. 이러한 방식으로 이러한 역할을 가진 사용자는 클레임 생성 프로세스 중에 클레임 인시던트 테이블의 항목을 읽고 쓸 수 있습니다.

시작하기 전에

인스턴스의 애플리케이션 범위를 로 *`Financial Services Operations Core`*설정합니다.

필요한 역할: 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 시스템 보안 〉 사용자 및 그룹 〉 역할.
2. sn_bom.fnol_representative 역할을 검색하고 기록을 엽니다.
3. 역할 포함 관련 목록에서 편집을 선택합니다.
4. 클레임 인시던트 테이블의 읽기 권한자 및 작성자 역할을 역할 포함 목록에 추가합니다.
5. 저장을 선택합니다.
6. 업데이트를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
sn_ins_gen_claim.processor 역할에 대해 이 단계를 반복합니다. 인스턴스의 애플리케이션 범위가 올바르게 설정되어 있는지 확인합니다.

클레임 인시던트 구성 테이블

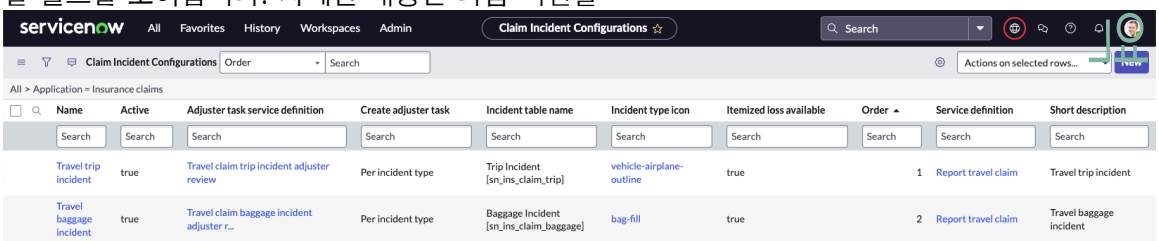
애플리케이션의 클레임 인시던트 구성 [sn_ins_claim_incident_config] 테이블을 사용하여 케이스의 서비스 정의를 인시던트 및 조정자 작업 서비스 정의와 보험 청구 연결합니다.

클레임 인시던트 구성 테이블 개요

클레임 인시던트 구성 [sn_ins_claim_incident_config] 테이블에 항목을 만들어 워크플로우에서 보험 청구 생성할 수 있는 클레임 인시던트를 정의할 수 있습니다. 또한 이 인시던트 유형은 시스템에 해당 케이스에 대한 조정자 작업을 생성하므로 조정자에게 케이스에 대해 알릴 필요가 없습니다.

클레임 인시던트 구성 [sn_ins_claim_incident_config] 테이블에 액세스하려면 인스턴스의 애플리케이션 범위를 로 ## ##설정한 후 모두 〉 ## ## 〉 관리 〉 클레임 인시던트 구성.

다음 예는 클레임 인시던트 구성(sn_ins_claim_incident_config) 테이블의 테이블 필드를 보여줍니다. 자세한 내용은 다음 섹션을



참조하십시오.

클레임 인시던트 구성 테이블 필드

다음 테이블은 클레임 인시던트 구성[sn_ins_claim_incident_config] 테이블의 필드를 보여줍니다.

클레임 인시던트 구성 테이블 필드

필드	설명
이름	클레임 인시던트 구성 항목의 이름입니다.
활성	이 인시던트가 활성 또는 비활성인지 여부와 인시던트가 손실에 대한 첫 번째 알림 플레이북에 표시되는지 여부에 대한 상태입니다.
조정자 작업 서비스 정의	조정자 작업 서비스 정의(즉, 클레임에서 조정자 작업을 생성하는 서비스 정의). 자세한 내용은 에 대한 서비스 정의 생성 보험 청구 문서를 참조하십시오.
조정자 작업 생성	조정자 작업이 생성되는 방법:

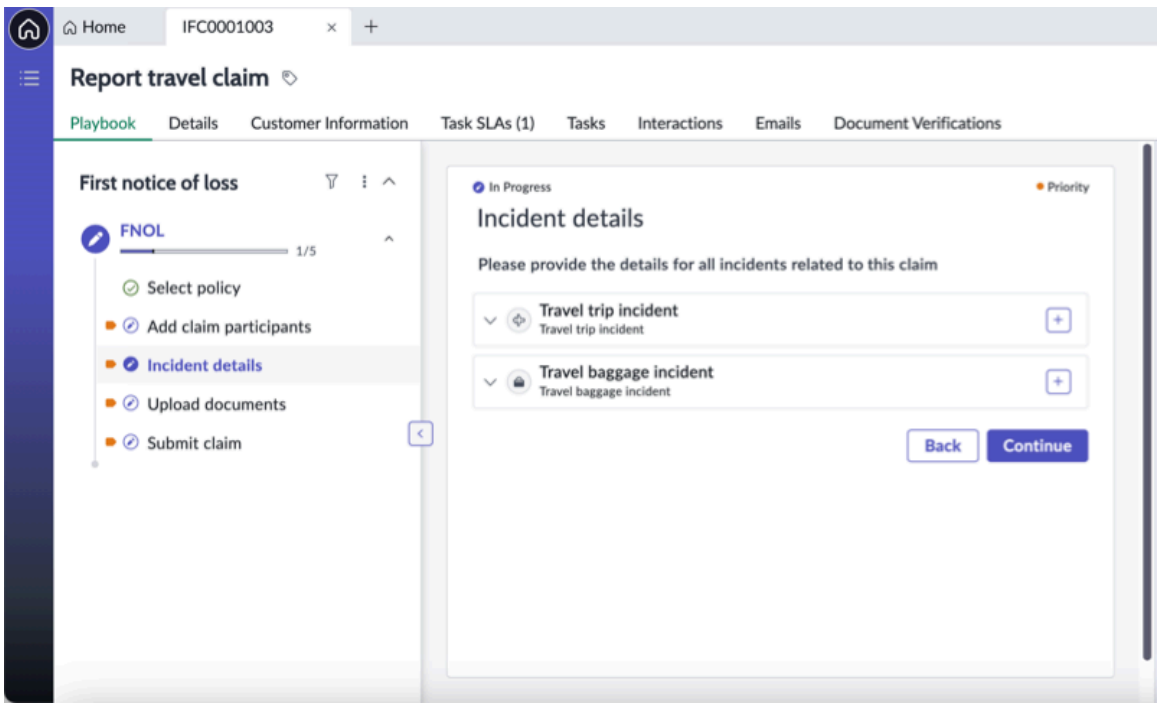
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

클레임 인시던트 구성 테이블 필드

필드	설명
	• 인시던트별: 각 인시던트에 대해 조정자 작업을 생성합니다. • 인시던트 유형별: 각 인시던트 유형에 대해 조정자 작업을 생성합니다(예: 모든 여정 인시던트에 대한 작업 하나와 모든 수하물 인시던트에 대한 다른 작업).
인시던트 테이블 이름	인시던트가 저장되는 테이블입니다. 자세한 내용은 클레임 인시던트 문서를 참조하십시오.
인시던트 유형 아이콘	클레임 인시던트에 대한 플레이북에 표시되는 아이콘입니다.
가능한 항목별 손실	클레임 인시던트가 각 손실의 항목화(예: 수하물 클레임의 각 항목을 항목화)를 지원하는지 여부입니다.
순서	서비스 정의가 플레이북에 표시되는 순서입니다.
서비스 정의	케이스에 대한 서비스 정의입니다(예: 출장 클레임 보고). 자세한 내용은 에 대한 서비스 정의 생성 보험 청구 문서를 참조하십시오.
간단한 설명	플레이북에도 표시되는 클레임 인시던트에 대한 간략한 설명입니다.

클레임 인시던트 구성 테이블의 출장 보험 예

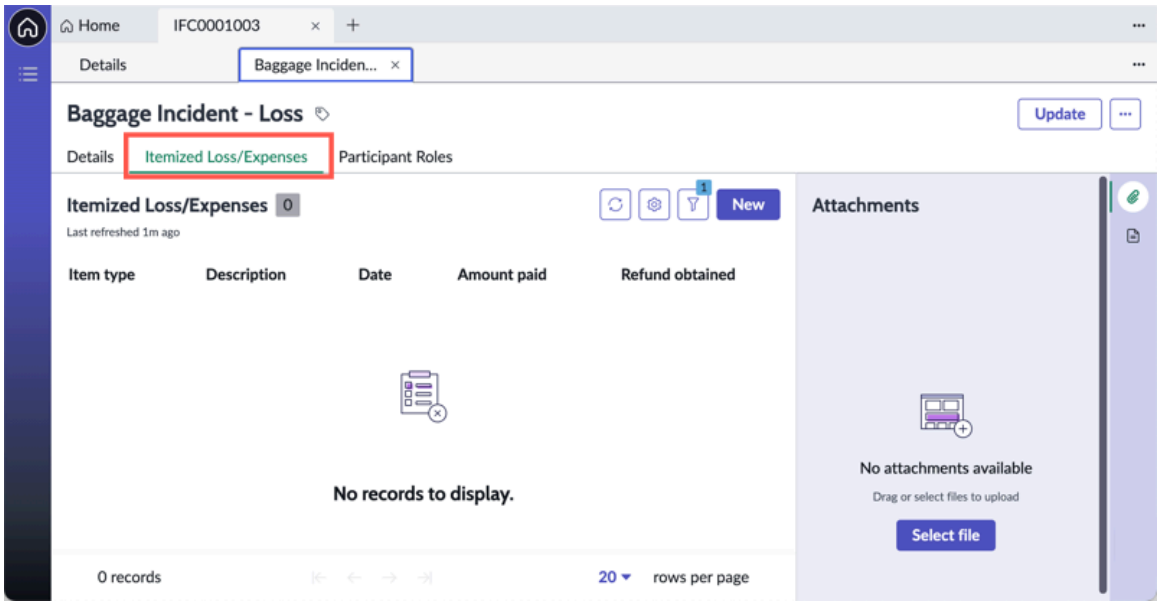
다음 출장 보험 LOB(사업부) 예시에서는 출장 클레임을 보고할 때 클레임 인시던트 구성이 워크플로우에 반영됩니다. 첫 번째 손실 알림 플레이북의 인시던트 세부 정보 활동에는 테이블의 항목과 각 항목에 대한 정보가 표시됩니다.



기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 인시던트가 테이블에 정의된 대로 항목별 손실을 지원하는 경우, 다음 예와 같이 인시던트를 저장할 때 항목별 손실/경비 탭도 표시됩니다.



보험 청구 의사결정 테이블을 사용하여 프로세스 자동화

결정 테이블 규칙과 하위 플로우 또는 결정 테이블을 실행하는 플로우를 적용하여 애플리케이션의 클레임 프로세스를 자동화할 수 있습니다 보험 청구 .

클레임 프로세스를 자동화하도록 결정 규칙을 구성할 수 있습니다. 이러한 결정 규칙은 클레임 수명 주기 동안 하위 플로우 또는 플로우를 통해 백그라운드에서 실행됩니다. 이 접근 방식을 사용하면 노동 집약적인 작업을 자동화하고, 의사 결정 프로세스를 간소화하고, 수명 주기 동안 클레임을 처리하는 방법의 일관성을 보장할 수 있습니다.

몇 가지 예는 다음과 같습니다.

- 결정 테이블에 클레임 확인 규칙을 이러한 규칙을 실행하는 하위 플로우를 도입합니다. 이 하위 플로우의 결과에 따라 플로우가 진행되는 방식이 결정되어 클레임에 대한 확인 프로세스가 자동화됩니다.
- 결과에 따라 플로우의 논리가 결정되는 결정 테이블에 클레임 사기 탐지 규칙을 도입합니다. 잠재적인 사기가 감지되면 추가 조사 또는 기타 작업을 위해 프로세스를 라우팅할 수 있습니다.

특정 비즈니스 요구 사항에 따라 자동화 규칙 결정 테이블에 입력 매개변수를 보험 청구 생성하고 추가할 수 있습니다. 이렇게 하면 클레임 워크플로우 자동화를 추가로 사용자 지정하여 결정 테이블이 조직의 프로세스와 일치하도록 할 수 있습니다. 예를 들어, 클레임 분류 규칙이 이 애플리케이션과 함께 제공됩니다.

새 입력 매개변수를 추가하는 경우 해당 하위 플로우를 추가하거나 수정할 수도 있습니다. 이렇게 조정하면 하위 플로우가 새 매개변수를 결정 테이블에 올바르게 전달하여 업데이트된 논리에서 올바르게 작동할 수 있습니다.

애플리케이션에서 포함된 결정 테이블을 보험 청구 수정하여 워크플로우에서 클레임을 분류하는 방법을 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 클레임 자동화 결정 테이블 사용 문서를 참조하십시오.

관련 정보

결정 테이블 사용

플로우 구성

애플리케이션의 디자이너 플로우 재무 서비스 운영

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 자동화 결정 테이블 사용

결정 테이블을 사용하여 애플리케이션에서 클레임 자동화 규칙을 보험 청구 정의합니다. 클레임 워크플로에 맞게 이러한 규칙을 검토하고 업데이트할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
특정 비즈니스 요구 사항에 따라 자동화 규칙 결정 테이블에 입력 매개변수를 보험 청구 생성하고 추가할 수 있습니다. 이렇게 하면 클레임 워크플로우 자동화를 추가로 사용자 지정하여 결정 테이블이 조직의 프로세스와 일치하도록 할 수 있습니다. 예를 들어, 클레임 분류 규칙이 이 애플리케이션과 함께 제공됩니다.

새 입력 매개변수를 추가하는 경우 해당 하위 플로우를 추가하거나 수정할 수도 있습니다. 이렇게 조정하면 하위 플로우가 새 매개변수를 결정 테이블에 올바르게 전달하여 업데이트된 논리에서 올바르게 작동할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 프로세스 자동화 〉 워크플로우 스튜디오.
2. 결정 테이블을 선택합니다.
3. 결정 테이블을 엽니다.
   결정 테이블 보험 클레임 분류 규칙이 이 애플리케이션에 포함되어 있습니다.
4. 필요에 따라 결정 테이블의 조건을 검토하고 업데이트합니다.

보험 청구 작업 공간 및 대시보드 설정

애플리케이션을 사용하여 각 가상 사용자에 대한 작업 공간과 대시보드를 설정할 수 있습니다 보험 청구 .

에 포함된 작업 공간 보험 청구

다음 작업 공간이 다음에 포함됩니다.보험 청구

- 클레임 요약 (360)
- 클레임 작업 공간

이러한 작업 공간에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 보험 청구 방문 페이지 및 작업 공간참조하십시오.

다음에서 UI 빌더이러한 작업 공간을 수정할 수 있습니다. 변형을 만들어 이러한 작업 공간에서 하위 페이지를 사용자 지정할 수도 있습니다. 이 커스터마이제이션에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 페이지 변형 생성 .

가상 사용자별로 작업 공간 설정

다음 테이블에는 각 가상 사용자에 대한 작업 영역을 설정하는 방법에 대한 몇 가지 지침이 나와 있습니다.

가상 사용자 작업 공간

요소	가상 사용자	가이드라인
방문 페이지	FNOL 대표	이 공통 방문 페이지는 Core에 FSO 정의되어 있으며 거의

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 사용자 작업 공간

요소	가상 사용자	가이드라인
		수정하지 않고 있는 그대로 사용할 수 있습니다. UI를 추가로 변경하려면 을 사용합니다 UI 빌더. 자세한 내용은 UI 빌더 문서를 참조하십시오.
	프로세서	기존 방문 페이지를 기반으로 비즈니스 라인의 방문 페이지를 생성합니다. 예를 들어, 포함된 클레임 프로세서 방문 페이지를 참조하십시오. 모두 〉 플랫폼 분석 〉 대시보드을 클릭한 다음 클레임 프로세서 방문 페이지를 선택합니다.
	조정자	기존 방문 페이지를 기반으로 사업부의 방문 페이지를 생성합니다. 로 이동하여 포함된 클레임 조정자 방문 페이지를 예로 참조하십시오. 모두 〉 플랫폼 분석 〉 대시보드을 클릭한 다음 클레임 조정자 방문 페이지를 선택합니다.
모듈 및 목록	FNOL 대표	이 모듈 또는 목록은 에 대한 보험 청구기본 시스템에 의해 정의됩니다. UI를 추가로 변경하려면 을 사용합니다 UI 빌더. 자세한 내용은 UI 빌더 문서를 참조하십시오.
	프로세서	이 모듈 또는 목록은 에 대한 보험 청구기본 시스템에 의해 정의됩니다. 새 사업부의 경우 프로세서 역할에 대한 목록 범주와 목록을 생성합니다.
	조정자	이 모듈 또는 목록은 에 대한 보험 청구기본 시스템에 의해 정의됩니다. 새 사업부의 경우 조정자 역할에 대한 목록 범주와 목록을 만듭니다.
기록	모두	기록과 관련된 변경 사항과 같은 기타 작업 공간 관련

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 사용자 작업 공간

요소	가상 사용자	가이드라인
		구성은 를 통해 UI 빌더수행할 수 있습니다. 기본적으로 애플리케이션의 보험 청구 기록 기본 구성을 고객 서비스 관리(CSM) 사용합니다. 자세한 내용은 작업 공간 및 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.
클레임 작업 공간	조정자	이 조정자 작업 공간 UI 빌더 페이지는 에서 보험 청구설정되었습니다. 필요한 경우 이 작업 공간을 복제하고 특정 사업부에 보다 구체적으로 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 작업 공간 및 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.
클레임 요약(360) 페이지	프로세서, 조정자, 관리자	클레임 360 UI 빌더 페이지는 Core에FSO 설정되어 있으며 클레임 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다. 특정 비즈니스 라인에 대한 특정 클레임 요약 페이지를 생성하기 위해 복제 및 수정할 수 있습니다. 케이스에 대한 클레임 요약을 사용하려면 기본 기록 페이지를 활성화 CSM 하고 올바른 순서를 정의합니다. 자세한 내용은 UI 빌더 문서를 참조하십시오.

에 포함된 대시보드 보험 청구

방문 페이지의 조건을 수정하려면 다음으로 이동합니다. 모두 〉 플랫폼 분석 〉 대시보드. 대시보드를 선택하고 를 사용하여 UI 빌더편집합니다.

포함된 대시보드와 해당 레이아웃에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 보험 청구 방문 페이지 및 작업 공간.

주: FNOL 방문 페이지는 에 내장되어 Financial Services Operations Core있습니다. 이 페이지의 변경 사항은 다른 애플리케이션에 영향을 줄 수 있습니다.

대시보드로서의 방문 페이지에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 대시보드 방문 페이지 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

보관 클레임 케이스 규칙 관리

조직이 클레임 케이스 보관 요구 사항을 충족할 수 있도록 애플리케이션의 클레임 케이스 [sn_ins_gen_claim_case] 테이블에 보험 청구 프로비저닝된 보관 규칙을 관리합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
클레임 케이스 보관 규칙은 비활성 상태이고 7년이 지난 케이스가 자동으로 보관되는 것입니다. 이 규칙은 클레임 케이스 [sn_ins_gen_claim_case] 테이블의 클레임 케이스에 대한 기본 시스템 보관 규칙이며 기본적으로 활성화됩니다. 필요한 경우 보관 규칙을 수정할 수 있습니다.

보관 규칙 및 보관 레코드에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 기록 보관 .

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 보관 〉 보관 규칙.
   기본 시스템에 있는 시스템 보관 규칙이 표시됩니다.
2. 클레임 케이스 보관 규칙을 봅니다.
3. 필요한 경우 규칙과 해당 매개변수를 업데이트합니다.

관련 정보

기록 보관

보험 청구 사용

애플리케이션을 사용하여 보험 청구 FNOL(First Notice of Loss)부터 클레임 종결까지 보험 청구를 생성, 조사 및 관리하는 역할에 대해 알아봅니다.

보험 청구 워크플로우 개요

주: 이 섹션의 항목에서는 포함된 개인 및 상업용 출장 정책 상품을 참조하는 워크플로우에 대해 설명합니다. 작업 공간은 구성 및 구현에 따라 다르게 표시될 수 있습니다.

1. 케이스를 생성합니다 보험 청구 .

   FNOL 담당자(sn_ins_gen_claim.fnol_representative)가 청구인을 대신하여 케이스를 만들고 초기 정보를 수집합니다. 자세한 내용은 케이스 시작 보험 청구 문서를 참조하십시오.

2. 케이스를 보험 청구 처리합니다.

   프로세서(sn_ins_gen_claim.프로세서)는 클레임을 시작하고, 클레임을 검토하여 확인하고, 손해 사정인이 클레임을 평가한 후 이행 작업을 완료합니다. 자세한 내용은 보험 청구 케이스 처리 문서를 참조하십시오.

3. 조정자 작업을 수행합니다 보험 청구 .

   조정자(sn_ins_gen_claim.adjuster)는 클레임을 검토하여 문서를 확인하고, 클레임 범위를 평가하고, 클레임 지불 상세 정보를 결정하고, 합의를 승인합니다. 자세한 내용은 보험 청구 조정자 작업 수행 문서를 참조하십시오.

4. 케이스에 대한 예약 또는 지불 금액을 승인합니다 보험 청구 .

   손해 사정인이 승인 기관보다 높은 클레임 준비금 또는 지불 금액을 제출하면 관리자(sn_ins_gen_claim.manager)는 금액 승인 요청을 받습니다. 자세한 내용은 케이스에 대한 보험 청구 예약 또는 지불 금액 승인 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 방문 페이지 및 작업 공간

보험 청구 애플리케이션의 방문 페이지에서 클레임 작업에 대한 요약을 볼 수 있습니다. 클레임 작업 공간에서 클레임 작업을 수행할 수도 있습니다.

방문 페이지

다음 대시보드가 애플리케이션의 일부로 보험 청구 포함됩니다.

- 클레임 처리자 방문 페이지
- 클레임 조정자 방문 페이지
- 클레임 관리자 방문 페이지
- FNOL 방문 페이지(의 Financial Services Operations Core일부로)

역할마다 보험 청구 다른 방문 페이지를 가질 수 있습니다.

예를 들어 포함된 출장 보험 클레임 LOB(기간 업무) 모델에서 다음 표에서는 각 역할에 표시되는 레이아웃이 표시됩니다.

의 역할에 대한 방문 페이지 보험 청구

역할	방문 페이지 요소
첫 번째 손실 통지(FNOL) 담당자	• 초안 클레임 목록 • 모든 오픈 클레임 목록
클레임 프로세서	• 클레임 개요(예: 새 클레임 수, 우선순위가 높은 클레임, 지난 7일 동안 업데이트되지 않은 클레임, 지연된 클레임 및 조정자 할당이 보류 중인 클레임) • 사용자의 보류 중인 작업 목록 • 사용자의 오픈 클레임 목록
클레임 조정자	• 클레임 개요(예: 새 클레임 수, 거부된 준비금, 거부된 지불, 지연된 클레임, 우선순위가 높은 클레임, 문서 검증이 보류 중인 클레임, 지난 7일 동안 업데이트되지 않은 클레임) • 사용자의 보류 중인 작업 목록 • 사용자의 오픈 클레임 목록
클레임 관리자	• 클레임 개요(예: 새 클레임 수, 우선순위가 높은 클레임, 기한이 지난 클레임, 지난 7일 동안 업데이트되지 않은 클레임, 문서 검증 보류 중인 클레임, 사용자 팀의 보류 중인 작업, 조정자 할당이 보류 중인 클레임) • 사용자의 보류 중인 작업 목록 • 사용자의 보류 중인 예약 및 지불 승인 목록 • 모든 공개 청구

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 섹션 탭

보험 청구 애플리케이션에서 섹션 탭을 사용하여 클레임 케이스에 대한 정보를 추가할 수 있습니다. 예를 들어, 기본 수준 출장 보험 LOB 모델에서 다음 테이블은 사용 가능한 섹션 탭을 보여줍니다.

의 케이스에 대한 케이스 섹션 탭 보험 청구

섹션 탭	설명
플레이북	FNOL 접수 플레이북에 대한 응답을 표시합니다.
클레임 요약	클레임의 요약을 표시합니다. 클레임 요약에서 클레임 검토 문서를 참조하십시오.
상세 정보	케이스 번호, 소비자 또는 계정, 보험 정책, 케이스 상태 또는 케이스 작업 메모와 같은 클레임 케이스 기록에 대한 상세 정보를 포함합니다.
고객 정보	고객 기록 상세 정보, 정책 개요, 클레임 개요, 보험 정책 상세 정보, 케이스 이력 또는 최근 전화 및 채팅 상호작용을 보여주는 작업 공간 카드를 포함합니다.
작업 SLA	연결된 작업 서비스 수준 계약(SLA)을 표시합니다.
작업	이 클레임에 대한 조정자 작업을 나열합니다.
상호작용	청구인과의 상호작용을 나열합니다.
이메일	이 클레임에 대한 이메일을 나열합니다.
문서 검증	이 클레임에 대한 문서 검증 작업을 나열합니다.

클레임 요약에서 클레임 검토

클레임 요약에는 클레임 상태, 참가자, 보장 범위 및 재무에 대한 데이터에 대한 개요가 포함되어 있습니다.

주: FNOL 담당자는 이 작업 공간에 액세스할 수 없습니다.

예를 들어 보험 청구 애플리케이션의 여행자 보험 LOB 모델에서 다음 테이블의 섹션을 탐색할 수 있습니다.

의 클레임 요약 컨테이너 보험 청구

컨테이너	설명
클레임 상세 정보	클레임 번호, 보험 계약자, 보험 스냅샷, 우선순위, 단계, 보고서 날짜 및 인시던트 날짜에 대한 상세 정보를 표시합니다.
클레임 SLA	이 클레임에 대한 SLA(서비스 수준 계약)와 SLA의 남은 업무 시간을 표시합니다.
조정자 작업	상태 및 할당된 조정자를 포함하여 클레임과 관련된 조정자 작업을 나열합니다.
인시던트 상세 정보	클레임에 대한 인시던트 상세 정보를 표시합니다.
클레임 참가자	클레임 참가자를 나열합니다.
클레임 상태	클레임의 상태 진행률을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 클레임 요약 컨테이너 보험 청구

컨테이너	설명
범위 및 재무	이 클레임에 대한 보장, 예약 및 지불 정보를 표시합니다.
메모 및 활동	이 클레임에 대한 작업 활동과 작업 메모를 표시합니다.

클레임 작업 공간에서 조정자 작업 수행

클레임 작업 공간을 사용하여 클레임에 대해 보험 청구 조정자로서 수행할 수 있는 모든 작업에 대한 통합 뷰를 가져옵니다. 클레임 작업 공간에서 클레임을 작업하여 문서를 확인하고, 클레임 범위를 평가하고, 클레임 지급 상세 정보를 결정하고, 클레임에 대한 합의를 승인할 수 있습니다.

예를 들어 포함된 여행자 보험 LOB 모델에서 다음 표에 표시된 섹션을 탐색할 수 있습니다.

에서 작업 공간 컨테이너 클레임 보험 청구

컨테이너	설명
클레임 상세 정보	클레임 번호, 보험 계약자, 보험 스냅샷, 우선순위, 단계, 보고서 날짜 및 인시던트 날짜에 대한 상세 정보를 검토합니다.
인시던트 상세 정보	인시던트 기록에 대한 상세 정보를 검토합니다.
클레임 참가자	클레임 참가자와 해당 역할을 봅니다.
조정자 할당 상세 정보	할당 그룹 및 케이스가 할당된 대상을 업데이트합니다.
작업	현재 클레임 케이스에 대한 조정자 작업을 보고, 생성하고, 작업합니다.
범위 및 재무	클레임 범위, 예약 및 지불에 대해 작동합니다.

케이스 시작 보험 청구

애플리케이션을 사용하여 청구인을 대신하여 케이스를 보험 청구 시작합니다보험 청구. 고객이 클레임을 보고하기 위해 호출하면 클레임 접수 전문가가 이 절차에 따라 중요한 세부 정보를 캡처하고 케이스를 시작합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_gen_claim.fnol_representative

이 태스크 정보
이 절차는 포함된 출장 보험 클레임 사업부에 사용되는 서비스 정의 및 제품을 참조합니다. 워크플로우는 구성에 따라 다를 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 ## ##.

2. 클레임 신고를 선택합니다.

3. 새 케이스 생성 대화 상자의 서비스 목록에서 서비스 정의(예: 출장 클레임 보고)를 선택합니다.

4. 케이스 생성을 선택합니다.

5. 정책 선택 활동의 계정 또는 소비자 필드와 보험 정책 필드에서 클라이언트의 정책을 검색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 인시던트 날짜 필드에 인시던트의 날짜를 입력합니다.
7. 보고서 날짜 및 인시던트 설명 필드에 필요한 정보를 추가합니다.
8. 정책 세부 정보가 올바른지 확인한 다음, 계속을 선택합니다.
9. 클레임 참가자 추가 활동에서 클레임 참가자 추가를 선택하여 클레임 참가자를 추가합니다.
10. 클레임 참가자 추가 양식에서 참가자의 세부 정보를 입력한 다음 저장을 선택합니다.

보고자 상태	단계
보험 관계자 여부	○ 정책 참가자 중에서 선택 확인란을 선택합니다. ○ 유형 필드에서 보고자가 개인인지 회사인지 선택합니다. ○ 소비자(개인) 또는 계정(회사) 필드에서 검색 기능을 사용하여 보험 참가자를 검색합니다. 참가자를 선택하면 연락처 상세 정보가 채워집니다. ○ 피보험자 관계 필드에 참가자와 피보험자의 관계를 입력합니다.
정책 참가자가 아님	○ 유형 필드에서 보고자가 개인인지 회사인지 선택합니다. ○ 상세 정보 양식에서 보고자의 상세 정보를 입력합니다.

11. 모든 클레임 참가자가 추가되었는지 확인한 다음, 계속을 선택합니다.
12. 인시던트 상세 정보 활동에서 추가(+) 아이콘을 선택하여 클레임과 관련된 인시던트를 추가합니다.
13. 각 인시던트의 상세 정보로 인시던트 양식을 채웁니다.
    각 인시던트 유형의 인시던트 목록에 새 인시던트가 나타납니다.
14. 인시던트가 손실 및 경비 항목화를 지원하는 경우 항목별 손실/경비 탭을 선택하고 새로 만들기를 선택하여 각 항목에 대한 항목을 생성합니다.
15. 모든 인시던트 세부 정보가 기록되었는지 확인한 다음, 계속을 선택합니다.
16. 문서 업로드 활동에서 청구인이 제공한 지원 문서를 업로드합니다.
17. 필요한 모든 문서가 업로드되었는지 확인한 다음, 계속을 선택합니다.
18. 클레임 제출 활동에서 추가 의견을 입력한 다음 제출을 선택합니다.

결과

클레임 케이스가 신규 상태로 생성되고 워크플로우가 트리거됩니다. 케이스는 정의된 담당 규칙에 따라 할당 그룹에 할당됩니다.

다음에 수행할 작업

가공업자와 손해사정인은 자신에게 케이스를 할당하고 작업을 시작합니다. 자세한 내용은 보험 청구 케이스 처리 및 보험 청구 조정자 작업 수행 문서를 참조하십시오.

보험 청구 케이스 처리

애플리케이션에서 클레임 케이스를 보험 청구 처리합니다. 클레임 처리자는 보험 청구를 검토 및 확인하고, 조정자의 평가 후 이행 작업을 완료하고, 클레임을 종결할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_gen_claim.processor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 절차는 포함된 출장 보험 클레임 사업부에 사용되는 서비스 정의 및 제품을 참조합니다. 워크플로우는 구성에 따라 다를 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 ## ##.
2. 다음 방법 중 하나로 클레임 케이스와 작업을 엽니다.

옵션	단계
방문 페이지에서	내 보류 중인 작업 또는 내 오픈 클레임 목록에서 활성 케이스를 선택합니다.
케이스 Playbook에서	○ 목록 아이콘()을 선택합니다. ○ 목록 탭의 보험 클레임 케이스(또는 사용자 지정 워크플로와 관련된 목록 범주)에서 케이스 목록을 엽니다. ○ 목록에서 작업이 포함된 케이스를 선택합니다. ○ 클레임 케이스가 새 상태이거나 사용자에게 할당되지 않은 경우 수락 을 선택하여 작업할 수 있습니다. ○ 플레이북 탭을 선택합니다. ○ 다음 스테이지 중 하나에서 작업할 작업 활동을 선택합니다.
보험 클레임 케이스에서	○ 목록 아이콘()을 선택합니다. ○ 목록 탭의 보험 클레임 케이스(또는 사용자 지정 워크플로와 관련된 목록 범주)에서 나에게 할당됨을 선택합니다. ○ 목록에서 열려는 케이스를 선택합니다. ○ 클레임 케이스가 신규 상태인 경우 수락 을 선택하여 작업할 수 있습니다. ○ 이 경우 작업 탭을 선택하고 클레임 작업을 선택합니다.
보험 클레임 케이스 작업 목록에서	○ 목록 아이콘()을 선택합니다. ○ 목록 탭의 보험 클레임 작업(또는 사용자 지정 워크플로와 관련된 목록 범주)에서 모두를 선택합니다. ○ 목록에서 열려는 작업을 선택합니다.

작업을 수행할 수 있도록 작업 할당을 수락하기 위해 수락 을 선택해야 할 수도 있습니다.

3. 클레임 워크플로에서 작업을 완료하는 데 필요한 작업을 완료합니다.
   이 작업에는 다음이 포함될 수 있습니다.
   ○ 클레임을 시작하려면 손실 스테이지 작업에 대한 첫 번째 알림을 완료합니다.
   ○ 고객이 보고한 클레임의 유효성을 검증합니다.
   ○ 클레임 완료 및 종결
4. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 모든 코멘트를 입력합니다.
   수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.
5. 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 조정자 작업 수행

클레임을 검토하여 문서를 확인하고, 클레임 범위를 평가하고, 클레임 지불 상세 정보를 결정하고, 클레임에 대한 합의를 승인합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_gen_claim.adjuster

중요사항: 클레임 작업 공간 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 다음 문서를 참조하십시오 CSM 구성 가능 작업 공간 기록 페이지 .

이 태스크 정보
이 절차는 포함된 출장 보험 클레임 사업부에 사용되는 서비스 정의 및 제품을 참조합니다. 워크플로우는 구성에 따라 다를 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 ## ##.
2. 다음 방법 중 하나로 작업을 엽니다.

옵션	단계
방문 페이지에서	모든 오픈 클레임 목록에서 작업을 선택합니다.
보험 클레임 조정자 작업 목록에서	○ 목록 아이콘()을 선택합니다. ○ 목록 탭의 보험 클레임 조정자 작업(또는 사용자 지정 워크플로와 관련된 목록 범주)에서 모두를 선택합니다. ○ 목록에서 열려는 작업을 선택합니다.

3. 클레임 작업 공간에서 작업을 완료하여 조정자 작업을 수행합니다.

클레임 작업	클레임 작업 공간 작업
문서 검증 작업 추가	○ 작업에서 작업 드롭다운 목록을 열고 문서 검증 작업 추가를 선택합니다. ○ 양식에서 필드를 채웁니다. ○ 저장을 선택합니다.
문서 검증	제출된 문서 작업에서 검증 을 선택하여 제출된 문서를 확인합니다.
문서 거부	제출된 문서 작업에서 거부 를 선택하여 제출된 문서를 거부합니다.
클레임 범위 추가	○ Coverages and financials(범위 및 재무)에서 **Add** coverage(범위 추가)를 선택합니다. ○ 양식에서 필드를 채웁니다. ○ 저장을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
준비금 또는 지불 추가	○ 범위 및 재무의 클레임 범위 목록에서 하나를 선택합니다. ▪ 준비금 추가 ▪ 지불 추가 ○ 양식에서 필드를 채웁니다. ○ 저장을 선택합니다.
임시 클레임 작업 추가	○ 작업에서 클레임 작업 추가를 선택합니다. ○ 양식에서 필드를 채웁니다. ○ 저장을 선택합니다.
승인을 위한 준비금 또는 지불 금액 제출	예약 또는 지불 금액이 승인 임계치를 초과하는 경우 금액을 제출하면 승인 작업이 생성되고 관리자에게 할당됩니다.
클레임 해결 결정 제출	○ 정착을 선택합니다. ○ ▪ 클레임 승인을 선택하여 클레임을 승인하고 처리를 위해 보냅니다. ▪ 정산을 거부하려면 클레임 거부 를 선택합니다. ○ 정산 결정에 대한 설명을 입력합니다. ○ 제출을 선택합니다.

4. 옵션: 작업 내의 작업 메모 필드에 찾은 정보와 관련된 설명을 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 준비금 또는 결제 금액을 제출하면 자동으로 승인됩니다.
- 클레임 확인이 거부되면 클레임 케이스가 종결 거부됨의 케이스 상태로 종결됩니다. 거부에 대해 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 자동으로 추가됩니다.
- 클레임을 정산하면 클레임 케이스가 자동으로 종결되고 케이스 상태가 완료 종결로 설정됩니다.

케이스에 대한 보험 청구 예약 또는 지불 금액 승인

할당된 클레임 준비금 또는 케이스에 대한 보험 청구 조정자의 승인 권한보다 높은 지불 금액을 승인합니다. 요청 금액이 클레임 조사 결과를 뒷받침하지 않는 경우 예약 또는 지불이 거부될 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_gen_claim.manager

이 태스크 정보

손해 사정인이 준비금을 할당하거나 승인 기관보다 높은 지불 금액을 생성하는 경우 클레임 관리자는 금액 승인 요청을 받습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 절차는 포함된 출장 보험 클레임 사업부에 사용되는 서비스 정의 및 제품을 참조합니다. 워크플로우는 구성에 따라 다를 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 ## ##.
2. 다음 방법 중 하나로 작업을 엽니다.

옵션	설명
방문 페이지에서	내 보류 중인 작업 목록에서 작업을 선택합니다.
보험 클레임 승인 목록에서	**a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다. **b.** 목록 탭의 보험 클레임 흐름 승인(또는 사용자 지정 워크플로와 관련된 목록 범주)에서 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ▪ 내 승인 - 예약 ▪ 내 승인 - 지불 **c.** 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.

3. 클레임 준비금 또는 클레임 지불 작업 양식에서 작업을 닫습니다.

승인 작업	작업
승인 제출	승인을 선택하여 예약 또는 지불 금액을 승인합니다.
거부 제출	**a.** 의견 필드에 권장 사항이 포함된 의견을 입력합니다. **b.** 거부를 선택하여 예약 또는 지불 금액을 거부합니다.

수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업 및 클레임 케이스의 활동 스트림에 추가됩니다.

결과

- 클레임 관리자가 준비금 또는 지급 금액을 승인하면 클레임 준비금 작업이 조정자에게 반환되어 클레임 지급 평가 또는 정산을 진행합니다.
- 클레임 관리자가 준비금 또는 지급 금액을 거부하는 경우 관리자는 다른 권장 사항을 제공합니다. 거부된 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.

케이스에 대한 보험 청구 임시 작업 추가

클레임 작업의 우선순위를 지정하고 더 잘 계획하는 데 도움이 되는 케이스에 대한 보험 청구 작업을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.adjuster 또는 sn_ins_gen_claim.manager

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 절차는 포함된 출장 보험 클레임 사업부에 사용되는 서비스 정의 및 제품을 참조합니다. 워크플로우는 구성에 따라 다를 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 *## ### ## 〉 ## ##*.

2. 다음 방법 중 하나를 사용하여 클레임을 엽니다.

옵션	단계
방문 페이지에서	클레임 목록에서 작업을 생성하려는 클레임 케이스를 선택합니다.
해당 케이스/작업 목록에서	**a.** 목록 아이콘( )을 선택합니다. **b.** 목록 탭에서 다음의 적용 가능한 목록 (또는 사용자 지정 워크플로우와 관련된 목록 범주) 중 하나로 이동합니다. ▪ 프로세서에서 보험 클레임 케이스를 선택한 다음 모두를 선택합니다. ▪ 조정자로서 보험 클레임 조정자 작업을 선택한 다음 모두를 선택합니다. ▪ 관리자로서 보험 클레임 흐름 승인을 선택한 후 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ▪ 내 승인 - 예약 ▪ 내 승인 - 지불 **c.** 목록에서 열려는 케이스 또는 작업을 선택합니다.

3. 다음 방법 중 하나로 작업을 추가합니다.
- 클레임에 있는 경우 작업 추가를 선택합니다.
- 조정자 작업을 진행 중인 경우 클레임 작업 추가를 선택합니다.

4. 양식에 상세 정보를 입력합니다.

새 클레임 작업 양식 생성

필드	설명
우선순위	이 작업의 우선순위입니다.
기한	작업 기한이 되는 날짜입니다.
간단한 설명	작업에 대한 간략한 설명입니다.
설명	이 작업에 수행해야 할 작업에 대한 자세한 설명입니다.
작업 메모	찾은 결과와 관련된 코멘트입니다. 수동으로 게시된 코멘트와 시스템에서 생성된 작업 메모는 작업의 활동 스트림에 추가됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 본인 또는 다른 사용자에게 작업을 할당합니다.
6. 저장을 선택합니다.
   작업이 신규 상태임을 보여줍니다. 활성 및 비활성 클레임 작업은 클레임 케이스 및 클레임 조정자 검토에 표시됩니다.

다음에 수행할 작업
작업을 생성한 후에는 작업의 요구 사항에 따라 작업이 다음 상태로 이동할 수 있습니다.

- 작업 진행 중
  - 새 작업이 자신에게 할당된 후.
  - 작업 담당자가 수락을 선택하여 작업을 수락합니다.
  - 작업 담당자가 현재 정보 대기 중 상태에 있는 작업을 선택합니다.
  - 작업 담당자가 작업 열기 를 선택하면 작업을 계속 수행할 수 있습니다.
- 정보 대기 중: 작업 담당자가 정보 대기 중을 선택합니다.
- 완료 종결: 작업 담당자가 닫기 를 선택하여 작업을 종결합니다.

클레임 논의 보험 청구

클레임 기록에 액세스할 수 있는 추가 사용자와 케이스의 보험 청구 상세 정보를 논의합니다. 이 기능을 사용하여 다른 보험 청구 사용자와 공동 작업하고 케이스에 대해 진행 중인 사이드바 토론을 만들거나 볼 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_ins_gen_claim.fnol_representative, sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.adjuster, sn_ins_gen_claim.manager

이 태스크 정보
이 절차는 포함된 출장 보험 클레임 사업부에 사용되는 서비스 정의 및 제품을 참조합니다. 워크플로우는 구성에 따라 다를 수 있습니다.

프로시저
1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 ## ##.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 케이스를 엽니다 보험 청구 .
4. 토론을 선택합니다.
5. 제목 필드에 토론 주제를 입력합니다.
6. 참가자 추가 필드에서 토론에 참가자를 추가합니다.
7. 토론 시작을 선택합니다.
   토론이 클레임 기록과 연결됩니다.

다음에 수행할 작업
토론을 보려면 토론을 선택한 다음 보려는 토론에 대해 기록 열기 를 선택합니다.

다음을 사용하여 관련 보험 청구 케이스를 봅니다. 에이전트 지원

컨텍스트 검색을 사용하여 에이전트 지원 관련 클레임 및 관련 지식 문서를 봅니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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_ins_gen_claim.fnol_representative, sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.adjuster 또는 sn_ins_gen_claim.manager

이 태스크 정보
이 절차는 포함된 출장 보험 클레임 사업부에 사용되는 서비스 정의 및 제품을 참조합니다. 워크플로우는 구성에 따라 다를 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 ## ##.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 케이스 플레이북 또는 보험 클레임 조정자 작업 목록에서 작업을 엽니다.

옵션	단계
케이스 Playbook에서	a. 목록 탭의 보험 클레임 케이스(또는 사용자 지정 워크플로와 관련된 목록 범주)에서 케이스 목록을 엽니다. b. 목록에서 조정자 작업이 포함된 케이스를 선택합니다.
보험 클레임 조정자 작업 목록에서	a. 목록 탭의 보험 클레임 조정자 작업(또는 사용자 지정 워크플로와 관련된 목록 범주)에서 모두를 선택합니다. b. 목록에서 열려는 작업을 선택합니다.

4. 에이전트 지원 아이콘( )을 선택하여 기능을 사용합니다.
에 대한 에이전트 지원자세한 정보는 에이전트 지원을 사용하여 솔루션 찾기 를 참조하십시오.

보험 청구 참조

애플리케이션과 함께 보험 청구 설치되는 구성요소 및 속성에 대해 알아봅니다.

보험 청구와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 활성화하면 여러 유형의 구성요소가 보험 청구 설치됩니다.

설치된 플러그인

애플리케이션과 함께 설치되는 보험 청구 플러그인

플러그인	설명
CSM 기고자 사용자 〔com.snc.csm_contributor_user〕	고객을 대신하여 케이스를 생성하는 FNOL(First-notice-of-Loss) 담당자의 기고자 역할을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 보험 청구 설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
Financial Services Operations Core	보험 서비스를 요청하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 문서를 참조하십시오.
Customer Service Management의 플레이북	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하는 방법을 제공하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 가능하게 합니다. 자세한 내용은 고객 서비스 관리의 플레이북 문서를 참조하십시오.

설치되는 역할

보험 청구 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
관리자 (sn_ins_gen_claim.admin)	이 역할은 모든 보험 청구 운영 데이터에 대한 액세스 권한과 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_gen_claim.프로세서 • decision_table_admin • sn_ins_gen_claim.어저스터 • sn_ins_gen_claim.manager • sn_doc_processor.admin
FNOL 대표 (sn_ins_gen_claim.fnol_representative)	이 역할은 관계가 존재하는 고객에 대한 보험 클레임 요청에 대한 액세스 권한을 부여합니다.	• sn_customerservice.case_contributor_view • sn_sla_definition_read • sn_bom.ct_ins_정책_뷰어 • sn_customerservice.customer_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_bom.fnol_representative • sn_bom.customer_data_viewer • sn_customerservice.account_contributor
조정자 (sn_ins_gen_claim.adjuster)	이 역할은 모든 보험 클레임 조정자 운영 데이터에 대한 액세스를 제공합니다.	• sn_bom.뷰어 • sn_bom.ct_ins_정책_뷰어 • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_bom.조정자 • sn_doc_processor.agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
		• sn_ins_gen_claim.프로세서 • sn_sla_definition_read
관리자 (sn_ins_gen_claim.manager)	이 역할은 보고서와 대시보드를 관리하고 조정자 한도를 초과하는 준비금 및 지불을 승인하기 위한 것입니다.	• sn_ins_gen_claim.프로세서 • sn_ins_gen_claim.어저스터
뷰어 (sn_ins_gen_claim.viewer)	이 역할은 모든 보험 클레임 클레임 운영 데이터에 대한 읽기 권한을 부여합니다.	• sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.뷰어 • sn_bom.ref_data_viewer
프로세서 (sn_ins_gen_claim.processor)	이 역할은 모든 보험 청구 운영 데이터에 대한 액세스를 제공합니다.	• sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.trip_writer • sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.trip_reader • sn_bom.b2c_agent • sn_doc_processor.agent • sn_ins_claim.injury_reader • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.injury_writer • sn_ins_claim.baggage_reader • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.ct_ins_정책_뷰어 • sn_ins_claim.profile_reader • sn_ins_claim.reserve_reader • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.baggage_writer • sn_ins_claim.summary_page_read • sn_ins_claim.coverage_reader • sn_ins_claim.incident_item_writer • sn_ins_claim.incident_item_reader • sn_ins_claim.incident_config_reader

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
		• sn_sla_definition_read • sn_ins_claim.profile_writer
플로우 실행자 (sn_ins_gen_claim.flow_executor)	이 역할은 보험 청구에 대한 모든 플로우 및 하위 플로우를 실행할 수 있는 액세스 권한을 부여합니다.	sn_ins_gen_claim.manager

설치되는 테이블

보험 청구 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
클레임 케이스 (sn_ins_gen_claim_case)	클레임 케이스에 대한 정보를 저장합니다. 이 테이블은 클레임 기반(sn_bom_claim_case) 테이블을 확장합니다.
클레임 작업 (sn_ins_gen_claim_task)	클레임 작업에 대한 정보를 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다.
클레임 조정자 작업 (sn_ins_gen_claim_adj_task)	클레임에 대한 조정자 작업에 대한 정보를 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업 (sn_bom_task) 테이블을 확장합니다.

도메인 분리 및 보험 청구

보험 청구에서는 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 청구에서 도메인 분리가 작동하는 방식

모든 FSO 통합 애플리케이션은 여러 CSM(고객 서비스 관리) 테이블 위에 구축되며 이를 사용합니다. 주요 참조 테이블은 소비자, 계정 및 연락처와 같은 고객 테이블이며 이러한 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

테이블

의 보험 청구 다음 테이블은 도메인으로 구분됩니다.

- 클레임 케이스 [sn_ins_gen_claim_case]
- 클레임 작업 [sn_ins_gen_claim_task]
- 클레임 조정자 작업 [sn_ins_gen_claim_adj_task]
- 클레임 인시던트 구성 [sn_ins_claim_incident_config]
- 항목별 손실/경비 [sn_ins_claim_incident_item]
- 수하물 인시던트 [sn_ins_claim_baggage]
- 여행 인시던트 [sn_ins_claim_trip]
- 개인 출장 정책 [sn_bom_pt_ins_policy]
- 상업 출장 정책 [sn_bom_ct_ins_policy]

사용 사례

케이스 접수

FNOL(First Notice of Loss) 접수 에이전트는 고객을 대신하여 보험 청구에 대한 정보를 수집할 수 있습니다.

고객이 클레임을 제기하기 위해 호출하면 접수 에이전트는 클레임과 관련된 중요한 정보를 수집합니다. 여기에는 인시던트 설명, 항목별 손실 및 지원 문서가 포함될 수 있습니다.

초기 상세 정보를 수집한 후 클레임 전문가가 작업할 클레임 케이스를 엽니다.

클레임 분석

클레임 전문가는 작업 공간 대시보드를 통해 받은 클레임에 대해 작업합니다.

전문가가 정책 상세 정보를 검토합니다. 필요한 경우 청구인에게 추가 정보 또는 문서를 요청하고 검토할 수 있습니다.

전문가는 예비 자금을 설정하고, 시간 경과에 따른 보장 노출 및 예비 자금을 수정하고, 클레임 처리와 관련된 모든 활동도 볼 수 있습니다.

전문가는 또한 사용 가능한 증거를 기반으로 청구 승인 또는 거부 결정을 내릴 수 있습니다.

주: ServiceNow# 경우에 따라 플랫폼 기능 또는 애플리케이션은 도메인 프레임워크가 사용되지 않더라도 서비스 제공자 사용 사례를 효과적으로 지원할 수 있습니다. 이 경우 응용 프로그램은 도메인 지원 수준에 대해 Basic*, Standard* 또는 Enhanced*를 할당할 수 있으며 자세한 사용 사례를 포함합니다. 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. 이를 통해 Service Catalog를 표준 지원 수준에서 사용할 수 있게 되었습니다. 자세한 내용은 도메인 분리 애플리케이션 지원 수준을 참조하세요.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

공통 애플리케이션

재무 서비스 운영 (FSO)은 여러 애플리케이션 및 워크플로우에서 사용하는 공유 서비스를 통해 효율성을 높입니다.

재무 서비스 운영 에는 은행, 보험, 자산 및 자산 관리 등 모든 하위 산업에서 공통으로 적용되는 다음과 같은 애플리케이션이 포함됩니다.

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.

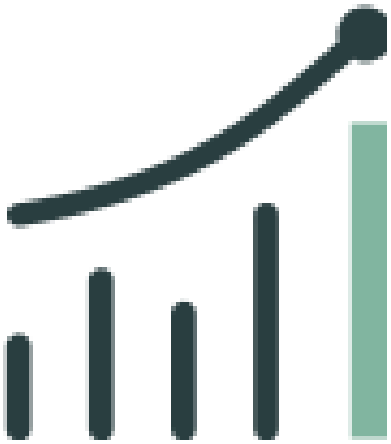
스토어에서 앱 요청

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.

탐색	설정	사용
		
고객, 지사 작업자 및 에이전트가 불만 관리를 사용하는 방법에 대해 알아봅니다.	Financial Services Complaint Management을 설정합니다.	불만 서비스 요청을 제출하고 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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



미리 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 얻습니다.

Financial Services Complaint Management 탐색

불만 서비스 팀 내에서 불만 해결을 간소화하거나 의사 결정 및 응답을 위해 비즈니스 단위(BU)로 라우팅하는 데 사용할 ServiceNow# Financial Services Complaint Management 수 있습니다.

주요 기능

- 여러 부서 및 기능 간에 케이스와 작업을 라우팅하는 자동화된 워크플로우
- 다양한 비즈니스 단위(BU)의 입력 지원
- 검토 및 승인을 위한 응답 라우팅
- 불만 유형을 기반으로 구성 가능한 응답 템플릿으로 불만 해결
- 다양한 역할에 맞게 개인화 작업 공간
- 케이스를 해결하기 위한 안내 탐색을 위한 플레이북 경험
- 퍼포먼스 분석 위험과 테마를 강조 표시하고 규제 보고를 용이하게 하기 위해 사전 구성된 보고서가 포함된 대시보드
- 프로세스 최적화 프로세스를 시각화하고 개선 기회를 파악하기 위해

불만 관리 가상 사용자

불만 관리는 다음 가상 사용자를 대상으로 합니다.

애플리케이션의 가상 사용자 **Financial Services Complaint Management**

가상 사용자	설명
관리자	애플리케이션 구성을 담당하는 불만 관리자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 가상 사용자 **Financial Services Complaint Management**

가상 사용자	설명
최종 사용자(요청자)	요청을 제출하고 케이스 상태를 확인하는 고객 및 분기 작업자입니다. 불만 사항을 제출할 수 있는 사용자는 다음과 같습니다. • 소비자(소매 고객) • 계정 및 접촉 창구(비즈니스 고객) • 금융 기관 프런트 오피스의 지점 직원 • 불만 처리 에이전트(불만 케이스를 직접 생성할 수 있음)
이행자	불만 서비스 팀과 협력하는 금융 기관의 중간 또는 백오피스에 있는 에이전트입니다. 이들은 불만 서비스 부서에 접수되는 불만 사건 및 업무를 처리할 책임이 있습니다. 불만 사항을 처리하는 에이전트는 다음과 같습니다. • 불만 에이전트 • 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 맞춰집니다 Financial Services Operations Core . 데이터 모델에 대한 Financial Services Operations Core 자세한 내용은 을 참조하십시오Financial Services Operations Core.

다음 다이어그램에서는 불만 관리 데이터 모델을 구성하는 테이블과 해당 관계를 보여줍니다.

이 데이터 모델은 여러 테이블의 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.
  - 금융 계좌 및 금융 거래 테이블의 판매된 제품 [sn_install_base_sold_product] 테이블을 확장합니다.
  - 다음 CSM 테이블을 사용하여 고객을 지원합니다: 소비자 [csm_consumer], 계정 [customer_account], 연락처 [customer_contact]

    고객 기록을 저장하는 이러한 CSM 테이블에 대한 자세한 내용은 계정 및 접촉 창구 및 소비자 를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 AI Platform 테이블

  제품 모델 [cmdb_model] 테이블을 확장하여 의 재무 서비스 운영금융 상품을 지원합니다.

또한 데이터 모델에는 ACL(접근 제어 목록)과 다른 테이블에 대한 액세스를 제한하는 다음 사용자 역할이 포함됩니다.

- 에이전트, 금융 기관의 프론트, 미들 및 백오피스에서 작업하는 사용자의 내부 역할
- 계정, 접촉 창구 및 소비자에 대한 외부 역할

Financial Services Complaint Management 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_bom_compl)을 Financial Services Complaint Management 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 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
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 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 앱을 설치할 수 있습니다.
4. 옵션: 데모 데이터를 사용할 수 있고 이를 설치하려면 데모 데이터 로드 확인란을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

데모 데이터는 일반적인 사용 사례에 대한 애플리케이션 기능을 설명하는 샘플 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.

5. 설치를 선택합니다.

Financial Services Complaint Management 구성

애플리케이션과 함께 Financial Services Complaint Management 설치되는 구성요소를 검토하고 조직의 비즈니스 요구에 필요한 경우 수정합니다.

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 거래 데이터를 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
서비스 정의 구성	불만 서비스 케이스 및 작업에 대한 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다.
기록 생성자 구성	요청 양식을 정의하는 기록 생성자를 만들거나 수정합니다.
인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기 수정	인터셉터 및 작업 공간 기록 유형 선택기를 수정하여 불만 요청 유형을 구성합니다.
플로우 편집 또는 생성	를 사용하여 플로우를플로우 디자이너편집하거나 생성합니다.
플레이북 구성	를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너새 플레이북을 편집하거나 생성합니다.
작업 공간 구성	구성 CSM 구성 가능 작업 공간 에이전트가 고객과 상호작용하고 케이스를 만들고 작업할 수 있도록 합니다.
응답 템플릿 정의	고객에게 빠르고 일관된 메시지를 전달할 수 있도록 불만 서비스 케이스에 대한 응답 템플릿을 정의합니다.
규정 범주 및 하위 범주 구성	규제 영향을 미치는 불만 케이스에 사용할 규정 범주 및 하위 범주를 구성합니다.
서비스 수준 계약(SLA) 구성	설치된 SLA를 구성하여 불만 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 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 에이전트에 라우팅합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 응답 템플릿 정의 **Financial Services Complaint Management**

응답 템플릿을 생성하거나 수정하여 불만 사항 케이스 또는 작업 양식에 복사할 수 있는 재사용 가능한 메시지를 정의하여 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

이 태스크 정보

각 템플릿은 의 Complaint Case [sn_bom_compl_service] 테이블 Financial Services Complaint Management과 연결됩니다. 해당 테이블에서 끌어온 변수를 포함하도록 템플릿을 구성할 수 있습니다. 또한 조건 작성기를 사용하여 케이스가 특정 서비스 정의와 같은 템플릿의 기준을 충족하는 경우를 정의합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 정의 〉 응답 템플릿 구성.
2. 응답 템플릿을 생성합니다.
   자세한 내용은 응답 템플릿 생성 또는 수정을 참조하세요.
   채널 관련 목록이 나타납니다.
3. 채널 관련 목록에서 채널을 응답 템플릿과 연결합니다.
   채널은 응답 템플릿을 채팅, 이메일 또는 양식과 같이 사용자가 연결한 채널로만 제한합니다.
   채널이 없는 응답 템플릿은 사용할 수 없습니다.
   - 새로 만들기를 클릭하여 응답 템플릿에 추가되는 새 채널을 만듭니다.

     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

규제 영향을 미치는 불만 서비스 케이스에 사용할 규정 범주 및 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. 범주 이름 필드에 범주에 적합한 이름을 입력하고 제출을 클릭합니다.
4. 하위 범주를 규정 범주와 연결합니다.
   a. 다음으로 이동 불만 관리 〉 관리 〉 규정 하위 범주.
   b. 새로 만들기를 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

c. 양식에서 필드를 채웁니다.

규정 하위 범주 양식 필드

필드	설명
코드	규정과 관련된 제품 코드(있는 경우)입니다.
규정 범주	위반되거나 영향을 받는 규정의 범주입니다. 하위 범주가 이 범주와 연결됩니다.
설명	제품에 대한 설명입니다. 예를 들어 뮤추얼 펀드입니다.
문제	문제에 대한 설명입니다. 예를 들어, 수수료 공개입니다.

d. 제출을 클릭합니다.

Financial Services Complaint Management 사용

지사 작업자와 에이전트가 애플리케이션을 사용하여 Financial Services Complaint Management 불만 케이스를 시작, 조사 및 해결하는 방법에 대해 알아봅니다.

작업 공간

지점 직원과 백오피스 에이전트는 개인화 작업 공간 를 사용하여 불만 사례의 모든 측면을 처리합니다. 에이전트는 Workspace를 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 불만 관리를 위한 사용자

사용자	설명
분기 작업자(요청자 또는 기고자)	요청을 제출하고 불만 케이스의 상태를 확인합니다.
불만 에이전트	불만 케이스 및 불만 작업을 진행합니다.
품질 에이전트	불만 케이스에 대한 품질 작업을 수행합니다.
불만 관리자	비즈니스 요구 사항에 따라 불만 작업 공간을 구성합니다. 자세한 내용은 CSM 구성 가능 작업 공간 구성 문서를 참조하십시오.

자동화된 워크플로우

불만 케이스에 대해 미리 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 불만을 제출하면 불만 서비스 케이스가 생성되어 불만 제기 에이전트에게 할당됩니다. 에이전트가 케이스 플레이북을 사용하여 케이스 상세 정보를 업데이트하면 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 불만 및 품질과 같은 적절한 백오피스 에이전트에게 라우팅합니다.

자세한 내용은 Financial Services Complaint Management 워크플로우 예시 문서를 참조하십시오.

케이스 **Playbook**

불만 에이전트는 케이스 플레이북을 사용하여 케이스와 작업을 검토하고 작업합니다. 플레이북은 불만 사항이 로깅된 시간부터 최종 해결 및 고객과의 커뮤니케이션까지 불만 처리 프로세스 중에 수행되는 작업에 대한 엔드 투 엔드 수명주기를 제공합니다.

대시보드

퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀 및 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 제공합니다. 사전 구성된 보고서와 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

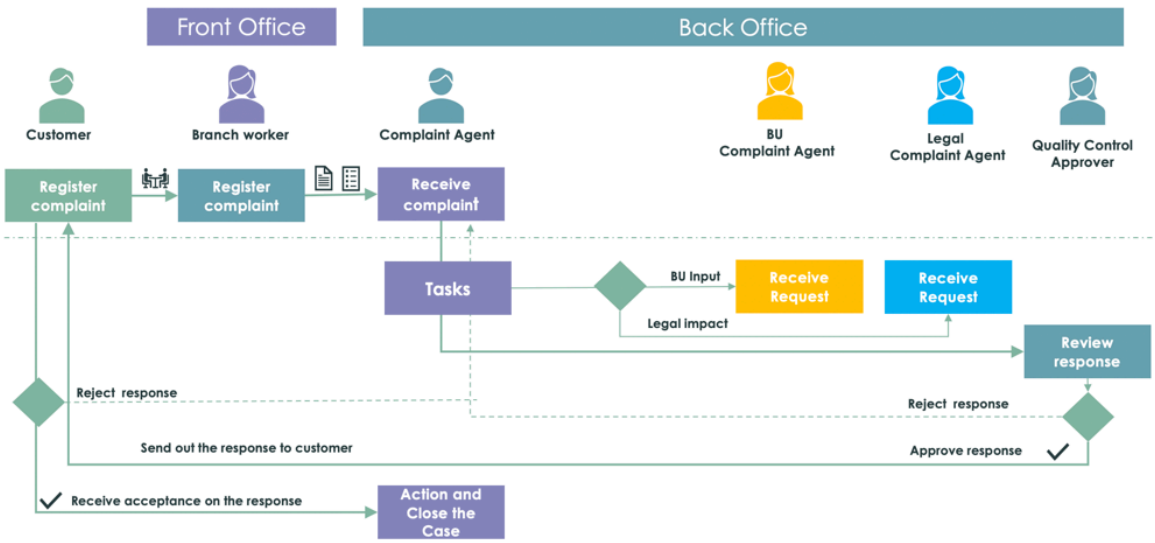
자세한 내용은 불만 관리 대시보드 문서를 참조하십시오.

Financial Services Complaint Management 워크플로우 예시

이 Financial Services Complaint Management 애플리케이션은 불만 서비스 제공을 위한 자동화된 워크플로우를 설치합니다. 이 워크플로우를 통해 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 요청에 모두 적용됩니다.

다음 다이어그램은 은행 에이전트가 불만 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

불만 관리 워크플로우



주: 이 워크플로우는 Process Automation Designer 및 Flow Designer 를 사용하여 빌드됩니다. 불만 사항 관리자는 조직의 비즈니스 요구에 따라 미리 정의된 이 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 불만 요청에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 CSM 구성 가능 작업 공간 있는 케이스와 작업을 수행하기 위해 로그인합니다. 케이스 플레이북은 고객 불만을 해결하는 데 필요한 단계를 에이전트에게 안내합니다.

고객 또는 지사 작업자로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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) 또는 지사 직원이 고객을 대신하여 불만 서비스 요청을 제출합니다.

주: 소비자는 소비자 서비스 포털을 통해 요청을 제출할 수 있습니다. 소비자가 요청을 제출하려면 먼저 소비자 서비스 포털 플러그인(com.glide.service-portal.consumer-portal)을 활성화해야 합니다.

요청에 따라 케이스가 시작됩니다.

백오피스 에이전트로

케이스가 시작되고 불만 에이전트가 케이스 플레이북을 사용하여 케이스 상세 정보를 업데이트하기 시작하면 워크플로우가 자동으로 트리거됩니다. 담당 규칙은 연결된 작업을 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

1. 케이스 플레이북에서 불만 처리 에이전트는 케이스 상세 정보를 검토하고 상세 정보를 추가합니다.
2. 불만 처리 에이전트가 케이스를 해결하기 위해 비즈니스 단위(BU)의 정보를 필요로 하는 경우, 해당 에이전트는 서비스 단위 불만 처리 에이전트에게 정보를 요청할 수 있습니다.

   워크플로우는 BU 불만 작업을 생성하고 BU 불만 에이전트가 이 작업을 통해 응답을 제공합니다.
3. 불만 제기 에이전트가 케이스에 법적인 영향이 있는 것으로 식별하면 워크플로우가 법무 불만 작업을 생성합니다.

   법무 불만 처리 에이전트가 이 작업을 수행하여 케이스에 대한 응답을 제공합니다.
4. 케이스에 잠재적인 규제 영향이 있는 경우 품질 관리 승인이 필요합니다.

   워크플로우에서 품질 통제 작업이 생성되고 품질 관리 에이전트가 이 작업에서 작동하여 케이스에 대한 불만 상세 정보와 에이전트의 응답을 검토하고 승인합니다.
5. 불만 처리 담당자는 고객에게 응답을 보내고 수락 여부를 확인합니다.

   주: 고객에 대한 Customer 또는 Consumer Service Portal이 있는 경우, 고객은 포털에서 응답에 대한 알림을 받게 되며, 여기에서 응답을 수락하거나 거부할 수 있습니다.
6. 불만 처리 대리인은 케이스에서 발견한 내용과 학습한 내용을 기록하고 불만 케이스를 종결합니다.

케이스의 상태가 완료 종결로 설정됩니다. 고객은 Customer 또는 소비자 서비스 포털이나 다른 셀프 서비스 포털에서 케이스의 상태를 볼 수도 있습니다.

불만 케이스 작업

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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

고객 또는 지사 직원이 불만을 제출하면 불만 서비스 케이스가 생성되어 불만 처리 에이전트에게 할당됩니다. 불만 처리 에이전트가 케이스 플레이북을 사용하여 이 케이스에 대한 작업을 시작하면

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 워크플로우가 트리거됩니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하며, 할당 규칙은 이러한 작업을 적절한 백오피스 팀 또는 에이전트로 라우팅합니다. 이러한 작업은 작업 탭에 표시되며 때로는 플레이북 자체 내에 표시되기도 합니다.

불만을 조사하고 해결하기 위한 활동과 작업을 제공하는 케이스 플레이북을 사용합니다. 필요에 따라 작업을 생성 및 할당하고 플레이북을 사용하여 고객과 소통할 수도 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 케이스에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 작업할 케이스를 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 케이스를 작업하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 플레이북 탭을 선택합니다.
   케이스 플레이북은 고객 불만을 해결하는 데 필요한 단계를 에이전트에게 안내합니다.
6. 플레이북 레인 및 활동을 사용하여 불만을 해결합니다.
   플레이북 활동 중에 생성된 모든 작업은 케이스의 작업 탭에 표시됩니다.

> **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 케이스는 불만 처리 담당자가 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 할당되면 불만 처리 에이전트가 케이스의 플레이북 활동을 수행할 때 케이스의 필드를 작성합니다.

불만 케이스 필드

불만 케이스의 플레이북 탭에 있는 플레이북 활동은 케이스 관련 정보를 제공합니다.

케이스 플레이북에서 **Financial Services Complaint Management** 완료할 필드

필드	설명
불만 상세 정보	
번호	케이스에 대해 시스템에서 생성된 고유 번호입니다.
고객	불만을 제출한 소비자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 플레이북에서 **Financial Services Complaint Management** 완료할 필드

필드	설명
	계정 필드에서 비즈니스 고객을 선택한 경우에는 필드가 표시되지 않습니다.
계정	불만을 제출한 비즈니스 고객입니다. 고객 필드에서 소비자를 선택하면 필드가 표시되지 않습니다.
연락처	불만을 제출한 비즈니스 고객의 연락처입니다. 고객 필드에서 소비자를 선택하면 필드가 표시되지 않습니다.
채널	불만이 접수된 채널입니다.
금융 계좌	고객의 금융 계좌입니다.
유형	제품 관련 또는 기타와 같은 불만 유형입니다.
범주	불만의 범주입니다. 이 목록에는 선택한 불만 유형을 기반으로 하는 산업 표준 범주가 포함되어 있습니다.
하위 범주	불만의 하위 범주입니다. 이 목록에는 선택한 불만 범주를 기반으로 하는 산업 표준 하위 범주가 포함되어 있습니다.
간단한 설명	불만에 대한 간략한 설명입니다.
불만 요약	불만 사항에 대한 자세한 요약입니다.
검토 및 응답	
법적 영향	불만 사항에 법적 의미가 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다. 이 필드에서 예를 선택하면 워크플로우가 법무 검토를 위한 불만 법적 이행 작업을 자동으로 생성합니다. 자세한 내용은 불만 제기 작업 수행을 참조하십시오.
규제적 영향	불만이 잠재적인 규제 영향이 있는지 여부를 나타내는 옵션입니다. 이 필드에서 예를 선택하면 워크플로우가 품질 관리 작업을 생성합니다. 자세한 내용은 불만 케이스에 대한 품질 관리 작업 수행 문서를 참조하십시오.
규제 범주	불만에 대한 규정 범주입니다. 목록에는 불만 관리자가 구성한 규정 범주가 표시됩니다. 자세한 내용은 규정 범주 및 하위 범주 구성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 플레이북에서 **Financial Services Complaint Management** 완료할 필드

필드	설명
	이 필드는 규제 영향 필드에서 예를 선택한 경우에만 나타납니다.
규제 하위 범주	불만에 대한 규정 하위 범주입니다. 목록에는 불만 관리자가 구성한 규정 하위 범주가 표시됩니다. 자세한 내용은 규정 범주 및 하위 범주 구성 문서를 참조하십시오. 이 필드는 규제 영향 필드에서 예를 선택한 경우에만 나타납니다.
응답 템플릿	케이스에 사용할 응답 템플릿의 유형입니다.
예상 결과	고객이 예상하는 해결입니다.
응답	케이스를 해결하기 위해 에이전트가 작성한 응답 초안입니다. 응답 템플릿에서 컨텐츠를 복사하고 이 필드에 추가하려면 응답 템플릿 아이콘( )을 선택합니다. 응답 템플릿을 사용하는 방법에 대한 자세한 내용은 응답 템플릿을 사용하여 케이스에 정보 추가를 참조하십시오. 주: 응답 템플릿은 불만 관리자가 구성한 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 응답 템플릿 정의를 참조하십시오.
품질 관리	
품질 통제 작업	케이스에 대한 품질 통제 작업 목록(있는 경우)입니다. 주: 케이스에 대해 식별된 잠재적인 규제 영향이 있는 경우 품질 통제 작업이 생성됩니다.
Customer outcome	
고객 승인	고객 승인에 대한 상태 변경을 나타내는 필드입니다.
찾은 결과 및 학습	
찾은 결과 및 학습	케이스 해결에서 찾은 결과 및 학습한 정보입니다.

불만 케이스에 대한 불만 작업 수행

불만 작업을 수행하여 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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

- 불만 케이스가 법적인 영향을 미치는 것으로 확인되면 워크플로우는 자동으로 불만 법적 이행 작업을 생성합니다.
- 불만 에이전트가 불만 케이스의 검토 및 응답 단계에서 비즈니스 입력 요청을 클릭하면 워크플로우가 비즈니스 단위 입력에 대한 불만 작업을 자동으로 생성합니다.

담당 규칙이 구성되면 작업이 에이전트에 자동으로 할당됩니다.

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 수행하려는 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 종결 처리 의견 필드에 요청된 정보를 입력합니다.
6. 옵션: 작업 메모 필드에 주석을 입력합니다.
7. 닫기를 클릭하여 작업을 닫습니다.

결과

불만 사항 작업이 완료 종결 상태로 이동합니다.

불만 케이스에 대한 품질 관리 작업 수행

품질 통제 작업을 수행하여 케이스에 대한 불만 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 케이스가 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 통제 작업에서 작업 목록을 엽니다.
   - 할당된 작업에 대해 나에게 할당됨을 클릭합니다.
   - 모든 품질 관리 작업에 대해 모두를 클릭합니다.
4. 목록에서 수행하려는 작업을 선택합니다.
   아직 할당되지 않은 작업을 수행하려면 나에게 할당을 클릭하여 자신에게 할당합니다.
5. 불만 케이스에 대한 불만 처리 에이전트의 응답을 검토합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 옵션: 작업 메모 필드에 결과와 관련된 모든 코멘트를 입력합니다.
7. 응답을 승인하려면 승인을 클릭하고, 응답을 거부하려면 거부 를 클릭하십시오.

결과

- 승인되면 작업이 완료 종결 상태로 전환됩니다.
- 거부되면 작업이 거부됨 상태로 이동하고 불만 처리 에이전트가 케이스에 대한 새 응답 초안을 작성할 수 있습니다.

Financial Services Complaint Management에 대한 분석 및 보고

Financial Services Complaint Management 에는 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화가 포함된 미리 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

대시보드에서 Performance Analytics 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

에 사용할 불만 관리 대시보드 수 있습니다 Financial Services Complaint Management.

Financial Services Complaint Management 참조

애플리케이션을 설치할 때 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 Financial Services Complaint Management 대해 알아봅니다.

Financial Services Complaint Management와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션을 설치하면 Financial Services Complaint Management 테이블, 사용자 역할, 예약된 작업을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인과 스토어 애플리케이션이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

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 [com.sn_customerservice]	애플리케이션에서 애플리케이션으로 테이블을 고객 서비스 관리 확장할 수 있습니다 재무 서비스 운영 .

설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션과 함께 **Financial Services Complaint Management** 설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
Financial Services Operations Core	불만 서비스 요청을 하는 데 필요한 고객 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 문서를 참조하십시오.
Playbooks for 고객 서비스 관리	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Complaint Management** 설치된 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
	발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다. 자세한 내용은 Customer Service Management를 위한 플레이북 을 참조하십시오.

설치되는 역할

Financial Services Complaint Management 애플리케이션과 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
불만 관리자 [sn_bom_compl.admin]	불만 관리를 위한 애플리케이션별 시스템 관리자 역할로, 다음을 수행할 수 있습니다. • 불만 관리 역할 부여 • 불만 서비스 케이스 및 작업 삭제 • 불만 관리 애플리케이션 구성 • 불만 서비스 정의 생성 및 수정 • 불만 데이터에 대한 읽기, 쓰기 및 생성 액세스 권한을 보유합니다. 주: 애플리케이션이 설치될 때 Financial Services Complaint Management sn_bom.admin 역할에는 sn_bom_compl.admin 역할이 포함됩니다.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_compl.agent • sn_bom_compl.quality_agent
불만 에이전트 〔sn_bom_compl.에이전트〕	• 불만 서비스 케이스의 전체 상태 보기 • 불만 서비스 케이스 및 작업에 대한 작업	• sn_bom_compl.뷰어 • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
불만 기고자 〔sn_bom_compl.기여자〕	• 불만 서비스 요청 제출 • 시작 및 검토 단계까지 자신이 관리하는 계정의 불만 케이스 및 작업에 대한 작업 수행	• sn_bom_compl.뷰어 • sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	중요사항: 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	
불만 에이전트 커넥터 [sn_bom_compl.agent_connector]	• 불만 서비스 요청 제출 • 불만 케이스 및 작업을 처리하여 자신이 관리하는 계정에 대한 불만을 해결합니다. 중요사항: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom_compl.뷰어 • sn_sla_definition_read • sn_bom.뷰어 • sn_bom.agent
품질 에이전트 〔sn_bom_compl.품질_에이전트〕	• 불만 서비스 케이스에 대한 품질 관리 작업의 전체 상태 보기 • 불만 서비스 케이스에 대한 품질 통제 작업 수행	• sn_bom_compl.뷰어 • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
불만 뷰어 〔sn_bom_compl.뷰어〕	불만 서비스 케이스 및 관련 데이터 보기	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.ins_정책_뷰어 • sn_bom.line_of_credit_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〔sn_bom_compl.관리자〕	• 불만 대시보드 보기 • 불만 관리 프로세스에 사용 프로세스 최적화	• sn_bom_compl.agent • pa_viewer

설치되는 테이블

Financial Services Complaint Management 애플리케이션과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
불만 기본 [sn_bom_compl_base]	불만 케이스 테이블은 불만 기본 테이블을 확장합니다. 불만 기본 테이블은 케이스〔sn_customerservice_case〕 테이블을 확장합니다.
불만 케이스 [sn_bom_compl_service]	모든 불만 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 불만 기반〔sn_bom_compl_base〕 테이블을 확장합니다.
불만 서비스 작업 [sn_bom_compl_task]	모든 불만 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업〔sn_bom_task〕 테이블을 확장합니다.
품질 통제 작업 [sn_bom_compl_qc_task]	불만 케이스에 대한 모든 품질 관리 작업을 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업〔sn_bom_task〕 테이블을 확장합니다.
규정 범주 [sn_bom_compl_regulation_category]	모든 규정 범주를 저장합니다.
규정 하위 범주 [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# 고객 수명주기 운영에서 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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



에이전트 및 다른 팀 구성원이 를 사용하는 고객 수명주기 운영방법에 대해 알아봅니다.

설정



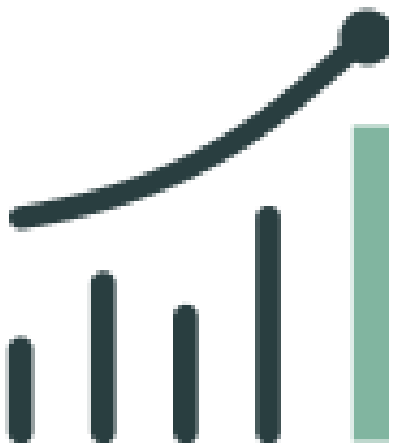
Financial Services Business Lifecycle Financial Services Client Lifecycle설정하고 .

사용



케이스를 만들고, 관리하고, 완료합니다 고객 수명주기 운영 .

분석 및 보고



미리 구성된 대시보드를 사용하여 효율성을 평가하고 완료된 케이스를 추적합니다.

참조



역할, 테이블, 플러그인 및 설치된 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

Financial Services Customer Lifecycle Operations 탐색

를 사용하여 Financial Services Customer Lifecycle Operations 전체 고객 수명주기에 걸쳐 비즈니스 및 소비자 계정 관리를 단순화하고 간소화할 수 있습니다.

주요 기능

- 통합 플레이북 경험으로 계정, 애플리케이션 및 서비스의 복잡성을 줄입니다.
- 단일 온보딩 워크플로우 내에서 여러 케이스를 작성하고 관리합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

- 애플리케이션을 사용하여 ServiceNow# Financial Services Document Management 필수 문서를 수집하고 구성합니다.
- 고객 파악() 및 비즈니스 파악(KYCKYB) 프로세스를 사용하여 잠재 고객을 관리하고 확인합니다.
- 사용자 지정 작업 공간 및 역할을 사용하여 특정 작업에 집중하고 올바른 순서로 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. 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 필요한 문서를 확인하고, Know Your Business 검증을 수행하고, 승인 프로세스를 마무리합니다.

다음에서 애플리케이션(sn_bom_clo_b2b)을 설치하여 활성화할 Financial Services Business Lifecycle 수 있습니다. ServiceNow Store .

Financial Services Customer Lifecycle Operations

이 애플리케이션을 사용하여 개인 클라이언트 계정 애플리케이션의 생성, 유지관리 및 해결을 관리합니다. 하나의 중앙 집중식 워크플로우에서 필요한 문서를 확인하고, 고객 파악(Know Your Customer) 검증을 수행하고, 승인 프로세스를 완료합니다.

다음에서 애플리케이션(sn_bom_clo_b2c)을 설치하여 활성화할 Financial Services Client Lifecycle 수 있습니다. ServiceNow Store .

Financial Services Customer Lifecycle Operations 사람들

Financial Services Customer Lifecycle Operations 은 다음 가상 사용자를 위해 설계되었습니다.

다음에 대한 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. • 계정 수명주기 에이전트 • 수명주기 에이전트에게 문의 • 클라이언트 수명주기 에이전트 • 신용 에이전트 • 문서 에이전트 • KYC 에이전트 • 관계 관리자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 설치

에 대한 애플리케이션을 설치하여 또는 에 대한 Financial Services Customer Lifecycle Operations비즈니스 수명주기 구현 설정을 시작합니다.클라이언트 수명주기

Financial Services Business Lifecycle 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_bom_clo_b2b)을 Financial Services Business Lifecycle 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 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

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.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
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 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 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
5. 설치를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 설치

관리자 역할이 있으면 애플리케이션(sn_bom_clo_b2c)을 Financial Services Client Lifecycle 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 다음을 참조하십시오. 에 대한 권리 가져오기 ServiceNow 제품 또는 애플리케이션 .

필요한 역할: admin

이 태스크 정보

다음 항목이 Financial Services Client Lifecycle 앱과 함께 설치됩니다.

- 플러그인
- 스토어 애플리케이션
- 역할
- 테이블

자세한 내용은 Financial Services Client Lifecycle과 함께 설치되는 구성 요소를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. 필터 기준 및 검색 창을 사용하여 애플리케이션(sn_bom_clo_b2c)을 Financial Services Client Lifecycle 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 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 기록입니다. 개발 또는 테스트 인스턴스에서 애플리케이션을 처음 설치할 때 데모 데이터를 로드합니다.
5. 설치를 선택합니다.

Financial Services Customer Lifecycle Operations 구성

애플리케이션과 함께 설치되는 구성요소를 검토합니다. 조직의 비즈니스 요구에 따라 구성요소를 수정할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Customer Lifecycle Operations 확인합니다. 자세한 내용은 Financial Services Business Lifecycle 설치 및 Financial Services Client Lifecycle 설치 문서를 참조하십시오.

필요한 역할: sn_bom_clo_b2b.admin 또는 sn_bom_clo_b2c.admin

프로시저

설치된 구성요소를 검토하고 수정하거나 해당하는 경우 새 구성요소를 추가합니다.

작업	설명
CSM 구성 가능 작업 공간 구성	CSM 구성 가능 작업 공간 구성 를 사용하여 비즈니스 요구에 맞게 작업 공간을 사용자 지정합니다.
플레이북 구성	를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너새 플레이북을 편집하거나 생성합니다.
서비스 정의 구성	서비스 케이스 및 작업에 대한 고객 수명주기 운영 고유한 플로우와 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다. 새 케이스 유형을 추가하고 각 유형에 대한 서비스 정의를 구성할 수 있습니다.
서비스 수준 계약(SLA) 구성	설치된 SLA를 구성하여 서비스 케이스 및 작업에 대한 고객 수명주기 운영 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 구성하여 특정 조건에 맞는 케이스를 식별한 다음 해당 케이스를 에이전트에 라우팅합니다.
문서 프로세서 구성	구성 문서 프로세서 문서 범주, 문서 유형, 인바운드 및 아웃바운드 문서 규칙, 문서 연기 및 예외에 대한 승인 규칙의 경우

Financial Services Customer Lifecycle Operations 사용

분기 작업자와 에이전트가 애플리케이션을 사용하여 Financial Services Customer Lifecycle Operations 새 계정 생성 프로세스를 생성, 문서화 및 해결하는 방법을 알아봅니다.

작업 공간

관계 관리자, 관리자 및 에이전트는 작업 공간과 방문 페이지를 사용하여 워크플로우를 시각화하고 상호 작용합니다. 둘 다 조직의 특정 요구 사항에 맞게 수정할 수 있습니다. 작업 공간과 방문 페이지는 다음 작업에 도움이 될 수 있습니다.

- 신규 계정 신청서의 일관된 검토, 승인 및 이행을 보장합니다.
- 워크플로우 진행 상황을 모니터링하고 우선순위가 높은 항목에 집중합니다.
- 작업 간에 쉽게 탐색합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사용자 지정.
- 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 워크플로우가 Financial Services Business Lifecycle 있습니다.

클라이언트가 새 계정을 신청하면 에이전트가 케이스를 생성하여 본인 또는 다른 에이전트에게 할당합니다. 에이전트가 케이스 상세 정보를 업데이트한 후에는 적합한 수명주기 워크플로우가 트리거됩니다. 이 플로우는 문서 검증 및 고객 알기 프로토콜을 포함하여 케이스에서 다양한 작업을 트리거합니다. 이전 작업이 완료되면 새 작업을 사용할 수 있게 됩니다.

자세한 내용은 고객 수명주기 운영 워크플로우 문서를 참조하십시오.

대시보드

ServiceNow# 퍼포먼스 분석 비즈니스 소유자에게 팀 및 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 제공합니다. 사용자 지정 가능한 뷰가 있는 대시보드는 해당 애플리케이션 내에서 비즈니스 수명주기클라이언트 수명주기 사용할 수 있습니다.

자세한 내용은 비즈니스 수명주기 운영 대시보드 및 클라이언트 수명주기 대시보드 문서를 참조하십시오.

고객 수명주기 운영 워크플로우

Financial Services Customer Lifecycle Operations (CLO)은 고객 계정 애플리케이션을 검토하고 승인하기 위한 자동화된 워크플로우를 설치합니다. 이러한 워크플로우는 케이스를 생성하고 문서, 세금 및 신용 에이전트를 포함한 KYC여러 에이전트에게 작업을 라우팅합니다.

이 애플리케이션에서 사용할 수 있는 워크플로우

비즈니스 및 클라이언트 수명주기 서비스에 대해 다음과 같이 미리 정의된 워크플로우를 애플리케이션에서 사용할 수 있습니다.

비즈니스 및 클라이언트 수명주기 서비스에 사용할 수 있는 사전 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 일반 워크플로우 **Financial Services Customer Lifecycle Operations**

고객이 서비스를 CLO 필요로 하는 경우 기고자는 케이스를 시작하고 상세 정보를 업데이트하여 워크플로우를 트리거합니다. 플로우는 케이스에서 다양한 작업을 트리거하고 할당 규칙은 이러한 작업을 입금 및 문서 서비스와 같은 적절한 백오피스 팀의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 워크플로우 전반에 걸쳐 할당된 작업을 완료하고 케이스의 상태를 업데이트합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 케이스를 해결하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

주: 서비스 유형에 따라 CLO 워크플로우에 작업이 추가되거나 더 적을 수 있습니다.

새 계정, 접촉 창구 또는 소비자 워크플로우 온보딩

에이전트가 온보딩 워크플로우를 사용하여 새 계정, 접촉 창구 및 소비자에 대한 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 대한 온보딩 프로세스를 사용할 수 있습니다. 이러한 워크플로우는 CLO 조직의 특정 비즈니스 요구에 맞게 관리자가 사용자 지정할 수 있습니다. 은행 에이전트가 온보딩 케이스를 해결하는 데 도움이 되도록 애플리케이션에서 다음 온보딩 워크플로우를 사용할 수 있습니다.

- 신규 계정 온보딩(비즈니스 고객용)
- 신규 연락처 온보딩(비즈니스 고객용)
- 신규 고객 온보딩(비즈니스 고객용)

일반 온보딩 워크플로우

Financial Services Customer Lifecycle Operations 애플리케이션에서 에이전트는 일반적인 온보딩 워크플로우를 따라 신규 고객을 효율적으로 온보딩합니다. 관련된 단계는 다음과 같습니다.

주: Financial Services Client Lifecycle 에는 보다 Financial Services Business Lifecycle적은 수의 작업이 포함되어 있습니다. 예를 들어 Financial Services Client Lifecycle 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 연락처를 포함하여 필요한 모든 데이터를 추가합니다.
2. 문서 수집:
   - 에이전트가 신청자에게 필요한 서류를 요청합니다.
   - 문서를 받으면 에이전트가 활동을 완료로 표시합니다.
3. 문서 검토:
   - 문서 에이전트가 수집된 문서를 검토합니다.
   - 문서가 유효하면 에이전트가 작업을 완료로 표시합니다.
4. 평가:
   - , 신용 및 세무 대리인은 KYC불리한 기록이나 부정적인 기록에 대해 신청자를 평가합니다.
   - 신청자가 금융 기관의 표준을 충족하는 경우 에이전트는 해당 작업을 완료로 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 계정 생성 및 이행: 이전 작업이 모두 완료되면 이행 에이전트가 계정을 생성하고 이행 CLO 작업을 닫습니다.
6. 케이스 완료: 케이스가 완료된 것으로 간주되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

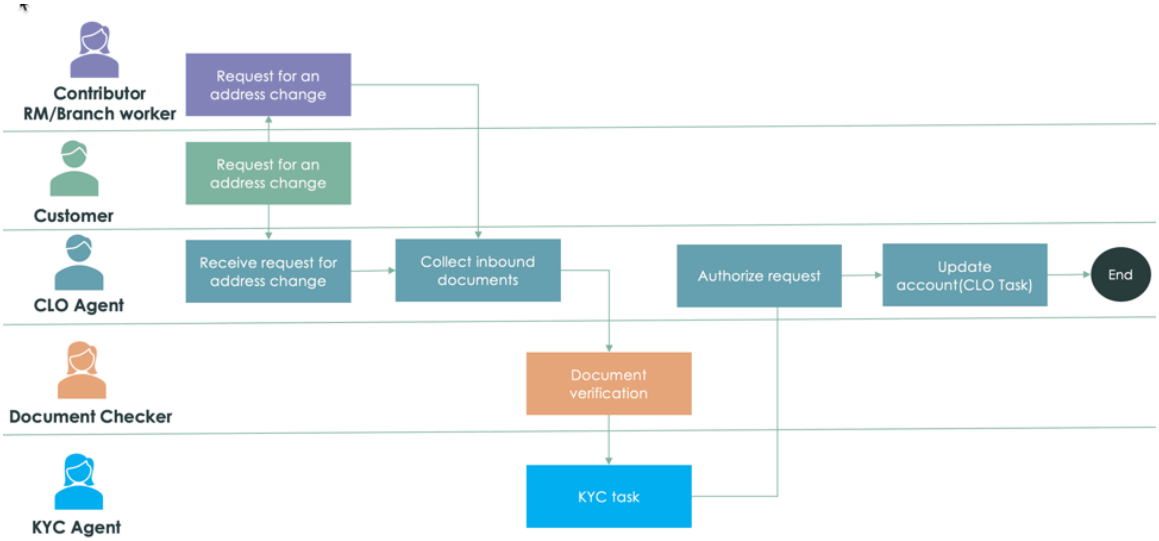
에이전트는 이러한 일반 온보딩 워크플로우를 따라 애플리케이션에서 새로운 계정, 접촉 창구 및 소비자 Financial Services Customer Lifecycle Operations 를 위한 원활하고 효율적인 온보딩 프로세스를 보장합니다.

주소 변경 워크플로우

주소 변경 워크플로우를 사용하는 에이전트가 고객의 주소 변경에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 CLO 서비스 요청 모두에 적용됩니다.

다음 다이어그램은 은행 에이전트가 주소 변경 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

주소 변경 워크플로우 예시



관리자는 CLO 조직의 비즈니스 요구에 따라 이 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 고객의 주소를 변경하기 위한 케이스 및 작업을 다른 부서의 에이전트로 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 에 작업 공간 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

기고자 또는 고객으로 CLO

CLO 관계 관리자와 같은 기고자가 고객을 대신하여 주소 변경 요청을 제출합니다.

고객(소비자 또는 접촉 창구)은 고객 서비스 포털, 소비자 서비스 포털 또는 다른 셀프 서비스 포털에서 직접 요청을 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 생성됩니다.

CLO 기고자로

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 플레이북의 시작 단계에서 기고자는 고객이 제공한 주소 변경 세부 정보를 입력합니다.
2. 기고자는 고객으로부터 필요한 문서를 수집하고 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우는 추가 작업을 생성하고 할당 규칙은 연결된 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. KYC 에이전트가 실사를 수행합니다. 고객이 금융 기관의 KYC 표준을 충족하는 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다 KYC .
3. 권한 부여자(CLO에이전트)는 CLO 케이스 상세 정보를 검토하고 요청을 승인하는 작업을 승인 CLO 합니다.
4. 모든 이전 작업이 완료되면 CLO 에이전트가 코어 뱅킹 시스템에서 고객의 주소를 업데이트하고 이행 CLO 작업을 닫습니다.

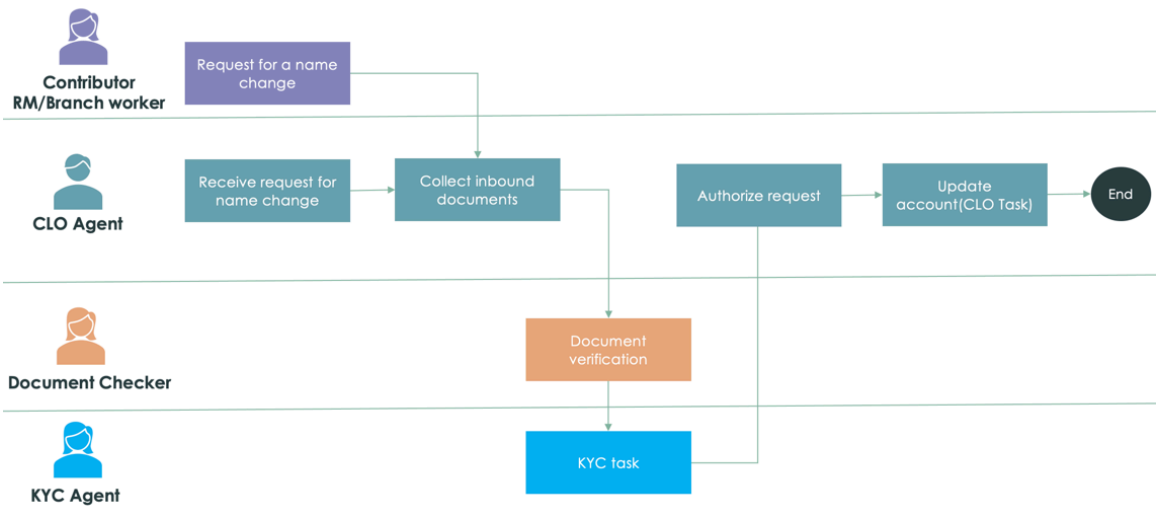
케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

고객 워크플로우의 이름 변경

이름 변경 워크플로우를 사용하는 에이전트가 고객의 이름 변경에 대한 서비스 요청을 해결하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우가 서비스 요청에 적용됩니다 클라이언트 수명주기 .

다음 다이어그램은 은행 에이전트가 이름 변경 요청을 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다.

이름 변경 워크플로우 예시



관리자는 CLO 조직의 비즈니스 요구에 따라 이 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 고객 이름을 변경하기 위한 케이스 및 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 에 작업 공간 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

고객으로

고객이 금융 기관에 연락하여 금융 계좌의 이름 변경을 요청합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

CLO 기고자로

1. CLO 관계 관리자와 같은 기고자가 고객을 대신하여 이름 변경 요청을 제출합니다.

   요청 유형에 따라 케이스가 생성됩니다.

2. 케이스 플레이북의 시작 단계에서 기고자는 고객이 제공한 이름 변경 상세 정보를 입력하고, 고객으로부터 필요한 문서를 수집하고, 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우는 추가 작업을 생성하고 할당 규칙은 연결된 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. KYC 에이전트가 실사를 수행합니다. 고객이 금융 기관의 KYC 표준을 충족하는 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다 KYC .
3. 권한 부여자(CLO에이전트)는 CLO 케이스 상세 정보를 검토하고 요청을 승인하는 작업을 승인 CLO 합니다.
4. 이전 작업이 모두 완료되면 CLO 에이전트가 핵심 은행 시스템에서 고객의 이름을 업데이트하고 이행 CLO 작업을 종결합니다.

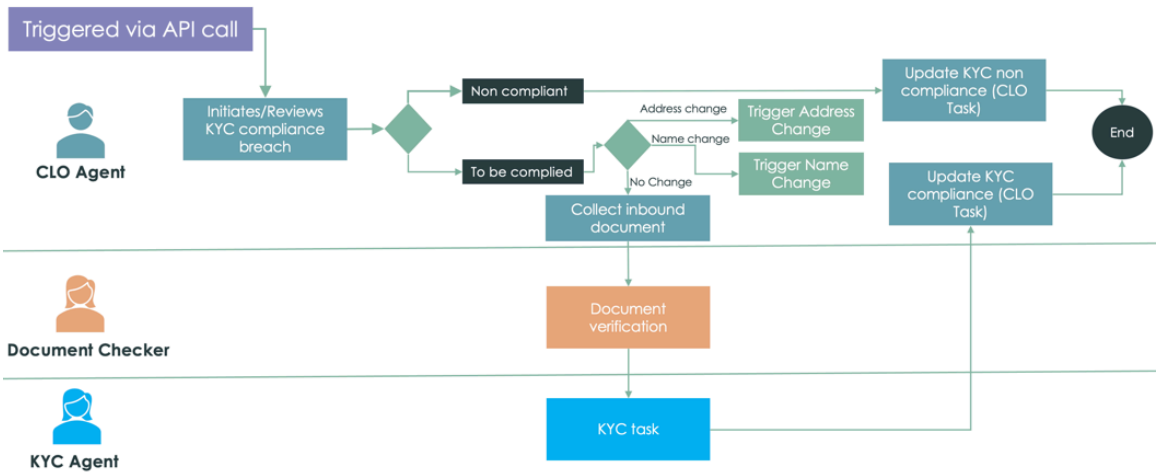
케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

KYC 워크플로우 업데이트

은행 에이전트가 KYC 업데이트 워크플로우를 사용하여 고객에게 사전에 연락하여 KYC를 업데이트하는 방법을 알아봅니다. 워크플로우는 비즈니스 및 개인 CLO 서비스 요청 모두에 적용됩니다.

다음 다이어그램은 은행 에이전트가 애플리케이션을 통해 개인 KYC 미준수 요청을 분석하고, 업데이트된 정보를 확인하고, 필요한 고객 정보 업데이트를 처리하는 방법을 보여줍니다.

개인 **KYC** 워크플로우 업데이트 예시



관리자는 CLO 조직의 비즈니스 요구에 따라 이 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 고객의 KYC를 업데이트하기 위한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 에 작업 공간 로그인합니다. 플레이북

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

경험의 전용 스테이지는 에이전트에게 단계를 안내하고 검증 프로세스의 모든 단계가 성공적으로 완료되도록 합니다.

에이전트로 또는 API를 CLO 통해

시스템에서 고객의 KYC 업데이트가 필요한 것을 관찰하면 백엔드의 API가 KYC CLO 업데이트 서비스 케이스를 트리거합니다. 에이전트도 이 케이스를 CLO 만들 수 있습니다.

백오피스 에이전트로

케이스 플레이북 CLO 에서 에이전트는 시작 및 검토 스테이지에서 준수 상태를 업데이트하고 이행을 위해 애플리케이션을 제출합니다.

워크플로우는 선택한 준수 상태를 기반으로 다음 작업 또는 케이스를 트리거하고 담당 규칙은 연결된 케이스를 적절한 백오피스 팀으로 라우팅합니다.

주소 또는 이름 변경 없이 준수해야 하는 KYC

KYC 준수 상태가 주소 변경 필요 없이 준수됨으로 설정된 경우 워크플로우는 백오피스 팀에 대해 이러한 작업을 트리거합니다.

1. CLO 에이전트가 고객에게 필요한 문서를 요청합니다. 문서를 받으면 에이전트가 활동을 완료로 표시합니다.
2. 문서 에이전트가 수집된 문서를 검토합니다. 문서가 합법적인 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.
3. KYC 에이전트는 실사를 수행하고 고객 계정에 부정적인 기록이나 부정적인 기록이 있는지 평가합니다. 계좌가 금융 기관의 KYC 표준을 충족하는 경우 에이전트는 작업을 완료로 표시합니다.
4. 이전 작업이 모두 완료되면 이행 CLO 에이전트가 코어 뱅킹 시스템에서 KYC 세부 정보로 계정을 업데이트하고 이행 CLO 작업을 닫습니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

주소 또는 이름 변경과 함께 준수해야 할 KYC

KYC 준수 상태가 주소 또는 이름 변경을 준수하기 위해 로 설정된 경우 워크플로우는 케이스를 해결하기 위해 주소 변경 및 이름 변경 하위 케이스를 자동으로 만듭니다.

> **주:** 이름 변경 옵션은 개인 KYC 업데이트 워크플로우에서만 사용할 수 있습니다. 따라서 이름 변경에 대한 하위 케이스는 개인 KYC 업데이트 워크플로우에 대해서만 생성됩니다.

그러면 새 하위 케이스에서 이러한 문제를 처리합니다.

하위 케이스가 완료되면 상위 케이스의 상태와 스테이지(KYC 업데이트)가 완료 종결로 설정됩니다.

KYC 미준수

준수 상태가 미준수로 설정된 경우 워크플로우에서 자동으로 이행 작업을 생성합니다 CLO . CLO 에이전트가 핵심 뱅킹 시스템에서 KYC 미준수로 계좌를 업데이트하고 Playbook에서 작업을 닫습니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

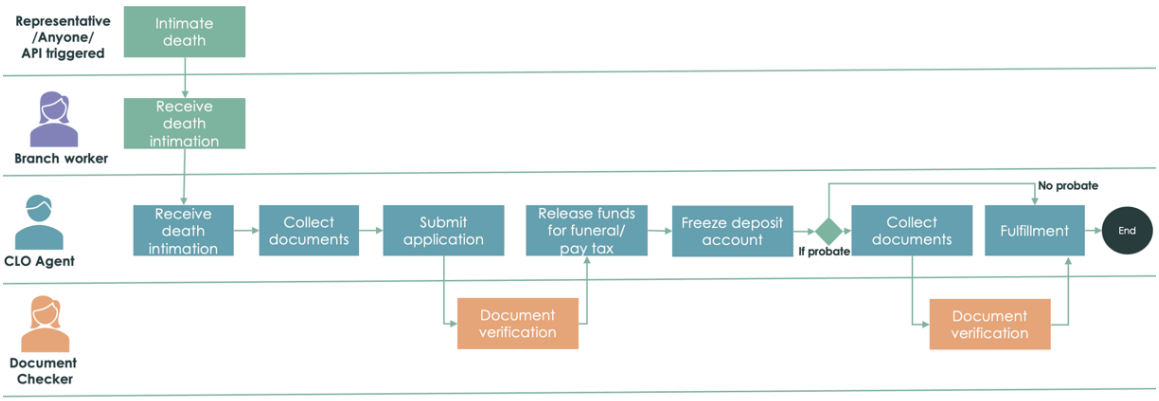
사망 통지 워크플로우

에이전트가 사망 통지 워크플로우를 사용하여 사망한 클라이언트의 금융 계좌를 관리하는 방법에 대해 알아봅니다. 워크플로우가 서비스 요청에 적용됩니다 클라이언트 수명주기 .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 다이어그램은 은행 에이전트가 고객 사망 알림의 케이스를 해결하는 데 애플리케이션이 어떻게 도움이 되는지 보여줍니다. 에이전트는 플레이북에 따라 안내되는 하나의 효율적인 워크플로우를 사용하여 장례 비용 자금 출금, 예금 동결 및 기타 관련 계정 닫기를 위한 전용 플로우를 사용하여 사망한 고객의 계정을 관리할 수 있습니다.

사망 통지 워크플로우 예시



관리자는 CLO 조직의 비즈니스 요구에 따라 이 미리 정의된 플로우를 검토하고 사용자 지정할 수 있습니다.

다음 워크플로우는 고객의 죽음에 대한 케이스와 작업을 다른 부서의 에이전트에게 라우팅합니다. 에이전트는 큐에 있는 작업을 수행하기 위해 에 작업 공간 로그인합니다. 케이스 플레이북은 에이전트에게 요청을 이행하는 데 필요한 단계를 안내합니다.

CLO 기고자로 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 생성됩니다.

백엔드의 API는 고객의 사망이 통보될 때 사망 CLO 통지 서비스 케이스를 트리거할 수도 있습니다.

CLO 기고자로

1. 케이스 플레이북의 사망 알림 단계에서 기고자는 사망 알림 상세 정보를 받은 대로 입력합니다.
2. 기고자는 필요한 문서를 수집하고 이행을 위해 신청서를 제출합니다.

워크플로우는 추가 작업을 생성하고 할당 규칙은 연결된 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. CLO 에이전트가 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 세금을 위한 자금 출금 옵션을 선택한 경우에만 나타납니다.

3. CLO 에이전트가 사망한 고객과 연결된 모든 입금 계좌를 동결하고 입금 계좌 CLO 동결 작업을 종결합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 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.
   a. CLO 기고자는 유언 검인 문서를 수집하고 작업을 종결합니다.
   b. 문서 에이전트는 수집된 문서를 검토하고 문서 작업을 완료로 표시합니다.
5. CLO 에이전트가 핵심 은행 시스템에서 필요한 모든 업데이트에 대해 고객의 입금 계좌를 업데이트하고 입금 계좌 업데이트 이행 CLO 작업을 닫습니다.
6. CLO 에이전트가 사망한 고객이 은행에 보유한 모든 대출 계좌(예: 대출 또는 신용 카드)를 업데이트합니다. 그런 다음 에이전트는 대출 계좌 업데이트 이행 CLO 작업을 완료로 표시합니다.
7. 이전 작업이 모두 완료되면 CLO 에이전트가 핵심 은행 시스템에서 고객 정보를 업데이트하고 이행 CLO 작업을 닫습니다.

케이스가 완료되고 케이스의 상태와 스테이지가 완료 종결로 설정됩니다.

케이스 생성 **CLO**

검토할 케이스를 CLO 생성하여 신청 절차를 시작합니다고객 수명주기 운영.

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 〉 재무 서비스 운영 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( ).)을 클릭합니다.
3. 오른쪽 위 모서리에서 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 화면 중간에 나타나는 새 케이스 생성 메뉴에서 서비스를 선택합니다.
5. 생성을 클릭합니다.
6. 화면의 오른쪽 상단 모서리에서 저장을 클릭합니다.
7. 케이스를 처리할 에이전트인 경우 나에게 할당을 선택합니다. 그렇지 않은 경우 케이스를 처리할 에이전트를 선택합니다.
8. 플레이북 탭을 클릭합니다.
9. 해당 필드를 입력한 다음 계정 생성을 클릭합니다.

결과

케이스가 고객 수명주기 운영 만들어지고 사용 가능한 에이전트에 할당됩니다.

다음에 수행할 작업

계속해서 연락처 추가를 진행합니다.

케이스에 대한 연락처 생성

클라이언트의 애플리케이션에 중요한 연락처를 추가합니다. 이 활동은 연락처 생성 프로세스를 관리하는 하위 케이스를 만듭니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.relationship_manager 또는 sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 작업 공간.
2. 작업할 케이스를 고객 수명주기 운영 선택합니다.
3. Playbook에서 접촉 창구 추가를 클릭한 다음 새로 추가를 클릭합니다.
   상위 케이스 탭 아래 행에 새 하위 케이스가 나타납니다.
4. 화면의 오른쪽 상단 모서리에서 저장을 클릭합니다.
   하위 케이스의 플레이북 탭에는 다음 세 스테이지가 표시됩니다.
   - 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 생성되어 상위 케이스에 연결됩니다. 할당된 문서와 KYC 에이전트는 나머지 두 단계를 완료합니다.

다음에 수행할 작업
상위 케이스로 돌아가서 워크플로우를 계속합니다 고객 수명주기 운영 .

애플리케이션 제출

필요한 모든 신청자 정보를 수집하고 새 계정에 대한 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 〉 재무 서비스 운영 〉 작업 공간.
2. 목록 아이콘( ).)을 클릭합니다.
3. 상세 정보 탭에서 플레이북을 클릭하고 계정 정보를 선택합니다.
4. 계정 정보에서 해당 필드를 작성하고 계정 생성을 클릭합니다.
5. 연락처 추가를 선택하고 연결된 하위 케이스를 완료합니다.
   연락처 생성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 케이스에 대한 연락처 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 클라이언트)을 선택합니다.
9. 필수 필드를 포함하여 클라이언트 문서를 수집하고 문서 제출을 클릭합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 애플리케이션 제출을 선택합니다.
11. 제출 의견 필드에 의견을 입력한 다음 제출을 클릭하여 신청서를 작성합니다.

결과
계정 애플리케이션이 제출되고 케이스가 자동으로 문서 검증 단계로 진행됩니다.

다음에 수행할 작업
문서 검증 단계로 계속 진행합니다.

클라이언트 설명서 확인

문서 작업을 수행하여 서비스 케이스에 필요한 고객 수명주기 운영 문서를 관리하고 추적합니다.

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 검토했으면 확인을 클릭합니다.
4. 닫기를 클릭하여 스테이지를 완료합니다.
   상위 CLO 케이스에서 관련 문서 검증 단계가 완료로 표시됩니다.

결과
문서 검증 스테이지가 완료로 표시되고 케이스가 자동으로 실사 스테이지로 진행됩니다.

다음에 수행할 작업
실사 단계로 계속 진행합니다.

실사 수행

실사 작업을 완료하여 새 계정 신청의 자격을 평가합니다. 여러 에이전트가 별도의 작업을 동시에 완료할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할:

이 단계를 완료하려면 여러 에이전트가 필요합니다. KYC, 신용, 세금 및 법무 에이전트는 비동기식으로 작업하여 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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 케이스를 선택합니다.
4. 상세 정보 탭에서 나에게 할당을 클릭하여 작업이 에이전트에 아직 할당되지 않은 경우 작업을 클레임합니다.
5. 해당하는 필드를 입력한 다음 닫기 를 클릭하여 작업을 완료합니다.

결과
모든 에이전트가 할당된 작업을 완료하면 실사 스테이지가 완료로 표시되고 케이스가 자동으로 이행 스테이지로 진행됩니다.

다음에 수행할 작업
이행 단계로 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 새 고객 케이스 온보딩을 선택합니다.
2. 플레이북 탭의 이행 및 종결 단계에서 고객 활성화를 선택합니다.
3. 목록에서 고객 서비스 활성화 작업의 번호를 선택하여 작업을 엽니다.
4. 작업이 에이전트에 아직 할당되지 않은 경우 작업을 클레임하려면 나에게 할당을 선택합니다.
5. 해당하는 모든 필드를 입력한 다음, 닫기 를 선택하여 작업을 완료합니다.
6. 그런 다음 이행 및 닫기에서 환영 키트 보내기를 선택합니다.
7. 작업이 아직 에이전트에 할당되지 않은 경우 나에게 할당을 클릭하여 작업을 할당합니다.
8. 해당하는 필드를 입력한 다음, 완료 표시를 선택하여 작업을 완료합니다.

결과
이행 스테이지와 케이스가 고객 수명주기 운영 자동으로 업데이트되어 완료 종결로 표시됩니다.

에 대한 분석 및 보고 **Financial Services Customer Lifecycle Operations**

Financial Services Customer Lifecycle Operations 에는 조직에서 비즈니스 프로세스를 개선하고 셀프 서비스의 가치를 정량화하는 데 도움이 될 수 있는 실행 가능한 데이터 시각화와 함께 사전 구성된 대시보드가 포함되어 있습니다.

ServiceNow# 퍼포먼스 분석 대시보드의 위젯을 사용하여 시간 경과에 따른 데이터를 시각화하고, 비즈니스 프로세스를 분석하고, 개선 영역을 식별합니다.

다음에 사용할 수 있는 대시보드는 다음과 같습니다.Financial Services Customer Lifecycle Operations

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 수명주기 운영 대시보드
- 클라이언트 수명주기 대시보드

Financial Services Customer Lifecycle Operations 참조

애플리케이션과 Financial Services Client Lifecycle 애플리케이션을 설치할 Financial Services Business Lifecycle 때 설치되는 역할, 테이블, 플러그인 및 스토어 애플리케이션과 같은 구성요소에 대해 알아봅니다.

Financial Services Business Lifecycle와 함께 설치되는 구성요소

(sn_bom_clo_b2b) 플러그인을 활성화하면 Financial Services Business Lifecycle 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인과 스토어 애플리케이션이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

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

애플리케이션 활성화 시 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 플러그인

플러그인	설명
고객 서비스 (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 [sn_bom_clo_b2b.admin]	이 역할은 관리자 권한 외에도 모든 Financial Services Business Lifecycle 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다. • 사용자 작성 • 역할을 부여하고 사용자를 그룹에 할당 • CLO 애플리케이션 구성 • 필드 옵션 추가, 수정 및 삭제	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
고객 관리자 〔sn_bom_clo_b2b.관리자〕	이 역할은 보고서 및 성과 최적화 프로젝트와 함께 모든 Financial Services Business Lifecycle 에이전트 역량을 퍼포먼스 분석 제공합니다.	• pa_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent
CLO 공헌자 〔sn_bom_clo_b2b.기여자〕	• 서비스 케이스 생성 CLO 및 케이스 데이터 입력 • 케이스의 전체 상태 보기 • 시작 및 검토 단계까지 서비스 케이스 및 작업에 대한 CLO 작업 수행 **중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.계정_뷰어 • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_use • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector
CLO 에이전트 커넥터 [sn_bom_clo_b2b.agent_connector]	• 서비스 케이스 생성 CLO 및 케이스 데이터 입력 • 케이스의 전체 상태 보기 • 서비스 케이스 및 작업을 작업 CLO 하여 자신이 관리하는 계정에 대한 요청을 이행합니다.	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewe • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.뷰어 • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2b_collector

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	중요사항: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	
계좌 수명주기 에이전트 [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent]	이 역할은 모든 Financial Services Business Lifecycle 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다. • 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력 • 자신에게 또는 다른 에이전트에 작업 할당 • 신청자 정보 입력 및 업데이트 • 다양한 검증 작업 수행 • 계정 승인 • 케이스 종결	• sn_bom.계정_뷰어 • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector
수명주기 에이전트에 문의 [sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent]	이 역할은 연락처 수명주기 운영 데이터에 대한 액세스를 제공합니다. • 연락처 케이스 생성 및 데이터 입력 • 자신에게 또는 다른 에이전트에 작업 할당 • 연락처 정보 입력 및 업데이트	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewe • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	• 다양한 검증 작업 수행 • 종결 접촉 케이스	
계정 수명주기 뷰어 [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer]	이 역할은 모든 계정 수명주기 운영 데이터에 대한 읽기 전용 액세스 권한을 부여합니다.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewe • sn_bom.service_definition_read
연락처 수명주기 뷰어 [sn_bom_clo_b2b.contact_livecycle_viewer]	이 역할은 모든 Financial Services Business Lifecycle 데이터에 대한 읽기 전용 권한을 부여합니다.	sn_bom.service_definition_read
고객 관리자 파악 [sn_bom_kyc.admin]	이 역할은 모든 KYC 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여하고 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
고객 접촉 창구 에이전트 파악 [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	이 역할은 모든 비즈니스 KYC 운영 연락처 데이터에 대한 액세스 권한을 제공합니다.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewe • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewe • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent
KYC 계정 에이전트 〔sn_bom_kyc.b2b_계정_에이전트〕	이 역할은 모든 Financial Services Know Your Customer 비즈니스 수준 운영, 계정 및 접촉 창구 데이터에 대한 액세스 권한을 제공합니다.	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewe • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
KYC 연락처 뷰어 [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	이 역할은 계정 접촉 창구 정보에 대한 Financial Services Know Your Customer 읽기 전용 뷰를 부여합니다.	sn_bom.service_definition_read

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
KYC 계정 뷰어 〔sn_bom_kyc.b2b_계정_뷰어〕	이 역할은 계정 정보에 대한 Financial Services Know Your Customer 읽기 전용 뷰를 부여합니다.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_contact 뷰어

설치된 스토어 애플리케이션

애플리케이션 활성화 시 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 스토어 애플리케이션

스토어 애플리케이션	설명
Financial Services Operations Core	케이스를 생성하는 고객 수명주기 운영 데 필요한 데이터를 저장합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations Core 문서를 참조하십시오.
Financial Services Credit Operations	워크플로우에 고객 수명주기 운영 사용되는 신용 서비스 케이스 및 작업을 관리할 수 있습니다. 자세한 내용은 Financial Services Credit Operations와 함께 설치되는 구성요소 문서를 참조하십시오.
Financial Services Know Your Customer(KYC)	에이전트가 새 계정 신청자의 자격을 검토하고 평가할 수 있습니다 KYC .
CSM 플레이북	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다.
CSM Contributor User	미들 오피스 팀이 고객 문제 및 요청 해결에 참여할 수 있도록 합니다.

설치되는 테이블

애플리케이션 활성화 시 설치되는 **Financial Services Business Lifecycle** 테이블

테이블	설명
고객 수명주기 기반 [sn_bom_clo_b2b_base]	고객 수명주기 기본 테이블은 재무 서비스 기본 〔sn_bom_case〕 테이블을 확장합니다.
계좌 수명주기 서비스 케이스 [sn_bom_clo_b2b_account_service]	계정 수명주기 서비스 케이스는 고객 수명주기 기본 〔sn_bom_clo_b2b_base〕 테이블을 확장합니다.
계좌 수명주기 작업 [sn_bom_clo_b2b_account_task]	계좌 수명주기 작업 케이스는 재무 작업 〔sn_bom_task〕 테이블을 확장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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** 테이블

테이블	설명
연락처 수명주기 서비스 케이스 [sn_bom_clo_b2b_contact_service]	연락처 수명주기 서비스 케이스는 고객 수명주기 기반 〔sn_bom_clo_b2b_base〕 테이블을 확장합니다.
연락처 수명주기 작업 [sn_bom_clo_b2b_contact_task]	연락처 수명주기 작업은 재무 작업 〔sn_bom_task〕 테이블을 확장합니다.

Financial Services Client Lifecycle와 함께 설치되는 구성요소

(sn_bom_clo_b2c) 플러그인을 활성화하면 Financial Services Client Lifecycle 테이블 및 사용자 역할을 포함한 여러 유형의 구성요소가 설치됩니다. 또한 이 애플리케이션은 관련 플러그인과 스토어 애플리케이션이 아직 설치되어 있지 않으면 이를 설치합니다.

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 Lifecycle와 함께 설치되는 플러그인

플러그인	설명
고객 서비스 (com.sn_customerservice)	애플리케이션에서 애플리케이션으로 테이블을 고객 서비스 관리 확장할 수 있습니다 재무 서비스 운영 .

설치되는 역할

Financial Services Client Lifecycle와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
계정 관리자 [sn_bom_clo_b2c.admin]	이 역할은 모든 클라이언트 수명주기 데이터에 대한 액세스 권한과 관리자 권한을 부여합니다. • 사용자 작성 • 역할을 부여하고 사용자를 그룹에 할당	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2c.agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Lifecycle와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	• CLO 애플리케이션 구성 • 필드 옵션 추가, 수정 및 삭제	
고객 관리자 〔sn_bom_clo_b2c.관리자〕	이 역할은 보고서 및 성과 최적화 프로젝트와 함께 모든 클라이언트 수명주기 에이전트 역량을 퍼포먼스 분석 제공합니다.	• sn_bom_clo_b2c.agent • pa_viewer
CLO 공헌자 〔sn_bom_clo_b2c.기여자〕	• 서비스 케이스 생성 CLO 및 케이스 데이터 입력 • 케이스의 전체 상태 보기 • 시작 및 검토 단계까지 서비스 케이스 및 작업에 대한 CLO 작업 수행 **중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.계정_뷰어 • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom_document.b2c_collector
CLO 에이전트 커넥터 [sn_bom_clo_b2c.agent_connector]	• 서비스 케이스 생성 CLO 및 케이스 데이터 입력 • 케이스의 전체 상태 보기 • 서비스 케이스 및 작업을 작업 CLO 하여 자신이	• sn_bom.계정_뷰어 • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.뷰어 • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Lifecycle와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	관리하는 계정에 대한 요청을 이행합니다. 중요사항: 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
클라이언트 수명주기 에이전트 〔sn_bom_clo_b2c.에이전트〕	이 역할은 모든 클라이언트 수명주기 데이터에 대한 액세스 권한을 부여합니다. • 케이스 생성 및 케이스 데이터 입력 • 자신에게 또는 다른 에이전트에 작업 할당 • 신청자 정보 입력 및 업데이트 • 다양한 검증 작업 수행 • 계정 승인 • 케이스 종결	• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_collector
클라이언트 수명주기 뷰어 〔sn_bom_clo_b2c.뷰어〕	이 역할은 모든 Financial Services Client Lifecycle 데이터에 대한 읽기 전용 권한을 부여합니다.	sn_bom.service_definition_read
KYC 관리자 [sn_bom_kyc.admin]	이 역할은 모든 Financial Services Know Your Customer 운영	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Lifecycle와 함께 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
	데이터에 대한 액세스 권한을 부여하고 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_bom_kyc.b2c_account_agent • sn_bom_kyc.b2c_contact_agent
KYC 고객 에이전트 [sn_bom_kyc.b2c_customer_agent]	이 역할은 모든 Financial Services Know Your Customer 클라이언트 수준 접촉 창구 데이터에 대한 액세스를 제공합니다.	• sn_bom_clo_b2c.뷰어 • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent
KYC 연락처 뷰어 [sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer]	이 역할은 계정 접촉 창구 정보에 대한 읽기 전용 뷰를 부여합니다.	sn_bom.service_definition_read

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 Core 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 Know Your Customer(KYC)	에이전트가 새 계정 신청자의 자격을 검토하고 평가할 수 있습니다 KYC .
CSM 플레이북	단순한 작업 중심 뷰에서 비즈니스 프로세스 워크플로우를 시각화하여 일반적으로 발생하는 상황에 일관된 응답을 보장하는 방법을 제공합니다.
CSM Contributor User	미들 오피스 팀이 고객 문제 및 요청 해결에 참여할 수 있도록 합니다.

설치되는 테이블

Financial Services Client Lifecycle 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
고객 수명주기 기반	고객 수명주기 기본 테이블은 재무 서비스 기본(sn_bom_case) 테이블을 확장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 앱과 함께 설치되는 테이블

테이블	설명
[sn_bom_clo_b2c_base]	
계좌 수명주기 서비스 케이스 [sn_bom_clo_b2c_service]	계좌 수명주기 서비스 케이스는 고객 수명주기 기본 〔sn_bom_clo_b2c_base〕 테이블을 확장합니다.
계좌 수명주기 작업 [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.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Loan Operations
- Financial Services Customer Lifecycle Operations

탐색



의 Financial Services Know Your Customer기능에 대해 알아봅니다.

구성



Financial Services Know Your Customer을 설정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	
KYC 작업을 생성, 관리 및 완료하여 지원자 정보를 평가합니다.	역할 및 테이블과 같은 구성요소에 대한 상세 정보를 얻습니다.

Financial Services Know Your Customer 탐색

신청자 ID를 확인하고 조직의 위험을 최소화하는 데 사용합니다 Financial Services Know Your Customer .

와 함께 Financial Services Know Your Customer설치되는 구성요소에 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 따르는 데 도움이 됩니다.
- 프론트, 미들 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 필요한 경우 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 수정하거나 해당하는 경우 새 구성요소를 추가합니다.

작업	설명
서비스 정의 구성	KYC 서비스 케이스 및 작업에 대한 특정 뷰를 사용하도록 서비스 정의를 구성합니다.
기록 생성자 구성	요청 양식을 정의하는 기록 생성자를 만들거나 수정합니다.
새 플로우 편집 또는 생성	를 사용하여 새 플로우를ServiceNow# 플로우 디자이너편집하거나 새로 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) 애플리케이션을 설치하면 자동으로 설치됩니다. Financial Services Know Your Customer 는 애플리케이션 전체의 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 [sn_bom_kyc.admin]	이 역할은 모든 KYC 운영 데이터에 대한 액세스 권한을 부여하고 관리자 권한을 부여합니다.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
고객 접촉 창구 에이전트 파악	이 역할은 모든 비즈니스	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
[sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	KYC 운영 연락처 데이터에 대한 액세스를 제공합니다.	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent
KYC 계좌 에이전트 〔sn_bom_kyc.b2b_계정_에이전트〕	이 역할은 모든 Financial Services Know Your Customer 비즈니스 수준 운영, 계정 및 접촉 창구 데이터에 대한 액세스 권한을 제공합니다.	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
KYC 연락처 뷰어 [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	이 역할은 계정 접촉 창구 정보에 대한 Financial Services Know Your Customer 읽기 전용 뷰를 부여합니다.	sn_bom.service_definition_read
KYC 계정 뷰어 〔sn_bom_kyc.b2b_계정_뷰어〕	이 역할은 계정 정보에 대한 Financial Services Know Your Customer 읽기 전용 뷰를 부여합니다.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_contact 뷰어

설치되는 테이블

애플리케이션과 함께 **Financial Services Know Your Customer** 설치되는 테이블

테이블	설명
KYC 계좌 작업	완료 보류 중인 계정 작업을 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 〔재무 작업〕 테이블을 확장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
[sn_bom_kyc_account_task]	
KYC 연락처 작업 [sn_bom_kyc_contact_task]	완료 보류 중인 연락처 작업을 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 〔재무 작업〕 테이블을 확장합니다.
KYC 고객 작업 [sn_bom_kyc_customer_task]	완료 보류 중인 고객 작업을 저장합니다 Financial Services Know Your Customer . 이 테이블은 〔재무 작업〕 테이블을 확장합니다.

Financial Services Credit Operations

Financial Services Credit Operations 애플리케이션을 사용하면 모든 재무 서비스 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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



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

사용 사례



대출 서비스 케이스에 대한 신용 작업을 수행하는 방법에 대해 알아봅니다.

Financial Services Credit Operations와 함께 설치되는 구성요소

애플리케이션 설치 Financial Services Credit Operations 시 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 설치하면 자동으로 설치됩니다. Financial Services Credit Operations 는 애플리케이션 전체의 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **Financial Services Credit Operations** 설치되는 역할

역할 이름 **[name]**	설명	포함하는 역할
크레딧 관리자 [sn_bom_credit_asmt.admin]	모든 신용 데이터에 대한 액세스 권한을 부여할 수 있는 애플리케이션별 시스템 관리자 역할입니다. 이 역할이 있는 사용자는 테이블에 대한 Financial Services Credit Operations 읽기, 쓰기 및 생성 권한을 갖습니다.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_credit_asmt.b2b_agent • sn_bom_credit_asmt.b2c_agent
신용 에이전트 – 비즈니스 [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent]	• 비즈니스 서비스에 대한 신용 작업의 전체 상태 보기 • 신용 작업 수행	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.뷰어 • sn_bom.b2b_agent • sn_esm_agent
크레딧 기고자 - 비즈니스 〔sn_bom_credit_asmt.b2b_기여자〕	• 신용 서비스 요청 제출 • 신용 평가 케이스 및 작업의 상태 보기 • 시작 단계까지 자신이 관리하는 계정의 신용 케이스에 대한 작업	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_view • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_view • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.뷰어 • sn_customerservice.csm_workspace_us

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.b2b_contributor • sn_bom.deposit_account_viewer
크레딧 기고자 - 개인 [sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor]	• 신용 서비스 요청 제출 • 신용 평가 케이스 및 작업의 상태 보기 • 시작 단계까지 자신이 관리하는 소비자 계정에 대한 신용 케이스에 대한 작업 **중요사항:** 기고자 역할이 작동하려면 CSM 기고자 사용자 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom.deposit_account_viewer
신용 에이전트 커넥터 – 비즈니스 [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector]	• 신용 서비스 요청 제출 • 신용 케이스 및 작업을 처리하여 자신이 관리하는 계정에 대한 요청을 이행합니다	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_view • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_view • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.뷰어

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.뷰어 • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer
신용 에이전트 커넥터 – 개인 [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector]	• 신용 서비스 요청 제출 • 크레딧 케이스 및 작업을 수행하여 관리되는 소비자 계정에 대한 요청을 이행합니다 **중요사항:** 에이전트 커넥터 역할이 작동하려면 CSM 산업 데이터 모델 역할 중 하나와 결합해야 합니다. 자세한 내용은 역할 및 가상 사용자 문서를 참조하십시오.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.뷰어 • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer
크레딧 뷰어 – 비즈니스 〔sn_bom_credit_asmt.b2b_뷰어〕	비즈니스 서비스에 대한 신용 작업 및 관련 데이터 보기	안 함
신용 에이전트 - 개인 [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent]	• 소비자 서비스에 대한 신용 작업의 전체 상태 보기 • 신용 작업 수행	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 • sn_esm_agent
크레딧 뷰어 – 개인 [sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer]	소비자 서비스에 대한 신용 작업 및 관련 데이터 보기	안 함

설치되는 테이블

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

테이블	설명
신용 기반 [sn_bom_credit_asmt_base]	신용 서비스 케이스 테이블은 신용 기반 테이블을 확장합니다. 신용 기반 테이블은 케이스〔sn_customerservice_case〕테이블을 확장합니다.
신용 서비스 케이스 [sn_bom_credit_asmt_b2b_service]	모든 재무 서비스 운영 애플리케이션의 모든 크레딧 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 재무 작업〔sn_bom_task〕테이블을 확장합니다.
신용 서비스 케이스 [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]	애플리케이션의 비즈니스 대출 서비스에 대한 모든 신용 서비스 케이스를 Financial Services Business Loan Operations 저장합니다. 이 테이블은 신용 기반〔sn_bom_credit_asmt_base〕테이블을 확장합니다.
신용 서비스 케이스 [sn_bom_credit_asmt_service]	모든 재무 서비스 운영 애플리케이션의 소비자 서비스에 대한 모든 신용 서비스 케이스를 저장합니다. 이 테이블은 신용 기반〔sn_bom_credit_asmt_base〕테이블을 확장합니다.
신용 서비스 케이스 [sn_bom_credit_asmt_loan_service]	애플리케이션의 개인 대출 서비스에 대한 모든 신용 서비스 케이스를 Financial Services Business Loan Operations 저장합니다. 이 테이블은 신용 기반〔sn_bom_credit_asmt_base〕테이블을 확장합니다.
신용 작업 [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 [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.

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. FSO 단일 플랫폼으로 금융 기관의 모든 부서(프론트, 미들, 백오피스)의 운영을 연결합니다.

이 개발자 가이드에서는 FSO 기본 기능을 확장하고 기존 애플리케이션을 ServiceNow FSO.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 문서에 설명된 통합 작업을 수행하기 전에 먼저 애플리케이션을 설치하고 FSO 필요한 모든 구성을 수행해야 합니다. 자세한 내용은 Financial Services Operations 애플리케이션 구성을 참조하십시오.

에서 케이스 유형 및 서비스 정의 사용 FSO

케이스 유형과 서비스 정의를 사용하여 ()FSO에서 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.

의 케이스 유형 FSO

케이스 유형, 케이스 유형 구조 및 ()FSO에서 재무 서비스 운영 사용되는 방식에 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)의 두 가지 기본 케이스 유형이 있습니다. 이 구현에서는 서로 다른 도메인에 있고 활용할 기존 애플리케이션이 없기 때문에 대출에 대한 별도의 케이스 유형이 있습니다. 또한 B2C 케이스는 서로 다른 요청에 대해 작업하는 에이전트로 인해 B2B 케이스와 분리됩니다. 은행은 또한 규제 요구 사항에 대해 이러한 케이스 유형을 명확하게 분리해야 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 향후 케이스 유형을 쉽게 채택할 수 FSO 있습니다.

케이스 유형 계층 구조

FSO 는 계층적 케이스 유형을 구현하여 금융 기관(FI)의 다양한 도메인과 밀접하게 일치하는 데이터 모델, 역할, 비즈니스 규칙 및 관련 워크플로우를 제공합니다. 케이스를 FSO 확장하는 CSM 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 비즈니스 기능 및 업계 표준(예: BIAN(Banking Industry Architecture Network))에 부합합니다. 기본 케이스 유형을 사용하면 더 나은 쿼리 및 보고를 수행할 수 있으며 하위 도메인별 필드, 필드 레이블 등을 제공합니다. 각 도메인에 대해 표준 구성요소가 미리 구축되어 있으며, 이는 사전 구성된 가상 사용자, 역할 및 ACL을 사용하여 핵심 은행 및 보험 도메인별로 논리적 그룹화를 제공합니다. 이 구조를 사용하면 FI가 도메인별 규칙을 보다 쉽게 구현할 수 있습니다.

FSO 도메인별 케이스 유형은 제품/사업부로 더욱 확장됩니다. 도메인별 케이스 유형을 사용하면 서비스 및 각 케이스 유형과 상호 작용하는 여러 이행자(즉, 프로세서) 또는 정의된 역할을 분리할 수 있습니다. 세분화된 케이스 유형을 통해 FI는 전용 작업 공간을 통해 맞춤형 사용자 경험을 구축할 수 있습니다. 비즈니스에서 액세스 제어를 구현하려는 경우 데이터에 대한 액세스와 가시성을 더 쉽게 분리할 수 있는 방법도 제공합니다.

FSO 케이스 유형 확장

(FSO) 애플리케이션에서 제공되는 재무 서비스 운영 기존 케이스 유형에서 확장하여 미리 빌드된 역할, 비즈니스 규칙 및 기타 비즈니스 논리를 활용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

모든 FSO 애플리케이션에는 기본 케이스 유형 테이블이 있습니다. 해당 애플리케이션에 대한 새 케이스 유형을 추가할 때 기본 케이스 유형 테이블을 사용합니다. 예를 들어, 에 Financial Services Treasury Operations새 케이스 유형이 필요한 경우 재무 기본 케이스를 확장합니다.

사용 가능한 애플리케이션 케이스 유형에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오.

- 뱅킹 애플리케이션 사용
- 보험 애플리케이션 사용

를 구현할 FSO때 먼저 사용 케이스를 도메인 수준 케이스 유형에 매핑합니다 FSO . 이를 통해 사전 구축된 FSO 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 이점이 있습니다.

- 기본 시스템에 대한 액세스 금융 계좌 참조 필드
- 금융 계좌, 보험 정책, 트랜잭션 등을 포함하는 고객 360도 뷰
- 다양한 FSO 케이스 유형에 대해 작동하는 Playbook 및 공통 유틸리티를 빌드하는 능력
- 빠른 링크와 통합 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 내에서의 보안 상속: Core의 FSO fs_agent 및 뷰어 역할과 같은 역할은 케이스 유형에 대한 모든 기본 액세스/ACL을 제공하여 케이스 확장을 단순화합니다.
- 일반 CSM UI 작업 대신 모든 확장에 관련 UI 작업 제공 재무 서비스
- 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 케이스 유형 구현 베스트 프랙티스를 참조하십시오.

FSO 케이스 유형 생성

기존 애플리케이션에서 확장할 수 없는 새 케이스 유형이 필요한 경우 FSO sn_bom_case(기본 케이스) 테이블을 확장하여 케이스 유형을 생성할 수 있습니다.

케이스 유형을 생성하려면 역할, 모듈, 작업 공간 및 기타 필요한 엔터티를 만들어야 합니다. 케이스 유형에 대한 자세한 내용은 고객 서비스 케이스 유형을 참조하십시오.

다음은 FSO에서 사례 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 요청의 프로세스는 부서, 비즈니스 단위 또는 제품 간에 서로 다른가요?

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 프로세스가 기존 프로세스의 상태 모델과 다릅니까?
- 캡처해야 하는 서비스마다 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 크게 다릅니까?
- 프로세스 최적화를 사용하여 장기적으로 특정 프로세스를 개선해야 합니까?
- 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
- 액세스 및 교육 요구 사항이 다른 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 구성되어 있습니다.

금융 기관이 제공하는 각 서비스에 대해 서비스 정의가 생성됩니다. 에이전트는 사전 정의된 서비스를 신속하게 사용하여 고객 문제 및 요청에 적합한 유형의 케이스 및 케이스 작업을 생성할 수 있습니다.

이미 케이스 유형이 있고 기존 가상 사용자에 대한 도메인 내에서 새 사용 사례를 추가할 때 서비스 정의를 사용합니다. 이 경우 서비스 정의를 통해 새로운 사용 사례를 더 빠르게 개발할 수 있습니다.

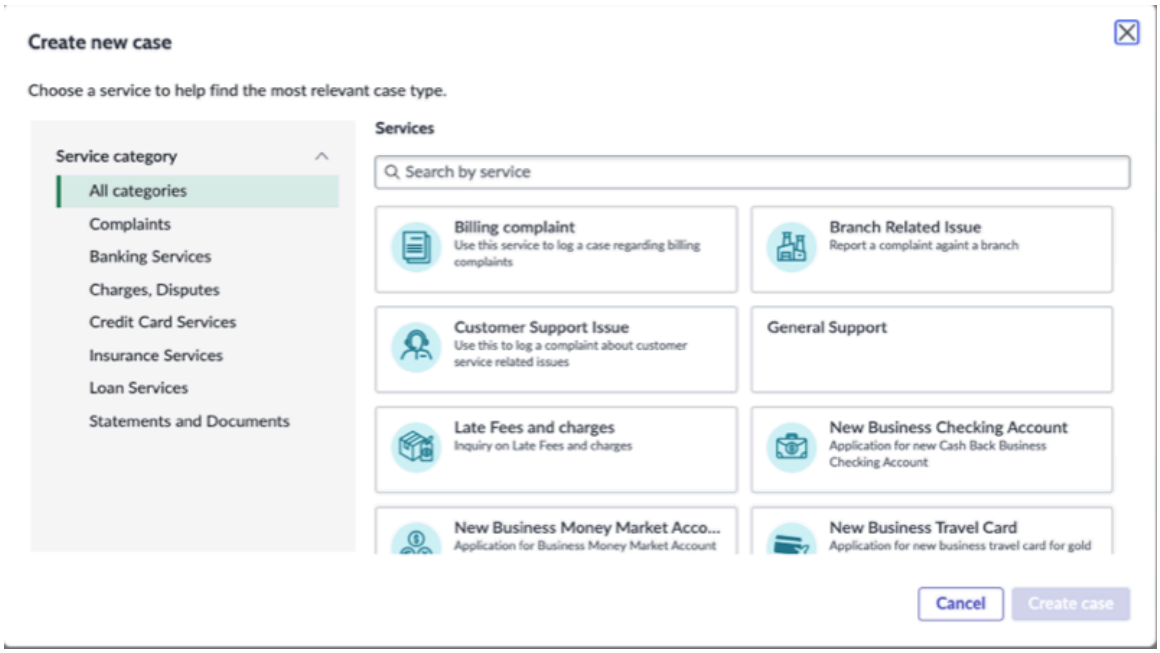
서비스 정의 그룹은 지정된 제품/케이스 유형에 대한 서비스 집합을 정의합니다. 이행자가 동일한 경우 여러 가지 다른 서비스를 동일한 케이스에 연결할 수 있습니다.

FSO의 사전 정의된 서비스 정의에는 각 케이스 유형의 상위에 위치하는 워크플로우가 연결되어 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 권한 있는 사용자에게 보다 쉽게 탐색하고 액세스를 제어할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 규칙.
- 케이스 유형 테이블에 새 기록이 생성될 때 트리거되는 새 서비스에 대한 새 플로우입니다.
- 플로우는 여러 작업 또는 하위 작업이 있는 경우와 같은 더 복잡한 사용 사례에만 필요합니다.
- 고객/요청자가 서비스 카탈로그를 통해 생성할 새 기록 생성자입니다. 최종 사용자가 요청을 만들도록 하려면 기록 생성자만 사용하십시오.

관련 정보

서비스 정의

서비스 정의 구성

원격 테이블에 대한 원격 데이터 옵션

원격 테이블을 구현하는 다양한 접근 방식과 각각의 장단점을 이해합니다.

전체 원격

전체 원격 시스템에서 모든 계정 정보(계정, 보험 정책 및 트랜잭션)는 외부 시스템에 저장됩니다.

이 구성은 다음과 같은 경우 금융 계좌/보험이 소스 시스템에서 직접 제공되기를 원하는 고객에게 실시간 정보를 제공합니다.

- 고객 기록 살펴보기
- 케이스에 정보 연결
- 고객에 대한 360도 뷰 확보; 예를 들어 고객 정보 탭에 있습니다

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 입금/대출 계좌)에서 단일 고객의 계정 및 트랜잭션 정보(Customer 360)에 대한 실시간 집계 뷰를 제공합니다. • 작업 공간 내의 이행자에 대한 최신 정보가 항상 표시됩니다. • 민감한 데이터 또는 PII(개인 식별 정보)는 플랫폼에 저장되지 않습니다.	• 상위 로컬 테이블에서 원격 테이블 데이터를 사용할 수 없으므로 판매된 제품/소비자/계정의 기능이 손실됩니다. • 고객 정보(C360), 기록 생성자, 양식, Playbook, 참조 필드, 참조 한정자, UI 작업, 스크립트 및 기본 시스템 FSO 테이블에서 원격 테이블로 가리킬 기타 영역에 대한 업데이트가 필요합니다.

하이브리드

하이브리드 시스템에서 시스템은 조회 및 저장 기능을 활용하여 외부 시스템의 정보를 쿼리하고 헤더 수준 정보를 로컬 테이블에 유지합니다.

이 기능은 특정 데이터를 로컬에 저장하기 위해 배치/실시간 API 호출과 함께 활용할 수 있습니다.

이 뷰에서 Customer 360을 사용할 수 있지만 데이터를 채우기 위해 일괄 업로드 및 API 호출에 대한 추가 전략이 필요할 수 있습니다. 이 구성의 로컬 테이블에 외부 데이터에 대한 특정 정보를 저장해야 합니다.

하이브리드의 장단점

장점	단점
• 시스템에 필요하며 자주 변경되지 않는 중요하지 않은 정보만 저장합니다 • 기본 시스템 FSO 필드 조회 데코레이터를 사용하여 데이터 검색 및 유지 • FSO 원격 테이블 플러그인을 조회 및 저장 기능과 함께 사용하면 개발 시간을 단축할 수 있습니다 • 기록에 표시되는 완전 원격 데이터가 최신 상태가 됩니다.	• 로컬 테이블에 유지되는 데이터는 새로 고치지 않으면 오래된 데이터가 됩니다. 외부 시스템에서 데이터를 새로 고치는 전략이 있어야 합니다. • 계정 또는 소비자에 대한 금융 계좌/거래의 집계 뷰는 정보가 지속되거나(조회 및 저장 기능을 사용하는 경우) 런타임 시 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 에 저장됩니다 FSO. 이 구성은 정기적으로(매일 또는 하루 종일 정기적으로) 소스 시스템에서 금융 계좌/정책을 새로 고침하려는 고객에게 정보에 대한 빠른 액세스를 제공합니다.

사용 사례가 최신 데이터에 의존하지 않고 보고 요구 사항의 우선순위를 지정하는 경우 이 접근 방식이 유용할 수 있습니다.

이 방법은 다음 사용자 작업에 도움이 됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 살펴보기
- 케이스에 정보 연결
- 고객에 대한 360도 뷰 확보; 예를 들어 고객 정보 탭에 있습니다

Full Local의 장단점

장점	단점
• 자주 변경해야 하는 정보 집계 뷰가 덜 필요한 사용 사례에 가장 적합 • 에 FSO 로드된 정보는 보고 및 대시보드 작성을 위해 필요합니다. • 다양한 가상 사용자를 위한 단일 고객을 위한 Customer 360을 쉽게 구축할 수 있습니다.	• 로컬 테이블에 유지되는 데이터는 새로 고치지 않으면 오래된 데이터가 됩니다. 외부 시스템에서 데이터를 새로 고치는 전략이 있어야 합니다. • 사용자는 최신 정보를 얻기 위해 도구("회전 의자") 사이를 수동으로 전환해야 합니다. • PII 데이터를 보호하기 위해 추가 솔루션이 필요할 수 있습니다.

통합 접근 방식 선택

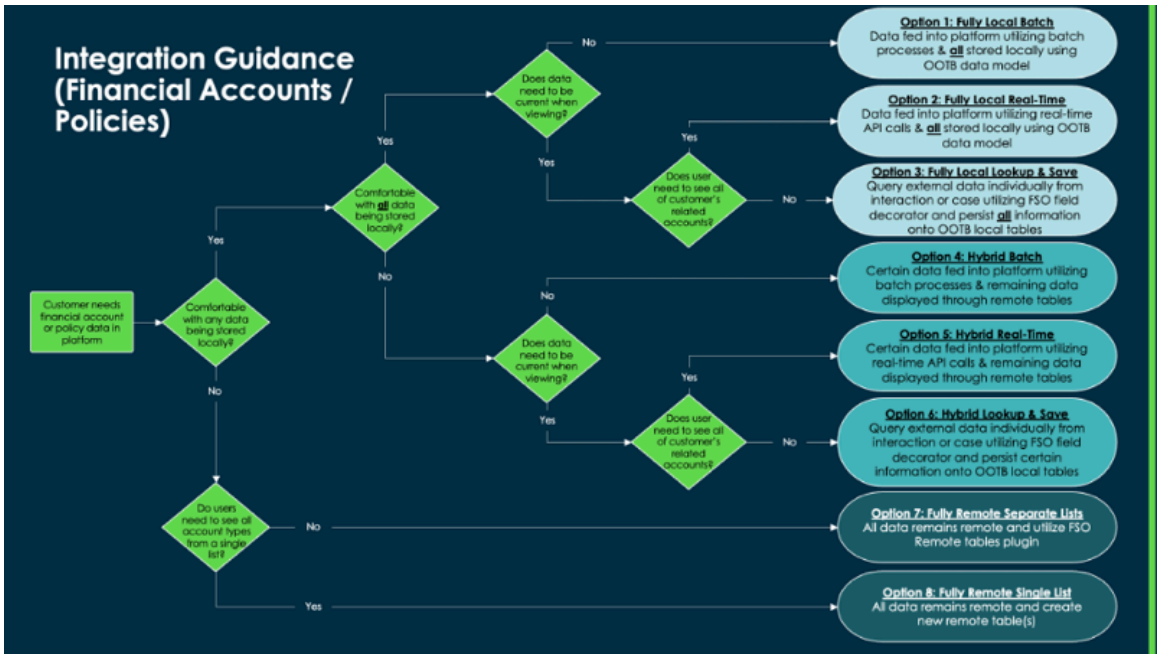
데이터를 플랫폼과 통합하는 몇 가지 옵션이 있습니다. 통합 지침 결정 매트릭스를 검토하여 요구 사항에 가장 적합한 방법을 결정합니다.

일부 옵션은 다른 옵션과 함께 사용할 수 있습니다. 예를 들어 하이브리드 배치 솔루션을 사용하여 특정 계정/정책 데이터를 시스템에 로드할 수 있습니다. 지원 에이전트가 기록의 업데이트된 정보를 쿼리하려는 경우 조회를 수행하고 외부 시스템의 모든 새 정보를 로컬 테이블에 유지할 수 있습니다.

통합 접근 방식을 선택할 때 다음 질문을 고려하십시오.

- 데이터가 로컬에 저장되는 것이 편하십니까? 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?

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 방법을 선택할 때 사용자 지정 원격 테이블을 직접 만드는 것과 비교하여 Remote Table 플러그인을 사용하는 FSO 것도 고려하십시오.

FSO Remote Table 플러그인은 Sold Product를 확장하는 최하위 테이블의 FSO 확장을 제공합니다. 그러나 이 데이터는 메모리에 캐시되어 있으므로 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 생성하고 해당하는 경우 고객 및 케이스와 같은 테이블을 참조할 수 있습니다.

REST API 작업 **ServiceNow**

재무 서비스 운영 (FSO)는 REST ### API를 활용하여 은행 애플리케이션과 같은 외부 소스가 인스턴스에 저장된 ServiceNow FSO 데이터와 상호 작용할 수 있도록 합니다. *`Table`* API는 외부 원본에서 FSO 중심 테이블에 대한 모든 CRUD 작업(만들기, 읽기, 업데이트 및 삭제)을 수행할 수 있는 끝점을 제공합니다.

예를 들어 이 API를 사용하여 고객 기록을 찾고 고객 신용 카드, 지불 및 대출과 같은 특정 FSO 정보를 쿼리합니다. FSO 내에서 사용할 수 있는 테이블에 대한 자세한 내용은 FSO 테이블 정의를 참조하십시오Financial Services Operations Core.

이러한 REST 끝점을 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 설명 목록은 다음 문서를 사용자 역할 및 FSO 비즈니스 규칙참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

REST API 시험 사용 ServiceNow®

플랫폼은 ServiceNow 인스턴스 내에서 사용 가능한 REST API에 액세스할 수 있는 REST API 탐색기 를 제공합니다. 애플리케이션 내에서 엔드포인트 호출을 구현하기 전에 이 도구를 사용하여 인스턴스 내의 다양한 FSO 테이블과 상호 작용합니다.

통합 사용 사례

회사의 필요에 따라 FSO와 통합하는 방법은 다양합니다. 이 섹션에서는 이러한 통합 사용 사례 중 보다 일반적인 몇 가지를 설명합니다. 이러한 각 사용 사례를 자체적으로 배포하거나 특정 요구 사항에 맞게 결합할 수 있습니다.

주: 모든 고객의 환경은 다릅니다. 이러한 사용 사례 시나리오는 명시된 사용 사례에 대한 일반적인 구현만 보여 줍니다. 실제 구현은 상당히 다를 수 있습니다.

- 기록 시스템에서 원격 정보 조회
- 케이스를 제출하는 에이전트
- 케이스 요청을 제출하는 외부 시스템
- 기록 시스템에서 원격 정보 업데이트
- 원격 테이블 통합 설정

기록 시스템에서 원격 정보 조회

이 사용 사례는 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 생성합니다. 이 양식에서 소비자, 금융 계좌, 범주, 간단한 설명 정보 및 관련 메모를 수동으로 입력합니다.

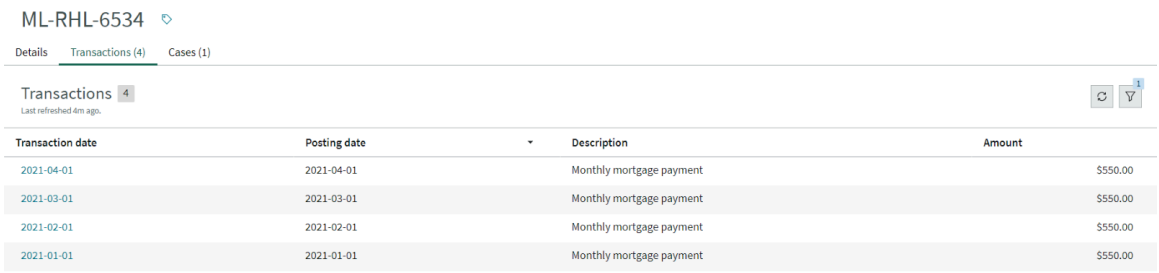
소비자 및 금융 계좌 정보를 이용하면 양식 내의 ServiceNow 스크립트가 원격 뱅킹 시스템(은행 애플리케이션)의 원격 REST 엔드포인트를 호출하여 금융 트랜잭션 상세 정보를 가져옵니다. 그런 다음 에이전트가 필요한 나머지 케이스 정보를 수동으로 입력하기 전에 정보를 확인할 수 있도록 이러한 상세 정보를 양식에 ServiceNow 표시합니다. 완료되면 FSO 케이스가 인스턴스에 캐시 ServiceNow 됩니다.

주: 이 사용 사례에서는 은행 애플리케이션이 요청된 소비자 상세 정보 및 연결된 금융 계좌를 반환하는 REST 엔드포인트 `GET /api/getTransactions` 를 노출한다고 가정합니다.

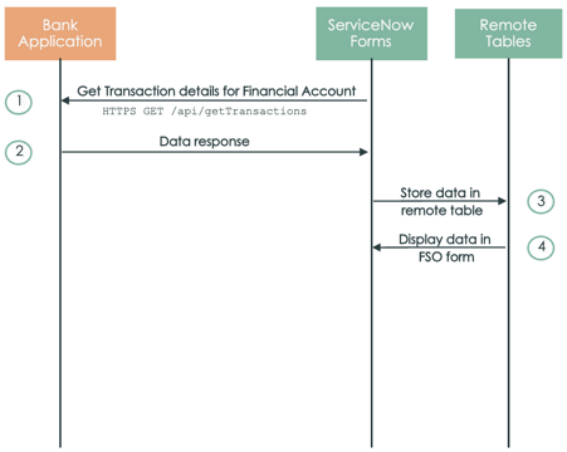


다음은 원격 은행 애플리케이션에서 받은 금융 거래 상세 정보가 FSO 케이스 양식에 나타날 때의 예입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 다이어그램은 이 사용 사례 시나리오의 애플리케이션 플로우를 보여주며 필요한 처리에 대한 간략한 설명을 제공합니다. 이 구현에서는 원격 은행 애플리케이션에서 가져온 데이터가 원격 테이블에 저장됩니다. 원격 테이블은 메모리에만 캐시되며 데이터베이스 테이블에 저장되지 ServiceNow 않습니다. 원격 데이터를 해당 ServiceNow 데이터베이스 테이블에 기록하여 이 시나리오를 구현할 수도 있습니다. 시나리오는 GlideRecord API를 ServiceNow 사용하여 데이터베이스 테이블에 데이터를 저장하는 방법을 보여줍니다.



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 가져오십시오.
2. 원격 은행 애플리케이션은 요청을 처리하고 지정된 고객의 금융 트랜잭션 상세 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 예제는 RESTMessageV2 API를 사용하여 외부 은행 애플리케이션에 대한 REST 호출을 생성하고 실행하는 방법을 보여줍니다. 그런 다음 v_table API를 사용하여 반환 결과를 원격 테이블에 저장합니다. *`v_table`* API를 사용하려면 먼저 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
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

```
 request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
 // Call the REST endpoint
 var response = request.execute();
 // Get the response body
 var responseBody = response.getBody();
 // Parse the response body into an object
 var responseObj = JSON.parse(responseBody);

 // Store the response body into a virtual table
 v_table.addRow({
   sys_id: gs.generateGUID(),
   amount: responseObj.amount,
   description: responseObj.description,
   posting_date: responseObj.posting_date,
   transaction_date: responseObj.transaction_date
 });

}) (v_table, v_query);
```

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();
```

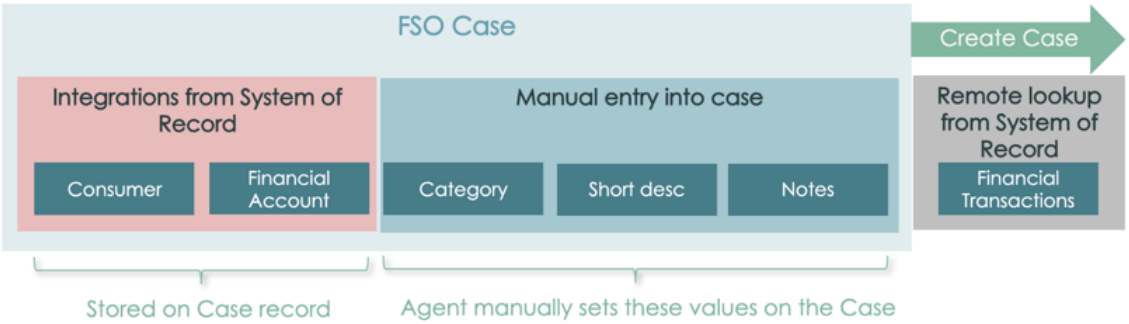
케이스를 제출하는 에이전트

이 사용 사례에서는 에이전트가 알려진 고객에 대한 케이스를 제출하는 방법을 보여줍니다.

이 시나리오에서는 에이전트가 FSO 불만 양식 내에서 원격 은행 애플리케이션에 있는 고객의 계좌 정보를 조회합니다. 찾으면 불만 사항 양식에 표시되며 에이전트는 고객의 모기지 계좌와 관련된 케이스 세부 정보를 수동으로 입력하고 불만 케이스를 저장합니다. 백그라운드에서 양식 스크립트는 고객 상세 정보와 금융 계좌 정보를 인스턴스에 로컬로 ServiceNow 저장합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 시나리오에서는 은행 애플리케이션이 요청된 소비자 상세 정보 및 연결된 금융 계좌 정보를 반환하는 두 개의 REST 엔드포인트 `GET /api/getConsumerDetails` 및 `GET /api/getFinancialAccounts` 를 노출한다고 가정합니다.

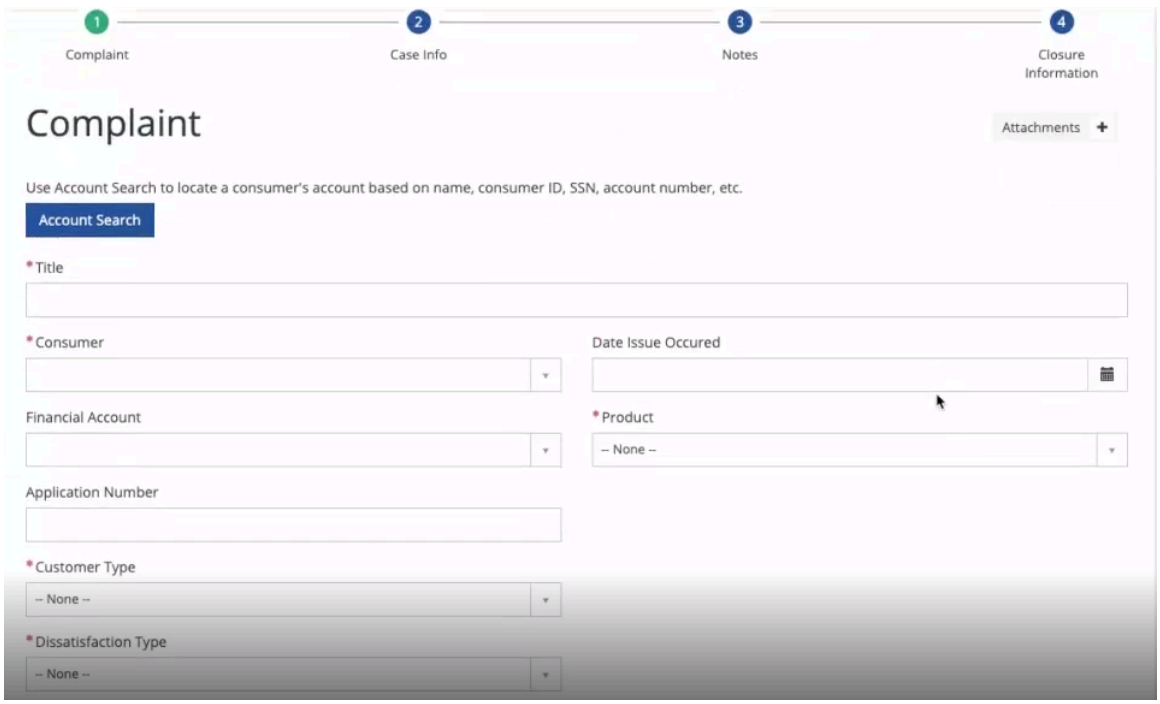


ServiceNow 이 시나리오에서 액세스하는 테이블은 다음과 같습니다.

- 소비자 [csm_consumer]: 고객 기록을 포함합니다.
- 대출 계좌 [sn_bom_loan_account]: 각 고객의 대출 계좌 정보를 포함합니다.

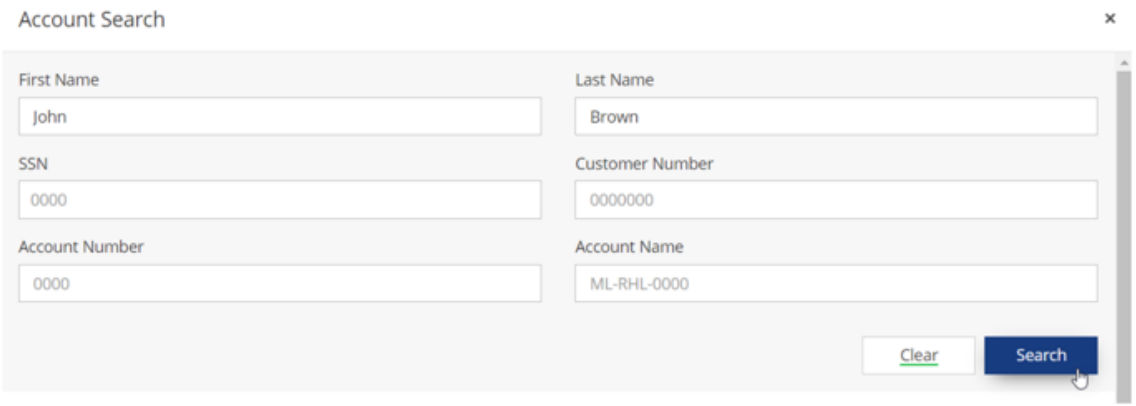
주: 대출 계좌는 금융 계좌의 한 유형입니다.

다음은 에이전트가 고객을 대신하여 불만 사항을 제출하도록 안내하는 불만 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 에이전트는 표시된 검색 매개변수 중 하나를 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.



검색은 이 고객에 대해 다음 계정을 반환합니다.

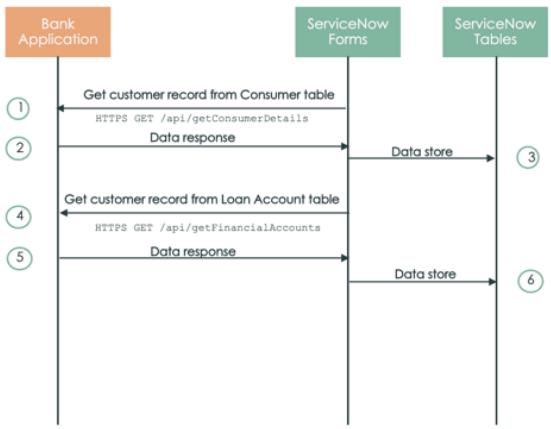
Accounts

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 정보를 추가하고 제출 버튼을 클릭하여 인스턴스에 불만 사항을 ServiceNow 저장합니다.

다음 다이어그램은 이 사용 사례에 대한 REST API 호출의 플로우를 보여주며 필요한 처리에 대한 간략한 설명을 제공합니다.



1. 에이전트가 불만 제기 양식에 고객 조회 정보를 입력합니다. 이 정보를 사용하여 RESTMessageV2 API를 사용하여 REST 호출 `/api/getConsumerDetails`를 공식화하고 이를 원격 은행 애플리케이션으로 전송하여 고객의 계좌 상세 정보를 가져옵니다.
2. `/getConsumerDetails` 엔드포인트는 소비자 세부 정보를 반환하거나 고객을 찾을 수 없는 경우 오류를 반환합니다.
3. GlideRecord API를 사용하여 소비자 [csm_consumer] 테이블에서 소비자 정보로 연결된 고객 기록을 ServiceNow 생성/업데이트합니다.
4. `/api/getConsumerDetails` REST 호출에서 리턴된 계좌 정보를 사용하여 원격 은행 애플리케이션에서 고객 모기지 기록을 조회하십시오. 다시 *RESTMessageV2* API를 사용하여 호출을 공식화하고 은행 애플리케이션의 `/getFinancialAccounts`

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

엔드포인트로 전송하여 고객의 모기지 기록을 가져옵니다.

5. `/getFinancialAccounts` 엔드포인트는 지정된 고객과 연결된 금융 계좌를 반환합니다.
6. GlideRecord API를 사용하여 financial_account 테이블에서 연결된 소비자의 금융 계좌 정보를 ServiceNow 생성/업데이트합니다.

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) {

 var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
 request.setHttpMethod('get');

 request.setEndpoint('api/getConsumerDetails?fname=consumer_fname&lname=consumer_lna
me');

 var response = request.execute();
 var responseBody = response.getBody();
 var responseObj = JSON.parse(responseBody);
 var consumers = responseObj.consumers;

 // Create a record in the ServiceNow Consumer [csm_consumer] table for the specified
 consumer
 var consumerDetails = [];
 consumers.foreach(function(consumer){
   var consumerGR = new GlideRecord('csm_consumer');
   consumerGR.initialize();
   consumerGR.setValue('uid', consumer.uid);
   consumerGR.setValue('name', consumer.name);
   consumerGR.setValue('email', consumer.email);
   consumerGR.setValue('mobile', consumer.mobile);
   consumerGR.setValue('address', consumer.address);
   if(consumerGR.update()){
     consumer.sysId = consumerGR.getValue('sys_id');
     consumer.financialAccount = fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer);
   }
 });
}
// Fetch financial accounts for the specified consumer
function fetchFinancialAccountsForConsumer(consumer) {

 var financialAccounts = [];
 var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
 request.setHttpMethod('get');
 request.setEndpoint('api/getFinancialAccounts/' + consumer);
 var response = request.execute();
 var responseBody = response.getBody();
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 responseObj = JSON.parse(responseBody);
  var financialAccounts = responseObj.financialAccounts;

// Create a record in the ServiceNow financial_account table for each of the customer's
 financial accounts
  financialAccounts.foreach(function(finAccount){
    var finAccountGR = new GlideRecord('financial_account');
    finAccountGR.initialize();
    finAccountGR.setValue('uid', finAccount.uid);
    finAccountGR.setValue('type', finAccount.type);
    finAccountGR.setValue('number', finAccount.ac_number);
    finAccountGR.setValue('balance', finAccount.balance);

    if(finAccountGR.update()){
      finAccount.sysId = finAccountGR.getValue('balance');
      financialAccounts.push(finAccount);
    }
  });

  return financialAccounts;
}


// The following retrieves an object to display in UI page

fnmae = 'john';
lname = 'brown';

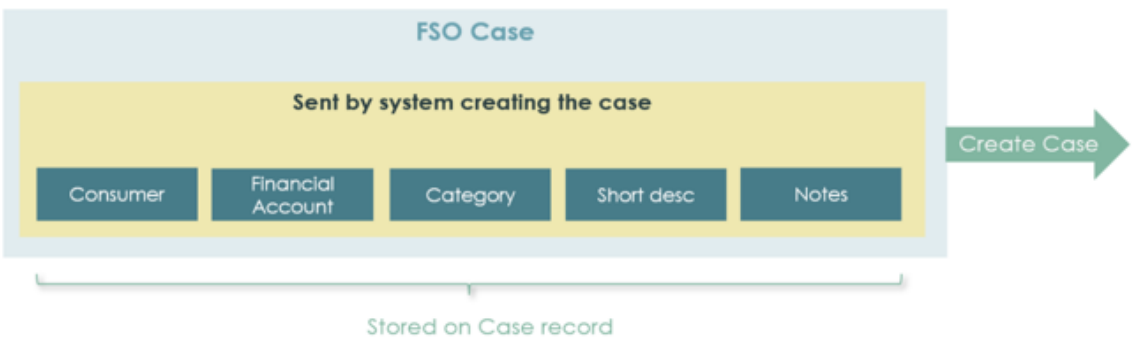
var consumerObj = fetchConsumers(fname, lname);

consumerObj.foreach(function(consumer){
  // Display the details on the page and populate it in the form as necessary
  console.log(consumer);
});
```

케이스 요청을 제출하는 외부 시스템

이 사용 사례에서는 (FSO) 제품이 온라인 또는 모바일 뱅킹 애플리케이션, 핵심 뱅킹 시스템 또는 기타 CRM 도구와 같은 외부 시스템에서 케이스 요청을 수신하는 방법을 ServiceNow 재무 서비스 운영 보여줍니다.

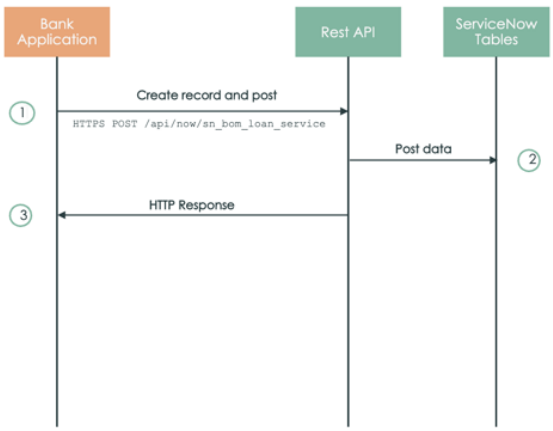
REST API 호출을 처리할 수 있는 모든 시스템은 이 시나리오를 구현하여 FSO에서 고객 사례를 만들 수 있습니다. 이 시나리오에서는 소비자, 금융 계좌, 범주, 짧은 설명 및 메모 필드가 외부 시스템에서 전송됩니다.



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 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.



1. 은행 애플리케이션에서 대출 케이스 기록을 생성하는 데 필요한 정보를 정의한 다음 인스턴스에서 POST /now/table/{table_Name} REST 엔드포인트를 ServiceNow 호출합니다.
2. ### API는 게시된 정보를 대출 서비스 케이스 [sn_bom_loan_service] 테이블에 쓰려고 시도합니다.
3. ### 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
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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);
```

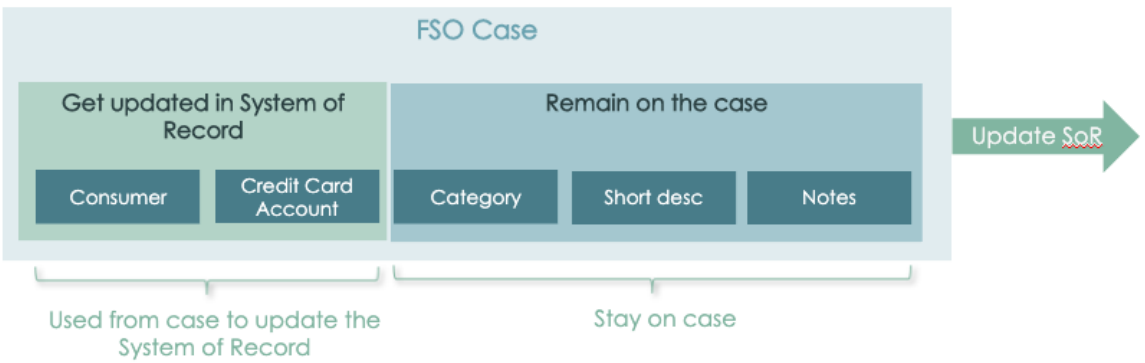
기록 시스템에서 원격 정보 업데이트

이 통합 시나리오는 은행 애플리케이션 내에서 기록 시스템을 업데이트하는 방법을 보여줍니다.

이 시나리오에서 워크플로우의 ServiceNow 스크립트는 원격 은행 애플리케이션에 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 정보가 ServiceNow 최신이 아닐 수 있으므로 항상 기록 시스템의 정보를 사용해야 합니다. 두 데이터 저장소에서 이 정보를 업데이트할지 여부는 신중하게 판단해야 합니다. 이 사용 사례는 신용 카드 계좌 〔sn_bom_cred_card〕 테이블의 정보를 업데이트하지 않습니다.

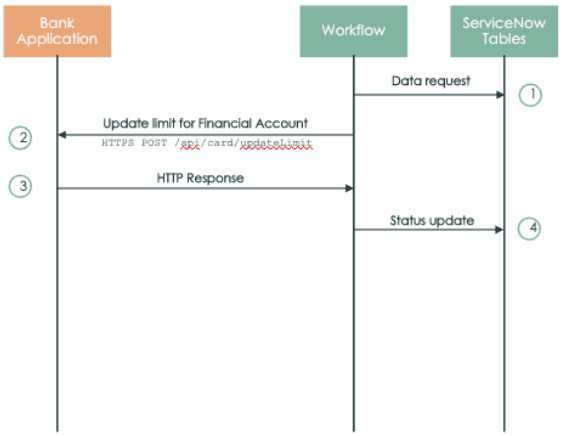
주: 이 시나리오에서는 은행 애플리케이션이 워크플로의 업데이트 요청을 ServiceNow 처리하는 REST 엔드포인트 `POST /api/card/updateLimit`를 노출한다고 가정합니다.



이 시나리오에서 액세스하는 테이블은 B2C 기록이 포함된 소비자 [csm_consumer] 테이블입니다.

다음 다이어그램은 이 사용 사례에 대한 REST API 호출의 플로우를 보여주며 필요한 처리에 대한 간략한 설명을 제공합니다. 여기서는 설명된 기록 시스템에서 원격 정보 조회 단계를 사용하여 고객 계정 정보를 얻었다고 가정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 계좌 기록을 요청하는 데 필요한 정보를 얻습니다.
2. 워크플로우의 스크립트는 은행 애플리케이션에서 `POST /api/card/updateLimit` 엔드포인트를 호출하여 연결된 고객의 신용 한도를 늘리도록 요청합니다.
3. 은행 애플리케이션이 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);
```

원격 테이블 통합 설정

이 사용 사례는 금융 기관의 에이전트가 외부 공급업체 외부 시스템에 상주하는 개별 소비자, 은행 계좌 및 트랜잭션 데이터에 액세스하는 방법을 보여줍니다. 이 통합 방법론은 보험의 정책 관리 시스템에 통합하는 것과 같이 산업 전반에 걸쳐 적용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

시나리오

금융 기관의 소비자가 저축 계좌의 최근 거래에 대한 자세한 정보를 얻기 위해 전화를 겁니다. 금융 기관의 에이전트는 소비자와 전화 통화를 하는 동안 상호작용 기록을 생성합니다. 에이전트는 최근 트랜잭션 활동을 검토하기 위해 소비자 필드 내에 소비자의 세부 정보를 입력하고 저장합니다.

소비자 필드는 원격 테이블을 참조하고 있으며, 이는 소비자의 기록이 에 저장되지 ServiceNow않고 금융 기관의 CRM 도구에서 검색되고 있음을 의미합니다.

에이전트가 소비자 필드에서 소비자를 선택하면 예금 계좌라는 별도의 필드에서 모든 관련 저축 계좌를 볼 수 있습니다. 이 필드는 외부 시스템의 계정 정보를 참조합니다. 은행 계좌 목록은 참조 한정자를 사용하여 소비자에게 필터링됩니다.

에이전트가 소비자의 기록을 열면 외부 시스템에 있는 관련 은행 계좌 및 관련 트랜잭션을 볼 수 있습니다. 에이전트는 소비자가 호출하는 거래를 쉽게 찾고 해결 프로세스를 진행할 수 있습니다.

에이전트는 UI 작업을 통해 상호작용 기록에서 케이스를 생성합니다. 상호작용의 원격 데이터가 검색되고 케이스 양식에 미리 채워집니다.

목적

이 사용 사례는 다음을 달성합니다.

- 외부 시스템에 저장된 상호작용에서 개별 고객(소비자) 조회
- 선택한 소비자를 기준으로 상호작용 기록에서 사용 가능한 입금 계좌 목록을 필터링합니다
- 소비자 상세 페이지를 연 후 "은행 계좌"라는 관련 목록을 제공합니다. 이 목록은 해당 소비자 기록에 대해 외부 시스템에 저장된 은행 계좌를 가져옵니다.
- "은행 계좌" 기록을 선택한 후 해당 은행 계좌의 외부 시스템에 저장된 모든 거래를 가져오는 "거래"라는 관련 목록을 제공합니다.
- UI 정책을 활용하여 상호작용 기록에서 금융 서비스 케이스를 생성하고 상호작용 기록에서 에이전트가 입력한 소비자 및 은행 계좌 정보를 미리 채웁니다

상위 수준 설정 절차

다음 테이블에서는 원격 테이블 통합을 설정하고 사용자 인터페이스에 데이터를 표시하는 단계를 보여줍니다.

상위 수준 설정 절차

단계	설명
원격 테이블 플러그인 활성화	인스턴스가 원격 테이블을 지원하려면 ServiceNow remote tables 플러그인을 활성화해야 합니다. 자세한 내용은 원격 테이블 플러그인 활성화 문서를 참조하십시오.
소스 데이터 검사	수행하려는 접근 방식에 따라 시스템에 표시되는 외부 데이터를 결정해야 합니다. 엔드포인트와 쿼리된 소스 데이터는 개별 아키텍처 레이아웃에 따라 달라집니다.
필요한 원격 테이블 생성	외부 소스에서 검색된 적절한 데이터를 볼 수 있도록 필요한 원격 테이블을 생성합니다. 원격 테이블에는 임시 데이터를 외부 소스에 저장된 데이터와 관련시키기 위해 외부 기본 키가 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상위 수준 설정 절차

단계	설명
	외부 소스에서 끌어와 작업 영역에 표시할 데이터 요소를 식별해야 합니다. 예를 들어 소비자 정보를 끌어올 때 외부 기본 키 외에도 전체 이름, 국가 코드, 도시 등을 포함할 수 있습니다.
아웃바운드 REST 메시지 작성	아웃바운드 REST 메시지 요청을 설정하여 정보가 저장된 외부 시스템에 대한 적절한 GET 호출을 수행합니다. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 웹 서비스 〉 아웃바운드 〉 **REST** 메시지 그렇게하기 위해.
소비자 원격 테이블 정의 생성	스크립트를 정의하는 적절한 정의를 생성하고 각 REST API 호출을 호출할 때 수행할 작업을 지정합니다 ServiceNow . 이 단계에서는 원격 테이블에 표시할 값을 외부 시스템에 지정된 값에 맞춥니다. 또한 sys_id 필드를 외부 시스템의 지정된 외부 기본 키에 매핑해야 합니다.
원격 테이블을 통해 엔터티 관계 생성	다른 원격 테이블을 만들 때 고유한 외부 기본 키를 원격 테이블의 sys_id 필드에 매핑하여 테이블 간 관계를 생성합니다. 예를 들어 은행 계좌 또는 보험 증권을 소비자와 연결하려면 외부 기본 키를 소비자 원격 테이블 정의의 sys_id 필드에 매핑해야 합니다. 소비자가 관련 기록을 볼 수 있도록 관련 목록을 구성합니다. 소비자 기록의 컨텍스트 메뉴를 연 다음 구성 〉 관련 목록.
원격 테이블을 참조하도록 상호작용 기록의 필드 업데이트	이 단계를 통해 에이전트는 필요할 때 원격 데이터를 검색할 수 있습니다. 상호작용에서 원격 테이블을 참조하는 사용자 지정 필드를 생성합니다. 상호작용 기록의 컨텍스트 메뉴를 열고 구성 〉 양식 레이아웃.
필드에 참조 한정자 추가	이 단계에서는 목록을 필터링할 수 있으므로 예를 들어 선택한 소비자와 관련된 외부 시스템 내의 계정 또는 정책만 표시됩니다. 자세한 내용은 참조 한정자 문서를 참조하십시오.
원격 데이터를 채우는 UI 작업 만들기	UI 작업을 만들어 상호작용의 원격 데이터를 케이스 또는 워크플로우의 각 객체에 채웁니다. 자세한 내용은 UI 작업 생성 문서를 참조하십시오.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

상위 수준 설정 절차

단계	설명
FSO 조회 클라이언트 작업 활용	재무 서비스 원격 테이블 플러그인에 포함된 UXF 클라이언트 조회 작업은 FSO 조회 클라이언트 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 동작과의 통합이 필요합니다. FSO 조회 클라이언트 작업에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 FSO 클라이언트 작업 조회.
로컬에 저장된 금융 계좌에 대한 원격 거래 표시	원격 테이블(예: 트랜잭션)에서 자주 변경되는 정보는 유지하고 로컬 테이블에는 변경되지 않는 다른 데이터를 저장하도록 선택할 수 있습니다. 예를 들어 지속된 은행 계좌에 대한 거래를 모든 거래 데이터가 외부 시스템에 남아 있는 관련 목록으로 표시할 수 있습니다. 자세한 내용은 정의된 관련 목록 작성 문서를 참조하십시오. 관계를 만들 때 원격 테이블을 테이블 쿼리 원본 값으로 지정합니다. 쿼리 대상 필드의 기능을 사용하여 트랜잭션과 계정 간의 관계를 정의합니다.

구현 연습에 대한 자세한 내용은 FSO 원격 테이블 설정 가이드를 참조하세요.

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 그 안에 포함된 필드를 정의합니다.

- 소비자 〔csm_consumer〕 테이블
- 신용 카드 〔sn_bom_credit_card〕 테이블
- 신용 카드 서비스 〔sn_bom_credit_card_service〕 테이블
- 인바운드 문서 〔sn_bom_document_inbound_document〕 테이블
- 대출 서비스 케이스 〔sn_bom_loan_service〕 테이블
- Mortgage 〔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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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]** 테이블

매개변수	설명
활성	소비자가 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 소비자 활성 • false: 소비자 비활성화됨 데이터 유형: 부울 기본값: true
business_phone	소비자의 직장 전화 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
구/군/시	소비자가 거주하는 도시입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 100
국가	소비자가 거주하는 국가입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
date_format	날짜를 표시할 형식입니다. 유효한 값은 다음과 같습니다. • dd-mm-yyyy • dd/mm/yyyy • dd.mm.yyyy • mm-dd-yyyy • yyyy-mm-dd 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40 기본값: 공백(시스템 날짜 형식)
이메일	소비자의 이메일 주소입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 100

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
팩스	소비자의 팩스 번호. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
first_name	소비자 이름입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 50
성별	소비자의 성별입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
home_phone	소비자의 집 전화 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
household	세대 특성을 설명하는 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 세대 [csm_household]
last_name	소비자 성입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 50
middle_name	소비자 중간 이름입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 50
mobile_phone	소비자 휴대폰 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
이름	소비자 전체 이름; first_name+middle_name +last_name. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 152
메모	소비자에 대한 메모. 데이터 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 4,000
알림	소비자가 알림을 받아야 하는지 여부를 나타냅니다. 유효한 값은 다음과 같습니다. • 1: 비활성화 • 2: 사용 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 2
번호	소비자와 연결된 고유 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
사진	소비자의 사진. 데이터 유형: 이미지
preferred_language	소비자 기본 언어입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 3
프리픽스	Dr., Mr., Mrs. 또는 Ms와 같은 소비자 이름 프리픽스. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
기본	기본 소비자인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 기본 소비자 • false: 기본 소비자가 아님 데이터 유형: 부울 기본값: false
상태	소비자가 거주하는 주입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 100
주소	소비자 주소입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 최대 길이: 255
접미사	Jr., Sr. 또는 II와 같은 소비자 이름 접미사. 데이터 유형: 문자열
sys_created_by	소비자 기록을 생성한 사용자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_created_on	소비자 기록이 원래 생성된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열
sys_domain	ServiceNow 소비자 정보가 있는 도메인입니다. 데이터 유형: 문자열
sys_id	소비자의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열
sys_mod_count	연결된 소비자 정보가 수정된 횟수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수)
sys_updated_by	소비자 정보를 마지막으로 업데이트한 사용자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_updated_on	소비자 정보가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열
time_format	시간을 표시할 형식입니다. 유효한 값은 다음과 같습니다. • hh.mm.ss: hh.mm.ss(12시간) • hh:mm:ss a: hh:mm:ss(12시간) • HH.mm.ss: hh.mm.ss(24시간) • HH:mm:ss: hh:mm:ss(24시간) 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 공백(시스템 시간 형식)
time_zone	소비자 시간대(예: 캐나다/중부 또는 미국/동부) 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
직위	관리자, 소프트웨어 개발자 또는 계약자와 같은 소비자 비즈니스 직함입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 60
사용자	소비자 사용자의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 소비자 사용자 [csm_consumer_user]
우편번호	소비자 우편 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40

신용 카드 **[sn_bom_credit_card]** 테이블

매개변수	설명
계정	케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정〔customer_account〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
account_number	고객의 계정 번호입니다. 기본적으로 이 값은 기록의 표시 값입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
accrued_interest	신용 카드를 조회하는 날짜 현재 신용 카드에 대한 누적 이자 금액입니다. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20
활성	계정이 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 계정이 현재 활성 상태입니다. • false: 계정이 비활성 상태입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 부울 기본값: true
address	고객 주소입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 4,000
application_id	신용 카드 신청 시 제출한 신청서의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
apr_card	신용 카드 트랜잭션의 연간 백분율입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
apr_cash	현금 서비스에 대한 연간 백분율입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
잔액	신용 카드에 청구된 총 금액입니다. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20
base_currency	신용 카드에 사용되는 기본 통화 Sys_id입니다. 통화〔fx_currency〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
billing_cycle	명세서를 생성해야 하는 청구 주기(예: 30일, 60일 등)입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
bill_due_date	다음 지불 기한입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
cash_advance_limit	신용 카드의 최대 현금 서비스 금액입니다. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	신용 카드 계좌가 해지된 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
소비자	연결된 소비자 기록의 Sys_id입니다. 소비자 〔csm_consumer〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
credit_facility_id	이 신용 카드 계좌를 담당하는 신용 편의의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
customer_class	프리미어, 스탠다드 또는 VIP와 같은 자유로운 형식의 고객 분류입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
document_id	외부 문서 관리 시스템에서 이 신용 카드 계좌와 연결된 문서의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
embossed_name_primary_applicant	신용카드에 양각으로 새겨진 기본 신청자의 이름입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
embossed_name_secondary_applicant	신용 카드에 양각으로 새겨진 보조 신청자의 이름입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
end_date	신용 카드 계좌가 종료되는 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
expire_date	연결된 신용 카드가 만료되는 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
external_id	이 신용 카드 계정을 신용 카드 보험 ID와 같은 외부 시스템의 기록과 상호 참조하는 데 사용되는 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
grace_period	고객이 *bill_due_date* 페널티 없이 지불을 보낼 수 있는 일 수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
issue_date	신용 카드가 발급된 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
is_lending_insured	계정이 보험에 가입되어 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 계좌가 보험에 가입되어 있습니다. • false: 계좌에 보험이 없습니다. 데이터 유형: 부울
max_credit_limit	고객이 청구할 수 있는 최대 금액입니다. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20
이름	신용 카드 계좌의 주 소유자의 전체 이름입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
번호	케이스 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
open_date	신용 카드 계좌를 처음 개설한 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
parent_sold_product	이 엔터티와 연결된 상위 제품의 Sys_id입니다. 판매된 제품〔sn_install_base_sold_product〕 테이블에 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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(참조)
제품	신용 카드 계좌의 Sys_id 고객을 위해 더듬거리고 있습니다. 제품 모델 〔cmdb_model〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
requested_credit_limit	고객이 요청한 신용 한도입니다. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20
request_channel	고객이 신용 한도 요청을 하는 데 사용한 통신 채널의 유형(디지털 또는 은행 지원)입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
risk_rating	신용 카드 계좌와 관련된 위험입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
secondary_consumer	보조 고객 계정의 Sys_id입니다. 소비자 〔csm_consumer〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
sourced_channel	브로커 또는 고객 추천과 같은 고객 비즈니스의 소스입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
start_date	신용 카드의 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
statement_frequency	고객에게 전송되는 명세서의 빈도입니다(예: 매월, 분기별, 반기별 또는 매년). 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
statement_generation_date	최신 명세서가 생성된 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
statement_generation_day	명세서를 생성할 월의 일(예: 해당 월의 10일)입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
statement_mode	명세서가 고객에게 전달되는 방법(예: 실제 또는 온라인)입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
상태	발행됨, 활성, 차단됨, 종결됨, 취소됨 등과 같은 계정의 현재 상태입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_class_name	케이스 기록이 포함된 테이블입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 80
sys_created_by	케이스를 처음 연 사람입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_created_on	케이스가 처음 만들어진 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
sys_domain	케이스와 연결된 도메인입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 32 기본값: global
sys_id	신용 카드 기록의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열
sys_mod_count	케이스가 처음 생성된 이후의 업데이트 수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
sys_updated_by	케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 최대 길이: 40
sys_updated_on	케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40

신용 카드 서비스 **[sn_bom_credit_card_service]**

요소	설명
계정	케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 계정 [customer_account]
활성	케이스가 열려 있고 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 케이스가 활성 상태입니다. • false: 케이스가 종결됨 데이터 유형: 부울 기본값: true
active_account_escalation	케이스와 연결된 활성 계정 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 에스컬레이션 [sn_customerservice_escalation]
active_escalation	케이스와 연결된 활성 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 에스컬레이션 [sn_customerservice_escalation]
activity_due	관련 케이스가 완료될 것으로 예상되는 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
additional_assignee_list	계정에 할당된 추가 사용자(기본 담당자 제외)의 sys_ids 목록입니다. 데이터 유형: 배열 최대 길이: 4,000

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	테이블: 사용자 [sys_user]
승인	필요한 승인 유형을 설명하는 문자열입니다. 가능한 값: • 승인됨 • 취소됨 • 중복 • 요청되지 않음 • 필요하지 않음 • 거부됨 • requested 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40 기본값: 요청되지 않음
approval_history	케이스와 연결된 모든 승인의 목록입니다. 데이터 유형: 문자열(저널) 최대 길이: 4,000
approval_set	연결된 작업이 승인된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
asset	케이스와 연결된 자산 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 자산 [alm_asset]
assigned_on	매개변수에서 *assigned_to* 식별된 사람에게 케이스가 할당된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
assigned_to	케이스에 할당된 사람의 Sys_id입니다. 테이블: 사용자 [sys_user] 데이터 유형: 문자열
assignment_group	케이스에 할당된 고객 서비스 에이전트 그룹의 Sys_id입니다. 그룹〔sys_user_group〕 테이블에 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
auto_close	케이스가 자동으로 종결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 케이스가 자동으로 종결되었습니다. • false: 케이스가 자동으로 종결되지 않았습니다. 데이터 유형: 부울 기본값: false
business_duration	케이스를 완료하는 데 걸린 달력 작업 시간, 작업일 및 작업 주간의 길이입니다. 데이터 형식: 문자열(기간) 최대 길이: 40
business_service	케이스와 연결된 서비스 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 서비스 [cmdb_ci_service]
calendar_duration	케이스를 완료하는 데 걸린 시간, 일, 주 단위의 길이입니다. 데이터 형식: 문자열(기간) 최대 길이: 40
케이스	케이스에 대한 짧은 설명과 케이스 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 300
case_report	관련 케이스 보고서의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 케이스 보고서 [sn_customerservice_case_report]
범주	케이스 범주입니다. 가능한 값: • 0: 질문 • 1: 문제 • 2: 특징 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 1
원인	문제의 원인에 대한 상세 정보입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 4,000
caused_by	케이스를 만들게 한 변경 요청의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 변경 요청 [change_request]
변경	케이스를 만들게 한 변경 요청의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 변경 요청 [change_request]
closed_at	케이스가 종결된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
closed_by	케이스를 종결한 사용자의 Sys_id입니다. 사용자 〔sys_user〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
close_notes	케이스가 종결될 때 작성된 메모입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 4,000
cmdb_ci	케이스와 연결된 구성 항목의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 구성 항목 [cmdb_ci]
설명	케이스에 대한 추가 코멘트입니다. 데이터 유형: 문자열(저널 입력) 최대 길이: 4,000
comments_and_work_notes	케이스에 대해 입력된 코멘트 및 작업 메모입니다. 데이터 유형: 문자열(저널 목록) 최대 길이: 4,000
회사	케이스와 연결된 회사의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	테이블: 회사 [core_company]
소비자	B2C(business-to-consumer) 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 소비자 〔csm_consumer〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
연락처	B2B(business-to-business) 기반 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 연락처 [customer_contact]
contact_local_time	연락처 현지 시간입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 70
contact_time_zone	케이스와 연결된 연락처의 시간대입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
contact_type	케이스가 처음 보고된 방법입니다. 가능한 값: • 채팅 • 이메일 • 전화 • 사회적인 • 웹 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
계약	케이스와 연결된 계약의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 계약 [ast_contract]
correlation_display	상관 관계 ID의 표시 값입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 100
correlation_id	상관 관계 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 100
delivery_plan	이 케이스에 대한 상위 실행 계획의 Sys_id입니다. 실행 계획 〔sc_cat_item_delivery_plan〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
delivery_task	실행 계획 작업의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 실행 계획 작업 [sc_cat_item_delivery_task]
설명	케이스와 연관된 문제에 대한 자세한 설명입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 4,000
due_date	케이스를 종결할 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
기간	신용 카드 계좌의 기간입니다. 숫자 값으로 반환됩니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
end_date	신용 카드 계좌가 종료되는 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
권리	케이스와 연결된 권리 기록의 Sys_id입니다. 권리는 고객이 받는 지원 유형 및 지원되는 커뮤니케이션 채널을 정의합니다. 권리는 제품, 자산, 계정 또는 계약과 연결할 수 있습니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 권리 [service_entitlement]
에스컬레이션	현재 에스컬레이션 수준입니다. 가능한 값: • 0: 일반 • 1: 보통 • 2: 높음 • 3: 지연 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 0
expected_start	케이스에 대한 작업이 시작되도록 예약된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
first_response_time	케이스에 대해 첫 번째 작업이 수행된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열
follow_the_sun	전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 하는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 고객이 우선순위 1 - 중요 또는 우선순위 2 - 높음 케이스에 추가 코멘트를 입력하거나 케이스가 에스컬레이션된 경우 플래그가 자동으로 true로 설정됩니다. 가능한 값: • true: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 합니다. • false: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해서는 안 됩니다. 데이터 유형: 부울 기본값: false
follow_up	다음 후속 작업의 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
group_list	케이스와 연결된 그룹 기록의 sys_ids 목록입니다. 데이터 형식: 배열(목록) 최대 길이: 4,000 테이블: 그룹 [sys_user_group]
영향도	고객에 미치는 영향 가능한 값: • 1: 높음 • 2: 보통 • 3: 낮음 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 3

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 가능한 값: • true: 고객이 시작한 문의입니다. • false: 고객이 문의를 시작하지 않았습니다. 데이터 유형: 부울 기본값: false
knowledge	특정 문제에 사용할 수 있는 지식베이스 문서가 있는지 표시하는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 있습니다. • false: 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 없습니다. 데이터 유형: 부울 기본값: false
위치	회사 위치를 설명하는 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 위치 [cmn_location]
made_sla	관련 서비스 수준 계약에 따라 케이스가 해결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • True: 케이스가 SLA에 따라 해결되었습니다. • false: SLA에 따라 케이스가 해결되지 않았습니다. 데이터 유형: 부울 기본값: true
notes_to_comments	코멘트에 해결 메모를 추가할지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 해결 메모가 추가되면 의견에도 추가됩니다. • false: 설명의 해결 메모가 필요하지 않음 데이터 유형: 부울
통보하다	접촉 창구/소비자에게 알리는 데 사용할 방법입니다. 가능한 값:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 • 2: 이메일 보내기 • 3: 전화 데이터 유형: 숫자(정수) 기본값: 1
번호	케이스 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
opened_at	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
opened_by	케이스를 처음 연 사람의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 사용자 [sys_user]
순서	특정 사용 사례에 따라 사용이 달라지는 일부 순서/시퀀싱을 정의합니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
상위	이 케이스(하위)가 연결된 상위 케이스의 Sys_id. 작업〔task〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
파트너	케이스와 연결된 파트너의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 계정 [customer_account]
partner_contact	케이스와 연결된 파트너 접촉 창구의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 연락처 [customer_contact]
우선순위	케이스의 우선순위입니다. 가능한 값: • 1: 중요 • 2: 높음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	• 3: 보통 • 4: 낮음 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 4
사전	문의가 사전에 모니터링되고 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 사전 예방적으로 모니터링됩니다. • false: 모니터링되지 않습니다. 데이터 유형: 부울 기본값: false
문제	고객에게 발생한 문제의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 문제 [problem]
제품	케이스와 연결된 자산의 제품 모델 Sys_id입니다. 제품 모델 〔cmdb_model〕 테이블에 있습니다. 모델은 자산의 특정 버전 또는 구성입니다(예: Apple Mac Book Pro). 데이터 유형: 문자열
reassignment_count	케이스를 진행해야 하는 사람에게 케이스가 재할당된 횟수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 0
rejection_goto	케이스가 거부될 경우 실행할 작업의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 작업 [task]
req_limit_amount	고객이 요청한 신용 한도입니다. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20
resolution_code	케이스의 해결 상태(예: "해결됨 - 제공된 지원/지침에 따라 수정됨")입니다. 데이터 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
resolved_at	케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열
resolved_by	케이스를 해결한 사람의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 사용자 [sys_user]
route_reason	케이스가 다른 담당자에게 라우팅된 이유입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
service_definition	이 계정과 연결된 서비스 정의의 Sys_id입니다. 서비스 정의 〔sn_bom_service_definition〕 테이블에 있습니다. 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. 데이터 유형: 문자열 테이블: 서비스 오퍼링[service_offering]
short_description	케이스에 대한 간결한 설명입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 160
기술	케이스를 완료하는 데 필요한 Sys_ids 기술입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 4,000 테이블: 기술 [cmn_skill]
sla_due	관련 서비스 수준 계약에 따라 케이스를 종결해야 하는 날짜/시간입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sn_app_cs_social_social_profile	케이스와 연결된 소셜 미디어 프로파일의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 소셜 프로필 [sn_app_cs_social_social_profile]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	고객의 신용 카드 계좌 Sys_id입니다. 판매된 제품 〔sn_install_base_sold_product〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
스테이지	완료 종결, 거부로 종결, 문서 검사, 권한 부여 등과 같은 케이스의 스테이지입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
start_date	신용 카드의 시작 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
상태	케이스의 현재 상태입니다. 가능한 값: • 1: 신규 • 2: 열기 • 3: 대기 중 정보 • 4: 해결됨 • 5: 종결됨 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 1
하위 범주	케이스 하위 범주입니다. 가능한 값: 0: 질문 데이터 유형: 숫자(정수) 기본값: 0
support_manager	케이스에 할당된 CSM 관리자의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 사용자 [sys_user]
sync_driver	드라이버 동기화가 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 드라이버가 동기화됨 • false: 드라이버가 동기화되지 않았습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 80
sys_created_by	케이스를 처음 연 사람입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_created_on	케이스가 처음 만들어진 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
sys_domain	케이스와 연결된 도메인입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 32 기본값: global
sys_domain_path	도메인 경로입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255 기본값:/
sys_id	케이스의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 32
sys_mod_count	케이스가 처음 생성된 이후의 업데이트 수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
sys_updated_by	케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_updated_on	케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 작업에 범용 요청이 연결되어 있으면 이는 UR 번호입니다. 그렇지 않으면 현재 작업 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
time_worked	케이스에 대해 작업한 총 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(타이머) 최대 길이: 40
universal_request	이 문의가 속한 범용 작업의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 작업 [task]
upon_approval	케이스가 승인될 경우 수행할 작업입니다. 가능한 값: • do_nothing • 진행 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40 기본값: proceed
upon_reject	케이스가 거부되는 경우 수행할 작업입니다. 가능한 값: • cancel • goto 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40 기본값: 취소
긴급도	케이스의 긴급도입니다. 가능한 값: • 1: 높음 • 2: 보통 • 3: 낮음 데이터 유형: 숫자(정수)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 기본값: 3
user_input	추가 사용자 입력입니다. 데이터 유형: 문자열(사용자 입력) 최대 길이: 4,000
변수	케이스와 연결된 변수의 이름-값 쌍입니다. 데이터 유형: 문자열(변수) 최대 길이: 40
watch_list	추가 코멘트가 추가되거나 케이스의 상태가 해결됨 또는 종결됨으로 변경될 경우 이 케이스에 대한 알림을 받는 sys_ids 사용자의 목록입니다. 사용자 〔sys_user〕 테이블에 있습니다. 데이터 형식: 배열(목록) 최대 길이: 4,000
wf_activity	케이스와 연결된 워크플로우 활동 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 워크플로우 활동 [wf_activity]
work_end	케이스에서 작업이 종료된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
work_notes	케이스를 해결하는 방법 또는 케이스 해결을 위해 수행한 단계에 대한 정보입니다. 데이터 유형: 문자열(저널 입력) 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. 데이터 형식: 배열(목록) 최대 길이: 4,000
work_start	케이스에서 작업이 시작된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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]**

요소	설명
계정	문서와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 〔customer_account〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
활성	문서가 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 문서가 활성 상태입니다. • false: 문서가 비활성 상태입니다. 데이터 유형: 부울 기본값: true
케이스	문서와 연결된 케이스의 Sys_id입니다. 케이스 〔sn_customerservice_case〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
범주	주소 증명 또는 소득 증명과 같은 문서와 연결된 범주의 Sys_id입니다. 범주 〔sn_bom_document_category〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
고객	이 문서와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 소비자 〔csm_consumer〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
customer_document	고객/계정 ID에 대해 저장된 문서의 Sys_id입니다. 고객 문서 〔sn_bom_document_customer_document〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
deferred_to	문서 제출을 연기할 수 있을 때까지의 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열 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. 데이터 유형: 문자열
doc_type	문서 유형의 Sys_id입니다. 예를 들어 문서 범주가 주소 증명 *doc_type* 인 경우 공과금 청구서 또는 운전 면허증이 될 수 있습니다. 유형 〔sn_bom_document_type〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
필수	관련 문서가 대출 요청을 제출하는 데 필수인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 필수 • false: 선택 사항 데이터 유형: 부울
이름	급여명세서나 여권 같은 문서의 이름입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 120
상태	문서의 현재 상태입니다. 가능한 값: • 취소됨 • 연기 요청됨 • 연기 승인됨 • 연기 거부됨 • 예외 요청됨 • 예외 승인됨 • 제출되지 않음 • 예외 거부됨 • 제출됨 • 검증됨 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 20
sys_class_name	케이스 기록이 포함된 테이블입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 80
sys_created_by	케이스를 처음 연 사람입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_created_on	케이스가 처음 만들어진 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
sys_domain	케이스와 연결된 도메인입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 32 기본값: global
sys_id	케이스의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 32
sys_mod_count	케이스가 처음 생성된 이후의 업데이트 수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
sys_updated_by	케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_updated_on	케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40

대출 서비스 케이스 **[sn_bom_loan_service]**

요소	설명
계정	케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 계정 [customer_account]
account_number	고객의 계정 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
활성	케이스가 열려 있고 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 케이스가 활성 상태입니다. • false: 케이스가 종결됨

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 기본값: true
active_account_escalation	케이스와 연결된 활성 계정 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 에스컬레이션 [sn_customerservice_escalation]
active_escalation	케이스와 연결된 활성 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 에스컬레이션 [sn_customerservice_escalation]
activity_due	관련 케이스가 완료될 것으로 예상되는 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
additional_assignee_list	계정에 할당된 추가 사용자(기본 담당자 제외)의 sys_ids 목록입니다. 데이터 유형: 배열 최대 길이: 4,000 테이블: 사용자 [sys_user]
amount_paid	대출에 대해 지불한 총 금액입니다. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20
승인	필요한 승인 유형을 설명하는 문자열입니다. 가능한 값: • 승인됨 • 취소됨 • 중복 • 요청되지 않음 • 필요하지 않음 • 거부됨 • requested 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40 기본값: 요청되지 않음

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
approval_history	케이스와 연결된 모든 승인의 목록입니다. 데이터 유형: 문자열(저널) 최대 길이: 4,000
approval_set	연결된 작업이 승인된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
asset	케이스와 연결된 자산 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 자산 [alm_asset]
assigned_on	매개변수에서 *`assigned_to`* 식별된 사람에게 케이스가 할당된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
assigned_to	케이스에 할당된 사람의 Sys_id입니다. 테이블: 사용자 [sys_user] 데이터 유형: 문자열
assignment_group	케이스에 할당된 고객 서비스 에이전트 그룹의 Sys_id입니다. 그룹 〔sys_user_group〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
auto_close	케이스가 자동으로 종결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 케이스가 자동으로 종결되었습니다. • false: 케이스가 자동으로 종결되지 않았습니다. 데이터 유형: 부울 기본값: false
bankruptcy_date	관련 고객이 파산을 선언한 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
business_duration	케이스를 완료하는 데 걸린 달력 작업 시간, 작업일 및 작업 주간의 길이입니다. 데이터 형식: 문자열(기간)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
business_service	케이스와 연결된 서비스 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 서비스 [cmdb_ci_service]
calendar_duration	케이스를 완료하는 데 걸린 시간, 일, 주 단위의 길이입니다. 데이터 형식: 문자열(기간) 최대 길이: 40
케이스	케이스에 대한 짧은 설명과 케이스 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 300
case_report	관련 케이스 보고서의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 케이스 보고서 [sn_customerservice_case_report]
범주	케이스 범주입니다. 가능한 값: • 0: 질문 • 1: 문제 • 2: 특징 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 1
원인	문제의 원인에 대한 상세 정보입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 4,000
caused_by	케이스를 만들게 한 변경 요청의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 변경 요청 [change_request]
변경	케이스를 만들게 한 변경 요청의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 변경 요청 [change_request]

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
check_number	대출 상환에 사용된 고객 수표 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
closed_at	케이스가 종결된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
closed_by	케이스를 종결한 사용자의 Sys_id입니다. 사용자 〔sys_user〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
close_notes	케이스가 종결될 때 작성된 메모입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 4,000
cmdb_ci	케이스와 연결된 구성 항목의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 구성 항목 [cmdb_ci]
설명	케이스에 대한 추가 코멘트입니다. 데이터 유형: 문자열(저널 입력) 최대 길이: 4,000
comments_and_work_notes	케이스에 대해 입력된 코멘트 및 작업 메모입니다. 데이터 유형: 문자열(저널 목록) 최대 길이: 4,000
회사	케이스와 연결된 회사의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 회사 [core_company]
소비자	B2C(business-to-consumer) 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 소비자 〔csm_consumer〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
연락처	B2B(business-to-business) 기반 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	테이블: 연락처 [customer_contact]
contact_local_time	연락처 현지 시간입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 70
contact_time_zone	케이스와 연결된 연락처의 시간대입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
contact_type	케이스가 처음 보고된 방법입니다. 가능한 값: • 채팅 • 이메일 • 전화 • 사회적인 • 웹 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
계약	케이스와 연결된 계약의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 계약 [ast_contract]
corrective_action	지불 또는 구제 패키지와 같이 현재 대출 위반을 정정하기 위해 고객이 수행하고 있는 작업입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
correlation_display	상관 관계 ID의 표시 값입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 100
correlation_id	외부 시스템에서 가져온 콘텐츠의 고유 식별자입니다. 통합의 일부로 콘텐츠에 대한 지속적인 업데이트를 추적하는 데 사용됩니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 100
credit_service	연결된 신용 서비스 케이스의 Sys_id입니다. 신용 서비스 케이스 〔sn_bom_credit_asmt_loan_service〕 테이블에 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 최대 길이: 40
debit_account	연결된 저축 예금 계좌의 Sys_id입니다. 입금 계좌 〔sn_bom_deposit_account〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
debit_general_ledger_account	지불 방식이 현금 또는 수표인 경우 자금이 보관되는 총계원장 계정입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
deferment_option	상환 중지, 이자만 지급, 더 작은 상환과 같은 지불 연기 옵션. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
deferment_period	선택한 연기 옵션의 기간(예: 30일, 60일, 90일 등)입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
deferment_reason	연기가 시행되는 이유(예: 재정적 어려움, 고용 변화, 건강 상태 등). 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
delivery_plan	이 케이스에 대한 상위 실행 계획의 Sys_id입니다. 실행 계획 〔sc_cat_item_delivery_plan〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
delivery_task	실행 계획 작업의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 실행 계획 작업 [sc_cat_item_delivery_task]
설명	케이스와 연관된 문제에 대한 자세한 설명입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 4,000
due_date	케이스를 종결할 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
end_date	대출 또는 연기 기간과 같은 관련 활동의 종료 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
권리	케이스와 연결된 권리 기록의 Sys_id입니다. 권리는 고객이 받는 지원 유형 및 지원되는 커뮤니케이션 채널을 정의합니다. 권리는 제품, 자산, 계정 또는 계약과 연결할 수 있습니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 권리 [service_entitlement]
에스컬레이션	현재 에스컬레이션 수준입니다. 가능한 값: • 0: 일반 • 1: 보통 • 2: 높음 • 3: 지연 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 0
expected_start	케이스에 대한 작업이 시작되도록 예약된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
fee_amount	연결된 계정에 적용된 수수료 금액입니다. 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
fee_treatment	면제 또는 징수와 같이 식별 *`fee_amount`*된 수수료의 처리. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
fee_write_off_amount	이 계정에 대해 상각된 수수료 금액입니다. 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
first_response_time	케이스에 대해 첫 번째 작업이 수행된 날짜 및 시간입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
follow_the_sun	전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 하는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 고객이 우선순위 1 - 중요 또는 우선순위 2 - 높음 케이스에 추가 코멘트를 입력하거나 케이스가 에스컬레이션된 경우 플래그가 자동으로 true로 설정됩니다. 가능한 값: • true: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 합니다. • false: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해서는 안 됩니다. 데이터 유형: 부울 기본값: false
follow_up	다음 후속 작업의 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
fund_source	이 대출 자금의 출처입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
group_list	케이스와 연결된 그룹 기록의 sys_ids 목록입니다. 데이터 형식: 배열(목록) 최대 길이: 4,000 테이블: 그룹 [sys_user_group]
영향도	고객에 미치는 영향 가능한 값: • 1: 높음 • 2: 보통 • 3: 낮음 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 3
initiated_as_request	이 문의가 고객의 요청으로 시작되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 고객이 시작한 문의입니다. • false: 고객이 문의를 시작하지 않았습니다. 데이터 유형: 부울 기본값: false
interest_outstanding	이 대출에 대해 아직 지불하지 않은 이자 금액입니다. 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
interest_write_off_amount	이 대출에 대해 상각된 이자 금액 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
judgement_date	이 대출에 대한 법적 판결이 내려진 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
knowledge	특정 문제에 사용할 수 있는 지식베이스 문서가 있는지 표시하는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 있습니다. • false: 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 없습니다. 데이터 유형: 부울 기본값: false
last_repayment_amount	이 대출에 대해 마지막으로 지불한 금액입니다. 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
last_repayment_date	이 대출에 대해 가장 최근에 지불된 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
loan_amount	고객이 탕감을 찾고 있는 대출 금액입니다. 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
loan_forgiveness_reason	대출이 탕감되는 이유(예: 재정적 어려움, 고용 변경, 건강 상태 등).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 최대 길이: 40
loan_transaction	이 대출과 관련된 대출 탕감 트랜잭션의 Sys_id입니다. 트랜잭션〔sn_bom_loan_transaction〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
위치	회사 위치를 설명하는 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 위치 [cmn_location]
made_sla	관련 서비스 수준 계약에 따라 케이스가 해결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • True: 케이스가 SLA에 따라 해결되었습니다. • false: SLA에 따라 케이스가 해결되지 않았습니다. 데이터 유형: 부울 기본값: true
mode_of_payment	현금, 수표, 직불, 고객 자신의 은행 계좌 또는 다른 은행이 보유한 직불 계좌 등 가장 최근 결제에 사용되는 방법입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
notes_to_comments	코멘트에 해결 메모를 추가할지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 해결 메모가 추가되면 의견에도 추가됩니다. • false: 설명의 해결 메모가 필요하지 않음 데이터 유형: 부울
통보하다	접촉 창구/소비자에게 알리는 데 사용할 방법입니다. 가능한 값: • 1: 알리지 않음 • 2: 이메일 보내기 • 3: 전화 데이터 유형: 숫자(정수) 기본값: 1

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
번호	케이스 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
opened_at	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
opened_by	케이스를 처음 연 사람의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 사용자 [sys_user]
순서	특정 사용 사례에 따라 사용이 달라지는 일부 순서/시퀀싱을 정의합니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
other_charges	대출에 적용되는 기타 비용 금액입니다. 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
other_charges_write_off_amount	이 대출에 대해 상각된 기타 비용의 금액입니다. 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
outstanding_fee	이 대출에 부과된 미결제 수수료 금액입니다. 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
상위	이 케이스(하위)가 연결된 상위 케이스의 Sys_id. 작업〔task〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
파트너	케이스와 연결된 파트너의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 계정 [customer_account]
partner_contact	케이스와 연결된 파트너 접촉 창구의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	테이블: 연락처 [customer_contact]
payment_details	이 대출과 관련된 지불 상세 정보 Sys_id입니다. 트랜잭션 [sn_bom_loan_transaction] 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
payment_status	현재 기한이 도래하는 지불 상태(예: 유료 또는 미지급)입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
prepayment_amount	이 대출에 대해 선불할 금액입니다. 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
principal_outstanding	현재 대출에 대해 미결제 된 총 원금입니다. 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
principal_write_off_amount	이 대출에 대해 상각된 총 원금 금액입니다. 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
우선순위	케이스의 우선순위입니다. 가능한 값: • 1: 중요 • 2: 높음 • 3: 보통 • 4: 낮음 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 4
사전	문의가 사전에 모니터링되고 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 사전 예방적으로 모니터링됩니다. • false: 모니터링되지 않습니다. 데이터 유형: 부울

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: false
문제	고객에게 발생한 문제의 Sys_id입니다. 문제 〔problem〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
제품	케이스와 연결된 자산의 제품 모델 Sys_id입니다. 제품 모델 〔cmdb_model〕 테이블에 있습니다. 모델은 자산의 특정 버전 또는 구성입니다(예: Apple Mac Book Pro). 데이터 유형: 문자열
reassignment_count	케이스를 진행해야 하는 사람에게 케이스가 재할당된 횟수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 0
rejection_goto	케이스가 거부될 경우 실행할 작업의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 작업 [task]
remainder_loan_treatment	할부 변경, 대출 기간 변경 또는 변경 없음과 같이 선불 금액이 적용된 후 미결제 대출 잔액을 처리하는 방법. 데이터 유형: 문자열
발언	계정 활동을 기반으로 한 고객 비고입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 2,000
remedial_service	이 대출에 대한 교정 서비스에 사용되는 회사의 Sys_id입니다. 서비스 〔cmdb_ci_service〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
repayment_amount	대출에 대해 상환된 총 금액입니다. 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
repayment_amount_due	총 미결제 대출 금액입니다. 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
repayment_due_date	다음 지불 기한입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
report_to_credit_bureau	대출 상태를 신용 조사 기관에 보고해야 하는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 보고해야 합니다. • false: 보고할 필요가 없습니다. 데이터 유형: 부울
resolution_code	케이스의 해결 상태(예: "해결됨 - 제공된 지원/지침에 따라 수정됨")입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
resolved_at	케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열
resolved_by	케이스를 해결한 사람의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 사용자 [sys_user]
route_reason	케이스가 다른 담당자에게 라우팅된 이유입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
routing_number	대출 상환에 사용되는 수표의 라우팅 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
service_definition	이 계정과 연결된 서비스 정의의 Sys_id입니다. 서비스 정의〔sn_bom_service_definition〕 테이블에 있습니다. 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. 데이터 유형: 문자열 테이블: 서비스 오퍼링[service_offering]
short_description	케이스에 대한 간결한 설명입니다. 데이터 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 160
기술	케이스를 완료하는 데 필요한 Sys_ids 기술입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 4,000 테이블: 기술 [cmn_skill]
sla_due	관련 서비스 수준 계약에 따라 케이스를 종결해야 하는 날짜/시간입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sn_app_cs_social_social_profile	케이스와 연결된 소셜 미디어 프로파일의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 소셜 프로필 [sn_app_cs_social_social_profile]
sold_product	고객 대출 계좌의 Sys_id입니다. 판매된 제품 〔sn_install_base_sold_product〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
스테이지	완료 종결, 거부 종결, 문서 검사, 인증 등과 같은 문의 스테이지입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
start_date	개인 대출의 시작 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
상태	케이스의 현재 상태입니다. 가능한 값: • 1: 신규 • 2: 열기 • 3: 대기 중 정보 • 4: 해결됨 • 5: 종결됨 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 1

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
하위 범주	케이스 하위 범주입니다. 가능한 값: 0: 질문 데이터 유형: 숫자(정수) 기본값: 0
support_manager	케이스에 할당된 CSM 관리자의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 사용자 [sys_user]
sync_driver	드라이버 동기화가 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 드라이버가 동기화됨 • false: 드라이버가 동기화되지 않았습니다. 데이터 유형: 부울
sys_class_name	케이스 기록이 포함된 테이블입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 80
sys_created_by	케이스를 처음 연 사람입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_created_on	케이스가 처음 만들어진 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
sys_domain	케이스와 연결된 도메인입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 32 기본값: global
sys_domain_path	도메인 경로입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255 기본값:/

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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_id	케이스의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 32
sys_mod_count	케이스가 처음 생성된 이후의 업데이트 수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
sys_updated_by	케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_updated_on	케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
task_effective_number	식별 번호. 작업에 범용 요청이 연결되어 있으면 이는 UR 번호입니다. 그렇지 않으면 현재 작업 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
time_worked	케이스에 대해 작업한 총 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(타이머) 최대 길이: 40
total_outstanding_amount	원금, 이자, 수수료 또는 대출 회비를 포함한 총 대출 금액입니다. 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
total_write_off_amount	이 대출에 대해 상각된 총 금액입니다. 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
universal_request	이 문의가 속한 범용 작업의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 작업 [task]
upon_approval	케이스가 승인될 경우 수행할 작업입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: • do_nothing • 진행 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40 기본값: proceed
upon_reject	케이스가 거부되는 경우 수행할 작업입니다. 가능한 값: • cancel • goto 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40 기본값: 취소
긴급도	케이스의 긴급도입니다. 가능한 값: • 1: 높음 • 2: 보통 • 3: 낮음 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 3
user_input	추가 사용자 입력입니다. 데이터 유형: 문자열(사용자 입력) 최대 길이: 4,000
변수	케이스와 연결된 변수의 이름-값 쌍입니다. 데이터 유형: 문자열(변수) 최대 길이: 40
watch_list	추가 코멘트가 추가되거나 케이스의 상태가 해결됨 또는 종결됨으로 변경될 경우 이 케이스에 대한 알림을 받는 sys_ids 사용자의 목록입니다. 사용자 〔sys_user〕 테이블에 있습니다. 데이터 형식: 배열(목록)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
wf_activity	케이스와 연결된 워크플로우 활동 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 워크플로우 활동 [wf_activity]
work_end	케이스에서 작업이 종료된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
work_notes	케이스를 해결하는 방법 또는 케이스 해결을 위해 수행한 단계에 대한 정보입니다. 데이터 유형: 문자열(저널 입력) 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. 데이터 형식: 배열(목록) 최대 길이: 4,000
work_start	케이스에서 작업이 시작된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
write_off_option	전체 상각 또는 부분 상각과 같은 대출 상각 유형입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40

Mortgage [sn_bom_mortgage] 테이블

매개변수	설명
계정	케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 〔customer_account〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
account_number	고객의 계정 번호입니다. 기본적으로 이 값은 기록의 표시 값입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
accrued_interest	모기지를 보고 있는 날짜 현재 모기지의 누적 이자 금액입니다. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20
활성	계정이 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 계정이 현재 활성 상태입니다. • false: 계정이 비활성 상태입니다. 데이터 유형: 부울 기본값: true
금액	승인된 모기지 금액. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20
application_id	모기지를 신청할 때 제출한 신청서의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
4월	모기지의 연간 백분율 이자율입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
잔액	모기지에 대한 미결제 잔액. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20
base_currency	신용 카드에 사용되는 기본 통화 Sys_id입니다. 통화 〔fx_currency〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
closure_date	모기지 계좌가 종결된 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
소비자	모기지와 연결된 기본 소비자 기록의 Sys_id입니다. 소비자 〔csm_consumer〕 테이블에 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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(참조)
공동 서명자	모기지와 연결된 공동 서명자 소비자 기록의 Sys_id입니다. 소비자 〔csm_consumer〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
credit_facility_id	모기지에 연결된 시설의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
customer_class	프리미어, 스탠다드 또는 VIP와 같은 자유로운 형식의 고객 분류입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
days_past_due	현재 모기지 상환금이 연체된 일수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
delinquency_status	계정이 현재 연체 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • 예 • 아니요 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
disbursed_amount	연결된 고객이 빌린 총 금액입니다. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20
document_id	외부 문서 관리 시스템에서 이 모기지와 연결된 문서의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
end_date	모기지 종료 날짜 또는 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
external_id	이 모기지 계정을 외부 시스템의 기록(예: 모기지 보험 ID)과 상호 참조하는 데 사용되는 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
federal_backed_load	관련 모기지가 연방 정부의 지원을 받는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • 예: 연방 지원 • 아니요: 연방 정부의 지원을 받지 않습니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
grace_period_for_repayment	고객이 기한 이후 페널티 없이 지불을 보내야 하는 일수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
보증인	모기지를 보증하는 사람의 Sys_id. 소비자〔csm_consumer〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
interest_rate	모기지의 현재 이자율입니다. 데이터 형식: 숫자(부동 소수점) 최대 길이: 40
interest_type	모기지와 관련된 이자 유형(예: 고정 또는 변동)입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
is_lending_insured	계정이 보험에 가입되어 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 계좌가 보험에 가입되어 있습니다. • false: 계좌에 보험이 없습니다. 데이터 유형: 부울
last_payment_amount	고객이 가장 최근에 지불한 금액입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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) 최대 길이: 20
last_payment_date	고객이 가장 최근에 결제한 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
last_reviewed_on	모기지를 마지막으로 검토한 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
loan_classification	표준, 표준 미달, 의심스러움 또는 손실 자산과 같은 모기지 분류. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
maturity_date	모기지 만기가 도래하는 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
moratorium_end_date	부과된 모라토리엄(지불 중단)의 종료 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
moratorium_period	고객이 6개월, 1년, 2년 등과 같이 모기지 상환이 중단되는 기간입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
moratorium_start_date	고객이 모기지 상환을 일시 중단한 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
이름	모기지를 책임지는 기본 담당자의 전체 이름입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
next_review_on	모기지를 검토할 날짜입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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(날짜) 최대 길이: 40
no_of_installments	모기지에 대한 지불 수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
no_of_installment_deferrals_made	고객이 모기지 상환을 연기한 횟수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
번호	케이스 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
open_date	모기지 계좌가 처음 개설된 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
parent_sold_product	이 엔터티와 연결된 상위 제품의 Sys_id입니다. 판매된 제품〔sn_install_base_sold_product〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
pending_installments	모기지론에 남아 있는 지불액 수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
prepayment_allowed	모기지가 선불을 허용하는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • 예: 선불 허용 • 아니요: 선불 불가 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
principal_balance	나머지 모기지 원금의 금액입니다. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
제품	모기지의 제품 모델 Sys_id입니다. 제품 모델〔cmdb_model〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
목적	운전 자본 또는 장비 구매와 같이 고객이 모기지 자금을 사용하는 방법입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
request_channel	고객이 신용 한도 요청을 하는 데 사용한 통신 채널의 유형(디지털 또는 은행 지원)입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
risk_rating	신용 카드 계좌와 관련된 위험입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
rollover_mode	자동 연장 또는 수동 연장 등 고객이 모기지를 연장할 수 있는 방법입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
rollover_possible	모기지에 대한 만기 금액을 향후에 이월할 수 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • 예: 이월 가능 • 아니요: 롤오버할 수 없음 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
secondary_consumer	보조 고객 계정의 Sys_id입니다. 소비자〔csm_consumer〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
sourced_channel	브로커 또는 고객 추천과 같은 고객 비즈니스의 소스입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
start_date	모기지론의 시작 날짜입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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(날짜) 최대 길이: 40
statement_frequency	고객에게 전송되는 명세서의 빈도입니다(예: 매월, 분기별, 반기별 또는 매년). 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
statement_mode	명세서가 고객에게 전달되는 방법(예: 실제 또는 온라인)입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
상태	발행됨, 활성, 차단됨, 종결됨, 취소됨 등과 같은 계정의 현재 상태입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_class_name	케이스 기록이 포함된 테이블입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 80
sys_created_by	이 기록을 생성한 엔터티의 이름입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_created_on	기록이 원래 생성된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
sys_domain	기록과 연결된 도메인의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 32 기본값: global
sys_id	신용 카드 기록의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열
sys_mod_count	기록이 업데이트된 횟수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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_updated_by	이 기록을 마지막으로 업데이트한 엔터티의 이름입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_updated_on	기록이 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
학기	모기지와 관련된 기간 수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40

지불 문의 케이스 **[sn_bom_payment_inquiry]**

요소	설명
계정	케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 〔customer_account〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
활성	케이스가 열려 있고 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 케이스가 활성 상태입니다. • false: 케이스가 종결됨 데이터 유형: 부울 기본값: true
active_account_escalation	케이스와 연결된 활성 계정 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 에스컬레이션 [sn_customerservice_escalation]
active_escalation	케이스와 연결된 활성 에스컬레이션 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 에스컬레이션 [sn_customerservice_escalation]
activity_due	관련 케이스가 완료될 것으로 예상되는 날짜입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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(날짜) 최대 길이: 40
additional_assignee_list	계정에 할당된 추가 사용자(기본 담당자 제외)의 sys_ids 목록입니다. 데이터 유형: 배열 최대 길이: 4,000 테이블: 사용자 [sys_user]
승인	필요한 승인 유형을 설명하는 문자열입니다. 가능한 값: • 승인됨 • 취소됨 • 중복 • 요청되지 않음 • 필요하지 않음 • 거부됨 • requested 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40 기본값: 요청되지 않음
approval_history	케이스와 연결된 모든 승인의 목록입니다. 데이터 유형: 문자열(저널) 최대 길이: 4,000
approval_set	연결된 작업이 승인된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
asset	케이스와 연결된 자산 기록의 Sys_id입니다. 자산 〔alm_asset〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
assigned_on	매개변수에서 *assigned_to* 식별된 사람에게 케이스가 할당된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 테이블: 사용자 [sys_user] 데이터 유형: 문자열
assignment_group	케이스에 할당된 고객 서비스 에이전트 그룹의 Sys_id입니다. 그룹〔sys_user_group〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
auto_close	케이스가 자동으로 종결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 케이스가 자동으로 종결되었습니다. • false: 케이스가 자동으로 종결되지 않았습니다. 데이터 유형: 부울 기본값: false
business_duration	케이스를 완료하는 데 걸린 달력 작업 시간, 작업일 및 작업 주간의 길이입니다. 데이터 형식: 문자열(기간) 최대 길이: 40
business_service	케이스와 연결된 서비스 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 서비스 [cmdb_ci_service]
calendar_duration	케이스를 완료하는 데 걸린 시간, 일, 주 단위의 길이입니다. 데이터 형식: 문자열(기간) 최대 길이: 40
케이스	케이스에 대한 짧은 설명과 케이스 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 300
case_report	관련 케이스 보고서의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 케이스 보고서 [sn_customerservice_case_report]
범주	케이스 범주입니다. 가능한 값:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 • 1: 문제 • 2: 특징 데이터 유형: 숫자(정수) 기본값: 1
원인	문제의 원인에 대한 상세 정보입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 4,000
caused_by	케이스를 만들게 한 변경 요청의 Sys_id입니다. 변경 요청〔change_request〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
변경	케이스를 만들게 한 변경 요청의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 변경 요청 [change_request]
closed_at	케이스가 종결된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
closed_by	케이스를 종결한 사용자의 Sys_id입니다. 사용자〔sys_user〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
close_notes	케이스가 종결될 때 작성된 메모입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 4,000
cmdb_ci	케이스와 연결된 구성 항목의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 구성 항목 [cmdb_ci]
설명	케이스에 대한 추가 코멘트입니다. 데이터 유형: 문자열(저널 입력) 최대 길이: 4,000
comments_and_work_notes	케이스에 대해 입력된 코멘트 및 작업 메모입니다. 데이터 유형: 문자열(저널 목록)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 데이터 유형: 문자열 테이블: 회사 [core_company]
소비자	B2C(business-to-consumer) 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 소비자 〔csm_consumer〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
연락처	B2B(business-to-business) 기반 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 연락처 〔customer_contact〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
contact_local_time	연락처 현지 시간입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 70
contact_time_zone	케이스와 연결된 연락처의 시간대입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
contact_type	케이스가 처음 보고된 방법입니다. 가능한 값: • 채팅 • 이메일 • 전화 • 사회적인 • 웹 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
계약	케이스와 연결된 계약의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 계약 [ast_contract]
correct_account	지불이 송금되었을 계좌 번호입니다. 데이터 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 250
correct_beneficiary	지불을 받았어야 하는 수혜자의 수정된 이름입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 250
correct_routing	지불을 적용할 계정의 수정된 라우팅 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 250
correlation_display	상관 관계 ID의 표시 값입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 100
correlation_id	외부 시스템에서 가져온 콘텐츠의 고유 식별자입니다. 통합의 일부로 콘텐츠에 대한 지속적인 업데이트를 추적하는 데 사용됩니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 100
customer_reason	고객이 잘못된 계좌 번호, 잘못된 정렬 코드, 잘못된 금액, 취소되지 않은 반복 지불 등과 같은 지불 문의를 하는 이유입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
delivery_plan	이 케이스에 대한 상위 실행 계획의 Sys_id입니다. 실행 계획 〔sc_cat_item_delivery_plan〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
delivery_task	실행 계획 작업의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 실행 계획 작업 [sc_cat_item_delivery_task]
설명	케이스와 연관된 문제에 대한 자세한 설명입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 4,000
due_date	케이스를 종결할 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
권리	케이스와 연결된 권리 기록의 Sys_id입니다. 권리는 고객이 받는 지원 유형 및 지원되는 커뮤니케이션 채널을 정의합니다. 권리는 제품, 자산, 계정 또는 계약과 연결할 수 있습니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 권리 [service_entitlement]
error_type	발생한 오류의 유형(예: 고객 오류 또는 은행 오류)입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
에스컬레이션	현재 에스컬레이션 수준입니다. 가능한 값: • 0: 일반 • 1: 보통 • 2: 높음 • 3: 지연 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 0
expected_start	케이스에 대한 작업이 시작되도록 예약된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
external_id	이 지불 문의를 외부 시스템의 기록과 상호 참조하는 데 사용되는 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
first_response_time	케이스에 대해 첫 번째 작업이 수행된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
follow_the_sun	전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 하는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 고객이 우선순위 1 - 중요 또는 우선순위 2 - 높음 케이스에 추가 코멘트를 입력하거나 케이스가 에스컬레이션된 경우 플래그가 자동으로 true로 설정됩니다. 가능한 값:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해야 합니다. • false: 전역 후속 조치를 위해 케이스를 전달해서는 안 됩니다. 데이터 유형: 부울 기본값: false
follow_up	다음 후속 작업의 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
group_list	케이스와 연결된 그룹 기록의 sys_ids 목록입니다. 데이터 형식: 배열(목록) 최대 길이: 4,000 테이블: 그룹 [sys_user_group]
영향도	고객에 미치는 영향 가능한 값: • 1: 높음 • 2: 보통 • 3: 낮음 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 3
initiated_as_request	이 문의가 고객의 요청으로 시작되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 고객이 시작한 문의입니다. • false: 고객이 문의를 시작하지 않았습니다. 데이터 유형: 부울 기본값: false
is_attempted_recovery	고객이 자금이 잘못 입금된 수혜자에게 연락하여 유용된 자금을 반환받으려고 했는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 복구 시도 • false: 복구 시도가 아님

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
is_international	이 조회가 국제 결제 거래에 대해 이루어졌는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 국제 계좌 • false: 국내 계좌 데이터 유형: 부울
is_recurring	이 문의가 반복 지불에 대한 것인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 정기 결제 • false: 수동 결제 데이터 유형: 부울
is_valid_claim	유효한 문의 클레임인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 유효한 클레임 • false: 잘못된 클레임 데이터 유형: 부울
knowledge	특정 문제에 사용할 수 있는 지식베이스 문서가 있는지 표시하는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 있습니다. • false: 이 문제에 대한 지식베이스 문서를 사용할 수 없습니다. 데이터 유형: 부울 기본값: false
위치	회사 위치를 설명하는 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 위치 [cmn_location]
made_sla	관련 서비스 수준 계약에 따라 케이스가 해결되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값:

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 케이스가 SLA에 따라 해결되었습니다. • false: SLA에 따라 케이스가 해결되지 않았습니다. 데이터 유형: 부울 기본값: true
notes_to_comments	코멘트에 해결 메모를 추가할지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 해결 메모가 추가되면 의견에도 추가됩니다. • False: 의견에 해결 메모가 필요하지 않음 데이터 유형: 부울
통보하다	접촉 창구/소비자에게 알리는 데 사용할 방법입니다. 가능한 값: • 1: 알리지 않음 • 2: 이메일 보내기 • 3: 전화 데이터 유형: 숫자(정수) 기본값: 1
번호	케이스 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
opened_at	케이스가 열린 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
opened_by	케이스를 처음 연 사람의 Sys_id입니다. 사용자 〔sys_user〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
순서	특정 사용 사례에 따라 사용이 달라지는 일부 순서/시퀀싱을 정의합니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
other_reason	기타 이유 텍스트 상자에 입력한 정보입니다. 데이터 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
상위	이 케이스(하위)가 연결된 상위 케이스의 Sys_id. 작업 [task] 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
파트너	케이스와 연결된 파트너의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 계정 [customer_account]
partner_contact	케이스와 연결된 파트너 접촉 창구의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 연락처 [customer_contact]
payment_processor	관련 지불을 처리하는 데 사용되는 프로세서(예: BACS, CHAP, 전신 번호, SWIFT 등)입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
우선순위	케이스의 우선순위입니다. 가능한 값: • 1: 중요 • 2: 높음 • 3: 보통 • 4: 낮음 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 4
사전	문의가 사전에 모니터링되고 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 사전 예방적으로 모니터링됩니다. • false: 모니터링되지 않습니다. 데이터 유형: 부울 기본값: false
문제	고객에게 발생한 문제의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	테이블: 문제 [problem]
제품	케이스와 연결된 자산의 제품 모델 Sys_id입니다. 제품 모델 〔cmdb_model〕 테이블에 있습니다. 모델은 자산의 특정 버전 또는 구성입니다(예: Apple Mac Book Pro). 데이터 유형: 문자열
reassignment_count	케이스를 진행해야 하는 사람에게 케이스가 재할당된 횟수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 0
receiving_account	자금이 잘못 입금된 계정 기록의 Sys_id입니다. 계정 〔customer_account〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
receiving_contact	B2B(business-to-business) 기반 케이스에만 해당됩니다. 수신 계정과 연결된 연락처의 Sys_id입니다. 연락처 〔customer_contact〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
receiving_customer	B2C(business-to-consumer) 케이스에만 해당됩니다. 수신 계정과 연결된 사람의 Sys_id입니다. 소비자 〔csm_consumer〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
receiving_financial_account	자금이 잘못 송금된 금융 계좌의 Sys_id입니다. 재무 계좌 〔sn_bom_financial_account〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
receiving_transactions	자금이 잘못 송금된 금융 계좌의 sys_ids 트랜잭션 목록입니다. 금융 거래 〔sn_bom_transaction〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40,000
recipient_bank	자금을 잘못 수령한 은행의 Sys_id입니다. 금융 기관 〔sn_bom_financial_institution〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
recipient_type	내부(은행 고객) 또는 외부(은행 고객 아님)와 같이 자금을 잘못 받은 수신자 유형입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 작업의 Sys_id입니다. 작업〔task〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
remitter_bank	자금을 잘못 송금한 은행의 Sys_id입니다. 금융 기관〔sn_bom_financial_institution〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
resolution_code	케이스의 해결 상태(예: "해결됨 - 제공된 지원/지침에 따라 수정됨")입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
resolved_at	케이스가 해결된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
resolved_by	케이스를 해결한 사람의 Sys_id입니다. 사용자〔sys_user〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
route_reason	케이스가 다른 담당자에게 라우팅된 이유입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
sender_transactions	잘못 송금된 보낸 사람의 금융 계좌에서 전송된 sys_ids 트랜잭션 목록입니다. 금융 거래〔sn_bom_transaction〕 테이블에 있습니다. 데이터 형식: 문자열(목록) 최대 길이: 40,000
sent_to_account	자금이 잘못 송금된 계좌 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 250
sent_to_beneficiary	자금이 잘못 송금된 수혜자의 이름입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 250
sent_to_routing	자금이 잘못 송금된 은행의 라우팅 번호 또는 정렬 코드입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 250

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
service_definition	이 계정과 연결된 서비스 정의의 Sys_id입니다. 서비스 정의 〔sn_bom_service_definition〕 테이블에 있습니다. 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. 데이터 유형: 문자열 테이블: 서비스 오퍼링[service_offering]
short_description	케이스에 대한 간결한 설명입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 160
기술	케이스를 완료하는 데 필요한 Sys_ids 기술입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 4,000 테이블: 기술 [cmn_skill]
sla_due	관련 서비스 수준 계약에 따라 케이스를 종결해야 하는 날짜/시간입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sn_app_cs_social_social_profile	케이스와 연결된 소셜 미디어 프로파일의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 소셜 프로필 [sn_app_cs_social_social_profile]
sold_product	오류로 지불이 전송된 고객의 금융 계좌 Sys_id입니다. 판매된 제품 〔sn_install_base_sold_product〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
스테이지	완료 종결, 거부 종결, 문서 검사, 인증 등과 같은 문의 스테이지입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
상태	케이스의 현재 상태입니다. 가능한 값: • 1: 신규 • 2: 열기

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	• 3: 대기 중 정보 • 4: 해결됨 • 5: 종결됨 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 1
하위 범주	케이스 하위 범주입니다. 가능한 값: 0: 질문 데이터 유형: 숫자(정수) 기본값: 0
support_manager	케이스에 할당된 CSM 관리자의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 사용자 [sys_user]
sync_driver	드라이버 동기화가 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 드라이버가 동기화됨 • false: 드라이버가 동기화되지 않았습니다. 데이터 유형: 부울
sys_class_name	케이스 기록이 포함된 테이블입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 80
sys_created_by	케이스를 처음 연 사람입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_created_on	케이스가 처음 만들어진 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
sys_domain	케이스와 연결된 도메인입니다. 데이터 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 32 기본값: global
sys_domain_path	도메인 경로입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255 기본값:/
sys_id	케이스의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 32
sys_mod_count	케이스가 처음 생성된 이후의 업데이트 수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
sys_updated_by	케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_updated_on	케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
task_effective_number	식별 번호. 작업에 범용 요청이 연결되어 있으면 이는 UR 번호입니다. 그렇지 않으면 현재 작업 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
time_worked	케이스에 대해 작업한 총 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(타이머) 최대 길이: 40
total_amount	이 조회 케이스에 따라 오류로 발생한 지불의 총 통화 금액입니다. 데이터 유형: 문자열(통화) 최대 길이: 20
transaction_id	이 지불 문의에 대한 고유 트랜잭션 식별자입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 최대 길이: 150
universal_request	이 문의가 속한 범용 작업의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 작업 [task]
upon_approval	케이스가 승인될 경우 수행할 작업입니다. 가능한 값: • do_nothing • 진행 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40 기본값: proceed
upon_reject	케이스가 거부되는 경우 수행할 작업입니다. 가능한 값: • cancel • goto 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40 기본값: 취소
긴급도	케이스의 긴급도입니다. 가능한 값: • 1: 높음 • 2: 보통 • 3: 낮음 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40 기본값: 3
user_input	추가 사용자 입력입니다. 데이터 유형: 문자열(사용자 입력) 최대 길이: 4,000

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
변수	케이스와 연결된 변수의 이름-값 쌍입니다. 데이터 유형: 문자열(변수) 최대 길이: 40
watch_list	추가 코멘트가 추가되거나 케이스의 상태가 해결됨 또는 종결됨으로 변경될 경우 이 케이스에 대한 알림을 받는 sys_ids 사용자의 목록입니다. 사용자 〔sys_user〕 테이블에 있습니다. 데이터 형식: 배열(목록) 최대 길이: 4,000
wf_activity	케이스와 연결된 워크플로우 활동 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 워크플로우 활동 [wf_activity]
work_end	케이스에서 작업이 종료된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
work_notes	케이스를 해결하는 방법 또는 케이스 해결을 위해 수행한 단계에 대한 정보입니다. 데이터 유형: 문자열(저널 입력) 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. 데이터 형식: 배열(목록) 최대 길이: 4,000
work_start	케이스에서 작업이 시작된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 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. 데이터 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
account_number	고객의 계정 번호입니다. 기본적으로 이 값은 기록의 표시 값입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
accrued_interest	조회 중인 날짜 기준 누적 이자 금액입니다. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20
활성	계정이 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 계정이 현재 활성 상태입니다. • false: 계정이 비활성 상태입니다. 데이터 유형: 부울 기본값: true
application_id	당좌 예금 계좌 신청 시 제출한 신청서의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
잔액	현재 당좌 예금 계좌에 있는 금액입니다. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20
base_currency	신용 카드에 사용되는 기본 통화 Sys_id입니다. 통화〔fx_currency〕테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
closure_date	당좌 예금 계좌가 해지된 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
소비자	B2C(business-to-consumer) 케이스에만 해당됩니다. 이 케이스와 관련하여 연락할 사람의 Sys_id입니다. 소비자〔csm_consumer〕테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
customer_class	프리미어, 스탠다드 또는 VIP와 같은 자유로운 형식의 고객 분류입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 최대 길이: 40
end_date	당좌 예금 계좌가 종료되는 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
external_id	이 신용 카드 계정을 신용 카드 보험 ID와 같은 외부 시스템의 기록과 상호 참조하는 데 사용되는 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
interest_credit_account	이 당좌 예금 계좌와 연결된 입금 계좌의 Sys_id입니다. 입금 계좌 〔sn_bom_deposit_account〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
interest_rate_apy	당좌 예금 계좌의 연간 수익률입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
interest_rate_end_date	현재 이자율의 종료 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
interest_rate_start_date	현재 이자율의 시작 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
이름	당좌 예금 계좌와 연결된 기본 사람의 전체 이름입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
번호	케이스 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
open_date	당좌 예금 계좌가 처음 개설된 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
other_margin	미성년자 또는 노인과 같은 고객 범주에 적용되는 우대 할인입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
parent_sold_product	이 엔터티와 연결된 상위 제품의 Sys_id입니다. 판매된 제품 〔sn_install_base_sold_product〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
제품	고객 입출금 계좌의 Sys_id입니다. 제품 모델 〔cmdb_model〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
request_channel	고객이 신용 한도 요청을 하는 데 사용한 통신 채널의 유형(디지털 또는 은행 지원)입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
secondary_consumer	보조 고객 계정의 Sys_id입니다. 소비자 〔csm_consumer〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열
sourced_channel	브로커 또는 고객 추천과 같은 고객 비즈니스의 소스입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
start_date	당좌 예금 계좌를 개설한 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
statement_frequency	고객에게 전송되는 명세서의 빈도입니다(예: 매월, 분기별, 반기별 또는 매년). 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
statement_mode	명세서가 고객에게 전달되는 방법(예: 실제 또는 온라인)입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
상태	활성, 차단됨, 종결됨, 취소됨 등 계정의 현재 상태입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_class_name	케이스 기록이 포함된 테이블입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 80
sys_created_by	케이스를 처음 연 사람입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_created_on	케이스가 처음 만들어진 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
sys_domain	케이스와 연결된 도메인입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 32 기본값: global
sys_id	신용 카드 기록의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열
sys_mod_count	케이스가 처음 생성된 이후의 업데이트 수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
sys_updated_by	케이스를 마지막으로 업데이트한 사람입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_updated_on	케이스가 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **[sn_bom_personal_loan]** 테이블

매개변수	설명
계정	케이스와 연결된 계정 기록의 Sys_id입니다. 데이터 유형: 문자열 테이블: 계정 [customer_account]
account_number	고객의 계정 번호입니다. 기본적으로 이 값은 기록의 표시 값입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
accrued_interest	조회 중인 날짜 기준 누적 이자 금액입니다. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20
활성	계정이 활성 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 계정이 현재 활성 상태입니다. • false: 계정이 비활성 상태입니다. 데이터 유형: 부울 기본값: true
금액	허가된 대출 금액입니다. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20
application_id	개인 대출 신청 시 제출한 신청서의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
4월	개인 대출의 연간 백분율입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
잔액	대출의 미결제 잔액. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
base_currency	대출에 사용되는 기본 통화의 Sys_id입니다. 통화〔fx_currency〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
closure_date	개인 대출 계좌가 종결된 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
소비자	대출과 관련된 기본 소비자 기록의 Sys_id입니다. 소비자〔csm_consumer〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
공동 서명자	대출과 관련된 공동 서명자 소비자 기록의 Sys_id입니다. 소비자〔csm_consumer〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
credit_facility_id	대출에 연결된 신용 편의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
customer_class	프리미어, 스탠다드 또는 VIP와 같은 자유로운 형식의 고객 분류입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
days_past_due	현재 대출 지불이 연체된 일수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
delinquency_status	계정이 현재 연체 상태인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • 예: 계좌가 연체되었습니다. • 아니요: 계좌가 연체되지 않았습니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
disbursed_amout	연결된 고객이 빌린 총 금액입니다. 데이터 유형: 숫자(통화)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
document_id	외부 문서 관리 시스템에서 이 모기지와 연결된 문서의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
end_date	개인 대출의 종료 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
external_id	이 대출 계좌를 외부 시스템의 기록과 상호 참조하는 데 사용되는 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
federal_backed_load	관련 대출이 연방 정부의 지원을 받는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • 예: 연방 담보 대출 • 아니요: 연방 담보 대출이 아닙니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
grace_period_for 상환	고객이 기한 이후 페널티 없이 지불을 보내야 하는 일수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
보증인	대출을 보증하는 사람의 Sys_id입니다. 소비자〔csm_consumer〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
interest_rate	대출의 현재 이자율입니다. 데이터 형식: 숫자(부동 소수점) 최대 길이: 40
interest_type	대출과 관련된 이자 유형(예: 고정 또는 변동)입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
is_lending_insured	계정이 보험에 가입되어 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • true: 계좌가 보험에 가입되어 있습니다. • false: 계정에 보험이 없습니다. 데이터 유형: 부울
last_payment_amount	대출에 대해 가장 최근에 지불한 금액입니다. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20
last_payment_date	대출에 대한 가장 최근 지불 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
last_reviewed_on	대출을 마지막으로 검토한 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
loan_classification	표준, 표준 미달, 의심스러움 또는 손실 자산과 같은 대출 분류입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
maturity_date	대출 만기일입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
moratorium_end_date	부과된 모라토리엄(지불 중단)의 종료 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
moratorium_period	6개월, 1년, 2년 등과 같이 고객에게 대출 상환이 중단되는 기간입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
moratorium_start_date	고객이 대출 지불을 일시 중단한 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
이름	대출을 담당하는 기본 사람의 전체 이름입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 255
next_review_on	대출을 검토할 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
no_of_installments	대출 상환 건수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
no_of_installment_deferrals_made	고객이 대출 지불을 연기한 횟수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
번호	케이스 번호입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
open_date	개인 대출 계좌가 처음 개설된 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
parent_sold_product	이 엔터티와 연결된 상위 제품의 Sys_id입니다. 판매된 제품〔sn_install_base_sold_product〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
pending_installments	대출에 남아 있는 지불 수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
prepayment_allowed	대출이 선불을 허용하는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • 예: 선불 허용 • 아니요: 선불 불가 데이터 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
principal_balance	남은 대출 원금의 금액입니다. 데이터 유형: 숫자(통화) 최대 길이: 20
제품	케이스와 연결된 자산의 제품 모델 Sys_id입니다. 제품 모델 〔cmdb_model〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열(참조)
목적	운전 자본 또는 장비 구매와 같이 고객이 대출 자금을 사용하는 방법입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
request_channel	고객이 신용 한도 요청을 하는 데 사용한 통신 채널의 유형(디지털 또는 은행 지원)입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
risk_rating	이 대출 계좌와 관련된 위험입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
rollover_mode	자동 연장 또는 수동 연장 등 고객이 대출을 연장할 수 있는 방법입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
rollover_possible	대출 만기 잔액이 향후에 이월될 수 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 가능한 값: • 예: 이월이 가능합니다. • 아니요: 이월을 사용할 수 없습니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
secondary_consumer	보조 고객 계정의 Sys_id입니다. 소비자 〔csm_consumer〕 테이블에 있습니다. 데이터 유형: 문자열

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
sourced_channel	브로커 또는 고객 추천과 같은 고객 비즈니스의 소스입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
start_date	개인 대출의 시작 날짜입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
statement_frequency	고객에게 전송되는 명세서의 빈도입니다(예: 매월, 분기별, 반기별 또는 매년). 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
statement_mode	명세서가 고객에게 전달되는 방법(예: 실제 또는 온라인)입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
상태	발행됨, 활성, 차단됨, 종결됨, 취소됨 등과 같은 계정의 현재 상태입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_class_name	케이스 기록이 포함된 테이블입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 80
sys_created_by	이 기록을 생성한 엔터티의 이름입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_created_on	기록이 원래 생성된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
sys_domain	기록과 연결된 도메인의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 32

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: global
sys_id	개인 대출 기록의 고유 식별자입니다. 데이터 유형: 문자열
sys_mod_count	기록이 업데이트된 횟수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40
sys_updated_by	이 기록을 마지막으로 업데이트한 엔터티의 이름입니다. 데이터 유형: 문자열 최대 길이: 40
sys_updated_on	기록이 마지막으로 업데이트된 날짜 및 시간입니다. 데이터 유형: 문자열(날짜) 최대 길이: 40
학기	대출과 관련된 기간 수입니다. 데이터 유형: 숫자(정수) 최대 길이: 40

솔루션 구현 플랫폼 분석

솔루션에는 플랫폼 분석 다른 ServiceNow AI 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.

필요한 역할 및 작업

이 플랫폼 분석 솔루션과 관련된 역할과 작업은 다음과 같습니다.

- ServiceNow AI Platform 관리자(admin): 이 플랫폼 분석 솔루션을 설치 및 활성화하고 필요한 경우 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.

이 퍼포먼스 분석 및 보고 솔루션을 활성화하는 인스턴스에서 퍼포먼스 분석의 전체 구독 버전을 활성화합니다. 구독을 구입하지 않아도 비프로덕션 인스턴스에서 퍼포먼스 분석를 활성화할 수 있습니다. 자세한 내용은 퍼포먼스 분석 구독 활성화 를 참조하십시오.

다음에 대한 솔루션 활성화 플랫폼 분석 재무 서비스 운영

플랫폼 분석용 콘텐츠 팩 ServiceNow Store 애플리케이션을 활성화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 시스템 애플리케이션 〉 모든 사용 가능 애플리케이션 〉 모두.
2. FSO용 퍼포먼스 분석 컨텐츠 팩을 찾아보고 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.

비즈니스 예금 운영 대시보드

Financial Services Business Deposit Operations 대시보드를 사용하면 금융 서비스에 대해 수신된 입금 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행하고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 입금 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보를 드릴다운할 수 있습니다.

중요사항: 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 대시보드가 Financial Services Business Deposit Operations 현대화되었습니다.

지정한 기간에 대해 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 입금 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

- sn_bom_deposit_b2b.manager, 대시보드 위젯 및 데이터를 확인해야 했습니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_bom_deposit_b2b.admin, sn_bom_pa.admin, pa_admin.

Financial Services Business Deposit Operations 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 Financial Services Business Deposit Operations 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 금융 서비스 작업 공간 〉 분석 센터 ( ).

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 입금 운영 〉 분석.

에서 대시보드에 액세스할 수도 있습니다 플랫폼 분석 작업 공간. 에 플랫폼 분석 작업 공간대한 자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 평소와 같이 다음으로 이동하여 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 입금 운영 〉 대시보드.

사용 사례

조직 내 여러 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 테이블의 사용 사례를 참조합니다.

Financial Services Business Deposit Operations 대시보드 사용 사례

사용자	대시보드 사용
입금 관리자	입금 케이스의 상태를 확인하고 다음 작업을 수행해야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Deposit Operations 대시보드 사용 사례

사용자	대시보드 사용
	• 서비스 수준 계약(SLA)을 위반했거나 SLA를 위반하려고 하여 주의가 필요한 오픈 입금 케이스를 모니터링합니다. • 입금 케이스 볼륨의 일별, 주별 및 월별 추세를 모니터링합니다 • 케이스의 평균 종결 시간 검토 • 입금 서비스 케이스의 상세 정보로 드릴다운
입금 관리자	뷰를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.

표시기

B2B 분쟁.입금 계좌 개설 생성된 케이스

입금 서비스가 입금 계좌 시작인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.금융 관계 추가 생성된 케이스

입금 서비스가 금융 관계 추가인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 추가 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 추가인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 취소 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 취소인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 수정 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 수정인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 실패 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 실패인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.입금 계좌 닫기 생성된 케이스

입금 서비스가 입금 계좌 닫기인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 수정 미해결 케이스

입금 서비스가 자동 이체 수정인 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2B 분쟁.입금 계좌 개설 미해결 케이스

입금 서비스가 입금 계좌 시작인 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 추가 미해결 케이스

입금 서비스가 자동 이체 추가인 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 실패 미해결 케이스

입금 서비스가 자동 이체 실패인 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.자동 이체 취소 미해결 케이스

입금 서비스가 자동 이체 취소인 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.금융 관계 추가 미해결 케이스

입금 서비스가 있는 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수 금융 관계 추가.

B2B 입금.입금 계좌 닫기 미해결 케이스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 닫기인 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2B 예금.계좌 닫기 종결된 케이스 확인수

입금 서비스가 입금 계좌 닫기이고 입금 계좌가 비즈니스 입출금 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2B 예금.계정 종결 종결된 케이스 저축 수

입금 서비스가 입금 계좌 닫기이고 입금 계좌가 비즈니스 저축 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2B 예금.기존 종결된케이스 확인 수

입금 계좌가 비즈니스 입출금 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2B 예금.기존 종결된 케이스 저축 수

입금 서비스가 입금 계좌 시작이고 입금 계좌가 비즈니스 저축 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.생성된 케이스 절약 수

입금 계좌가 비즈니스 저축 계좌이고 입금 서비스가 입금 계좌 시작 또는 입금 계좌 닫기가 아닌 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.생성된 케이스 당좌 수

입금 계좌가 비즈니스 입출금 계좌이고 입금 서비스가 입금 계좌 시작 또는 입금 계좌 닫기가 아닌 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2B 분쟁.미해결 케이스 수

세부 항목이 연령인 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2B 예금.종결된 케이스 수

기간 및 서비스 세부 항목으로 오늘 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2B 분쟁.SLA가 있는 종결된 케이스 수

SLA 내에서 해당 날짜에 종결된 입금 케이스 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

B2B 분쟁.위반 SLA가 있는 종결된 케이스 수

SLA를 위반한 해당 날에 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.SLA 위반에 따른 미해결 케이스 수

SLA를 위반한 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2B 입금.종결된 케이스의 합산 기간

기간 및 서비스 세부 항목이 있는 해당 날짜에 입금 케이스를 종결하는 데 걸린 시간 수입니다.

B2B 입금.케이스를 종결하는 평균 시간

세부 항목이 서비스인 입금 케이스를 종결하는 평균 시간입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[B2B Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2B Deposit.Number of closed cases]
```

세부 항목

- 기간
- 서비스

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

기업 대출 운영 대시보드

Financial Services Business Loan Operations 대시보드를 사용하면 비즈니스 대출 케이스에 대해 팀과 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 단일 뷰에서 대출 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다.

중요사항: 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 대시보드가 Financial Services Business Loan Operations 현대화되었습니다.

이 대시보드는 애플리케이션을 설치할 Financial Services Business Loan Operations 때 자동으로 활성화됩니다.

지정한 기간에 대해 오픈 케이스, 새 케이스 및 대출 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

필요한 **ServiceNow AI 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, pa_admin.

Financial Services Business Loan Operations 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 Financial Services Business Loan Operations 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 금융 서비스 작업 공간 〉 분석 센터 ( ).

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 대출 운영 〉 분석.

에서 대시보드에 액세스할 수도 있습니다 플랫폼 분석 작업 공간. 에 플랫폼 분석 작업 공간대한 자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 평소와 같이 다음으로 이동하여 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 대출 운영 〉 대시보드.

사용 사례

조직 내 여러 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 테이블의 사용 사례를 참조합니다.

사용자	대시보드 사용
대출 관리자	비즈니스 대출 케이스의 실시간 상태를 확인하고 다음 작업을 수행해야 합니다. • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 케이스 모니터링 • 에이전트별, 케이스의 기간별로 모든 오픈 케이스 모니터링 • 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 모든 새 케이스 검토 • 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토 • 범주의 상세 정보로 드릴다운
대출 관리자	뷰를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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(%)

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 에이전트에 대한 평균 오픈 케이스 수입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

미해결 케이스의 평균 기간

지정된 날짜의 기간(일)에 따른 오픈 케이스의 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 신규 케이스 세부 항목입니다. 케이스에 대한 데이터가 〔sn_bom_loan_b2b_service〕 테이블에서 수집됩니다.

케이스의 평균 종결 시간

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹별 케이스의 평균 종결 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

비즈니스 수명주기 운영 대시보드

비즈니스 수명주기 운영 대시보드를 사용하면 비즈니스 수명주기 케이스에 대해 팀과 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

중요사항: 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 대시보드가 Financial Services Business Lifecycle 현대화되었습니다.

단일 뷰에서 수명주기 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간에 대해 오픈 케이스, 새 케이스 및 수명주기 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

- sn_bom_clo_b2b.manager, 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요합니다.
- sn_bom_clo_b2b.admin, 대시보드를 편집하는 데 필요합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 Financial Services Business Lifecycle 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 금융 서비스 작업 공간 〉 분석 센터 ( ).

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. #### #### 〉 분석.

에서 대시보드에 액세스할 수도 있습니다 플랫폼 분석 작업 공간. 에 플랫폼 분석 작업 공간대한 자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 평소와 같이 다음으로 이동하여 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 테이블의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 **Financial Services Business Lifecycle** 사례

사용자	대시보드 사용
계정 관리자	비즈니스 수명주기 케이스의 실시간 상태를 확인하고 다음 작업을 수행해야 합니다. • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 케이스 모니터링 • 에이전트 및 연령에 따라 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다. • 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 모든 새 케이스 검토 • 30일 이내에 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토 • 범주의 상세 정보로 드릴다운
계정 관리자	모든 계정 관리자 작업과 뷰 사용자 지정을 수행해야 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 가까운 오픈 케이스의 평균 수입니다. 이 표시기의 데이터는 〔task_sla〕 테이블에서 수집됩니다.

연령별 오픈 케이스

기간별 미해결 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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 그룹별 케이스의 평균 종결 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 케이스와 종결 케이스

서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹별 새 케이스와 종결된 케이스의 비교 세부 항목입니다. 케이스에 대한 데이터가 〔sn_bom_clo_service〕 테이블에서 수집됩니다.

종결 케이스 - SLA 충족 대 SLA 위반됨

SLA가 충족된 케이스와 SLA를 위반한 케이스의 수입니다. 케이스에 대한 데이터가 〔sn_bom_clo_service〕 테이블에서 수집됩니다.

세부 항목

- 기간
- 서비스

필터

다음 테이블은 비즈니스 수명주기 운영 대시보드에서 사용할 수 있는 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.

불만 관리 대시보드

대시보드를 Financial Services Complaint Management 사용하면 금융 서비스에 대해 접수된 불만 사항에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행하고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 불만 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다.

중요사항: 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 대시보드가 Financial Services Complaint Management 현대화되었습니다.

언제든 지정하면 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 불만 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

- sn_bom_compl.manager, 대시보드 위젯 및 데이터를 확인해야 했습니다.
- sn_bom_compl.admin. 대시보드를 편집하는 데 필요합니다.

Financial Services Complaint Management 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 Financial Services Complaint Management 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 금융 서비스 작업 공간 〉 분석 센터 ( ).

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 〉 불만 관리 〉 분석.

에서 대시보드에 액세스할 수도 있습니다 플랫폼 분석 작업 공간. 에 플랫폼 분석 작업 공간대한 자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 평소와 같이 다음으로 이동하여 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 불만 관리 〉 대시보드.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 테이블의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 **Financial Services Complaint Management** 사례

사용자	대시보드 사용
불만 관리자	불만 케이스의 상태를 확인하고 다음 작업을 수행해야 합니다. • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반했거나 SLA를 위반하려고 하여 주의가 필요한 미해결 불만 케이스를 모니터링합니다 • 각 불만 범주별 불만 케이스의 양과 추세를 모니터링합니다 • 각 범주에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토 • 불만 범주에서 상세 정보로 드릴다운
불만 관리자	뷰를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.

표시기

SLA를 위반한 미해결 케이스 수

지난 7일 동안 SLA를 위반한 미해결 불만 케이스 수입니다.

SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스

지난 6일 동안의 SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 미해결 불만 케이스의 수입니다.

오픈 케이스 수

연령 및 유형 세부 항목을 사용하여 지난 7일 동안 열린 불만 케이스의 세부 항목입니다.

새로운 케이스 수

오늘 개시된 새로운 불만 사례 수입니다. 이 표시기는 생성된 케이스 수와 지난 7일 동안 종결된 케이스 수의 추세를 비교하고 확인하는 데 사용됩니다.

평균 케이스 종결 시간

불만 유형별 불만 케이스를 종결하는 데 걸린 평균 시간 수에 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 해당 날짜에 종결된 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 지난 7일 동안 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

종결 케이스 수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

유형 및 범주 세부 항목으로 오늘 종결된 불만 케이스의 세부 항목입니다.

세부 항목

- 기간
- 범주
- 유형

데이터 시각화

다음 테이블은 애플리케이션에서 사용 가능한 데이터 시각화를 Financial Services Complaint Management 보여줍니다.

애플리케이션에서 데이터 시각화 사용 가능 **Financial Services Complaint Management**

직위	유형	소스 테이블	설명
종결 케이스 - 상위 10개 불만 범주	가로 막대	불만 케이스 [sn_bom_compl_service]	지난 6개월 동안 종결된 케이스 수가 가장 많은 상위 10개 불만 범주(내림차순)의 세부 항목입니다.

필터

다음 표에서는 애플리케이션에서 사용할 수 있는 Financial Services Complaint Management 필터를 보여줍니다.

애플리케이션에서 사용 가능한 **Financial Services Complaint Management** 필터

이름	유형	설명
기간	버킷	불만 케이스의 연령대(일)를 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.

기업보험 청구 대시보드

기업보험 청구 대시보드를 사용하면 보험 서비스에 대해 수신된 개인 보험 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 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간에 대해 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 클레임 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드에 액세스하려면 기업보험 청구 다음으로 이동합니다. 모두 〉 **Commercial Lines Claims** 〉 대시보드.

필요한 **ServiceNow AI 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 테이블의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 기업보험 청구 사례

사용자	대시보드 사용
Commercial Lines Claims 관리자	클레임 케이스의 실시간 상태를 확인하고 다음 작업을 수행해야 합니다. • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 클레임 케이스 모니터링 • 각 클레임 케이스 유형의 볼륨과 추세를 모니터링합니다 • 담당자, 처리자 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토
Commercial Lines Claims 관리자	뷰를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.

표시기

상업 클레임.거부된 케이스 수

오늘 거부되고 종결된 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임.미해결 케이스 수

오픈 상업 클레임 케이스의 일일 수입니다.

상업 클레임.종결 케이스의 합산 기간

스테이지 및 서비스 세부 항목이 있는 해당 날짜의 상업 클레임 케이스를 종결하는 데 걸린 시간 수입니다.

상업 클레임.종결된 케이스 수

스테이지 및 서비스 세부 항목으로 오늘 종결된 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스

SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 해당 날짜의 미해결 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임.종결된 SIU 케이스 수

SIU(Special Investigations Unit)에 의해 종결된 상업 클레임 사건의 일일 수입니다.

상업 클레임.총 클레임 지불금의 합계

종결된 케이스에 대한 클레임 지불금의 일일 수입니다.

상업 클레임.위반 SLA가 있는 종결된 케이스 수

SLA를 위반하여 해당 날 종결된 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임:생성된 케이스 수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 생성된 미해결 상업 클레임 케이스 수입니다.

Commercial Lines.BOP 보장 변경 미해결 케이스 수

해당 날짜에 상업 서비스가 BOP 변경 보장 계정인 미해결 상업 클레임 케이스 수입니다.

상업 클레임.SLA 내 종결된 케이스 수

SLA 내에서 해당 날짜에 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

기업보험 서비스 대시보드를 사용하면 보험 서비스에 대해 수신된 개인 보험 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

중요사항: 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 대시보드가 기업보험 서비스 현대화되었습니다.

대시보드를 기업보험 서비스 사용하면 단일 뷰에서 보험 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간에 대해 서비스 수준 계약을 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 보험 서비스 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

필요한 **ServiceNow AI 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, pa_admin.

기업보험 서비스 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 기업보험 서비스 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 금융 서비스 작업 공간 〉 분석 센터 ( ).

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 기업보험 서비스 〉 분석.

에서 대시보드에 액세스할 수도 있습니다 플랫폼 분석 작업 공간. 에 플랫폼 분석 작업 공간대한 자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 평소와 같이 다음으로 이동하여 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 기업보험 서비스 〉 대시보드.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 테이블의 사용 사례를 참조합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 서비스 사례

사용자	대시보드 사용
기업보험 서비스 관리자	보험 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다. • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 보험 케이스 모니터링 • 각 보험 케이스 유형의 볼륨과 추세를 모니터링합니다 • 에이전트 생산성 검토 • 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토 • 정책 유형별로 요청 상세 정보 모니터링 • 오류 범주의 상세 정보로 드릴다운
기업보험 서비스 관리자	뷰를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.

표시기

기업보험 서비스.종결 케이스의 합산 기간

스테이지 및 서비스 세부 항목이 있는 해당 날 상업 라인 케이스를 종결하는 데 걸린 시간 수입니다.

기업보험 서비스.종결 케이스 수

스테이지 및 서비스 세부 항목으로 오늘 종결된 상업 보험 케이스의 수입니다.

Commercial Lines.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스

SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 해당 날짜의 오픈 상업 라인 케이스 수입니다.

Commercial Lines: BOP 보장 변경 생성된 케이스 수

상업용 라인 서비스가 BOP 변경 보장 계정인 오늘 생성된 상업용 라인 케이스 수입니다.

기업보험 서비스.위반한 SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA를 위반한 해당 날 종결된 상업 보험 케이스의 수입니다.

Commercial Lines:SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날 SLA를 위반한 미해결 상업 보험 케이스의 수입니다.

Commercial Lines.BOP 보장 변경 미해결 케이스 수

그날 상업용 라인 서비스가 BOP 변경 보장 계정인 오픈 상업 라인 케이스의 수.

기업보험 서비스.고객이 거부한 케이스 수

고객이 거부한 케이스의 수입니다.

기업보험 서비스.SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 해당 날짜에 종결된 상업 보험 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

기업보험 서비스.이행자가 거부한 케이스 수

보험사 또는 처리자가 거부한 케이스 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

- 보험 케이스 스테이지
- 보험 거부 사유
- 보험 서비스

클라이언트 수명주기 대시보드

Financial Services Client Lifecycle 대시보드를 사용하면 클라이언트 수명주기 케이스에 대해 팀과 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

중요사항: 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 대시보드가 Financial Services Client Lifecycle 현대화되었습니다.

단일 뷰에서 클라이언트 수명주기 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간에 대해 오픈 케이스, 새 케이스 및 클라이언트 수명주기 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

필요한 **ServiceNow AI 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 액세스하려면 Financial Services Client Lifecycle 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 금융 서비스 작업 공간 〉 분석 센터 ( ).

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. ##### #### 〉 분석.

에서 대시보드에 액세스할 수도 있습니다 플랫폼 분석 작업 공간. 에 플랫폼 분석 작업 공간대한 자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 평소와 같이 다음으로 이동하여 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 ##### #### 〉 대시보드.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 테이블의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 **Financial Services Client Lifecycle** 사례

사용자	대시보드 사용
고객 관리자	케이스의 클라이언트 수명주기 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다. • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다. • 에이전트 및 연령에 따라 모든 오픈 케이스를 모니터링합니다. • 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 모든 새 케이스 검토

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	• 30일 이내에 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토 • 범주의 상세 정보로 드릴다운
계정 관리자	모든 계정 관리자 작업과 뷰 사용자 지정을 수행해야 합니다.

표시기

미해결 케이스 - SLA 위반

SLA를 위반한 오픈 케이스의 비율입니다. 데이터는 다음 수식에서 계산됩니다.

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open Cases]] * 100
```

미해결 케이스 - SLA 위반 예정

지정한 날짜에 에이전트에 대한 평균 오픈 케이스 수입니다. 이 표시기의 데이터는 〔task_sla〕 테이블에서 수집됩니다.

연령별 오픈 케이스

기간별 미해결 케이스의 세부 항목 점수 및 추세(일)입니다. 데이터는 다음 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 그룹별 케이스의 평균 종결 시간(일)에 대한 세부 항목입니다. 데이터는 다음 수식에서 계산됩니다.

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of closed cases]]
```

신규 케이스와 종결 케이스

서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹별 새 케이스와 종결된 케이스의 비교 세부 항목입니다. 케이스에 대한 데이터가 〔sn_bom_clo_service〕 테이블에서 수집됩니다.

종결 케이스 - SLA 충족 대 SLA 위반됨

SLA가 충족된 케이스와 SLA를 위반한 케이스의 비교입니다. 케이스에 대한 데이터가 〔sn_bom_clo_service〕 테이블에서 수집됩니다.

세부 항목

연령.

필터

다음 표는 대시보드에서 사용할 수 있는 클라이언트 수명주기 필터를 보여줍니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

대시보드에서 클라이언트 수명주기 사용할 수 있는 필터

이름	유형	설명
기간	버킷	케이스의 기간(일)을 클라이언트 수명주기 표시합니다.

분쟁 관리 대시보드

분쟁 관리 대시보드를 사용하면 금융 서비스에 대해 수신된 카드 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

중요사항: 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 대시보드가 분쟁 관리 현대화되었습니다.

단일 뷰에서 카드 서비스 케이스의 상태를 모니터링할 수 있습니다. 언제든 지정한 시간에 대해 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 카드 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

- sn_bom_credit_card.dispute_manager, 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요했습니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_bom_credit_card.admin, sn_bom_pa.admin, pa_admin.

분쟁 관리 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 분쟁 관리 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 금융 서비스 작업 공간 〉 분석 센터 ( ).

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 카드 운영 〉 분석.

에서 대시보드에 액세스할 수도 있습니다 플랫폼 분석 작업 공간. 에 플랫폼 분석 작업 공간대한 자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 평소와 같이 다음으로 이동하여 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 카드 운영 〉 대시보드.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 테이블의 사용 사례를 참조합니다.

사용자	대시보드 사용
카드 분쟁 관리자	분쟁 케이스의 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다. • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반했거나 곧 SLA를 위반할 예정이어서 주의가 필요한 미해결 분쟁 케이스를 모니터링합니다 • 분쟁 케이스 볼륨의 일별, 주별 및 월별 추세를 모니터링합니다 • 케이스의 평균 종결 시간 검토 • 분쟁 서비스 케이스의 상세 정보로 드릴다운

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
신용 카드 관리자	뷰를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.

표시기

카드 분쟁.SLA가 있는 종결된 케이스 수

SLA 내에서 해당 날짜에 종결된 분쟁 케이스 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

카드 분쟁.SLA를 위반한 미해결 케이스의 수

SLA를 위반한 해당 날짜의 미해결 분쟁 케이스 수입니다.

카드 분쟁.환불 작업 수

분쟁이 환불인 작업의 수입니다.

카드 분쟁.종결된 케이스의 합산 기간

기간 및 서비스 세부 항목이 있는 해당 날짜에 분쟁 케이스를 종결하는 데 소요된 시간 수입니다.

카드 분쟁.미해결 케이스의 수

세부 항목이 연령인 해당 날짜의 미해결 분쟁 케이스 수입니다.

카드 분쟁.분쟁 상쇄 수

결과가 상각된 분쟁 트랜잭션의 수입니다.

카드 분쟁.환불 성공 수

결과가 성공적인 환불인 트랜잭션 수입니다.

카드 분쟁.종결된 케이스 수

세부 항목이 기간 및 서비스인 오늘 종결된 분쟁 케이스 수입니다.

카드 분쟁.위반 SLA가 있는 종결된 케이스 수

SLA를 위반한 해당 날 종결된 분쟁 케이스의 수입니다.

카드 분쟁.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 해당 날짜의 미해결 분쟁 케이스 수입니다.

카드 분쟁.생성된 케이스의 수

오늘 생성된 분쟁 케이스 수입니다.

세부 항목

- 기간
- 카드 네트워크
- 환불 코드
- 분쟁 이유
- 서비스

단체 생명보험 서비스 대시보드

단체 생명보험 서비스 대시보드를 사용하면 보험 서비스에 대해 수신된 그룹 정책 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 수행하는 방식에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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: 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 대시보드가 단체 생명보험 서비스 현대화되었습니다.

대시보드를 단체 생명보험 서비스 사용하면 단일 뷰에서 보험 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간에 대해 SLA를 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 보험 서비스 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

필요한 **ServiceNow AI 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 액세스하려면 단체 생명보험 서비스 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 금융 서비스 작업 공간 〉 분석 센터 ( ).

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 단체 생명보험 서비스 〉 분석.

에서 대시보드에 액세스할 수도 있습니다 플랫폼 분석 작업 공간. 에 플랫폼 분석 작업 공간대한 자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 평소와 같이 다음으로 이동하여 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 테이블의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 단체 생명보험 서비스 사례

사용자	대시보드 사용
단체 생명 보험 담당자	보험 케이스의 실시간 상태에 대한 가시성을 확보하고 다음 작업을 수행해야 합니다. • SLA(서비스 수준 계약)를 위반한 모든 오픈 보험 케이스 모니터링 • 각 보험 케이스 유형의 볼륨과 추세를 모니터링합니다 • 에이전트 생산성 검토 • 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토 • 정책 유형별로 요청 상세 정보 모니터링 • 오류 범주의 상세 정보로 드릴다운
그룹 수명 정책 관리자	뷰를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.

표시기

Group Life 및 Disability Servicing.종결 케이스의 합산 기간

기계번역

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

스테이지 및 서비스 세부 항목으로 해당 날 개인 라인 케이스를 종결하는 데 걸린 시간 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.종결 케이스 수

스테이지 및 서비스 세부 항목으로 오늘 종결된 그룹 수명 케이스의 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스

SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 해당 날짜의 오픈 그룹 수명 케이스 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.그룹 생명 변경 구성원 정보

정책 서비스가 구성원 정보를 변경하는 그룹 수명 케이스의 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.위반한 SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA를 위반한 해당 날 종결된 그룹 수명 케이스의 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날 SLA를 위반한 미해결 그룹 수명 케이스 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.미해결 케이스 수

해당 날짜에 열린 그룹 수명 케이스의 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.고객이 거부한 케이스 수

에이전트가 제안한 솔루션이 거부된 지난 30일 동안 고객이 거부한 종결된 케이스 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 해당 날짜에 종결된 그룹 수명 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

Group Life 및 Disability Servicing.이행자가 거부한 케이스 수

처리자 또는 보험사가 거부한 지난 30일 동안의 종결 케이스 수입니다.

Group Life 및 Disability Servicing.단체 생명 보험 문서 전송

정책 서비스가 정책 문서를 보내는 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

개인 생명보험 서비스 대시보드

개인 생명보험 서비스 대시보드를 사용하면 보험 서비스에 대해 수신된 개별 보험 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

중요사항: 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 대시보드가 개인 생명보험 서비스 현대화되었습니다.

대시보드를 개인 생명보험 서비스 사용하면 단일 뷰에서 보험 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간에 대해 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 종결된 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 보험 서비스 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 **ServiceNow AI 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 액세스하려면 개인 생명보험 서비스 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 금융 서비스 작업 공간 〉 분석 센터 ( ).

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 개인 생명보험 서비스 〉 분석.

에서 대시보드에 액세스할 수도 있습니다 플랫폼 분석 작업 공간. 에 플랫폼 분석 작업 공간대한 자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 평소와 같이 다음으로 이동하여 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 테이블의 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. • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 보험 케이스 모니터링 • 각 보험 케이스 유형의 볼륨과 추세를 모니터링합니다 • 에이전트 생산성 검토 • 서비스, 에이전트 또는 개인에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토 • 정책 유형별로 요청 상세 정보 모니터링 • 오류 범주의 상세 정보로 드릴다운
개인 생명 보험 관리자	뷰를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.

표시기

개인 생명 보험 및 Disability Servicing.종결 케이스의 합산 기간

스테이지 및 서비스 세부 항목으로 해당 날 개인 라인 케이스를 종결하는 데 걸린 시간 수입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.종결 케이스 수

스테이지 및 서비스 세부 항목으로 오늘 종결된 개별 수명 케이스의 수입니다.

개인 생명 보험 및 Disability Servicing.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스

해당 날짜에 SLA 경과 백분율이 80%를 넘는 미해결 개별 수명 케이스의 수입니다.

개인 생명 보험 및 Disability Servicing.위반한 SLA가 있는 종결 케이스 수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

SLA를 위반한 해당 날 종결된 개별 수명 케이스의 수입니다.

개인 생명 보험 및 Disability Servicing.SLA를 위반한 미해결 케이스 수

해당 날 SLA를 위반한 미해결 개인 생명 케이스의 수입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.미해결 케이스 수

해당 날짜에 열린 개인 생명 케이스의 수입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.고객이 거부한 케이스 수

에이전트가 제안한 솔루션이 거부된 지난 30일 동안 고객이 거부한 종결된 케이스 수입니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 해당 날짜에 종결된 개별 수명 케이스의 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

Individual Life 및 Disability Servicing.이행자가 거부한 케이스 수

처리자 또는 보험사가 거부한 지난 30일 동안의 종결 케이스 수입니다.

세부 항목

- 개별 케이스 스테이지
- 개별 수명 거부 이유
- 개인 생명보험 서비스

지불 운영 대시보드

Financial Services Payment Operations 대시보드를 사용하면 팀과 비즈니스의 지불 문의, 청구 및 인출에 대한 성과에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

중요사항: 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 대시보드가 Financial Services Payment Operations 현대화되었습니다.

단일 뷰에서 이러한 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간에 대해 지불 케이스의 오픈 케이스, 새 케이스 및 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

필요한 **ServiceNow AI 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 액세스하려면 Financial Services Payment Operations 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 금융 서비스 작업 공간 〉 분석 센터 ( ).

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 지불 운영 〉 분석.

에서 대시보드에 액세스할 수도 있습니다 플랫폼 분석 작업 공간. 에 플랫폼 분석 작업 공간대한 자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 평소와 같이 다음으로 이동하여 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 지불 운영 〉 대시보드.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 테이블의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 사례 **Financial Services Payment Operations**

사용자	대시보드 사용
지불 관리자	지불 케이스의 실시간 상태를 확인하고 다음 작업을 수행해야 합니다. • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 미해결 지불 케이스를 모니터링합니다 • 각 지불 케이스 유형의 볼륨과 추세를 모니터링합니다 • 에이전트 생산성 검토 • 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토 • 오류 유형별 클레임 상세 정보 모니터링 • 오류 범주의 상세 정보로 드릴다운
지불 관리자	뷰를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.

표시기

지불 처리 업체 기반 고객 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 비율(%)

지불 처리 업체를 기준으로 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 기준으로 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(%)

오류 범주를 기준으로 은행 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 비율로, 세부 항목은 연령 및 은행 오류 범주입니다. 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
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 고객 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 비율(%)

세부 항목이 결과 이유인 실제 처리를 기준으로 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 처리자인 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 연령 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 백분율입니다. 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(%)

환급된 금액이 있는 외부 클레임에 대해 복구된 총 클레임 비율(세부 항목이 실제 처리인 경우)입니다. 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 대한 은행 오류가 있는 종결된 외부 클레임의 비율입니다. 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(%)

요청된 처리를 기준으로 고객 오류가 있는 오픈 내부 클레임의 비율로, 세부 항목이 연령 및 고객 오류 범주입니다. 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 비율입니다. 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(%)

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 항목이 연령 및 오류 유형인 보호된 것으로 요청된 처리가 있는 내부 클레임의 비율입니다. 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 테이블은 지불 운영 대시보드에서 사용 가능한 필터를 보여줍니다.

지불 운영 대시보드에서 사용할 수 있는 필터

이름	유형	설명
실제 처리	선택	지불 클레임의 실제 처리에 사용할 수 있는 선택 항목을 보여줍니다.
기간	버킷	지불 케이스의 기간(일)을 표시합니다.
은행 오류 범주	선택	지불 클레임에 대한 은행 오류 범주에 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 운영 대시보드에서 사용할 수 있는 필터

이름	유형	설명
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	결제 처리 업체에서 지불 방법에 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.

개인 입금 운영 대시보드

Financial Services Personal Deposit Operations 대시보드를 사용하면 금융 서비스에 대해 수신된 입금 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 단일 뷰에서 입금 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다.

중요사항: 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 대시보드가 Financial Services Personal Deposit Operations 현대화되었습니다.

언제든 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스, 입금 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 지정할 때마다 볼 수 있습니다.

필요한 **ServiceNow AI Platform** 역할

- sn_bom_deposit_b2c.manager, 대시보드 위젯 및 데이터를 보는 데 필요함
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_bom_deposit_b2c.admin, sn_bom_pa.admin, pa_admin.

Financial Services Personal Deposit Operations 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 Financial Services Personal Deposit Operations 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 금융 서비스 작업 공간 〉 분석 센터 ( ).

또는 다음으로 이동합니다. 모두 〉 입금 운영 〉 분석.

에서 대시보드에 액세스할 수도 있습니다 플랫폼 분석 작업 공간. 에 플랫폼 분석 작업 공간대한 자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 다음으로 이동하여 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 입금 운영 〉 대시보드.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 테이블의 사용 사례를 참조합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 대시보드 사용 사례

사용자	대시보드 사용
입금 관리자	입금 케이스의 상태를 확인하고 다음 작업을 수행해야 합니다. • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반했거나 SLA를 위반하려고 하여 주의가 필요한 오픈 입금 케이스를 모니터링합니다. • 입금 케이스 볼륨의 일별, 주별 및 월별 추세를 모니터링합니다 • 케이스의 평균 종결 시간 검토 • 입금 서비스 케이스의 상세 정보로 드릴다운
입금 관리자	뷰를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.

표시기

B2C 입금.입금 계좌 개설 생성된 케이스

입금 서비스가 입금 계좌 시작인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.금융 관계 추가 생성된 케이스

입금 서비스가 금융 관계 추가인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 추가 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 추가인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 취소 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 취소인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 수정 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 수정인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 실패 생성된 케이스

입금 서비스가 자동 이체 실패인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.입금 계좌 닫기 생성된 케이스

입금 서비스가 입금 계좌 닫기인 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 수정 미해결 케이스

입금 서비스가 자동 이체 수정인 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 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

입금 서비스가 자동 이체 추가인 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 실패 미해결 케이스

입금 서비스가 자동 이체 실패인 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.자동 이체 취소 미해결 케이스

입금 서비스가 자동 이체 취소인 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.금융 관계 추가 미해결 케이스

입금 서비스가 있는 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수 금융 계좌 관계 추가.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 입금.입금 계좌 닫기 미해결 케이스

입금 서비스가 입금 계좌 닫기인 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2C 예금.계정 종결 종결된 케이스 당좌 수

입금 서비스가 입금 계좌 닫기이고 입금 계좌가 개인 당좌 예금 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2C 예금.계좌 닫음 종결된 케이스 저축 수

입금 서비스가 입금 계좌 닫기이고 입금 계좌가 개인 저축 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2C 예금.기존 종결 케이스 당좌 수

입금 계좌가 개인 입출금 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2C 예금.기존 종결된 케이스 저축 수

입금 계좌가 개인 저축 계좌인 오늘 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.생성된 케이스 절약 수

입금 계좌가 개인 저축 계좌이고 입금 서비스가 입금 계좌 시작 또는 입금 계좌 닫기가 아닌 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.생성된 케이스 당좌 수

입금 계좌가 개인 입출금 계좌이고 입금 서비스가 입금 계좌 시작 또는 입금 계좌 닫기가 아닌 오늘 생성된 입금 케이스 수입니다.

B2C 분쟁.미해결 케이스 수

세부 항목이 연령인 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2C 예금.종결된 케이스 수

기간 및 서비스 세부 항목으로 오늘 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2C 분쟁.SLA가 있는 종결된 케이스 수

SLA 내에서 해당 날짜에 종결된 입금 케이스 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결된 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

B2C 분쟁.위반 SLA가 있는 종결된 케이스 수

SLA를 위반한 해당 날에 종결된 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.SLA 위반에 따른 미해결 케이스 수

SLA를 위반한 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 미해결 케이스 수

SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 해당 날짜의 오픈 입금 케이스 수입니다.

B2C 입금.종결된 케이스의 합산 기간

해당 날짜에 입금 케이스를 종결하는 데 걸린 시간 수, 기간 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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 대시보드

개인보험 청구 대시보드를 사용하면 Personal Lines 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 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정된 기간 동안 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 종결 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 종결 클레임 케이스의 기간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

중요사항: 플랫폼 분석 작업 공간은 에서 사용할 수 있습니다 ServiceNow Store. 자세한 내용은 이 릴리스 정보의 "활성화 정보" 섹션을 참조하십시오.

대시보드에 액세스하려면 개인보험 청구 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 금융 서비스 작업 공간 〉 분석 센터 ( ).

에서 대시보드에 액세스할 수도 있습니다 플랫폼 분석 작업 공간. 에 플랫폼 분석 작업 공간대한 자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

필요한 **ServiceNow AI 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 테이블의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 개인보험 청구 사례

사용자	대시보드 사용
Personal Lines Claims 관리자	클레임 케이스의 실시간 상태를 확인하고 다음 작업을 수행해야 합니다. • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 클레임 케이스 모니터링 • 각 클레임 케이스 유형의 볼륨과 추세를 모니터링합니다 • 담당자, 처리자 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토
Personal Lines Claims 관리자	뷰를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.

표시기

개인보험 청구.오픈 케이스

오픈 케이스의 일일 수입니다.

개인보험 청구.SLA 위반 미해결 케이스 수

SLA 위반이 있는 오픈 케이스의 일일 수입니다.

개인보험 청구.생성된 케이스 수

오늘 또는 매일 생성된 케이스 수입니다.

개인보험 청구.거부된 케이스 수

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

오늘 청구가 거부되어 종결된 케이스 수입니다.

개인보험 청구.종결 케이스의 합산 기간

오늘 종결된 케이스의 시간 합계 기간입니다.

개인보험 청구.종결된 케이스 수

오늘 종결된 케이스의 수입니다.

개인보험 청구.SLA가 있는 종결 케이스 수

오늘 SLA 내에서 종결된 케이스의 수입니다.

개인보험 청구.위반된 SLA가 있는 종결 케이스 수

해당 날 SLA를 위반하여 종결된 개인보험 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%)보다 큰 오픈 개인 보험 케이스의 수입니다.

개인보험 청구.지불된 케이스 수

SLA가 있는 지불 케이스의 일일 수입니다.

개인보험 청구.SIU 케이스

SIU 검토에서 일일 개인보험 청구 미해결 케이스 수입니다.

개인보험 청구.클레임 지불금 추세

종결된 케이스에 대한 일일 클레임 지불금 추세입니다.

세부 항목

- 스테이지
- 기간
- 클레임 서비스
- 고객
- 제품
- SLA 백분율

개인보험 서비스 대시보드

개인보험 서비스 대시보드를 사용하면 보험 서비스에 대해 수신된 개인 보험 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스가 어떻게 수행되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

중요사항: 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 대시보드가 개인보험 서비스 현대화되었습니다.

대시보드를 개인보험 서비스 사용하면 단일 뷰에서 보험 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 지정한 시간에 대해 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 종결된 케이스, 즉각적인 주의가 필요한 오픈 케이스 및 보험 서비스 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다.

필요한 **ServiceNow AI 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 개인보험 서비스 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 금융 서비스 작업 공간 〉 분석 센터 ( ).

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 개인보험 서비스 〉 분석.

에서 대시보드에 액세스할 수도 있습니다 플랫폼 분석 작업 공간. 에 플랫폼 분석 작업 공간대한 자세한 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 테이블의 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. • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 보험 케이스 모니터링 • 각 보험 케이스 유형의 볼륨과 추세를 모니터링합니다 • 에이전트 생산성 검토 • 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토 • 정책 유형별로 요청 상세 정보 모니터링 • 오류 범주의 상세 정보로 드릴다운
Personal Lines 관리자	뷰를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.

표시기

개인보험 서비스.종결 케이스의 합산 기간

스테이지 및 서비스 세부 항목이 있는 해당 날짜의 개인 라인 케이스를 종결하는 데 걸린 시간 수입니다.

개인보험 서비스.종결 케이스 수

스테이지 및 서비스 세부 항목으로 오늘 종결된 개인보험 케이스의 수입니다.

개인라인.SLA 위반 비율이 80%를 넘는 오픈 케이스

SLA 경과 백분율이 80%를 초과하는 해당 날짜의 오픈 개인보험 케이스 수입니다.

개인 라인: 자동차 및 홈 모두에 대해 생성된 변경 범위 케이스 수

개인 보험 서비스가 개인 자동차 보장 변경 계정 또는 주택 소유자 변경 보장인 오늘 생성된 개인 보험 케이스의 수입니다.

개인보험 서비스.위반한 SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA를 위반한 해당 날 종결된 개인보험 케이스의 수입니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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:SLA를 위반한 미해결 케이스 수

SLA를 위반한 해당 날짜의 오픈 개인보험 케이스 수입니다.

개인 라인. 자동차 및 가정에 대한 변경 범위 오픈 케이스 수

개인 보험 서비스가 개인 자동차 보장 변경 계정 또는 주택 소유자 변경 보장인 해당 날짜의 오픈 개인 보험 케이스 수.

개인보험 서비스.고객이 거부한 케이스 수

고객이 거부한 케이스의 수입니다.

개인보험 서비스.SLA가 있는 종결 케이스 수

SLA 내에서 해당 날짜에 종결된 개인보험 케이스 수입니다. 이 표시기는 SLA를 충족하는 종결 케이스 수와 SLA를 위반한 케이스 수를 비교하는 데 사용됩니다.

세부 항목

- 보험 케이스 스테이지
- 보험 서비스
- 보험 거부 사유

개인 대출 운영 대시보드

Financial Services Personal Loan Operations 대시보드를 사용하면 개인 대출 케이스에 대한 팀과 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다. 단일 뷰에서 대출 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다.

중요사항: 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 대시보드가 Financial Services Personal Loan Operations 현대화되었습니다.

지정한 모든 시간에 대해 오픈 케이스, 새 케이스 및 대출 케이스의 평균 종결 시간에 대한 상세 정보를 볼 수 있습니다. 이 대시보드는 애플리케이션을 설치할 Financial Services Personal Loan Operations 때 자동으로 활성화됩니다.

필요한 **ServiceNow AI 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 액세스하려면 Financial Services Personal Loan Operations 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 금융 서비스 작업 공간 〉 분석 센터 ( ).

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 대출 운영 〉 분석.

에서 대시보드에 액세스할 수도 있습니다 플랫폼 분석 작업 공간. 에 플랫폼 분석 작업 공간대한 자세한 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 테이블의 사용 사례를 참조합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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	개인 대출 케이스의 실시간 상태를 확인하고 다음 작업을 수행해야 합니다. • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반한 모든 오픈 케이스 모니터링 • 에이전트별, 케이스의 기간별로 모든 오픈 케이스 모니터링 • 서비스, 에이전트 또는 에이전트 그룹에 대한 모든 새 케이스 검토 • 서비스, 에이전트 또는 그룹에 대한 케이스의 평균 종결 시간 검토 • 범주의 상세 정보를 드릴다운합니다.
대출 관리자	뷰를 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 에이전트에 대한 평균 오픈 케이스 수입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

미해결 케이스의 평균 기간

기간별 미해결 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 그룹별 새 케이스의 세부 항목입니다. 케이스에 대한 데이터는 〔sn_bom_loan_service〕 테이블에서 수집됩니다.

케이스의 평균 종결 시간

지난 7일 동안 서비스, 에이전트 또는 할당 그룹별 케이스의 평균 종결 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

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

재무 운영 대시보드

Financial Services Treasury Operations 대시보드를 사용하면 재무 서비스에 대해 수신된 재무 서비스 요청에 대해 팀과 비즈니스의 성과에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

중요사항: 더 나은 사용자 경험을 제공하기 위해 대시보드가 Financial Services Treasury Operations 현대화되었습니다.

재무 서비스 케이스의 상태를 모니터링하고, 추세를 확인하고, 단일 뷰에서 상세 정보로 드릴다운할 수 있습니다. 언제든 지정한 시간에 대해 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 **ServiceNow AI Platform** 역할

- sn_bom_treasury.manager, 대시보드 위젯 및 데이터를 확인해야 했습니다.
- 대시보드를 편집하는 데 필요한 sn_bom_treasury.admin, sn_bom_pa.admin, pa_admin.

Financial Services Treasury Operations 대시보드에 액세스

대시보드에 액세스하려면 Financial Services Treasury Operations 다음으로 이동합니다. 작업 공간 〉 금융 서비스 작업 공간 〉 분석 센터 ( ).

또는 다음으로 이동할 수 있습니다. 모두 〉 금융 운영 〉 분석.

에서 대시보드에 액세스할 수도 있습니다 플랫폼 분석 작업 공간. 에 플랫폼 분석 작업 공간대한 자세한 내용은 분석 센터를 참조하십시오.

이전 버전에서 업그레이드한 경우 평소와 같이 다음으로 이동하여 기존 코어 UI 대시보드 레이아웃에 액세스할 수 있습니다. 모두 〉 금융 운영 〉 대시보드.

사용 사례

조직 내 다른 사람이 이 대시보드를 사용하는 방법의 예시는 다음 테이블의 사용 사례를 참조합니다.

대시보드 사용 **Financial Services Treasury Operations** 사례

사용자	대시보드 사용
재무 관리자	재무 케이스의 상태를 확인하고 다음 작업을 수행해야 합니다. • 서비스 수준 계약(SLA)을 위반했거나 SLA를 위반하려고 하여 주의가 필요한 오픈 재무 케이스를 모니터링합니다. • 각 재무 상품에 대한 재무 케이스의 볼륨 모니터링 • 케이스의 평균 종결 시간 검토 • 재무 상품의 상세 정보로 드릴다운
재무 관리자	뷰를 사용자 지정할 수 있어야 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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

SLA를 가진 종결된 케이스의 FSO 재무.Number

SLA 내에서 해당 날짜에 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

SLA를 위반한 해당 날 종결된 재무 케이스의 수입니다.

FSO 재무.미해결 케이스 수

기간 및 서비스 세부 항목이 있는 해당 날짜의 오픈 재무 케이스 수입니다.

종결된 케이스의FSO 재무.번호

기간 및 서비스 세부 항목으로 오늘 종결된 재무 케이스의 수입니다.

종결 케이스까지 FSO 재무.Average 시간

세부 항목이 서비스인 재무 케이스를 종결하는 데 걸린 평균 시간 수입니다. 점수는 다음 수식에 따라 계산됩니다.

```
[FSO Treasury.Summed duration of closed cases]/[FSO Treasury.Number of closed cases]
```

FSO 재무.종결 케이스의 합산 기간

기간 및 서비스 세부 항목이 있는 해당 날 재무 케이스를 종결하는 데 걸린 총 시간입니다.

FSO 재무.새 케이스 수

기간 및 서비스 세부 항목과 함께 오늘 열린 새 재무 케이스의 수입니다. 이 표시기를 종결된 케이스 수 표시기와 함께 사용하면 생성된 케이스 수와 종결된 케이스 수의 추세를 비교하고 확인할 수 있습니다.

FSO 재무.SLA를 위반하는 미해결 케이스 수

SLA 경과 백분율이 80% 이상인 해당 날짜의 오픈 재무 케이스 수입니다.

FSO 재무.SLA를 위반한 미해결 케이스 수

SLA를 위반한 해당 날짜의 미해결 재무 케이스 수입니다.

세부 항목

- 기간
- 서비스

필터

다음 테이블은 재무 운영 대시보드에서 사용할 수 있는 필터를 보여줍니다.

이름	유형	설명
FSO 재무.서비스	작업 기록	작업 유형이 sn_bom_treasury로 시작하고 #### 끝나는 서비스 정의 (sn_bom_service_definition) 테이블에서 모든 기록을 가져옵니다.
기간	버킷	재무 케이스의 기간(일)을 표시합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 운영에 대한 프로세스 최적화

재무 서비스 운영 프로세스 최적화 컨텐츠 팩에는 분석가와 프로세스 소유자가 비즈니스 프로세스가 얼마나 효과적인지 분석할 수 있도록 프로세스에 대해 재무 서비스 운영 미리 구성된 프로세스 최적화 모델이 있습니다.

중요사항: Vancouver 릴리스부터 프로세스 최적화 애플리케이션의 이름이 프로세스 최적화로 변경되었습니다.

FSO 프로세스 마이닝 콘텐츠 팩을 활성화하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오콘텐츠 팩 활성화 프로세스 마이닝 .

최적화 프로젝트

콘텐츠 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 하는 새 프로세스 프로젝트를 구성할 수도 있습니다. 자세한 내용은 프로젝트 빌더를 사용하여 프로젝트 또는 템플릿 생성 문서를 참조하십시오.

역할

애플리케이션을 사용하는 프로세스 최적화 애플리케이션에 따라 재무 서비스 운영 다음 역할이 필요합니다.

에 대한 재무 서비스 운영 필수 역할 프로세스 최적화

재무 서비스 운영 애플리케이션	필요한 역할
Financial Services Card Operations	분쟁 관리: sn_bom_credit_card.dispute_manager 및 sn_process_optimization_analyst

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 재무 서비스 운영 필수 역할 프로세스 최적화

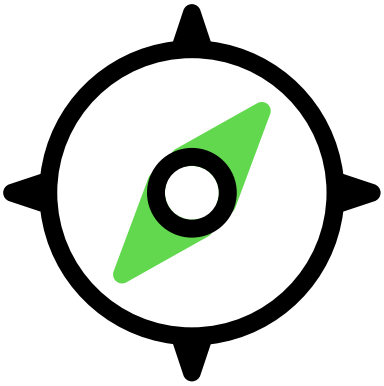
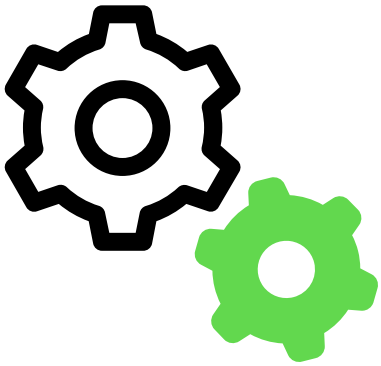
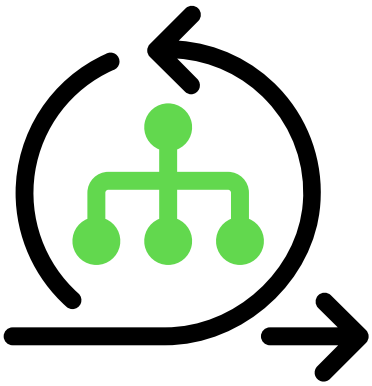
재무 서비스 운영 애플리케이션	필요한 역할
Financial Services Payment Operations	sn_bom_payment.payments_manager 및 sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Loan Operations	sn_bom_loan_b2b.manager 및 sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Loan Operations	sn_bom_loan.b2c_manager 및 sn_process_optimization_analys
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

FSO(재무 서비스 운영)용 **Now Assist**

ServiceNow# FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 애플리케이션을 사용하여 AI를 활용하고 Now LLM 재무 운영 프로세스를 자동화합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
		
Now Learning에서 Virtual Agent에 관해 FSO용 Now Assist	시작할 애플리케이션 FSO용 Now Assist 구성	에서 제공하는 에이전트 AI 역량 사용 FSO용 Now Assist
	AI 에이전트 수집 사용 재무 서비스 운영  에서 에이전트 워크플로우 사용 FSO용 Now Assist	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

연방 제외 고지

중요사항:

- 국내 SKU를 보유한 고객은 일부 모델 제공자를 이용할 수 없으며, 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 국내 고객에게 제공되지 않습니다. 자세한 내용은 Now Support 지식베이스의 KB1584492 문서를 참조하십시오. 향후 릴리스에서 모델 제공자 가용성 업데이트를 확인하십시오.
- 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.
- 일부 Now Assist 제품/기능은 현재 일부 지역의 고객에게만 제공됩니다. 향후 릴리스에서 가용성 업데이트를 확인하십시오.

문제 해결 및 도움 받기

- AI 및 인텔리전스에 대한 ServiceNow 커뮤니티
- 알려진 오류 포털에서 알려진 오류 문서 검색
- 연락처 고객 서비스 및 지원.

AI 제한 사항

이 애플리케이션은 데이터의 패턴을 기반으로 예측을 생성하는 빠르게 진화하는 연구 분야인 인공지능(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 완화하기 위해 사용 사례에 대한 정확성, 피해 및 적절성에 대해 이 애플리케이션의 사용을 테스트 및 평가하고, 출력에 대한 사람의 감독을 적용하고, 의사 결정 목적으로 AI 생성 출력에만 의존하지 않는 것은 사용자의 책임입니다. 이는 의료, 재무, 법률, 고용 보안 또는 인프라와 같이 결과적인 영향을 미치는 영역에 이 애플리케이션을 배포하려는 경우 특히 중요합니다. ServiceNow에서 업데이트할 수 있는 ServiceNow의 AI 이용 목적 제한 정책을 준수하는 데 동의합니다.

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 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 모델 및 AI 제품을 포함한 ServiceNow 기술을 개발하고 개선합니다ServiceNow.고객은 Now Assist옵트아웃 페이지 에 설명된 대로 언제든지 향후 데이터 수집을 옵트아웃할 수 있습니다.

자세한 내용은 Now Assist 설명서 .

FSO(재무 서비스 운영)용 **Now Assist** 탐색

FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 애플리케이션에서 에이전트 AI를 사용하여 케이스 상세 정보를 요약하고, 를 통해 분쟁 접수를 개선가상 에이전트를 통한 분쟁 입력하고, 에이전트 워크플로우를 활용할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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(재무 서비스 운영)용 **Now Assist** 개요

다음과 같은 AI 기능을 사용할 수 있습니다.

- 보험 청구 또는 카드 분쟁에 대한 케이스의 상세 정보를 요약합니다.
- 가상 에이전트 고객 분쟁 접수 플로우의 일부로 챗봇을 사용합니다. 카드 네트워크 및 발급 기관 정책이 챗봇 대화에 통합됩니다. 분쟁에 대한 정보는 고객의 응답에서 수집 및 유추되어 케이스 양식 필드에 채워집니다.
- 에이전트 AI를 사용하여 분쟁 에이전트가 우호적 사기로 플래그가 지정된 거래를 처리할 수 있도록 지원합니다. AI 에이전트는 친숙한 사기 탐지 도구의 결과를 활용하여 적절한 작업에 대한 권장 사항을 생성합니다. 거래가 거부되면 최종 사용자에게 결정을 설명하기 위한 근거 초안을 작성하는 데도 도움이 됩니다.

기술

여기에는 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 다음 기술이 포함됩니다.

케이스 요약

에이전트에게 문제 및 취한 조치를 포함하여 보험 클레임 케이스 또는 카드 분쟁 케이스의 요약을 제공합니다. 에이전트는 케이스 컨텍스트를 이해하기 위해 케이스 요약을 생성할 수 있습니다. 케이스에 대한 최신 업데이트가 포함되도록 요약을 새로 고치고 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 상세 정보 패널 옆에 있습니다
- 뱅킹: 활동과 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 사업 부문에 대한 광범위한 청구 사례를 다룹니다. 요약은 기본 케이스 수준에서 사용할 수 있습니다.	• 인시던트 설명 • 인시던트 위치 • 인시던트 날짜 • 손실의 특성 • 스테이지 • 담당자 • 보험 정책 • 총 클레임 양
은행 업무	카드 분쟁 케이스에 대한 일련의 관련 테이블로 구성된 사용자 지정 기술을 제공합니다. 지침은 다양한 범주에 걸친	• 간단한 설명 • 작성됨 • 담당자 • 스테이지

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

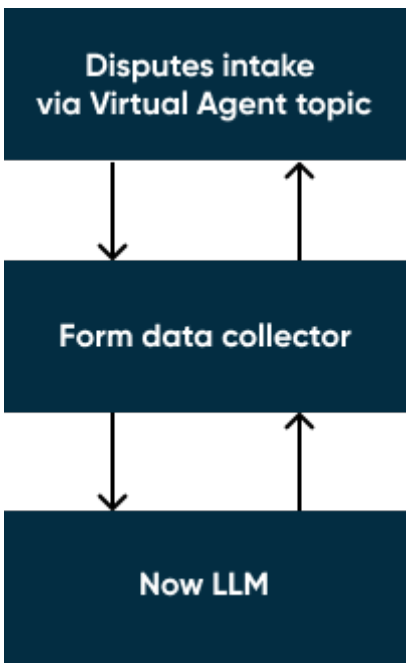
케이스 기술 설명 및 기록 필드

산업	기술 설명	기록 필드
	다양한 카드 분쟁 사례를 다룹니다.	• 분쟁 금액 • 카드 네트워크 • 범주 • 이유 코드 • 소비자 • 계정 • 서비스 • 제품

가상 에이전트를 통한 분쟁 입력

가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 는 챗봇으로 분쟁 접수를 수행하여 고객 경험을 개선합니다. 이를 통해 고객의 카드 분쟁 제출 프로세스를 간소화하고 라이브 에이전트의 작업 부하를 줄일 수 있습니다.

다음 그림 가상 에이전트 에서는 주제, 양식 데이터 수집기 응용 프로그램 및 Now LLM.



- 이 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 주제에는 분쟁 케이스를 생성하고 대화를 기반으로 분쟁 질문서를 작성하는 논리가 포함되어 있습니다. 채팅 응답에서 답변을 확인할 수 없는 경우 사용자에게 명확하고 이해하기 쉬운 방식으로 질문을 표시합니다. 자세한 내용은 에서 주제 사용자 지정 가상 에이전트가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 문서를 참조하십시오.
- 양식 데이터 수집기는 테이블 이름과 뷰 이름을 입력으로 받아 양식의 각 질문을 검토합니다. 질문을 반복하면서 채팅 기록을 기반으로 질문에 대한 답변이 있는지 묻

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 LLM 습니다. 답변이 완료되면 다음 질문으로 넘어갑니다. 자세한 내용은 양식 데이터 수집기 문서를 참조하십시오.

- Now LLM 는 고객 응답에서 답변을 유추하는 데 도움이 되며 분쟁 질문서의 질문을 다른 표현으로 표현합니다.

Now Assist 작업 공간의 재무 서비스 패널

케이스 요약을 위해 에이전트는 작업 공간의 패널을 재무 서비스 사용할 Now Assist 수 있습니다. 이를 통해 에이전트는 대화형 인터페이스에서 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 통해 사용자는 올바른 값을 볼 수 있지만 Now LLM 서비스 중요한 정보에 노출되지 않습니다. 자세한 내용은 문서를 참조하십시오.

중요사항: 중요한 데이터 또는 의료 클레임과 같은 기타 규제된 작업 부하가 포함된 케이스와 함께 사용할 FSO용 Now Assist 때는 주의하십시오. FSO용 Now Assist 보호된 건강 정보(PHI)를 처리하는 데 사용해서는 안 됩니다. 보호된 산업에서 사용할 FSO용 Now Assist 경우 해당 법률 및 요구 사항에 따라 생성된 결과를 검증하고 테스트하십시오. 자세한 내용은 AI 제한 사항 문서를 참조하십시오.

양식 데이터 수집기

양식 데이터 수집기에 대해 알아봅니다. 이 애플리케이션은 고객과 챗봇이 상호작용 가상 에이전트 하는 동안 케이스 양식 필드를 채우는 데 사용됩니다.

양식 데이터 수집기 플로우 보기

양식 데이터 수집기 플로우를 보려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 검색 필드에 Conv Form 순차 질문을 입력합니다.
3. 목록에서 **Conv Form** 순차 질문 주제 블록을 선택합니다.

양식 데이터 수집기 플로우 요약

1. 플로우는 다음과 같은 입력 매개변수를 사용합니다.

플로우 데이터 수집기 매개변수

이름	설명
테이블 이름	테이블의 이름입니다.
대화 컨텍스트	대화의 컨텍스트입니다 가상 에이전트 .
시스템 ID	테이블의 식별자입니다.
뷰	테이블 뷰입니다.

2. 양식 필드는 테이블 및 뷰 입력에서 검색됩니다.
3. 플로우는 테이블의 각 필드를 반복합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 필드가 발견되면 필드 유형을 결정합니다.

다음 필드 유형이 지원됩니다.

- 부울
- 날짜
- 통화
- 문자열
- 선택
- Glide 목록
- 참조

b. 양식 데이터 수집기 기능을 사용하여 대화 이력을 사용하여 질문에 답할 수 있는지, 아니면 고객에게 새로운 질문을 해야 하는지 결정하기 위해 호출합니다 Now LLM .

대화 이력을 사용하여 질문에 답할 수 있습니다.	고객의 응답 데이터로 케이스 기록(가상 에이전트 주제에서 생성됨)을 업데이트합니다.
대화 이력을 사용하여 질문에 답할 수 없음	를 사용하여 Now LLM 대화 형식으로 질문을 생성하고 고객에게 제시합니다.

4. 더 이상 필드가 없으면 플로우는 응답 출력과 기록 필드 값 쌍을 반환합니다.

주: 양식의 필드 반복에 대해서는 UI 정책만 지원됩니다. 클라이언트 스크립트는 현재 지원되지 않습니다.

FSO(재무 서비스 운영)용 **Now Assist** 구성

에서 FSO용 Now Assist기술 구현을 계획하고 구성합니다. 활성화하려는 기술에 대해 구성 개요에 나열된 작업을 따릅니다.

구성 개요

- 에서 케이스 요약 구성 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist

  에이전트가 Workspace 및 코어 UI에서 케이스 요약 기술을 재무 서비스 사용할 수 있도록 애플리케이션을 구성합니다.

- 구성 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 위치 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist

  가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 고객이 카드 분쟁을 제출할 수 있는 대화형 챗봇환경을 제공하려면 설정합니다.

- 에서 에이전트 워크플로우 구성 재무 서비스 운영

  FSO의 에이전트 워크플로우는 기본적으로 비활성 상태입니다. 금융 서비스 프로세스에서 FSO 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트를 활성화하고 개선하는 데 사용합니다AI 에이전트 스튜디오.

언어 모델 서비스 제공자 선택

모델에 따라 다른 성능과 응답을 제공할 수 있습니다. 기술 및 에이전트 AI에 사용할 서비스 제공자를 선택할 수 있습니다 FSO용 Now Assist .

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

, Azure OpenAI또는 Anthropic Claude on AWSGoogle Gemini 모든 Now Assist 기술 및 AI 에이전트에 대한 AI 모델 제공자로 사용할 Now LLM 서비스수 있습니다. 에서 구성 컨트롤 사용 AI 거버넌스 사용 가능한 옵션을 정의하려면 다음에서 기술 수준 기본 설정을 설정합니다. Now Assist 관리자 콘솔 . 자세한 내용은 대규모 언어 모델 ServiceNow AI Platform# 문서를 참조하십시오.

주: 자세한 내용은 연방 제외 고지 문서를 참조하십시오.

보안 구성

접근 제어 목록(ACL) 및 사용자 ID를 통해 기술, AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에 대한 FSO용 Now Assist 보안 구현을 활성화할 수 있습니다. 이러한 ACL은 이러한 기능을 검색하고 호출할 수 있는 권한이 있는 사용자를 결정합니다. ACL 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 ACL 규칙 구성 .

에서 AI 에이전트 스튜디오에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트에 대한 ACL을 구성하고 관리합니다. 자세한 내용은 AI 에이전트에서 보안을 위한 접근 제어 구현 문서를 참조하십시오.

다음에 대해 미리 정의된 ACL이 있습니다.FSO용 Now Assist

- 케이스 요약 기술
- 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력
- 의 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우 친절한 사기 해결 지원
- 에서 사용되는 하위 플로우 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력
- 친절한 사기 해결 에이전트 워크플로우에 사용되는 하위 플로우 및 하위 플로우 작업

관련 정보

대규모 언어 모델 ServiceNow AI Platform#

접근 제어 목록 규칙

AI 에이전트에서 보안을 위한 접근 제어 구현

에서 케이스 요약 구성 FSO(재무 서비스 운영)용 **Now Assist**

관리자 역할이 있는 경우 에이전트가 Workspace 및 코어 UI에서 케이스 요약 기술을 재무 서비스 사용할 수 있도록 애플리케이션을 구성할 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

Now Assist 관리자 콘솔을 사용하여 FSO용 Now Assist를 구성합니다. 이 콘솔에는 플러그인을 설치하고 생성 AI 기술을 구성하는 데 필요한 것이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist 관리자 콘솔 문서를 참조하십시오.

다음 표에는 콘솔에서 액세스할 Now Assist 관리자 수 있는 케이스 요약 기술이 나열되어 있습니다.

콘솔의 **Now Assist** 관리자 **FSO** 기능 및 기술

지역	기술
은행 업무	분쟁 케이스 요약
보험	클레임 케이스 요약

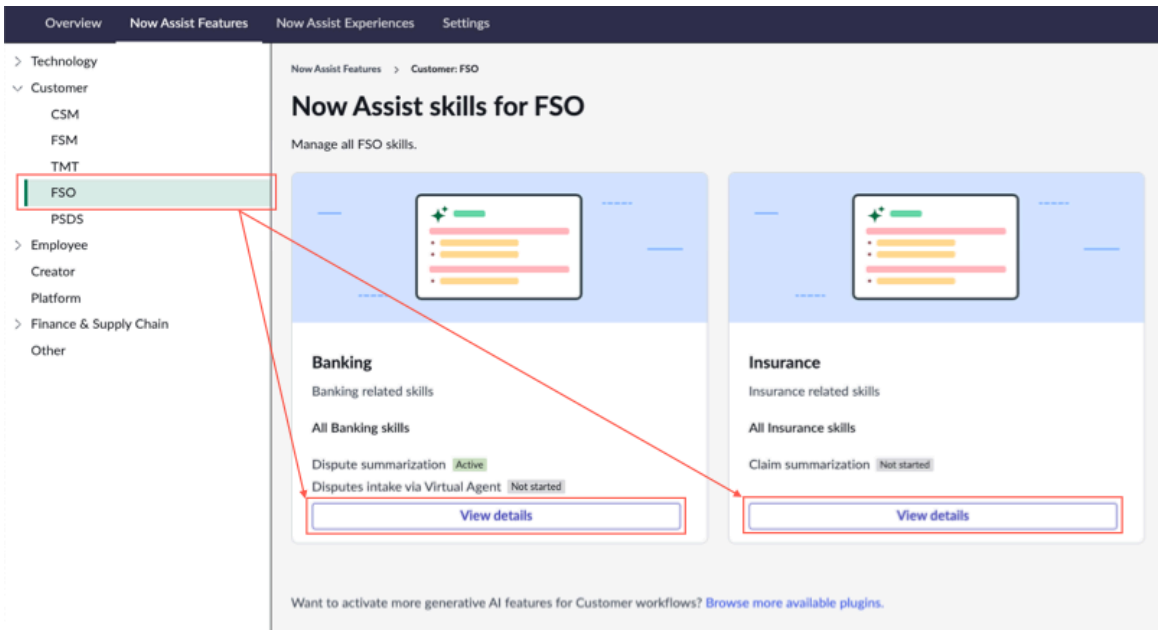
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

Now LLM 서비스는 현재 이 Now Assist 애플리케이션의 기술의 유일한 제공자입니다.

프로시저

1. 플러그인(sn_fso_gen_ai)을 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 설치합니다.
   - 플러그인 의존성 및 플러그인 활성화 순서에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션 정보.
   - 이 설치 프로세스에 대한 자세한 정보는 Now Assist 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기술 콘솔의 Now Assist 관리자**Now Assist** 기술 탭에 액세스합니다.
3. 선택합니다. 고객 〉 **FSO** 워크플로우 그룹입니다.
4. 활성화하려는 기술과 연결된 기능 카드에서 상세 정보 보기를 선택합니다.



5. 기술 타일에서 기술 활성화를 선택합니다.
6. 선택한 기술에 대한 입력을 검토합니다.

   입력 테이블 필드는 읽기 전용입니다.

   각 기술의 입력에 대한 자세한 내용은 에 대한 기술 입력 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 항목을 참조하십시오.
7. 선택한 기술에 대한 입력을 검토한 후 저장 및 계속 을 선택하여 다음 단계로 이동합니다. 뒤로 버튼을 사용하여 이전 단계로 돌아갈 수 있습니다.
8. 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 정의합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 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.

  패널에 표시되는 Now Assist 기술의 경우 아래쪽 화살표를 선택하여 기술을 사용할 수 있는 역할을 정의합니다.

9. 선택한 기술에 대한 표시를 구성한 후 저장 및 계속을 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
10. 선택 항목을 검토하고 활성화를 선택하여 구성을 완료합니다.

결과
요약 기술이 성공적으로 활성화되었음을 확인하는 메시지가 나타납니다. 은행으로 돌아가기를 선택하여 은행 기술 화면으로 돌아갑니다.

다음에 수행할 작업
Now Assist 관리자 콘솔에서 이 기술에 사용할 서비스 제공자를 선택할 수 있습니다.

에 대한 기술 입력 FSO(재무 서비스 운영)용 **Now Assist**

각 기술에 대한 입력을 검토하여 기술이 사용되는 방식을 확인합니다.

기술 입력 개요

에서 FSO용 Now Assist사용 가능한 기술에 대한 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 클레임 요약 기술

보험 클레임 요약 기술에는 케이스 요약을 생성하는 데 사용되는 테이블과 필드를 식별하는 입력이 포함됩니다.

데이터 소스에는 기술이 사용하는 테이블과 필드가 포함되어 있습니다.

다음 표에는 보험 클레임 요약 기술에 대한 입력이 나열되어 있습니다.

보험 클레임 요약 기술에 대한 입력

입력	설명
입력 테이블	• 클레임 기반 [sn_bom_claim_base] • 클레임 참가자->케이스 • 클레임 인시던트->케이스 • 참가자 역할->케이스
입력 필드	클레임 기반 • 인시던트 설명 • 인시던트 위치 • 인시던트 날짜 • 손실의 특성

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 클레임 요약 기술에 대한 입력

입력	설명
	• 스테이지 • 담당자 • 보험 정책 • 총 클레임 양 클레임 참가자->케이스 • 이름 • 유형 클레임 인시던트->케이스 • 관련 엔터티 • 설명 참가자 역할->케이스 • 역할 • 클레임 참가자 • 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 표에는 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] • 카드 분쟁 거래->상위 • 카드 분쟁 작업->상위
입력 필드	카드 분쟁 서비스 케이스 • 간단한 설명 • 작성됨 • 담당자

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
	• 스테이지 • 분쟁 금액 • 카드 네트워크 • 범주 • 이유 코드 • 소비자 • 계정 • 서비스 • 제품 카드 분쟁 거래->상위 • 결과 • 금융 거래 • 판매자 이름 • 환불 자격 • 활동 상태 • 지불 상태 카드 분쟁 작업->상위 • 환불 추구 • 분쟁 서비스 • 상태 • 작성됨 • 판매자 응답

구성 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 위치 FSO(재무 서비스 운영)용 **Now Assist**

관리자 역할이 있는 경우 에서 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist구성할 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 수 있습니다. 이는 고객이 카드 분쟁을 제출할 수 있는 대화 환경을 제공합니다.

시작하기 전에

인스턴스에 (sn_bom_credit_card)가 설치되어 있는지 Financial Services Card Operations 확인합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

Now Assist 관리자 콘솔을 사용하여 FSO용 Now Assist를 구성합니다. 이 콘솔에는 플러그인을 설치하고 생성 AI 기술을 구성하는 데 필요한 것이 포함되어 있습니다. 자세한 내용은 Now Assist 관리자 콘솔 문서를 참조하십시오.

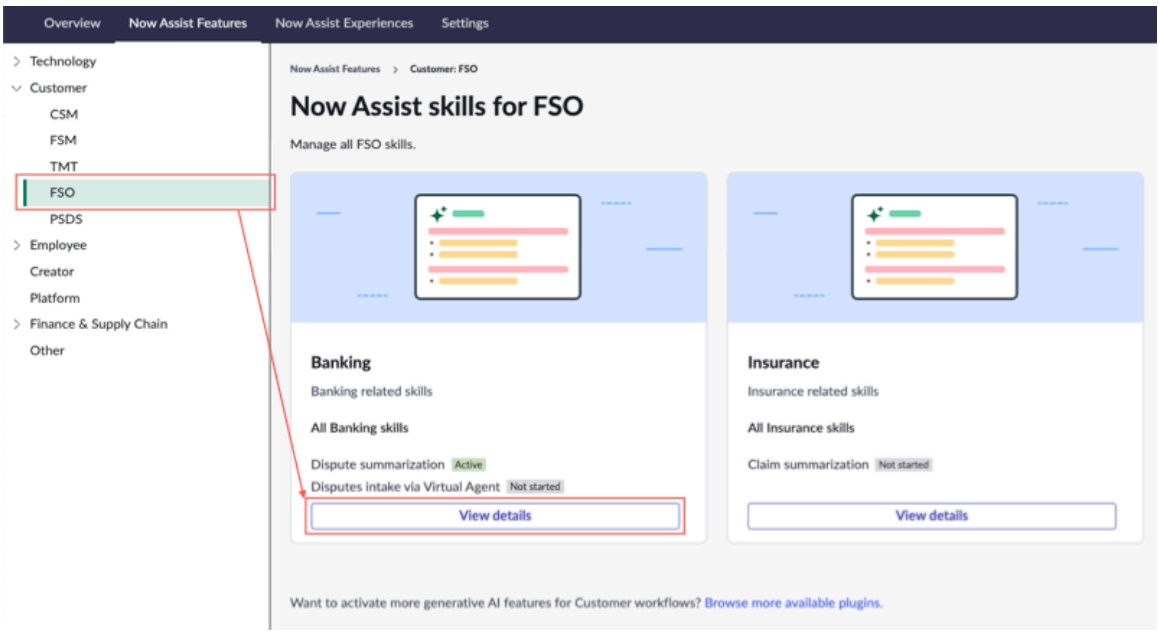
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

주:

Now LLM 서비스는 현재 이 Now Assist 애플리케이션의 기술의 유일한 제공자입니다.

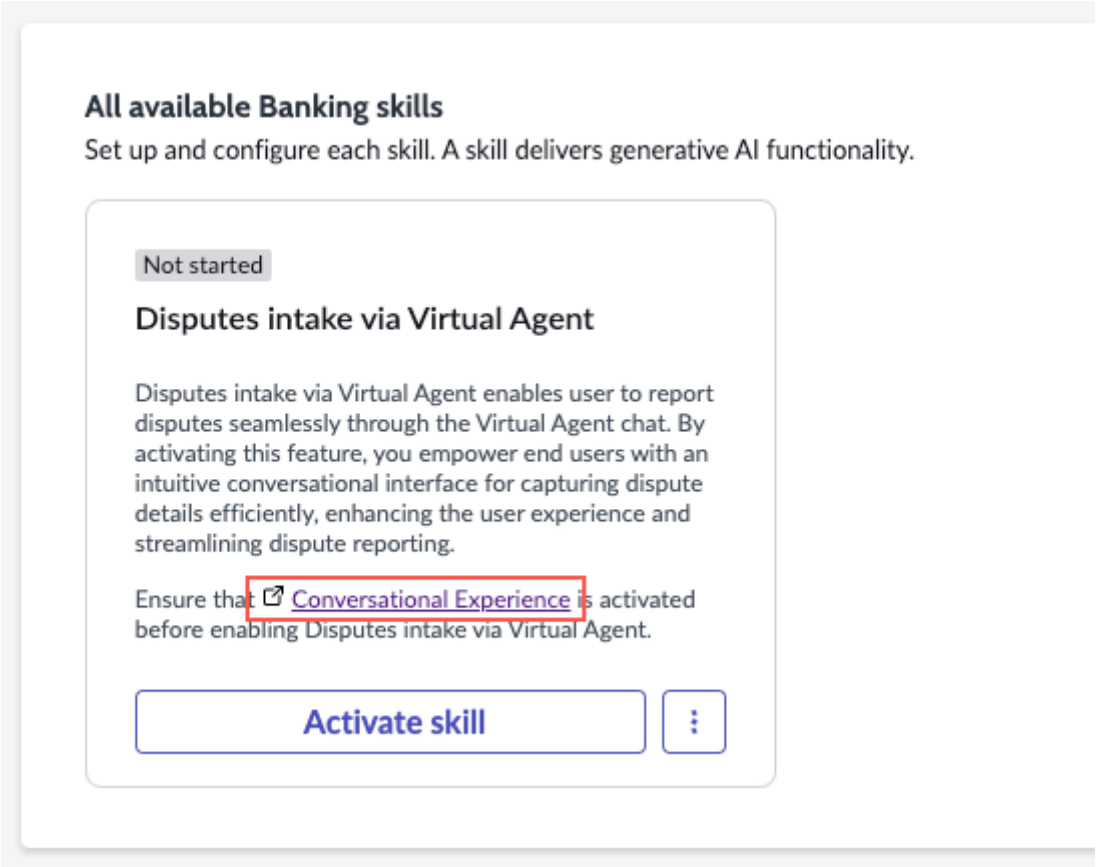
프로시저

1. 플러그인(sn_fso_gen_ai)을 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 설치합니다.
   - 플러그인 의존성 및 플러그인 활성화 순서에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 애플리케이션 정보.
   - 이 설치 프로세스에 대한 자세한 정보는 Now Assist 플러그인 설치 문서를 참조하십시오.
2. 다음으로 이동 모두 〉 **Now Assist** 관리자 〉 기술 콘솔의 Now Assist 관리자**Now Assist** 기술 탭에 액세스합니다.
3. 선택합니다. 고객 〉 **FSO** 워크플로우 그룹입니다.
4. 뱅킹 섹션에서 세부 정보 보기를 선택합니다.



5. 사용 가능한 모든 뱅킹 기술 섹션의 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 기술 패널에서 대화 경험을 선택합니다.
   대화형 환경이 새 브라우저에서 열립니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 인 대화형 환경 〉 **Now Assist** 기술, **Now Assist** 주제를 활성화합니다.

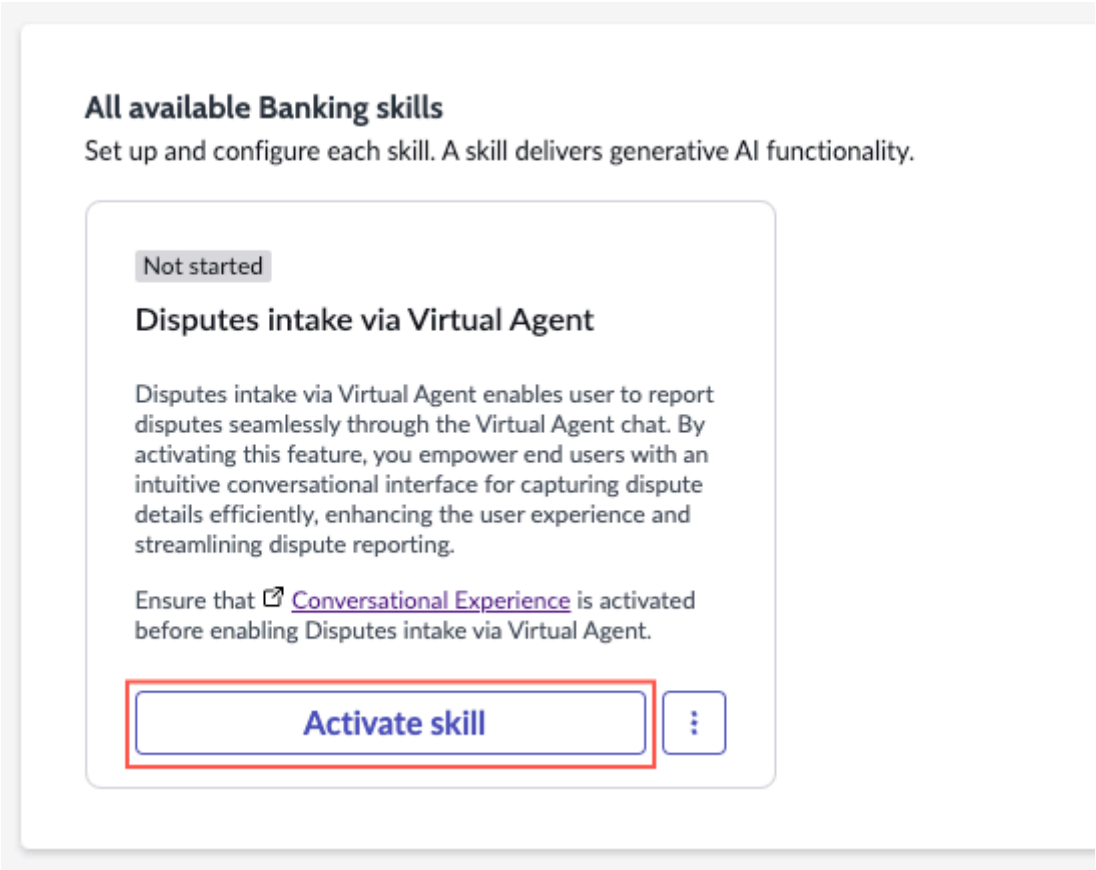
   주: 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 작동하려면 주제가 필요합니다 Now Assist . 원하는 경우 다른 대화 경험 기술을 활성화할 수 있습니다.

   이 설정에서는 표시되는 가상 에이전트 위치, 채팅 창 브랜딩, 채팅 경험 등을 정의할 수도 있습니다. 자세한 내용은 도우미 구성 문서를 참조하십시오.

7. 은행 브라우저 창으로 돌아갑니다.

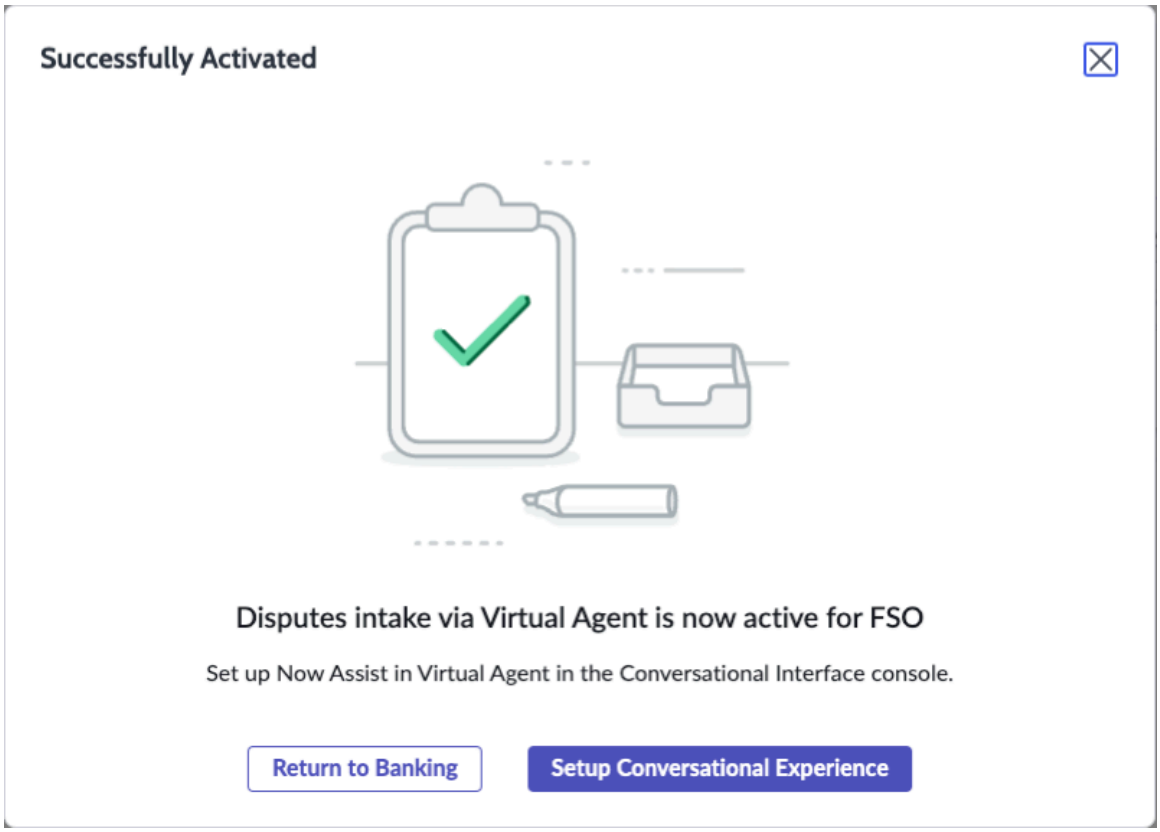
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

8. 기술 타일에서 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력기술 활성화를 선택합니다.



결과
에 대해 FSO용 Now Assist기술이 활성 상태임을 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 확인하는 창이 표시됩니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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
대화형 환경 설정을 선택하여 에 대한 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력구성을 검토합니다.

은행으로 돌아가기를 선택하여 은행 기술 페이지로 돌아갑니다.

Now Assist 관리자 콘솔에서 이 기술에 사용할 서비스 제공자를 선택할 수 있습니다.

에서 주제 사용자 지정 가상 에이전트가상 에이전트를 통한 분쟁 입력

가상 에이전트를 통한 분쟁 접수에서 주제를 검토하고 수정합니다가상 에이전트. 대화 워크플로우의 작동 방식을 알아보고 필요에 맞게 수정합니다.

시작하기 전에
인스턴스의 *Financial Services Card Operations*애플리케이션 범위를 로 설정합니다.

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
가상 에이전트를 통한 분쟁 접수 에는 가상 에이전트 분쟁 보고라는 주제가 포함되어 있습니다. 이 항목을 검토하여 도우미가 가상 에이전트 어떻게 분쟁 케이스를 생성하고 고객으로부터 정보를 수집하는지 이해합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 대화형 인터페이스 〉 가상 에이전트 〉 디자이너.
2. 검색 필드에 분쟁 신고를 입력합니다.
3. 주제 목록에서 분쟁 보고 를 선택합니다.

다음에 수행할 작업
비즈니스 요구에 맞게 워크플로우를 검토하고 수정합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

관련 정보

가상 에이전트 디자이너 인터페이스 참조

양식 데이터 수집기

에서 에이전트 워크플로우 구성 재무 서비스 운영

의 AI 에이전트 스튜디오에이전트 워크플로우 FSO용 Now Assist 를 활성화하고 수정합니다.

에이전트 워크플로우 활성화

의 FSO 에이전트 워크플로우는 기본적으로 비활성 상태입니다. 워크플로우 활성화 방법:

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI #### ####* 〉 생성 및 관리.
2. 에이전트 워크플로우를 선택합니다.
3. 안내 설정에서 트리거 정의를 선택합니다.
4. 목록에서 에이전트 워크플로우 트리거를 선택합니다.
5. 트리거 편집 양식에서 활성 을 true로 설정합니다.
6. 저장을 선택합니다.

에이전트 워크플로우 수정

중요사항: 기본적으로 모든 에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트 기록은 읽기 전용입니다.

에이전트 워크플로우를 수정하려면 먼저 이를 복제 한 후 다음 단계를 진행해야 합니다.

- 에이전트 워크플로우를 활성화합니다.
- 에이전트 워크플로우 내에서 에이전트를 활성화합니다.
- 에이전트 워크플로우를 자동으로 호출하려면 트리거를 활성화합니다.

중요사항: 에이전트 워크플로우, AI 에이전트 또는 도구를 수정할 때는 모든 지침을 그에 따라 업데이트해야 합니다.

에이전트 워크플로우, 트리거 및 에이전트 활성화에 대한 자세한 내용은 해당 문서를 AI 에이전트 수정 참조하십시오에이전트 워크플로우 템플릿 활성화 .

의 FSO에이전트 워크플로우에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 에서 에이전트 워크플로우 사용 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist.

언어 모델 서비스 제공자 선택

Now Assist 관리자 콘솔에서 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에 사용할 서비스 제공자를 선택할 수 있습니다.

FSO(재무 서비스 운영)용 **Now Assist** 사용

에이전트 역할이 있는 경우 애플리케이션을 사용하여 케이스 세부 정보를 요약할 수 있습니다 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist . 고객은 가상 에이전트를 통한 분쟁 접수 를 사용하여 카드 분쟁을 제출할 수도 있습니다.

케이스 요약 기술을 사용하여 케이스 컨텍스트를 더 빠르게 이해할 수 있습니다. 이러한 요약은 오래 실행되거나 복잡한 케이스에 유용합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 에이전트를 통한 분쟁 접수 는 채팅 인터페이스를 제공하여 카드 소지자를 위한 카드 분쟁 제출 프로세스를 간소화합니다. 고객의 응답에서 케이스 정보를 수집하고 분쟁 질문서 질문을 고객에게 대화형 언어로 제공합니다.

케이스 요약을 사용하여 분쟁 또는 클레임 케이스 요약

케이스 기록의 정의된 필드에서 요약을 생성하고 애플리케이션의 케이스 요약 기술을 사용하여 케이스 컨텍스트를 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 빠르게 이해합니다.

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 역할의 기본 목록입니다. 관리자는 콘솔에서 역할 목록을 수정할 수 있습니다 Now Assist 관리자 .

이 태스크 정보

케이스 요약 기술은 은행 카드 분쟁 또는 보험 클레임 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 공간과 에서 코어 UI사용할 수 재무 서비스 있습니다.

- 재무 서비스 작업 공간에서 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 상세 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.

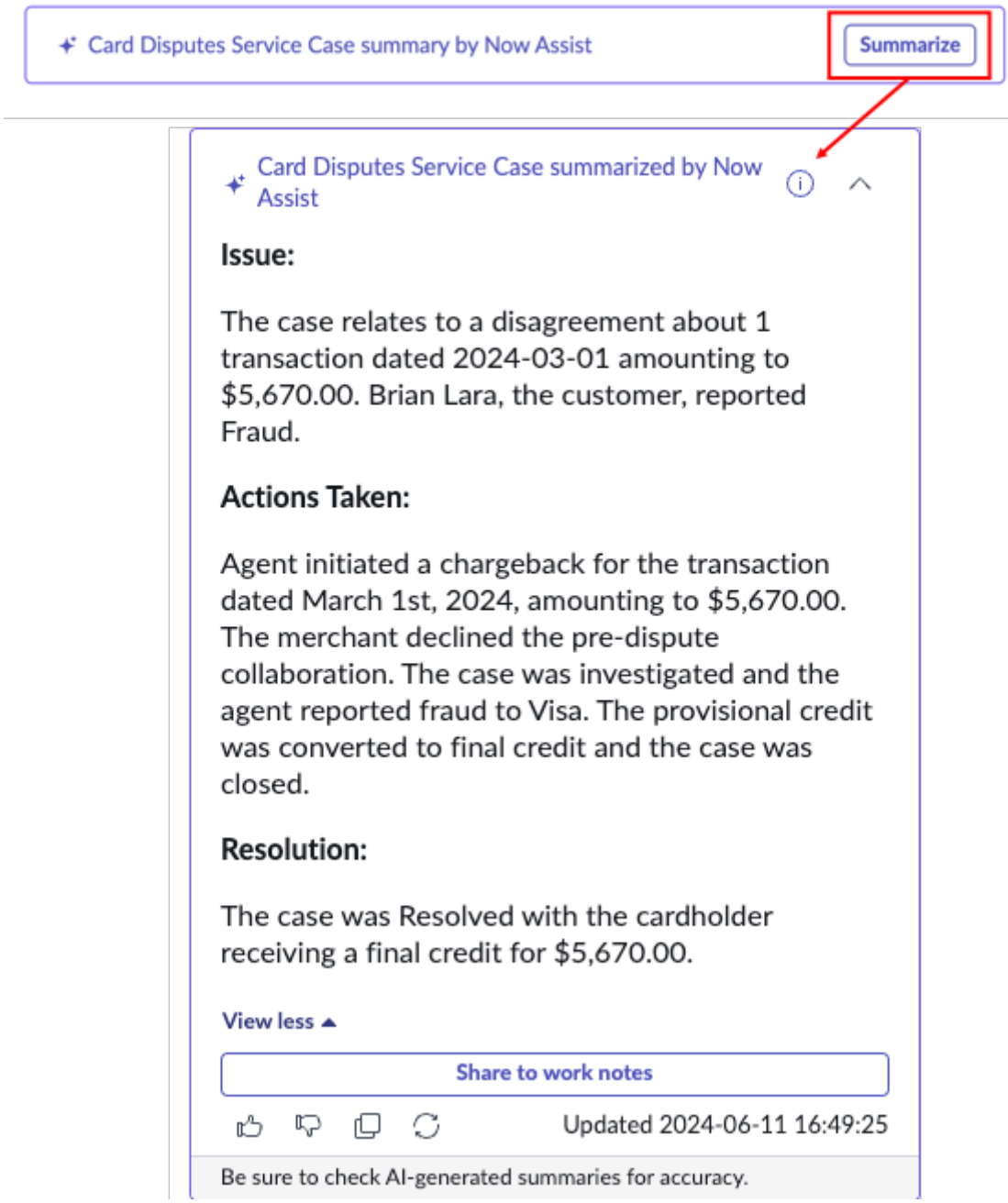
- 에이전트가 케이스 기록을 열 때.
- 에이전트가 케이스 기록 페이지를 새로 고칠 때.

데이터가 충분하면 케이스 요약 구성요소에 요약 버튼이 표시됩니다. 데이터가 충분하지 않으면 구성요소가 버튼 대신 메시지를 표시합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 ## ### 작업 클레임 또는 카드 분쟁을 엽니다.
2. 구성요소별 Now Assist 케이스 요약에서 요약을 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 표시됩니다. 구성요소는 기본적으로 축소되어 있고 요약을 표시하기 위해 확장됩니다. 창에 맞지 않는 더 긴 요약을 보려면 자세히 보기를 선택하고 스크롤 막대를 사용하여 나머지 내용을 봅니다.

주: 요약을 생성하고 표시하는 데 몇 초 정도 걸릴 수 있습니다.

3. 옵션: 케이스 요약을 마치면 추가 작업을 수행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. **b.** 케이스 요약을 작업 메모로 공유 대화 상자에서 요약을 편집합니다. **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. 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(.)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.

패널에서 생성형 **AI** 기능 재무 서비스 운영**Now Assist** 요청

패널의 대화형 인터페이스를 Now Assist 사용하여 (FSO) 애플리케이션에서 케이스 요약 재무 서비스 운영 과 같은 상황별 생성 AI 기능을 요청합니다.

시작하기 전에

인스턴스에서 넥스트 경험가 활성화되어 있는지 확인합니다. 자세한 내용은 넥스트 경험 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 역할의 기본 목록입니다. 관리자는 콘솔에서 역할 목록을 수정할 수 있습니다 Now Assist 관리자 .

이 태스크 정보

작업 공간의 패널을 재무 서비스 사용하여 Now Assist 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.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

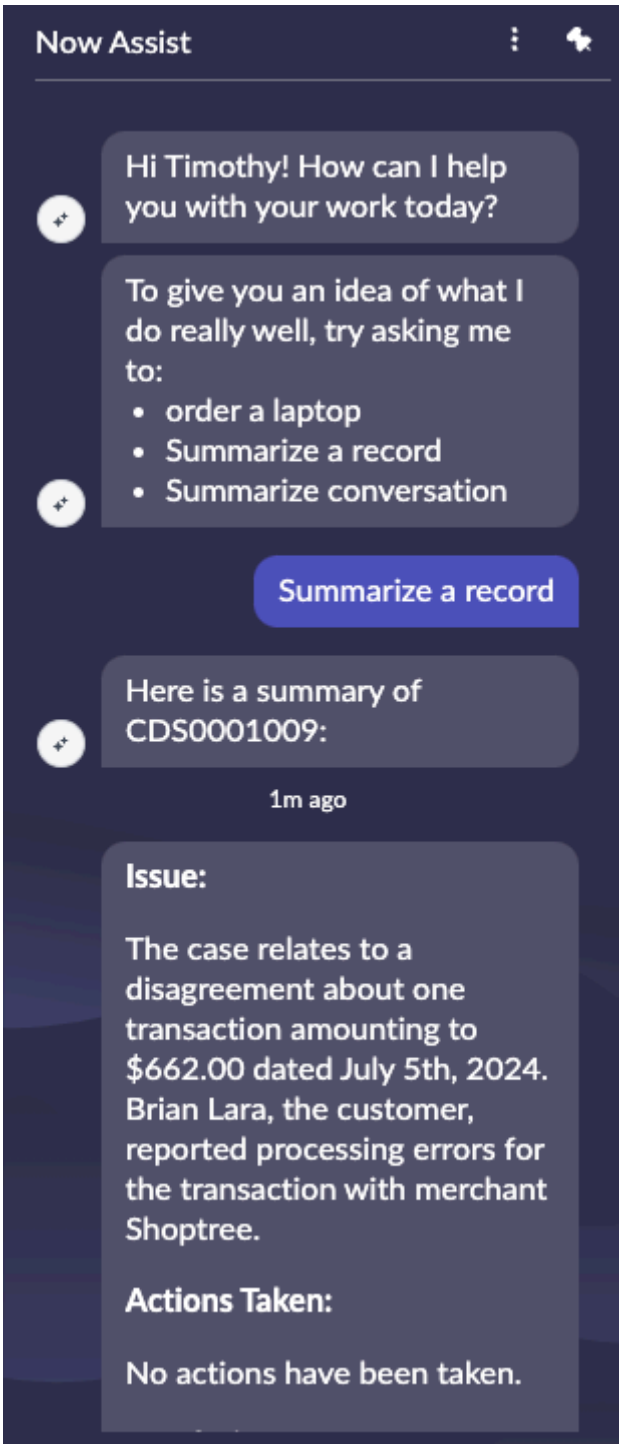
프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 ## ###작업.

2. FSO용 Now Assist 애플리케이션이 설치된 인스턴스에 로그인합니다.

3. 아이콘을 선택하여 케이스에 대한 생성형 AI 기능 FSO 요청: Now Assist✦.

Now Assist 패널



4. 생성형 AI 기능을 요청한 후 케이스를 요약할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. **b.** 헤더 메뉴에서 Now Assist 아이콘 ✦을 선택합니다. **c.** Now Assist 패널에서 기록 요약을 선택합니다.

로 분쟁 케이스 제출 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력

애플리케이션에서 기술을 사용하여 새 분쟁 케이스를 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 생성합니다. 고객은 고객 응답에서 세부 정보를 수집하고 유추하는 채팅과 상호작용할 가상 에이전트 수 있습니다.

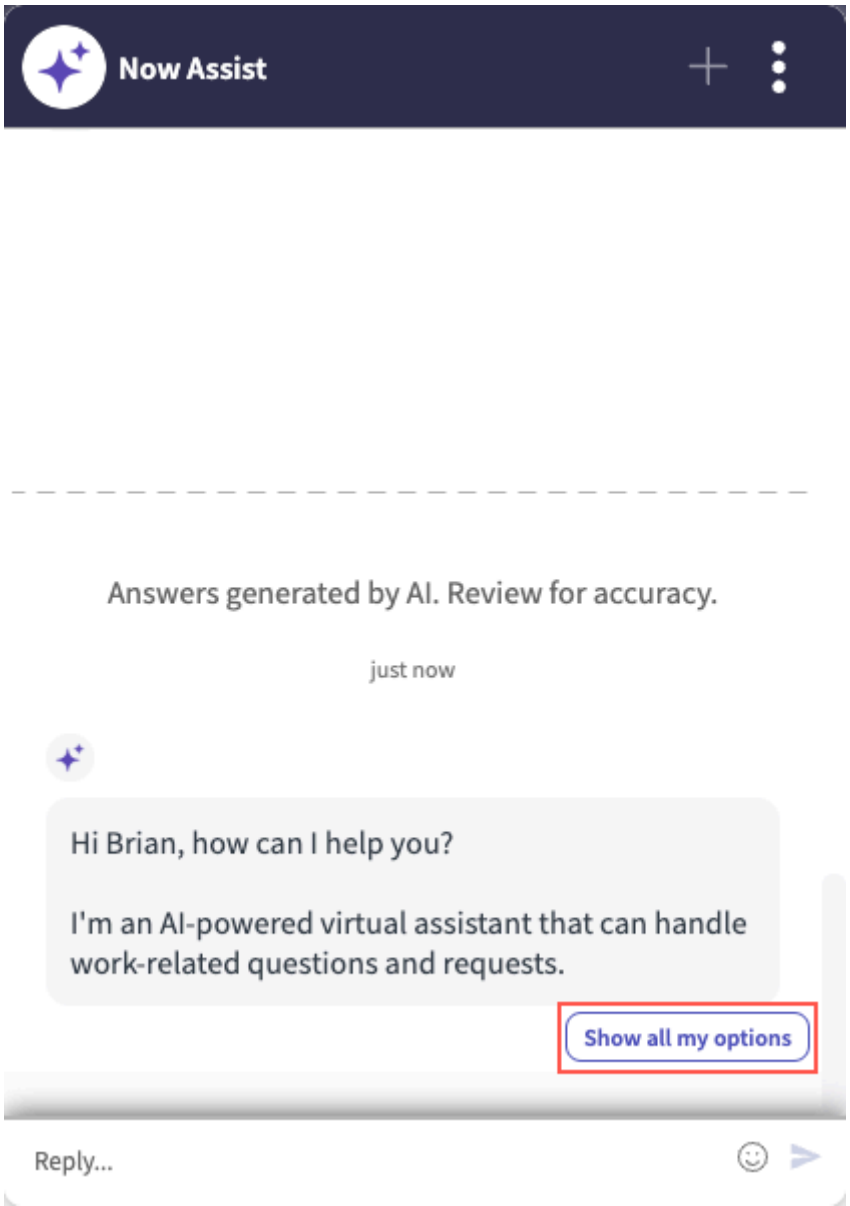
시작하기 전에

필요한 역할: 없음

프로시저

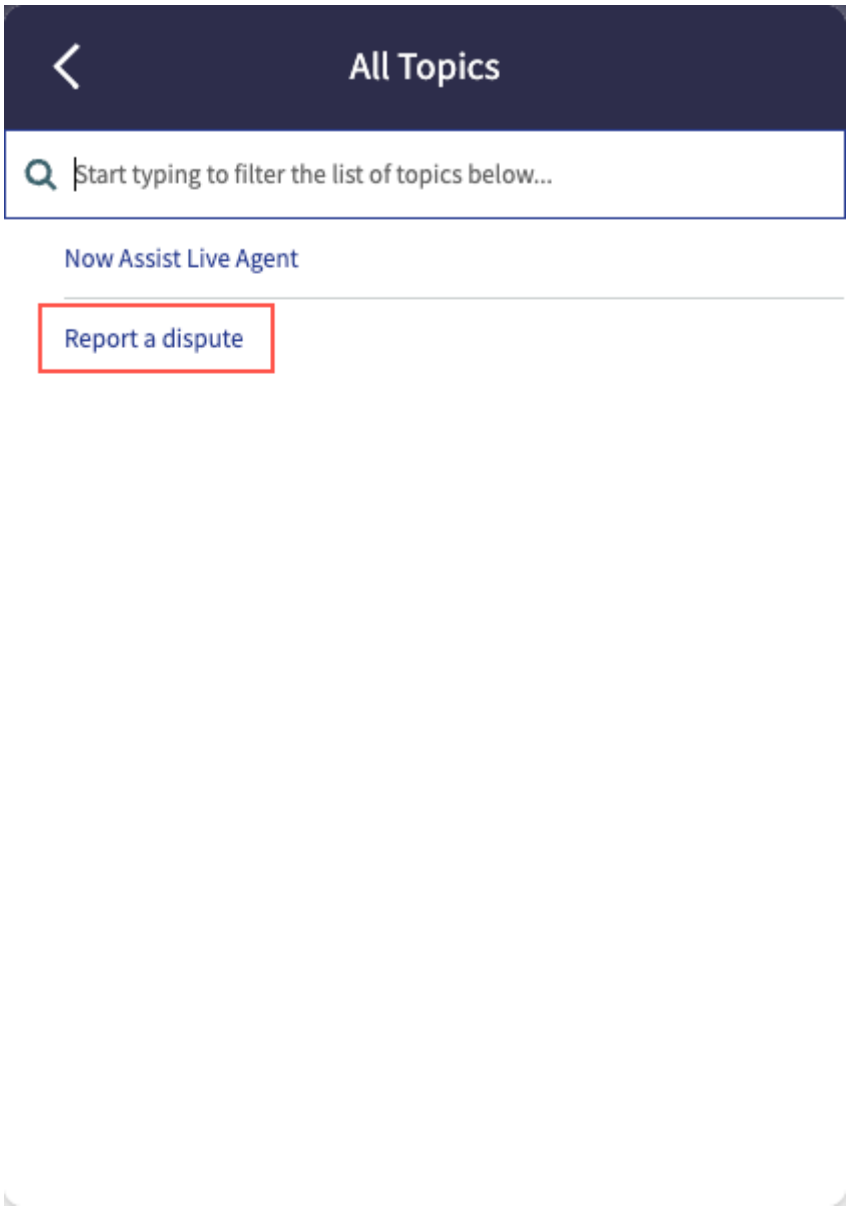
1. 채팅 버블을 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 선택하여 채팅을 시작합니다.
2. 채팅 창에서 내 모든 옵션 표시를 선택합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 주제 목록에서 분쟁 신고를 선택합니다.

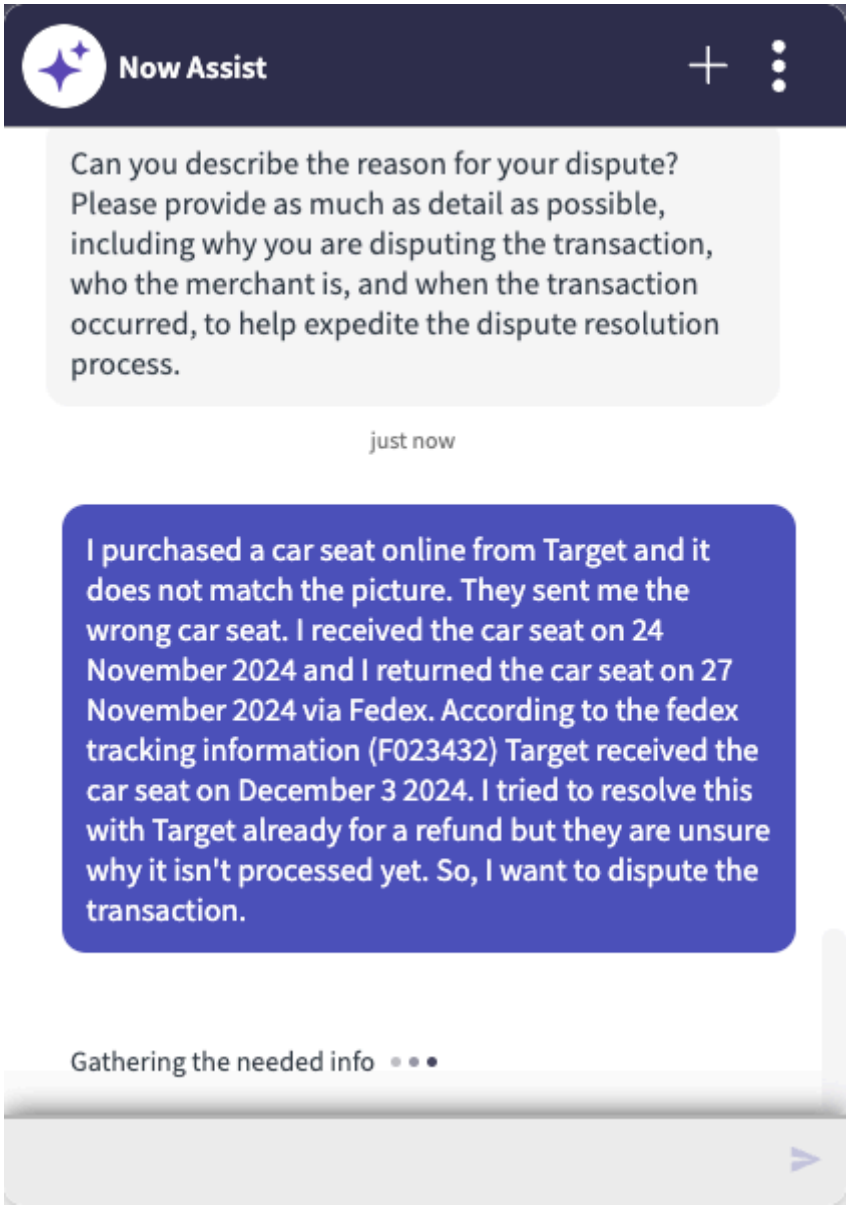
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

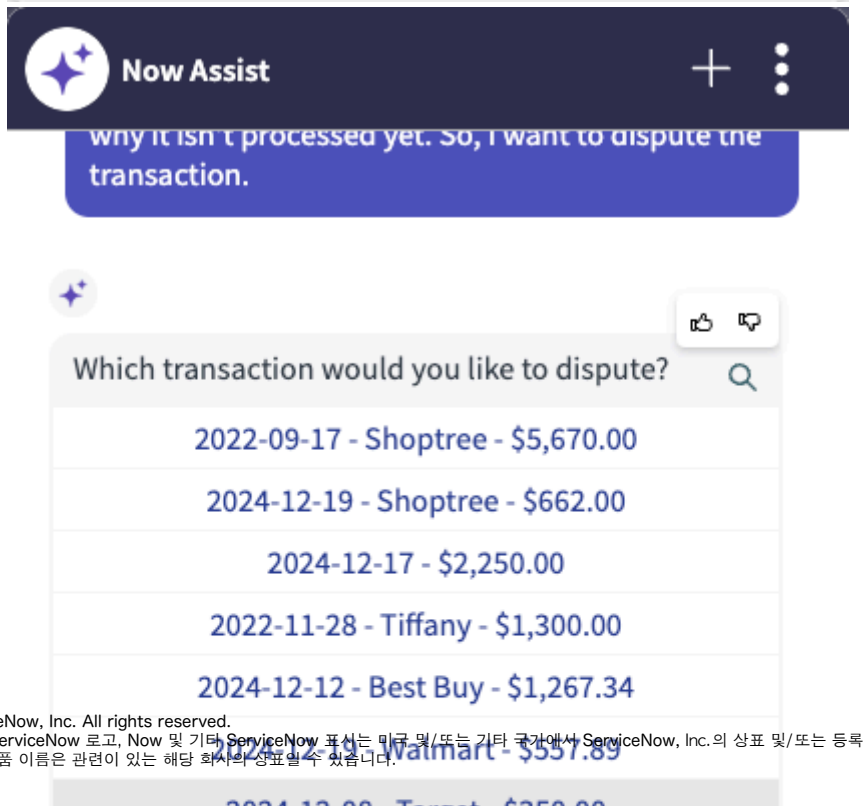


고객의 응답을 캡처하기 위해 새 분쟁 케이스가 생성됩니다.

4. 가상 에이전트 사용자에게 질문을 하여 분쟁 유형을 결정하고 이 특정 유형의 분쟁에 대한 분쟁 질문서의 후속 질문을 합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.





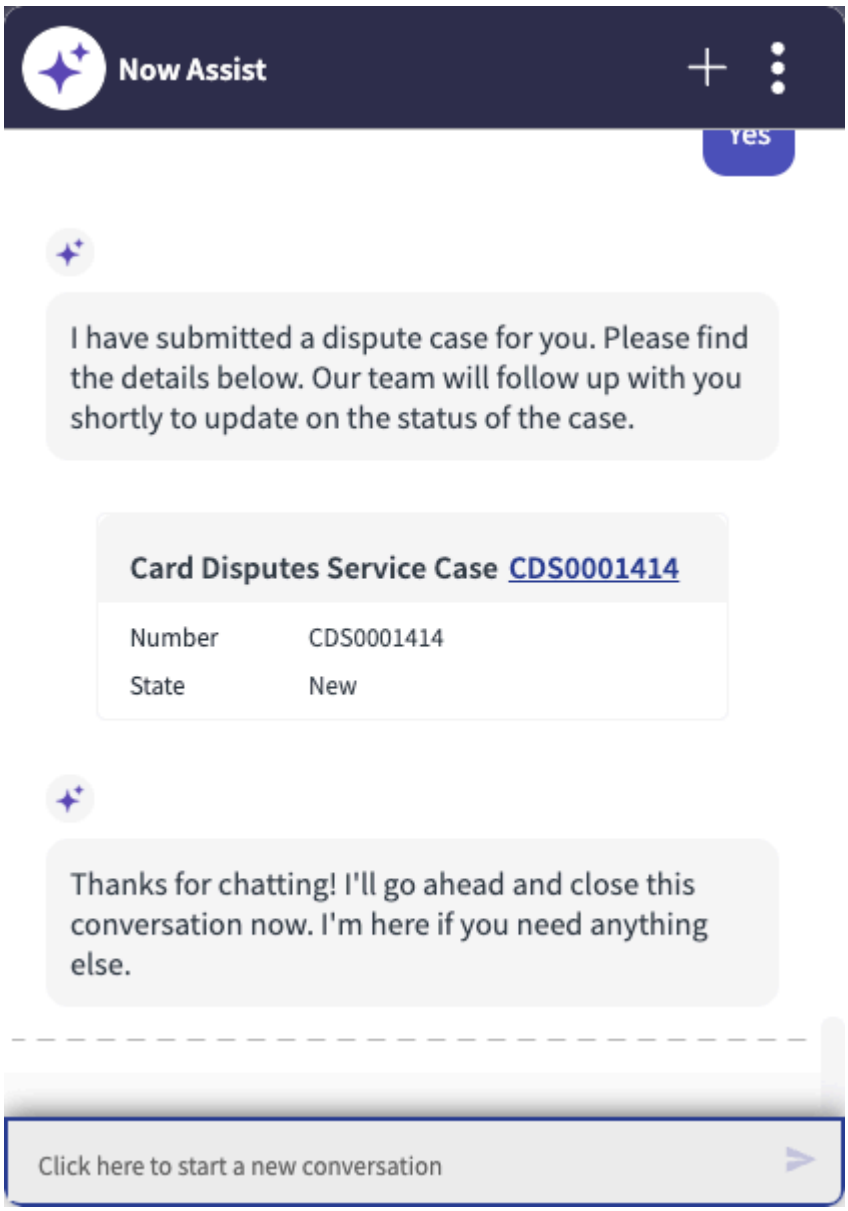
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 분쟁 질문서의 질문을 대화 형식으로 변경합니다.

분쟁 케이스는 사용자의 응답 정보로 채워집니다. 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 응답에서 정보를 유추하여 필요에 따라 다른 필드를 채웁니다.

5. 분쟁 제출 고지 사항이 표시되면 예를 선택하여 동의합니다.
   아니요를 두 번 이상 선택하면 사용자가 라이브 에이전트로 리디렉션됩니다.

결과
가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 카드 분쟁 서비스 케이스를 생성하고 고객에게 참조 링크를 제공합니다.



카드 분쟁 처리자는 작업 공간에서 기록에 액세스하고 상세 정보를 검토할 수 있습니다.

에이전트로 분쟁 케이스 재개 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력

에이전트가 고객이 분쟁을 제출하지 않고 채팅 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 을 나가면 가상 에이전트 카드 분쟁 케이스를 재개할 수 있습니다. 고객이 중단한 부분을 선택하여 분쟁 케이스의 상세 정보를 완료합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

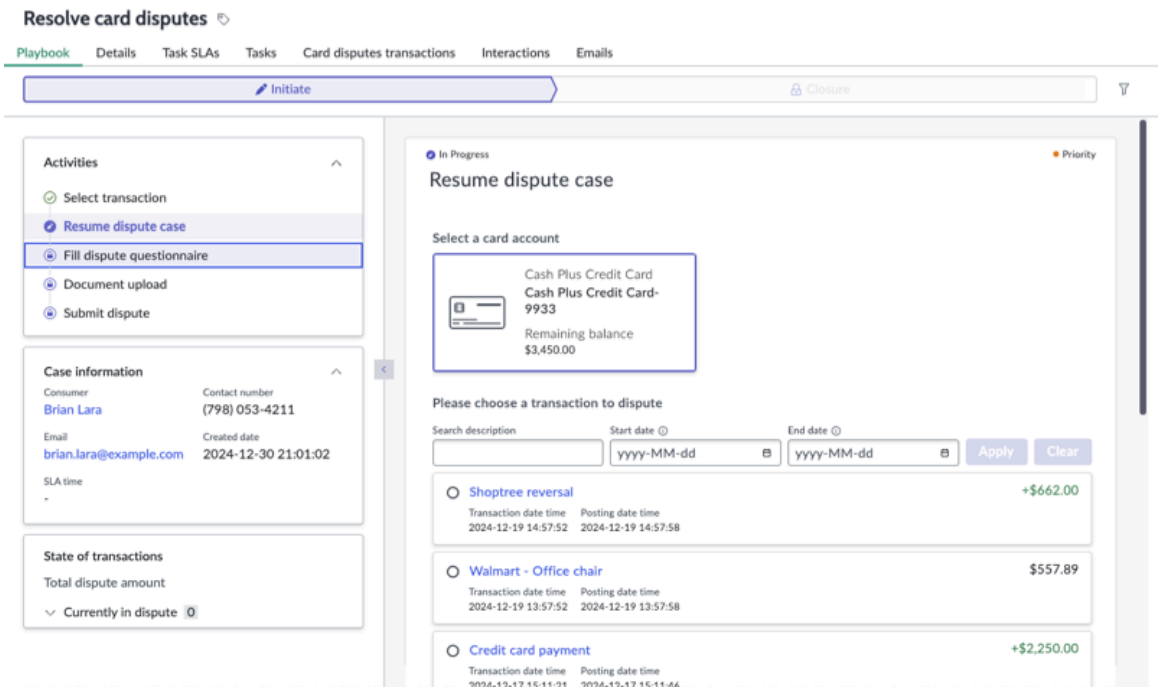
시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager

이 태스크 정보
고객이 채팅 창에서 분쟁 보고 를 선택하여 분쟁 접수를 시작하면 카드 분쟁 케이스가 생성됩니다. 고객이 카드 분쟁을 가상 에이전트 제출하기 전에 대화를 종료하면 케이스는 케이스 목록에 미결 상태로 유지됩니다. 작업 공간에서 케이스 재무 서비스 를 재개하고 고객을 대신하여 제출할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 ## ##.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 카드 분쟁 서비스 케이스를 엽니다.
   미완료 케이스는 신규 상태이며 시작 단계에 있을 수 있습니다.
4. 시작 레인에서 분쟁 케이스 재개를 선택합니다.
5. 다음 작업 중 하나를 수행합니다.

옵션	설명
고객이 분쟁 거래를 식별했습니다.	분쟁이 제기된 거래 상세 정보를 검토합니다.
고객이 분쟁 거래를 식별하지 못했습니다.	카드 계좌 및 분쟁 거래를 선택합니다.



6. 시작 레인에서 나머지 활동을 완료합니다.
7. 분쟁 제출 활동에서 제출을 선택합니다.

관련 정보

분쟁 관리

분쟁 개시

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

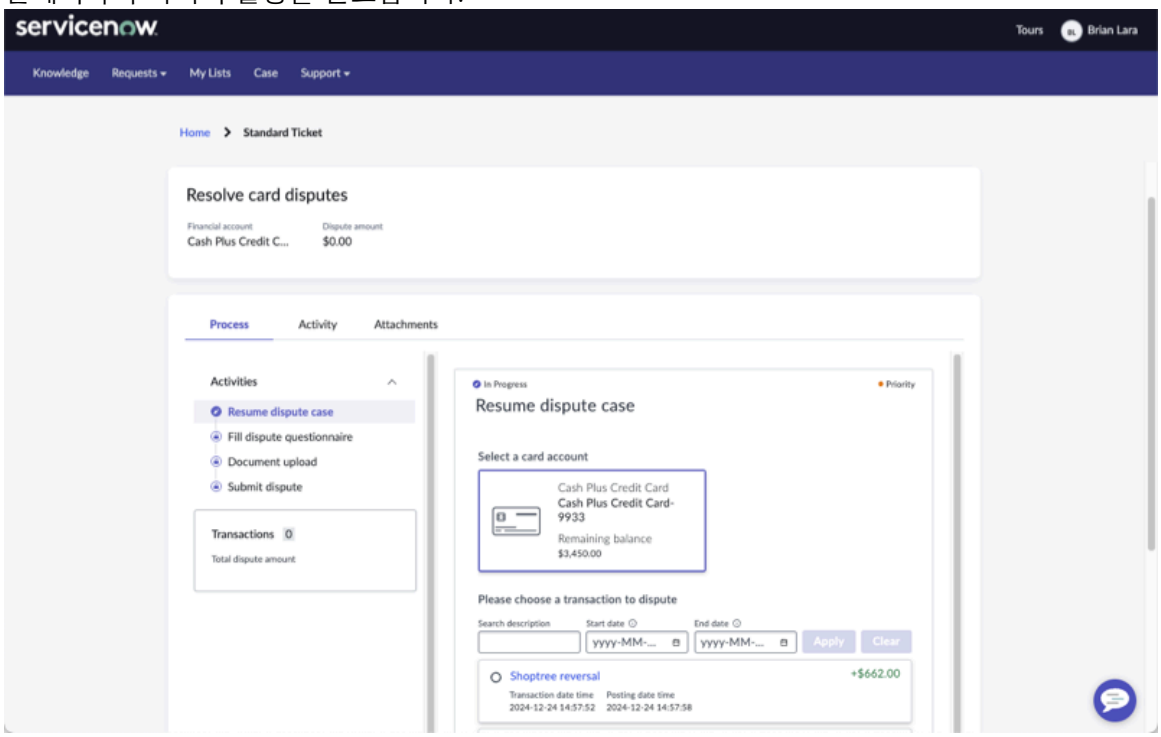
고객으로서 분쟁 케이스 재개 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력

고객이 케이스를 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 제출하기 전에 채팅을 종결할 가상 에이전트 때 카드 분쟁 케이스를 재개하는 방법에 대해 알아봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 없음

프로시저

1. 고객 지원 포털에서 다음으로 이동합니다. 내 목록 〉 내 케이스.
2. 내 케이스 목록에서 미완료 케이스의 케이스 번호를 선택합니다.
   불완전한 케이스는 신규 상태일 수 있습니다.
3. 플레이북의 나머지 활동을 완료합니다.



4. 분쟁 제출 활동에서 제출을 선택합니다.

와의 고객 상호작용 검토 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력

고객 간의 채팅 상호작용을 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 검색하여 대화 녹취록을 검토하고 응답을 확인합니다.

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

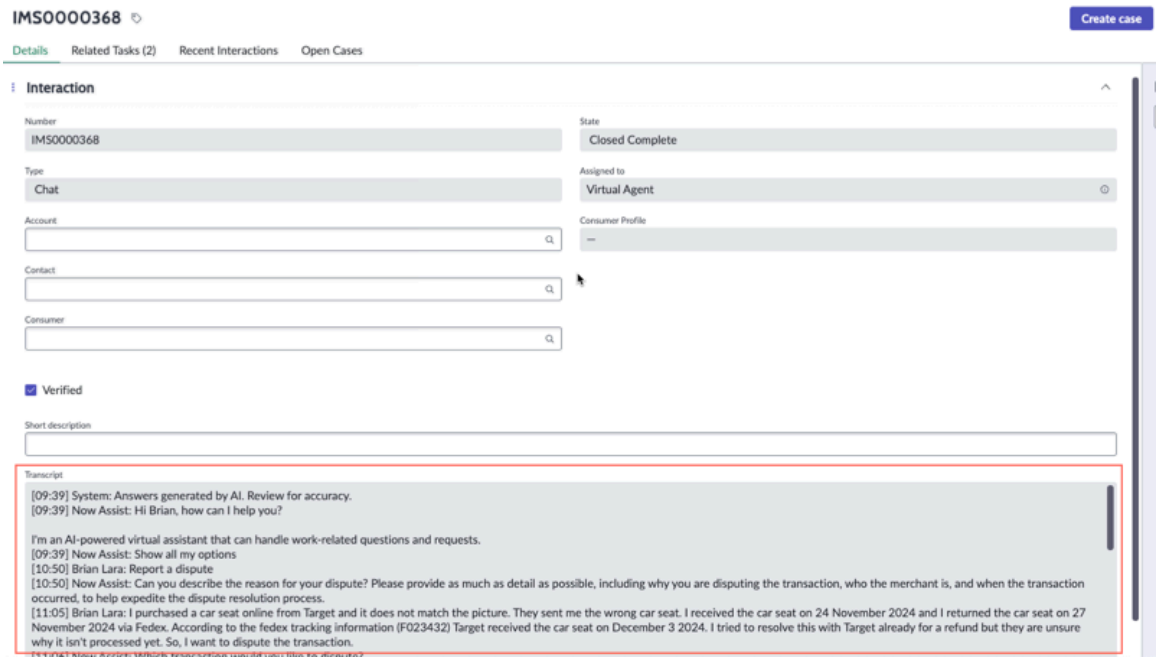
프로시저

1. 다음으로 이동 모두 〉 ## ### ## 〉 ## ##.
2. 목록 아이콘( )을 선택합니다.
3. 카드 분쟁 서비스 케이스를 엽니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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. 이 케이스에서 상호 작용 탭을 선택합니다.
5. 상호작용 목록에서 검토할 상호작용 기록을 선택합니다.

결과
상호작용 기록이 상호작용 기록과 함께 표시됩니다.



에서 에이전트 워크플로우 사용 FSO(재무 서비스 운영)용 **Now Assist**

에이전트 워크플로우와 AI 에이전트를 사용하여 FSO 금융 서비스 프로세스를 개선하고 개선합니다.

AI 에이전트 수집용 재무 서비스 운영 **AI** 에이전트에 사용 가능한 에이전트 워크플로우

에이전트 워크플로우 이름	설명	사용 가능한 **AI** 에이전트
친절한 사기 분쟁 해결 지원	인적 분쟁 에이전트가 우호적 사기로 플래그가 지정된 거래를 처리할 수 있도록 지원합니다. 친숙한 사기 탐지 도구의 결과를 활용하여 적절한 작업에 대한 권장 사항을 생성합니다. 트랜잭션이 거부되면 AI 에이전트는 최종 사용자에 대한 설명 초안 작성도 지원합니다.	친절한 사기 AI 에이전트

중요사항: 기본적으로 모든 에이전트 워크플로우와 AI 에이전트 기록은 읽기 전용입니다.

에이전트 워크플로우 수정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 에이전트 워크플로우 구성 재무 서비스 운영.

Friendly Fraud Disputes 에이전트 워크플로우를 해결하는 데 도움이 되는 워크플로우에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 친절한 사기 분쟁 해결 지원 에이전트 워크플로우.

AI 에이전트를 찾고 계십니까?

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 Now Assist 설치된 AI 에이전트 중에 에이전틱 워크플로우에서 사용되지 않을 수 있습니다. 인스턴스에서 사용할 수 있는 모든 에이전트를 보는 방법에 대한 자세한 내용은 AI 에이전트 찾기를 참조하십시오.
- 인스턴스에 설치되어 있지 않을 수 있는 에이전트를 찾으려면 에서 ServiceNow StoreAI 에이전트 마켓플레이스를 방문하십시오.

AI 에이전트 보안

접근 제어 목록(ACL) 및 사용자 ID를 통해 AI 에이전트 및 에이전트 워크플로우에 대한 보안 구현을 활성화할 수 있습니다. 이러한 ACL은 에이전트 워크플로우 또는 AI 에이전트를 검색하고 호출할 수 있는 권한이 있는 사용자를 결정합니다.

에서 AI 에이전트 스튜디오에이전트 워크플로우 및 AI 에이전트에 대해 이러한 ACL을 구성하고 관리합니다.

자세한 내용은 AI 에이전트에서 보안을 위한 접근 제어 구현 문서를 참조하십시오.

친절한 사기 분쟁 해결 지원 에이전트 워크플로우

이 에이전트 워크플로우를 사용하여 인간 에이전트가 친절한 사기 케이스를 분석하고, 작업 과정을 선택하고, 고객에 대한 의사 결정 응답의 초안을 작성하는 데 도움을 줍니다.

친절한 사기 분쟁 해결 지원 개요

친절한 사기 분쟁 해결 지원 에이전트 워크플로우는 자동 검사를 통해 친절한 사기를 탐지하고, 인적 대리인에게 적절한 조치를 안내하고, 고객을 위한 응답 초안 작성을 지원합니다.

에이전트 워크플로우 수정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 에서 에이전트 워크플로우 구성 재무 서비스 운영.

친절한 사기 분쟁 해결 지원 에이전트 워크플로우

친절한 사기 탐지의 결과를 활용하여 인적 에이전트에 대한 권장 작업 과정을 생성합니다.

에이전트 워크플로우에 액세스하려면 다음을 수행합니다.

1. 다음으로 이동 모두 〉 *AI #### ####* 〉 생성 및 관리.
2. **Friendly Fraud** 분쟁 해결 지원을 선택합니다.

Friendly Fraud Disputes 에이전트 워크플로우 해결 지원 워크플로우는 기본적으로 비활성 상태입니다. 활성화하려면 다음을 수행합니다.

1. Friendly Fraud Disputes 에이전트 해결 워크플로우에서 트리거 정의를 선택합니다.
2. 목록에서 에이전트 워크플로우 트리거를 선택합니다.
3. 트리거 편집 양식에서 활성 을 true로 설정합니다.

친절한 사기 AI 에이전트

다음 테이블에는 친절한 사기 분쟁 해결 에이전트 워크플로우에 사용되는 에이전트가 나열되어 있습니다.

중요사항: AI 에이전트의 가용성 정의 화면에서 AI 에이전트를 활성화할 수 있도록 상태 필드가 활성화되어 있는지 확인합니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

AI 에이전트 및 **AI** 에이전트의 역할 우호적 사기 분쟁 에이전트 워크플로우 해결 지원

AI 에이전트	**AI** 에이전트 역할
친절한 사기 AI 에이전트	거래 상세 정보, 권장 작업 및 규정 준수 지침을 제공하여 분쟁 에이전트가 우호적인 사기 분쟁을 해결할 수 있도록 지원합니다. 또한 추가 분쟁 처리 시 거부 사유를 설명하는 자세한 응답 초안을 작성하는 데 도움이 됩니다.

우호적인 사기 분쟁 해결

친절한 사기 분쟁 해결 에이전트 워크플로우 사용에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 에이전트 AI를 사용하여 우호적 사기 해결.

에이전트 AI를 사용하여 우호적 사기 해결

친절한 사기 AI 에이전트를 사용하여 분쟁 금액에 대해 취할 조치와 고객 관계를 결정하고 탐지 로직의 결과를 평가하여 결과를 평가함으로써 친절한 사기를 해결합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: sn_bom_credit_card.dispute_agent .

이 태스크 정보
우호적인 사기 작업이 식별되면 우호적인 사기 AI 에이전트가 패널에 되어 Now Assist 표시됩니다.

- 도구: 에이전트는 다음을 포함한 다양한 도구에 액세스할 수 있습니다.
  - 지식베이스(KB) 문서
  - 친절한 사기 작업 상세 정보
  - 이전 분쟁 케이스
- 의사 결정: 인간 에이전트는 AI 에이전트의 생성된 권장 사항을 따르거나 다른 결정을 내릴 수 있습니다. 인간이 생성된 제안에서 벗어나기로 결정한 경우 결정에 대한 이유를 제공해야 합니다. 이 프로세스에는 요청 거부, 크레딧 발급 또는 환불 진행, 고객 상호작용을 위한 커뮤니케이션 템플릿이 포함됩니다.

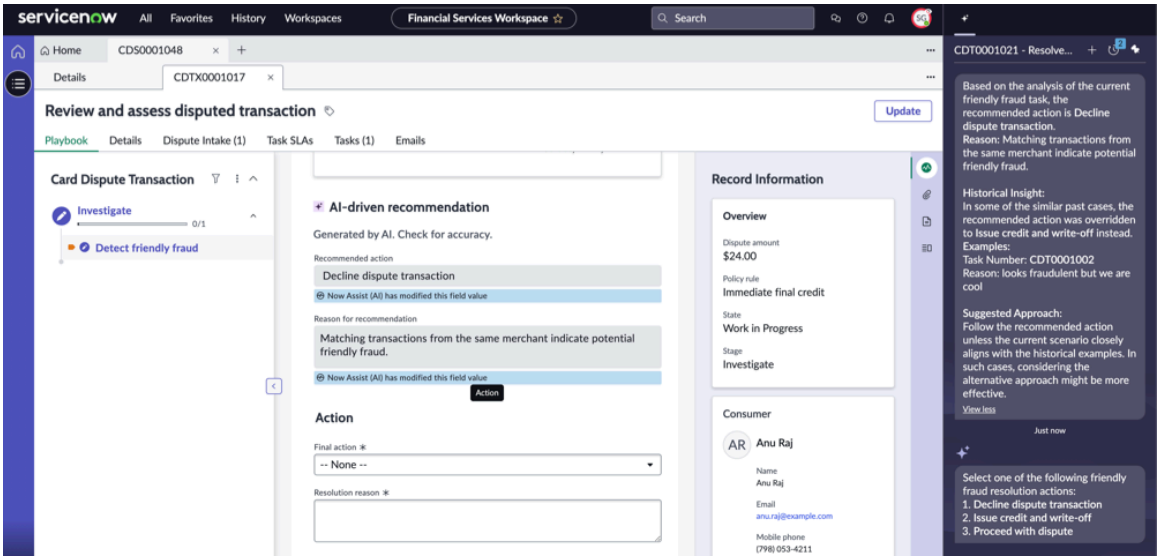
프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 〉 ## ### 작업 카드 분쟁을 엽니다.
   정의된 규칙에 따라 친절한 사기가 탐지되면 조사 단계에 친절한 사기 행위 탐지 활동이 나타납니다. 증거와 함께 거래 상세 정보가 표시됩니다. AI 에이전트가 표시되면 패널에 알림이 나타나고 Now Assist 활성 채팅이 시작됩니다.
2. 패널 아이콘( )을 Now Assist 선택하고 분쟁 트랜잭션에 대한 활성 채팅을 엽니다.
   채팅에서 AI 에이전트는 타당한 이유가 있는 분쟁에 대한 권장 사항을 생성합니다.

   AI 에이전트가 권장 사항을 생성하면 친숙한 사기 해결 활동에 AI 기반 권장 사항이 포함된 새 섹션이 나타납니다.
3. 채팅에서 결정에 해당하는 번호를 입력합니다.
4. AI 에이전트와 상호작용하여 케이스를 계속 해결합니다.
   AI 에이전트와 상호작용하면서 플레이북 활동을 계속 진행할 수 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

친절한 사기를 해결하는 방법에 대한 자세한 내용은 및 고객 커뮤니케이션 관리를 참조하십시오우호적 사기 탐지.



결과
분쟁 에이전트가 선택한 해결 단계에 따라 Now Assist AI 에이전트의 도움으로 친절한 사기가 해결됩니다.

FSO(재무 서비스 운영)용 **Now Assist** 참조

참조 주제는 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 관리에 대한 추가 정보를 제공합니다.

FSO(재무 서비스 운영)용 **Now Assist**에 대한 지원 정보

FSO(재무 서비스 운영)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
재무 서비스 작업	• 케이스 요약 • 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력
코어 UI	케이스 요약
포털	가상 에이전트를 통한 분쟁 입력

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 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 정보

스토어 앱(sn_fso_gen_ai)을 FSO용 Now Assist 활성화하여 애플리케이션에 포함된 기술을 사용합니다.

이 스토어 앱에는 다음과 같은 종속성이 있습니다.

- 재무 서비스 운영 코어(sn_bom)
- 플랫폼용 Now Assist(sn_genai_platform)
- 양식 데이터 수집기(sn_con_frm_dt_coll)

다음 순서로 애플리케이션을 활성화합니다.

1. 플랫폼용 Now Assist(sn_genai_platform)
2. 재무 서비스 운영 코어(sn_bom)
3. 재무 서비스 카드 운영(sn_bom_credit_card)
4. FSO용 Now Assist (sn_fso_gen_ai)

주: 양식 데이터 수집기는 의 FSO용 Now Assist일부로 활성화됩니다.

관련 정보

에서 케이스 요약 구성 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist

구성 가상 에이전트를 통한 분쟁 입력 위치 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist

도메인 분리 및 FSO(재무 서비스 운영)용 **Now Assist**

FSO(재무 서비스 운영)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.

Domain separation overview

에서 FSO용 Now Assist생성형 AI 기능은 기술로 구성됩니다. 각 기술은 도메인마다 다르게 구성할 수 있습니다. 기본적으로 모든 기술은 전역 도메인에 있습니다.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

FSO용 **Now Assist**에서 도메인 분리가 작동하는 방식

기술에 사용하려면 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 먼저 인스턴스에서 도메인 분리를 활성화해야 합니다.

FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 은 도메인 분리와 함께 작동합니다. 도메인 분리 환경에서 사용하는 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 경우 사용자는 도메인 내의 데이터에만 액세스할 수 있습니다. 예를 들어 사용자가 요약 기술을 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 사용하는 경우 해당 요약을 생성할 때 사용자의 도메인 내에 있는 자료만 사용합니다. 기술이 도메인으로 분리되면 해당 도메인에 있는 사용자만 해당 범위에 대해 구성된 기술을 사용할 수 있습니다.

동일한 인스턴스에서 여러 클라이언트를 호스팅하는 서비스 제공자인 경우 테넌트 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 분리하도록 도메인 분리를 설정할 수 있습니다. FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 그러나 테넌트를 구분하지 않고 인스턴스에 따라 소비가 추적됩니다. 구독 관리 대시보드에서 사용량을 추적할 FSO(재무 서비스 운영)용 Now Assist 수 있습니다.

도메인에 기존 기술의 다른 버전을 사용하려면 기술을 재구성 및 활성화하거나 기본 설정된 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 역할에는 한 도메인의 패널에 대한 Now Assist 액세스 권한을 부여할 수 있지만 다른 도메인에는 역할 제한이 없습니다.

관련 정보

서비스 제공자용 도메인 분리

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다.
기타 회사 및 제품 이름은 관련이 있는 해당 회사의 상표일 수 있습니다.