servicenow

Zurich Financial Services Operations

Última atualização: 11/11/2025

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tradução automática pode proporcionar uma ideia básica do conteúdo em um idioma que você entende. Ela é totalmente automatizada e não envolve intervenção humana. A qualidade e a precisão da tradução automática podem variar significativamente de um texto para outro e entre diferentes pares de idiomas. A ServiceNow não garante a precisão e não se responsabiliza por possíveis erros. Alguns conteúdos (como imagens, vídeos, arquivos etc.) podem não ser traduzidos devido a limitações técnicas do sistema.

Alguns exemplos e gráficos aqui representados são fornecidos somente para fins de ilustração. Nenhuma associação ou conexão real com produtos ou serviços ServiceNow é intencional ou deve ser inferida.

ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow
são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas e
de produtos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas
às quais estão associados.

Leia os Termos de Uso do Site do ServiceNow em www.servicenow.com/terms-of-use.html

Tradução automática

Sede da empresa
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
Estados Unidos
(408) 501-8550

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Índice

Operações de serviços financeiros (FSO)..... 6

Explorar..... 7

Espaços..... 9

Gestão de usuários..... 12

Modelos de dados..... 19

Central do cliente para FSO..... 53

Configurar..... 55

Dados financeiros 56

Operações de ramificação..... 57

Definições do serviço..... 61

Produtores de registro..... 62

Tipos de solicitação 65

Fluxos..... 66

Playbooks..... 70

Espaço configurável do CSM..... 72

Regras de atribuição..... 73

Definições do ANS..... 76

Grupos..... 78

Integrar..... 80

Spokes..... 80

Socure..... 81

Jack Henry jXchange..... 87

Visa..... 92

Mastercard..... 100

FRISS..... 107

Guidewire..... 112

Gestão de serviços de campo..... 118

Inteligência para documentos..... 118

Processador de documentos..... 120

Central de controle de serviços..... 131

Aplicações bancárias..... 132

Gestão de disputas..... 132

Gerenciar serviços de contestação..... 145

Segurança dos dados do cartão..... 210

Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa..... 224

Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard..... 229

Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA..... 234

Operações com cartão..... 241

Operações de depósito..... 265

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operações de empréstimo....295
Operações de pagamento....335
Operações de tesouraria....377
Intelligent Servicing for Fraud....395
Aplicações de seguro....412
Manutenção de seguro de propriedade e sinistro....412
Manutenção de seguro de vida....447
Aplicações de sinistros....480
Aplicações comuns....616
Gestão de reclamações....616
Customer Lifecycle Operations....635
Conheça seu cliente....663
Operações de crédito....667
Recursos do desenvolvedor....673
Usando tipos de caso e definições de serviço em FSO....674
Opções de dados remotos para tabelas remotas....678
Escolha de uma abordagem de integração....680
Trabalhando com ServiceNow REST APIs....681
Casos de uso de integração....681
Definições da tabela de FSO....695
Análise da plataforma....782
Ativar Análise da plataforma para FSO....782
Operações de depósito comercial....783
Operações de empréstimo comercial....786
Operações do ciclo de vida de negócios....788
Gestão de reclamações....790
Sinistros de linhas comerciais....792
Serviços de linhas comerciais....794
Ciclo de vida do cliente....796
Gestão de disputas....798
Serviços de seguro de vida em grupo....800
Serviços de seguro de vida individual....802
Operações de pagamento....804
Operações de depósito pessoal....808
Sinistros de linhas pessoais....811
Serviços de linhas pessoais....813
Operações de empréstimo pessoal....815
Operações de tesouraria....817
Otimização de processos....819
Now Assist para FSO....821
Explorar....823
Configurar....827

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

EUA e 838
Usando fluxos de trabalho do agentic..... 850
Referência..... 854

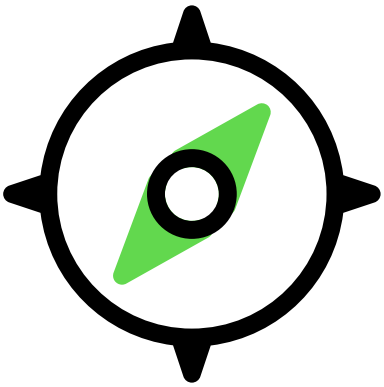
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviços financeiros

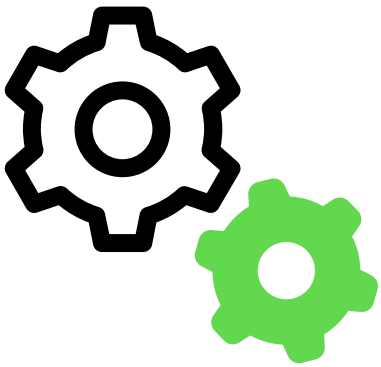
. ServiceNow® Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO) ajuda as instituições de serviços financeiros a reduzir custos por meio da automação, melhorar a satisfação do cliente e incorporar controles de risco e conformidade em todos os fluxos de trabalho.

Explorar



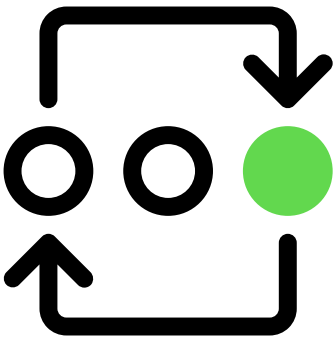
Introdução aos principais conceitos e recursos.

Configurar



Planeje e configure sua implementação.

Integrar



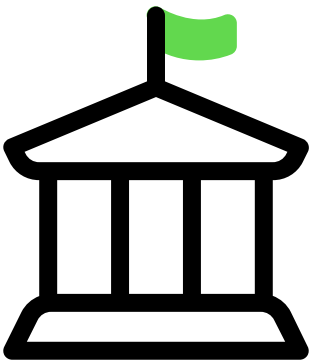
Estender FSO integrando com outras aplicações.

Aplicações bancárias



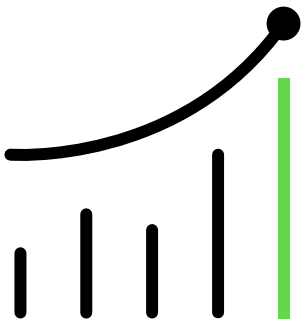
Gerencie e configure soluções bancárias.

Aplicações de seguro



Gerencie e configure soluções de seguro.

Analisar



Acesse painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Automatizar



Use o Now Assist para FSO para melhorar a produtividade e a eficiência do usuário por meio de experiências proativas usando IA generativa.

Recursos adicionais

- Saiba mais sobre o que há de novo e o que mudou nesta versão em Notas de versão Operações de serviços financeiros (FSO) .
- Faça login em sua conta da ServiceNow e encontre informações adicionais sobre como implementar e implantar recursos da Gestão de serviços de campo em Agora crie .
- Trabalhe com um especialista em implementação para simplificar o processo de configuração do Operações de serviços financeiros (FSO). Para saber mais, consulte Central de sucesso do cliente .

Explorando Operações de serviços financeiros (FSO)

Use ServiceNow® Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO aplicação para ajudar a criar uma experiência perfeita para seus clientes, agentes e gerentes enquanto resolve problemas e inicia e atende solicitações.

Visão geral Operações de serviços financeiros (FSO)

Este vídeo fornece uma visão geral de como você pode usar Operações de serviços financeiros (FSO) automatizar as operações principais, permitindo que as instituições financeiras gerenciem com segurança tarefas com aplicações e fluxos de trabalho pré-criados, tornando as tarefas diárias mais fáceis e rápidas.

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

Recursos do Operações de serviços financeiros (FSO)

FSO o foi projetado para conectar seus agentes de front, middle e back-office usando fluxos de trabalho simplificados em uma única plataforma segura.

Principais recursos do FSO incluir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

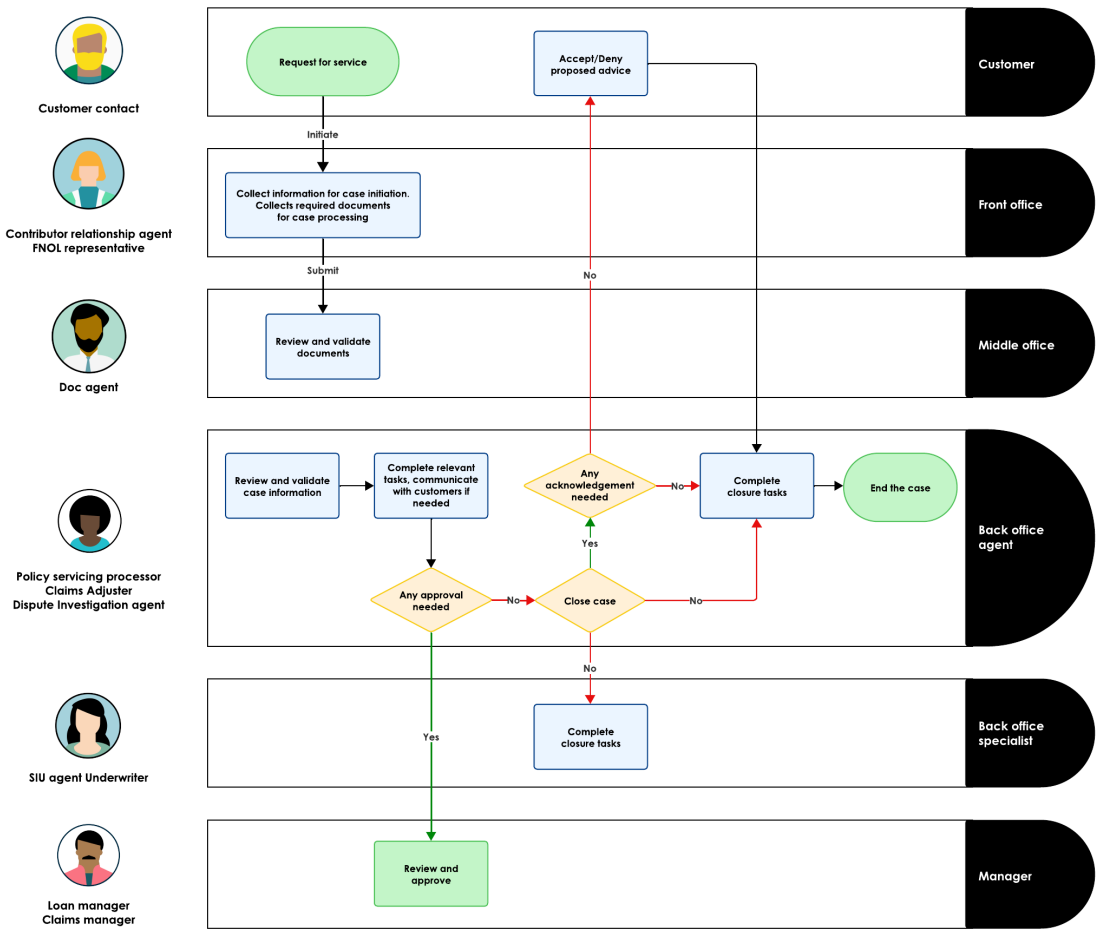
- Digitalize e automatize seus processos bancários e de seguros.
- Implemente um modelo de dados centralizado para garantir a coordenação entre as funções de front, middle e back-office.
- Conecte-se perfeitamente entre os departamentos.
- Aproveite a gestão de casos avançada e os fluxos de trabalho para delegar e resolver problemas com eficiência em todos os departamentos.
- Ofereça uma plataforma única para gerenciar várias operações financeiras, incluindo pagamentos, empréstimos e conformidade.

Operações de serviços financeiros (FSO) usuários

Para obter mais informações sobre funções de usuário em FSO, consulte Funções de usuário e. FSO Regras de negócio.

Fluxo de trabalho do Operações de serviços financeiros (FSO)

O exemplo a seguir mostra uma amostra Operações de serviços financeiros (FSO) fluxo de trabalho de ponta a ponta que descreve diferentes funções e fases tratadas por essas funções, começando da criação do caso e das tarefas relacionadas até a conclusão do caso.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Licenciamento

Para obter mais informações sobre licenciamento, entre em contato com ServiceNow gerente de conta ou representante de vendas.

Espaços em Operações de serviços financeiros (FSO)

. Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO) fornece um único local para os agentes processarem casos e tarefas. Os agentes podem usá-lo para responder a todos os tipos de tarefa, exibir o contexto completo de um problema e obter recomendações relevantes para resolver problemas.

FSO usos Espaço configurável do CSM que os agentes podem usar. Para saber mais sobre os recursos disponíveis no Espaço configurável do CSM, consulte Recursos do espaço do CSM .

Espaço usuários

Os usuários a seguir podem usar FSO espaço. O espaço é personalizado para diferentes funções.

Usuários do espaço

Usuário	Descrição
Colaborador	Envia solicitações de serviço, coleta todos os documentos de entrada e verifica o status dos casos.
Solicitante (Funcionário da filial no front-office ou um agente do call center)	Envia solicitações de serviço de registros de interação e registros do cliente.
Processador (Agente de back-office)	Trabalha em casos e tarefas.
Administrador da aplicação	Configura o espaço de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.

Acessando o espaço

Para abrir o espaço, navegue até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.

Página principal

Na página principal do espaço, obtenha uma visão geral rápida dos casos e tarefas em que você e sua equipe estão trabalhando. Os widgets ajudam você e sua equipe a monitorar sua carga de trabalho, se concentrar em itens de alta prioridade e navegar facilmente por suas responsabilidades.

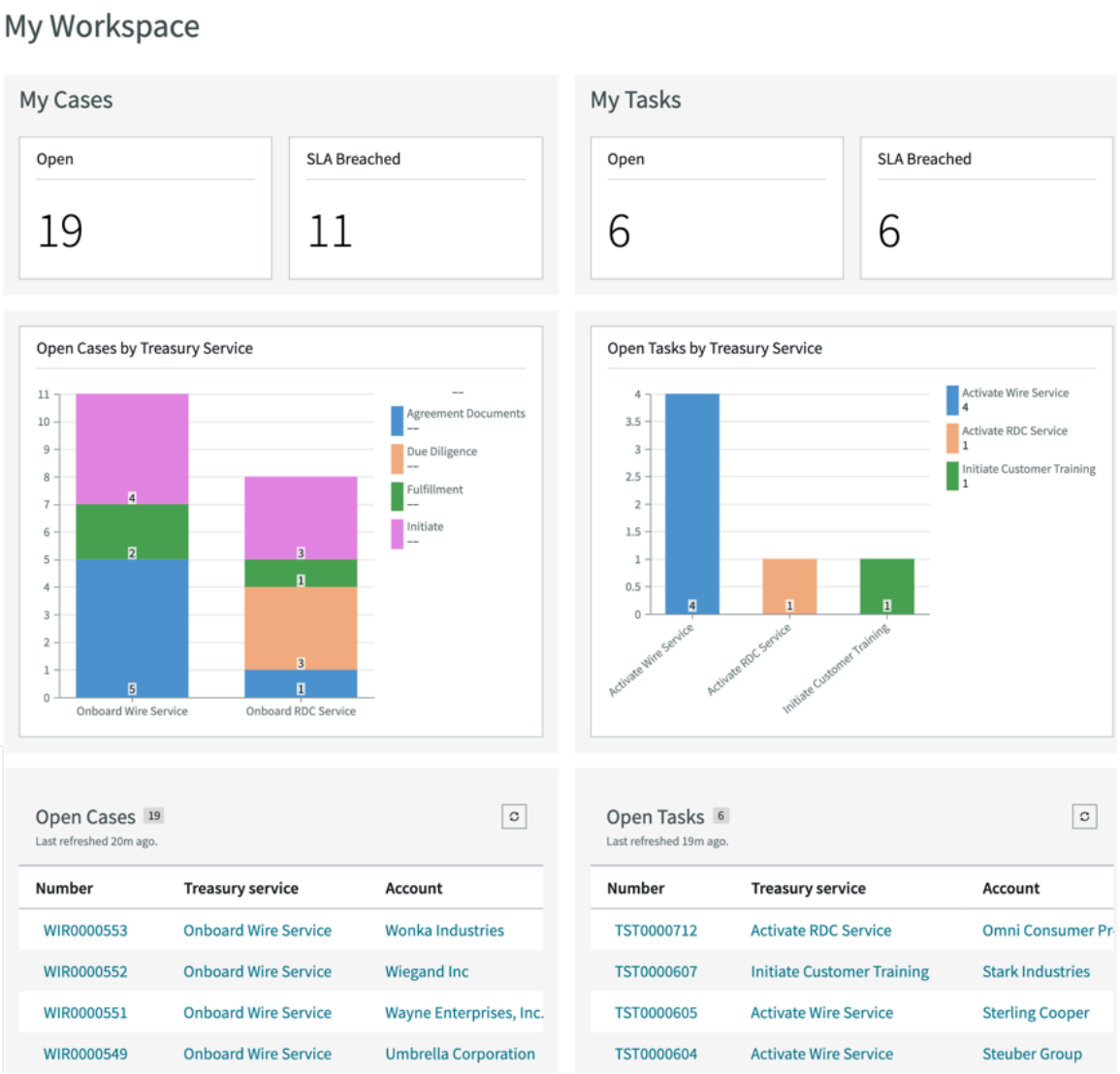
Nota: Os widgets e os dados exibidos nos widgets dependem da sua função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A seguir está um exemplo da página principal do espaço para Financial Services Treasury Operations aplicação.

Exemplo da página principal para operações de tesouraria



Exibição em lista

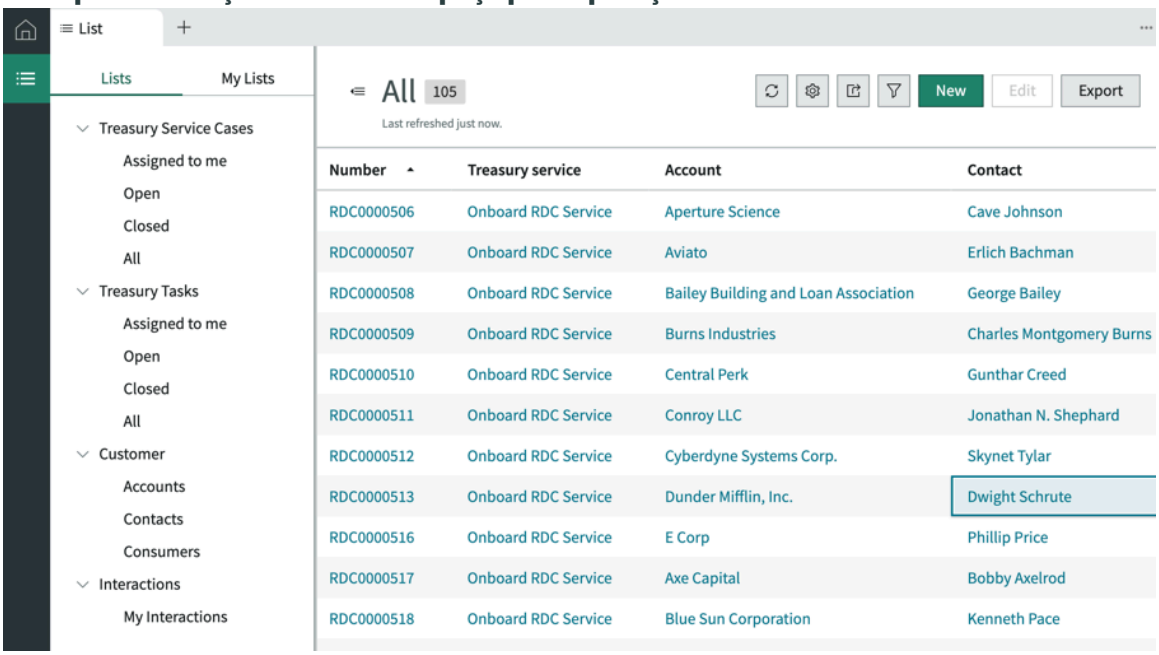
No painel Listas, você pode acessar rapidamente casos e tarefas usando as listas filtradas em diferentes categorias. As listas exibidas dependem da sua função.

A seguir está um exemplo da exibição de lista do espaço para Financial Services Treasury Operations aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de exibição de lista no espaço para operações de tesouraria



Casos e tarefas

No espaço, usando o playbook de casos, você pode revisar e trabalhar em seus casos e tarefas. Você também pode usar formulários de caso e tarefa para trabalhar neles.

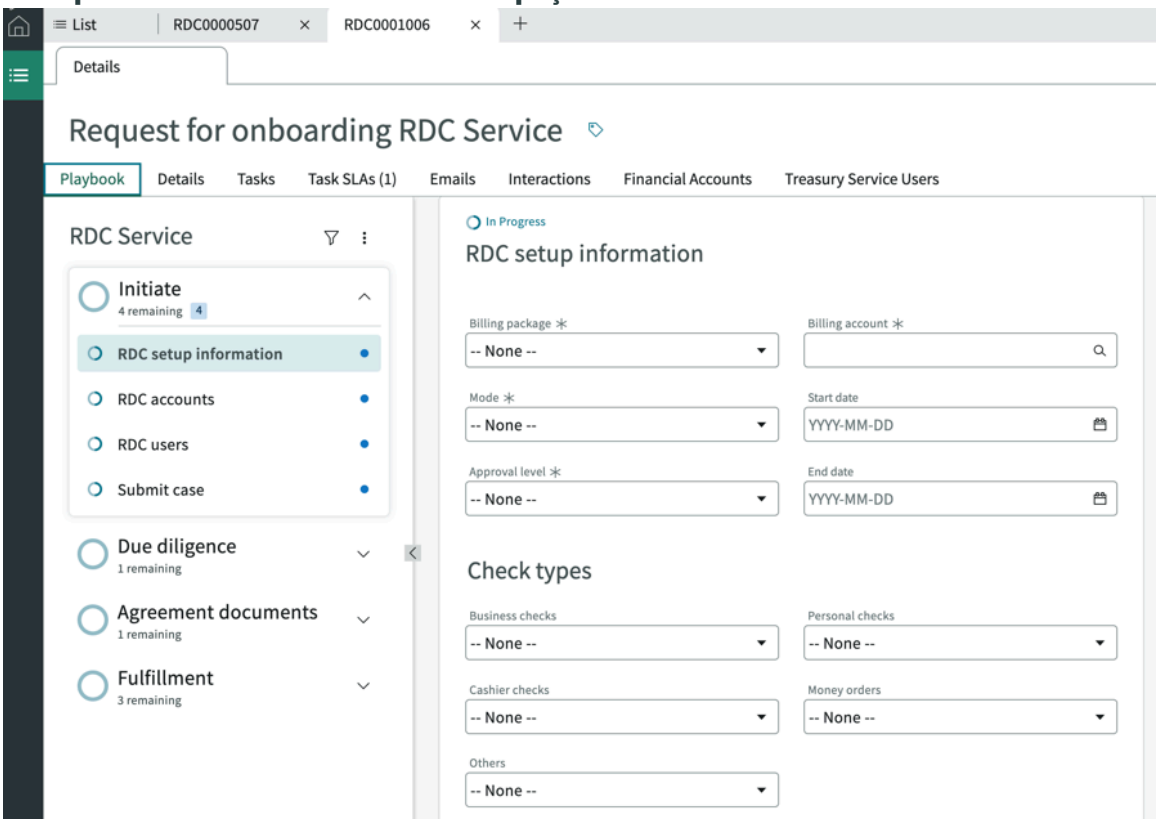
- Os colaboradores e solicitantes podem enviar casos de serviço e exibir o status do caso.
- Os agentes podem investigar, fazer triagem e responder a casos e tarefas atribuídos a eles.

A seguir está um exemplo de um playbook de caso para Financial Services Treasury Operations aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de um caso de tesouraria no espaço



FSO Gestão de usuários

Configure os usuários internos e externos do Customer Service Management para fornecer o acesso correto a recursos, capacidades e dados de caso. Crie relacionamentos que facilitem a gestão de casos e cumpram funções de suporte para contas específicas.

Configurar usuários, grupos de usuários e relacionamentos com clientes

Tarefa	Descrição
Configurar usuários e grupos	Configure os usuários individuais e os grupos de usuários que podem acessar sua instância.
Funções de usuário e. FSO Regras de negócio	Atribua funções a usuários individuais e grupos de usuários para controlar o acesso a recursos, capacidades e dados.
Funções e personas	A aplicação FSO inclui funções de conector de agente e colaborador. Para definir o acesso correto para sua equipe, combine essas funções com diferentes modelos de dados do setor de CSM e funções de usuário colaborador.
Crie vários perfis de consumidor para um usuário	Os consumidores individuais podem ter vários perfis para diferentes necessidades. Você pode criar esses perfis para identificar e diferenciar dados específicos do perfil.
Configure um usuário unificado	Permita que os usuários mantenham vários perfis na aplicação Customer Service Management (CSM) e outras aplicações da ServiceNow com um login.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar usuários, grupos de usuários e relacionamentos com clientes

Tarefa	Descrição
Criar relacionamentos com o cliente	Estabeleça diferentes tipos de relacionamentos entre parceiros, clientes e contatos para tornar a gestão de casos e contas fácil e flexível: • Relacionamentos de contas bidirecionais • Relacionamentos do contato • Hierarquias de conta
Criar equipes de conta	Crie equipes compostas por funcionários e contatos de clientes que cumprem as funções e funções para oferecer suporte a contas específicas.
Configurar Usuários Colaboradores	Configure usuários colaboradores para envolver as equipes de middle-office na resolução de problemas e solicitações do cliente.
Configurar a gestão de acesso do cliente	Configure a gestão de acesso do cliente para oferecer suporte a vários contatos e consumidores em casos e produtos vendidos, fornecendo níveis variados de acesso ao caso.

Funções de usuário e. FSO Regras de negócio

Esta seção define as várias funções no Base para Operações de serviços financeiros (FSO) e explica as regras de negócio que orientam as ações do sistema.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da FSO [sn_bom.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO) aplicações. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação ao FSO tabelas.	• sn_bom.document.admin • sn_bom_credit_asmt.admin • model_manager
Colaborador do consumidor de serviços financeiros [sn_bom.consumer_contributor]	Função universal no FSO Aplicação principal para colaborador de relacionamento de serviços financeiros que permite que os usuários criem casos para qualquer consumidor. Esta função herda todas as outras funções de colaborador b2c em Operações de serviços financeiros (FSO) E a função de colaborador do consumidor do Atendimento ao cliente.	• sn_bom.contributor • sn_bom_payment.contribut • sn_bom_credit_asmt.b2c_c • sn_ins_indiv_life.contributo • sn_ins_policy_b2c.contribut • sn_customerservice.consur • sn_bom_deposit_b2c.contr

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom_loan.contributor • sn_bom_compl.contributor • sn_bom_clo_b2c.contributo • sn_ins_group_life.contribut • sn_bom_credit_card.contrib
Colaborador da conta de serviços financeiros [sn_bom.account_contributor]	Função universal no FSO Aplicação principal para colaborador de relacionamento de serviços financeiros que permite que os usuários criem casos para qualquer conta. Esta função herda todas as outras funções de colaborador b2b em Operações de serviços financeiros (FSO) E a função de colaborador da conta de Atendimento ao cliente.	• sn_bom.contributor • sn_bom_payment.contribut • sn_bom_treasury.contribut • sn_ins_indiv_life.contributo • sn_bom_deposit_b2b.contr • sn_ins_policy_b2b.contribu • sn_bom_credit_asmt.b2b_c • sn_bom_loan_b2b.contribut • sn_bom_compl.contributor • sn_ins_group_life.contribut • sn_customerservice.accoun • sn_bom_clo_b2b.contributo • sn_bom_credit_card.contrib
Colaborador de relacionamento de serviços financeiros [sn_bom.relationship_contributor]	Função universal no FSO Aplicação principal para colaborador de relacionamento de serviços financeiros que permite que os usuários criem casos para clientes ou contas com quem eles estabeleceram relacionamentos. Esta função herda todas as outras funções de colaborador em Operações de serviços financeiros (FSO) E a função de colaborador de relacionamento de atendimento ao cliente.	• sn_bom.contributor • sn_bom_payment.contribut • sn_bom_treasury.contribut • sn_customerservice.relatio • sn_bom_credit_asmt.b2c_c • sn_ins_indiv_life.contributo • sn_ins_policy_b2c.contribut • sn_bom_deposit_b2b.contr • sn_ins_policy_b2b.contribu • sn_bom_credit_asmt.b2b_c • sn_bom_loan.contributor • sn_bom_compl.contributor • sn_bom_clo_b2c.contributo • sn_ins_group_life.contribut

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom_clo_b2b.contributo • sn_bom_credit_card.contrib
Agente de serviços financeiros [sn_bom.fs_agent]	Função universal para agente de serviços financeiros. Todas as outras funções de agente no Operações de serviços financeiros (FSO) as aplicações herdam esta função.	• 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
Colaborador do gerente do local [sn_bom.location_manager_contributor] **Nota:** Além disso, o plug-in Local de negócios deve ser ativado para que esta função seja habilitada. Para obter mais informações, consulte Ativar locais de negócios	Função do usuário para gerenciar locais de ramificação. Esta função pode criar um caso para uma conta ou consumidor. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação ao FSO tabelas para ramificações que eles gerenciam.	• sn_bom.contributor • sn_customerservice.svc_lo • sn_bom_deposit_b2c.contr • sn_bom_deposit_b2b.contr • sn_bom_loan.contributor • sn_bom_compl.contributor • sn_bom_clo_b2c.contributo • sn_bom_clo_b2b.contributo
Visualizador de conta [sn_bom.account_viewer]	Função do consumidor para exibir e criar FSO Exemplos de caso.	• 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_
Visualizador de empréstimo automático [sn_bom.auto_loan_viewer]	Função do usuário para exibir dados de empréstimo automático. Esta função tem acesso de leitura à tabela Empréstimo automático [sn_bom_auto_loan].	sn_bom.customer_data_viewer
Verificando visualizador de conta [sn_bom.checking_account_viewer]	Função do usuário para exibir dados da conta de verificação. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas:	sn_bom.customer_data_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Conta corrente pessoal [sn_bom_checking_account] • Conta corrente comercial [sn_bom_b2b_checking_account]	
Visualizador de conta de cartão de crédito [sn_bom.credit_card_account_viewer]	Função do usuário para exibir dados do cartão de crédito. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas: • Cartão de crédito [sn_bom_credit_card] • Transação do cartão [sn_bom_card_transaction]	sn_bom.customer_data_viewer
Visualizador de dados do cliente [sn_bom.customer_data_viewer]	Função do usuário para exibir dados do cliente de FSO aplicações.	sn_customerservice.customer_data_
Visualizador de conta de depósito [sn_bom.deposit_account_viewer]	Função do usuário para exibir dados de depósito. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas: • Conta de depósito [sn_bom_deposit_account] • Transação de depósito [sn_bom_deposit_transaction]	• sn_bom.saving_account_vie • sn_bom.checking_account_ • sn_bom.customer_data_vie
Visualizador de conta de empréstimo [sn_bom.loan_account_viewer]	Função do usuário para exibir dados de empréstimo. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas: • Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account] • Transação de empréstimo [sn_bom_loan_transaction]	• sn_bom.customer_data_vie • sn_bom.auto_loan_viewer • sn_bom.mortgage_viewer • sn_bom.personal_loan_view
Visualizador de conta hipotecária [sn_bom.mortgage_viewer]	Função do usuário para exibir dados de hipoteca. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas: Conta hipotecária [sn_bom_mortgage_account]	sn_bom.customer_data_viewer
Visualizador de empréstimo pessoal [sn_bom.personal_loan_viewer]	Função do usuário para exibir dados de empréstimo pessoal.	sn_bom.customer_data_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Esta função tem acesso de leitura à tabela Empréstimo pessoal [sn_bom_personal_loan].	
Visualizador de referência [sn_bom.ref_data_viewer]	Função do usuário para exibir dados de referência de instituições financeiras. Esta função tem acesso de leitura à tabela Instituição financeira [sn_bom_financial_institution].	Esta função não contém outras funç
Salvando visualizador de conta [sn_bom.saving_account_viewer]	Função do usuário para exibir dados de economia. Esta função tem acesso de leitura às seguintes tabelas: • Conta corrente comercial [sn_bom_b2b_checking_account] • Conta de poupança pessoal [sn_bom_saving_account]	sn_bom.customer_data_viewer
Visualizador de conta de investimento [sn_bom.investment_account_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a entidades de dados de investimento.	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.security_viewer
Visualizador de segurança [sn_bom.security_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a entidades de dados de segurança.	Esta função não contém outras funç
FSO consumidor [sn_bom.consumer]	Função do consumidor para FSO clientes.	Esta função não contém outras funç

Tradução automática

Regras de negócio instaladas

Regras de negócio instaladas com Base para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicação

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Limite o número da conta a 4 caracteres	Conta financeira [sn_bom_financial_account]	Regra de negócio que impede o armazenamento de mais de quatro caracteres em um **Número da conta** campo para ajudar com a segurança.

Usando o conector de agente e as funções de colaborador em Operações de serviços financeiros (FSO)

Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO) as aplicações instalam funções de conector de agente e colaborador para gerenciar e monitorar os privilégios do usuário com eficácia.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para fornecer o nível correto de acesso, essas funções devem ser emparelhadas com funções no CSM Modelo de dados do setor e funções de usuário colaborador.

Funções principais no FSO

Conector do agente

Usuários com esta função podem criar, atualizar e encerrar casos e tarefas.

Colaborador

Usuários com esta função podem criar e ler casos e fazer atualizações limitadas durante as fases iniciais.

Para habilitar essas funções com eficácia:

- Combine o Conector de agente com uma função CSM adequada, como Agente de relacionamento ou Agente de local.
- Emparelhe Colaborador com uma função de colaborador CSM para obter acesso preciso.

Atribuição de acesso com base nas necessidades de negócios

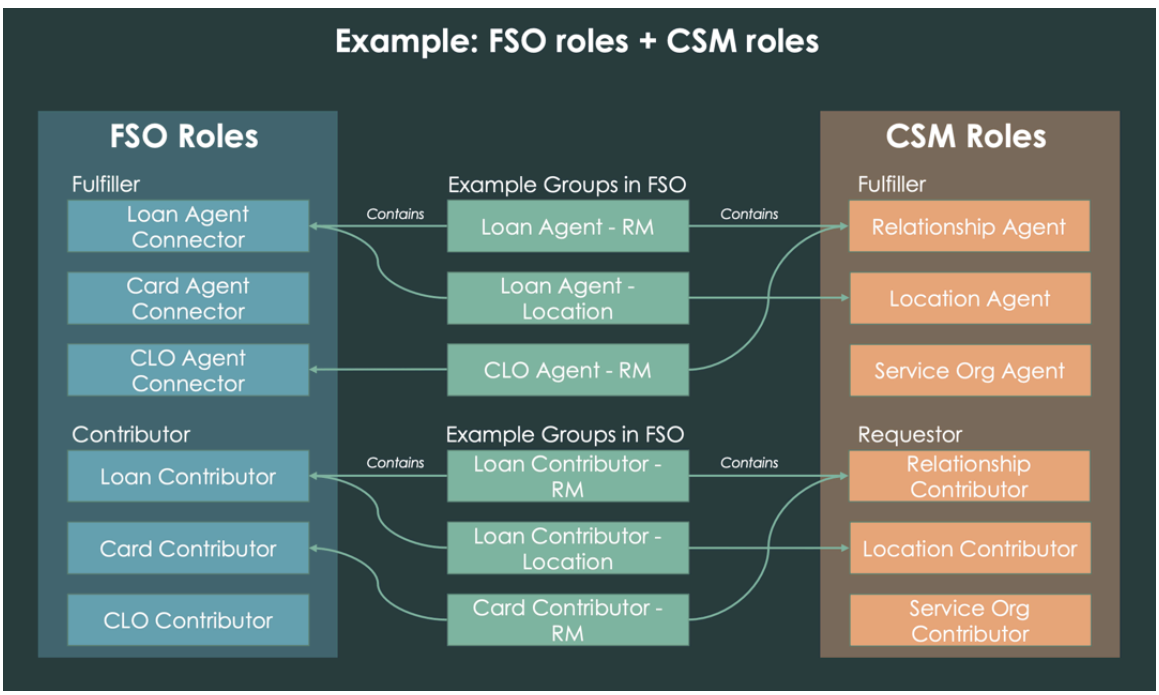
Com base em suas necessidades de negócios, você pode atribuir CSM funções de modelo de dados do setor ou funções de usuário colaborador para seus usuários com FSO funções para obter o nível desejado de acesso para um determinado usuário, como controlar o acesso a casos, tarefas de caso e outras informações relacionadas ao caso.

Para obter mais informações, consulte Funções do modelo de dados do setor e. Funções de usuário colaborador .

Visão geral visual

O diagrama a seguir mostra exemplos de como você pode combinar vários FSO funções com CSM e atribua-as a apropriado FSO grupos de usuários.

Exemplo de FSO funções combinadas com funções em CSM Modelo de dados do setor e usuários colaboradores



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de combinações de funções em Financial Services Loan Operations

A seguir estão alguns exemplos de como você pode atribuir funções a usuários em Operações de empréstimo:

- Um gerente de relacionamento de empréstimo deve ser atribuído a um dos seguintes:
  - Colaborador de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.contributor] e. CSM Colaborador de relacionamento [sn_customerservice.relationship_contributor]
  - Colaborador de relacionamento de serviços financeiros [sn_bom.relationship_contributor], que contém o Colaborador de empréstimo [sn_bom_loan.contributor e. CSM Colaborador de relacionamento [sn_customerservice.relationship_contributor]
- Um funcionário da filial de um local de negócios deve receber um Colaborador de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.contributor] e. CSM Colaborador da organização de serviço [sn_customerservice.service_organization_contributor] funções.
- Um agente de relacionamento de empréstimo deve ser atribuído ao Conector de agente de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.agent_connector] e. CSM Funções de Agente de relacionamento [sn_customerservice.relationship_agent].
- Um agente de local de empréstimo para um local de negócios deve ser atribuído ao Conector de agente de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.agent_connector] e. CSM Funções do agente de local [sn_customerservice.svc_location_agent].

Exemplos de funções de operações de empréstimo combinadas com CSM funções



Modelos de dados

Crie modelos de dados estruturados e flexíveis para representar a necessidade em vários setores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

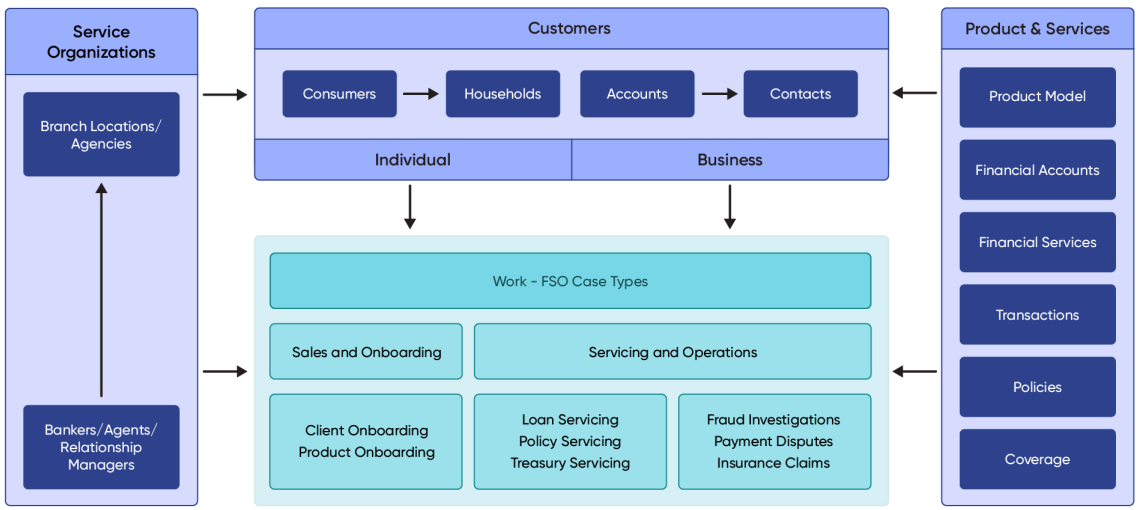
. Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO A aplicação principal fornece uma estrutura para permitir que as instituições financeiras organizem e gerenciem seus dados com eficácia para atender às necessidades de negócios. Esta seção apresenta o FSO Core e explica sua finalidade e os principais componentes de design de dados.

Introdução ao FSO Core

. Base para Operações de serviços financeiros (FSO) o modelo de dados aprimora e utiliza tabelas do ServiceNow AI Platform e o. Customer Service Management (CSM) aplicação para criar um ambiente de dados simplificado. Ele organiza as informações em duas categorias principais:

- Dados básicos: Incluem tabelas que armazenam informações essenciais do cliente, como contas financeiras, modelos de produto e transações. Esses elementos são cruciais para lidar com solicitações de atendimento ao cliente.
- Dados do fluxo de trabalho operacional: Registra dados gerados durante a execução de processos relacionados, como a criação de tarefas e casos.

Visão geral de alto nível do FSO Core



Principais componentes em Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

. Base para Operações de serviços financeiros (FSO) o recurso inclui os seguintes componentes ou modelos principais de design de dados.

Principais modelos de design de dados do FSO

Modelo	Definição	Exemplos
Organizações de serviço	Uma lista de todas as filiais e agências em uma organização. Inclui as entidades internas e externas que pertencem a uma organização de serviço.	• Organizações de serviços financeiros com várias filiais • Agentes e agências de seguros internos ou externos • Lojas • Filiais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais modelos de design de dados do FSO

Modelo	Definição	Exemplos
		• Centros • Franquias • Concessionários
Cliente	Uma lista de todos os clientes atendidos pela organização.	• Contas • Contatos • Consumidores • Residências
Produto/Produto vendido	Uma lista de todos os produtos oferecidos pela organização. Rastreia os produtos ou serviços vendidos para uma conta ou consumidor, vinculando-os a contas financeiras, apólices de seguro e serviços financeiros.	• Verificação total de busca • Cartão de crédito Chase Sapphire • Seguro de automóvel • Seguro de vida • Seguro residencial
Conta financeira	Representa os produtos financeiros pertencentes aos clientes, como depósitos, linha de crédito, empréstimos, cartões, e investimentos. Conecta esses produtos ao responsável pela conta e oferece suporte à integração com sistemas principais.	• Número da conta poupança no seu banco • Número da apólice de seguro residencial em sua seguradora.
Serviços Financeiros	Captura os serviços de tesouraria que um cliente habilitou para uma Conta financeira específica.	• Serviços com fio • Serviços de varredura permanentes em uma conta financeira

Tradução automática

Noções básicas FSORelacionamentos principais

Esta seção descreve as principais tabelas no FSO Core e seus relacionamentos. Entender esses relacionamentos ajuda a gerenciar dados com eficácia e aprimora a funcionalidade do sistema.

. Base para Operações de serviços financeiros (FSO) a aplicação é instalada automaticamente com qualquer um dos Operações de serviços financeiros (FSO) mas também podem ser instalados independentemente para uma configuração básica usando somente seu modelo de dados.

A tabela a seguir lista as dependências desta aplicação:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependências de plug-in para Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

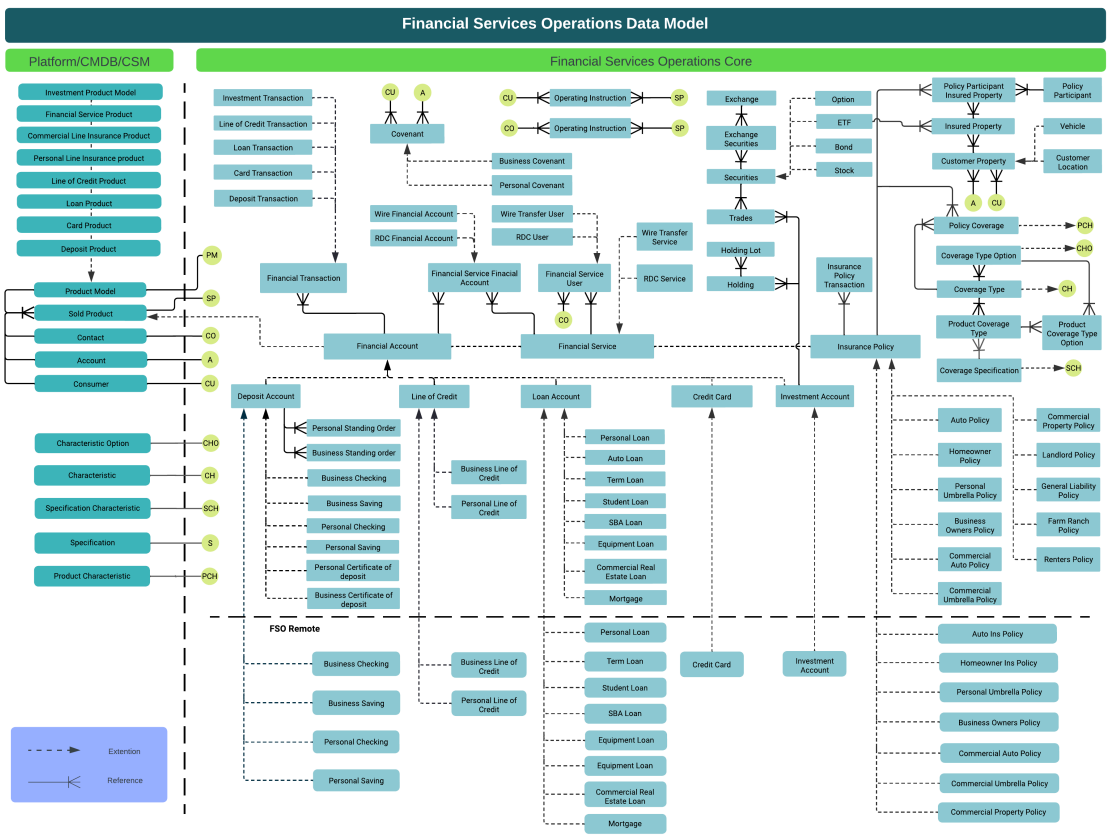
Nome	Valor
Customer Service Management (CSM)	com.sn_customerservice
Modelo expandido e Classes de ativo	com.sn_ent
Base de instalação	com.snc.install_base

Importante: A partir da versão Vancouver, o. Base para Operações de serviços financeiros (FSO) As tabelas de modelo usarão tabelas secundárias do Modelo expandido e do modelo de serviço de base do ativo [cmdb_service_product_model] para classificar diferentes modelos de serviço no Configuration Management Database (CMDB). Para obter mais informações, consulte Modelo expandido e aplicação de armazenamento de classes de ativo .

Diagrama do modelo de dados Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos que criam o. Base para Operações de serviços financeiros (FSO) modelo de dados.

Base para Operações de serviços financeiros (FSO) relacionamento de tabela



Usando ServiceNow AI Platform, Customer Service Management (CSM) tabelas

. Operações de serviços financeiros (FSO) o modelo de dados usa as seguintes tabelas incluídas no ServiceNow AI Platform, Customer Service Management (CSM) e Configuration Management Database (CMDB) aplicações para armazenar dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow AI Platform, CSM e Configuration Management Database (CMDB) tabelas usadas no Operações de serviços financeiros (FSO) modelo de dados

Tabela	Descrição	Aplicação
Local de negócios [sn_csm_business_location]	Fornece os registros do local de negócios.	CSM
Caso [sn_customerservice_case]	Fornece os casos de pacientes associados a registros de contato do cliente.	CSM
Característica [sn_prd_pm_characteristic]	Fornece os atributos disponíveis para um produto.	CSM
Opção de característica [sn_prd_pm_characteristic_option]	Fornece as opções de atributos disponíveis para um produto.	CSM
Consumidor [csm_consumer]	Fornece registros de pacientes associados aos registros do consumidor.	CSM
Perfil do consumidor [sn_csm_consumer_profile]	Fornece vários perfis de consumidor.	CSM
Membro da residência [csm_household_member]	Fornece registros dos pacientes membros que foram adicionados a uma residência.	CSM
Local [cmn_location]	Fornece endereços associados a um paciente.	ServiceNow AI Platform
Especificação do produto [sn_prd_pm_specification]	Define, em um nível funcional, um produto que um provedor de serviço vende ao cliente.	CSM
Produto vendido [sn_install_base_sold_product]	Informa o produto comprado por um paciente, como um cliente, e faz referência à tabela Modelo de produto [cmdb_model] ou à tabela Modelo de serviço [cmdb_service_product_model] para um cliente (conta do cliente ou consumidor).	ServiceNow AI Platform

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow AI Platform, CSM e Configuration Management Database (CMDB) tabelas usadas no Operações de serviços financeiros (FSO) modelo de dados

Tabela	Descrição	Aplicação
Especificação [sn_prd_pm_specification]	Fornece a tabela base para especificações incluídas nas aplicações verticais do setor.	CSM
Característica de especificação [sn_prd_pm_specification_characteristic]	Fornece as características para especificações de produtos, serviços e recursos.	CSM
Tarefa [task]	Fornece uma série de campos padrão usados em cada uma das tabelas estendidas.	ServiceNow AI Platform

FSO Tabelas do Core Banking

Esta seção descreve as tabelas bancárias no FSO Core e mostra como elas armazenam e gerenciam informações bancárias.

Tabelas bancárias instaladas

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Empréstimo automático	sn_bom_auto_loan	Armazena todos os registros de empréstimos automáticos. Esta tabela estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Vínculo	sn_bom_bond	Armazena todas as informações de vinculação. Estende a tabela Segurança [sn_bom_security].
Certificado de depósito comercial	sn_bom_b2b_certificate_of_deposit	A tabela armazena detalhes de uma conta de certificado de depósito, um tipo de conta financeira que permite que as empresas depositem dinheiro por um período fixo e ganhem juros fixos sobre ele.
Conta corrente comercial	sn_bom_b2b_checking_account	Armazena todos os registros de conta de verificação para os consumidores. Estende a tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].
Cartão de crédito empresarial	sn_bom_b2b_credit_card	Tabela para armazenar detalhes de um tipo de cartão de crédito projetado para que as empresas comprem bens ou serviços a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
		crédito com benefícios adaptados às suas necessidades.
Linha de crédito comercial	sn_bom_b2b_line_of_credit	Armazena todos os registros de linha de crédito para clientes de empréstimo comercial. Estende a tabela Linha de crédito.
Poupança comercial	sn_bom_b2b_saving_account	Armazena todos os registros de conta de poupança (um tipo de conta de depósito) para clientes empresariais. Estende a tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].
Códigos de motivo de estorno	sn_bom_chargeback_reason_codes	Os códigos de motivo de estorno são códigos numéricos usados para categorizar os motivos pelos quais um titular de cartão contesta uma transação. Estes são fornecidos por redes de cartão como Visa, Mastercard, American Express. A tabela contém detalhes desses códigos de motivo.
Empréstimo de bens imóveis comerciais	sn_bom_commercial_real_estate_loan	Armazena todos os registros de empréstimo imobiliário comercial. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Empréstimo de veículos comerciais	sn_bom_commercial_vehicle_loan	Armazena todos os registros de empréstimo de veículos comerciais. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Contrato	sn_bom_b2b_covenant	Armazena todos os registros do convênio para clientes empresariais.
Contrato	sn_bom_covenant	Armazena todos os registros do convênio para os consumidores.
Contrato	sn_bom_covenant_base	As tabelas [sn_bom_b2b_covenant] e [sn_bom_covenant_base] estendem a tabela Base do Covenant.
Especificação de cobertura	sn_bom_coverage_specification	A especificação de cobertura define os tipos de cobertura do produto e suas opções.
Tipo de cobertura	sn_bom_coverage_type	A tabela de tipo de cobertura conterá todos os tipos de cobertura em todos os produtos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Opção de tipo de cobertura	sn_bom_coverage_type_option	A tabela de opções de tipo de cobertura conterá todas as opções de cobertura para cada tipo de cobertura em todos os produtos.
Associação de código ISO da moeda	currency_iso_code_association	
Propriedade do cliente	sn_bom_customer_property	A tabela de propriedades do cliente contém os detalhes das propriedades que um cliente tem. Por exemplo, contém os veículos e os locais de propriedade que um cliente possui.
Backup de correção de dados	sn_bom_data_fix_backup	Tabela para fazer backup de registros durante a migração de dados de uma tabela para outra
Conta de depósito	sn_bom_deposit_account	Armazena todas as contas de depósito - Verificando e salvando registros. Estende a tabela Conta financeira [sn_bom_financial_account].
Empréstimo de equipamentos	sn_bom_equipment_loan	Armazena todos os registros de empréstimo de equipamento. Esta tabela estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Fundo de índice (ETF)	sn_bom_etf	Armazena todas as informações do ETF. Esta tabela estende a tabela Segurança [sn_bom_security].
Trocar	sn_bom_exchange	
Conta financeira	sn_bom_financial_account	Armazena todas as contas financeiras - contas de depósito, contas de empréstimo, conta de cartão de crédito, contas de linha de crédito e contas de apólice de seguro. Estende a tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product].
Instituição financeira	sn_bom_financial_institution	Armazena todos os registros da instituição financeira. Estende a tabela Empresa [core_company].
Serviços financeiros	sn_bom_service	Armazena todos os serviços financeiros - serviço de RDC e serviço de transferência bancária. Estende a tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Serviço financeiro Conta financeira	sn_bom_m2m_service_financial_account	Armazena todas as contas financeiras - contas de depósito, contas de empréstimo, conta de cartão de crédito, contas de linha de crédito e contas de apólice de seguro. Estende a tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]
Usuário do serviço financeiro	sn_bom_m2m_service_user	Armazena detalhes de usuários de uma conta de serviço financeiro
Base de serviços financeiros	sn_bom_case	A tabela Base de serviços financeiros serve como a tabela primária para todos os tipos de registros de casos financeiros em um sistema. Ele atua como um repositório central que fornece uma estrutura unificada para gerenciar vários casos financeiros, como disputas, investigações de fraude, aplicações de empréstimo, serviços de seguros, reclamações e outras dúvidas ou problemas financeiros. Cada registro nesta tabela representa um caso financeiro exclusivo, com metadados associados que vinculam a detalhes do caso mais específicos armazenados em tabelas secundárias relacionadas.
Caso de serviços financeiros	sn_bom_financial_service	Armazena todos os casos de serviços financeiros. Estende a tabela Caso-base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Tarefa de serviços financeiros	sn_bom_financial_task	Armazena todas as tarefas de serviços financeiros. Estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Tarefa financeira	sn_bom_task	Armazena todas as tarefas financeiras, como tarefas de consulta, tarefas de sinistros, tarefas de crédito e tarefas de empréstimo. Estende a tabela Tarefa do setor [sn_ind_task].
Transação financeira	sn_bom_transaction	Armazena todas as transações financeiras para depósito, empréstimo e contas de cartão de crédito. Estende a tabela Entidade de dados do setor [sn_ind_data_entity].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Informações do membro do grupo	sn_bom_group_member_info	A tabela de informações do membro do grupo é uma extensão da tabela de propriedades do cliente que pode conter os detalhes do membro do grupo aplicáveis a um cliente. Por exemplo, no cenário de apólice de seguro de vida fornecido pelo empregador, esta tabela pode conter os detalhes do membro do grupo do empregador.
Em espera	sn_bom_holding	Armazena informações de retenção.
Lote de retenção	sn_bom_holding_lot	Armazena informações do lote que contém.
Propriedade segurada	sn_bom_insured_property	A tabela de propriedades seguradas faz referência à propriedade do cliente e conterá as propriedades de um cliente que estão cobertas por uma apólice de seguro.
Conta de investimento	sn_bom_investment_account	Armazena todos os registros de conta de investimento. Estende a tabela Conta financeira [sn_bom_financial_account].
Linha	sn_bom_line	Esta é uma tabela primária que contém as linhas de caso de um caso quando as solicitações são feitas nos itens de linha pertencentes a um produto vendido. Por exemplo, em um caso de serviço de seguro, quando uma solicitação é feita para mudar as coberturas da apólice , os itens de linha de cobertura da apólice podem ser mantidos nas tabelas de linha estendidas a partir desta tabela no app de serviço. Isso garante que as mudanças não sejam feitas diretamente nos registros de cobertura da apólice de seguro quando o caso estiver sendo processado e as atualizações serão feitas somente depois que o caso for aprovado e encerrado.
Linha de crédito	sn_bom_line_of_credit	Armazena todos os registros de conta de linha de crédito. Estende a tabela Conta financeira [sn_bom_financial_account].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Conta de empréstimo	sn_bom_loan_account	Armazena todos os registros da conta de empréstimo. Estende a tabela Conta financeira [sn_bom_financial_account].
Local	sn_bom_location	Propriedade do cliente
Código de categoria do comerciante	sn_bom_merchant_category_code	
Hipoteca	sn_bom_mortgage	Armazena todos os registros de contas hipotecárias. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Instrução operacional	sn_bom_b2b_operating_instruction	Tabela para armazenar as instruções operacionais em uma conta corporativa. Por exemplo, em uma conta corrente corporativa que são os signatários que têm permissão para assinar e seus limites financeiros.
Instrução operacional	sn_bom_operating_instruction	Tabela para armazenar as instruções de operação em uma conta pessoal. Por exemplo, em uma conta corrente pessoal que são os signatários que têm permissão para assinar ou fornecer instruções para operar a conta.
Opção	sn_bom_option	Armazena todas as informações de opções. Estende a tabela Segurança [sn_bom_security].
Rede de pagamento	sn_bom_payment_network	Tabela para armazenar informações sobre as redes de processamento de pagamento no contexto de cartões. Por exemplo, Visa Interlink, Pulse.
Certificado de depósito pessoal	sn_bom_certificate_of_deposit	A tabela armazena detalhes de uma conta de certificado de depósito, um tipo de conta financeira que permite que os indivíduos depositem dinheiro por um período fixo e ganhem juros fixos sobre ele.
Conta corrente pessoal	sn_bom_checking_account	Armazena todos os registros de conta de verificação para os consumidores. Estende a tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].
Cartão de crédito pessoal	sn_bom_credit_card	Tabela para armazenar detalhes de um tipo de cartão de crédito que permite que indivíduos comprem bens ou serviços a crédito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Linha de crédito pessoal	sn_bom_b2c_line_of_credit	Armazena todos os registros de linha de crédito para os consumidores.
Empréstimo pessoal	sn_bom_personal_loan	Armazena todos os registros de conta de empréstimo pessoal. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Conta poupança pessoal	sn_bom_saving_account	Tabela para armazenar detalhes de um tipo de conta bancária que permite aos clientes depositar dinheiro e ganhar juros sobre ele.
Cobertura de apólice	sn_bom_policy_coverage	A tabela Cobertura da apólice conterá as coberturas definidas na apólice de seguro.
Participante da apólice	sn_bom_policy_participant	A tabela de participantes da apólice conterá os participantes definidos na apólice de seguro.
Função do participante da apólice	sn_bom_policy_participant_insured_property	A tabela de funções do participante da apólice conterá as funções desempenhadas pelos participantes que foram definidos na apólice de seguro.
Tipo de cobertura do produto	sn_bom_product_coverage_type	A tabela de tipo de cobertura do produto conterá os tipos de cobertura do produto definidos para o produto
Opção de tipo de cobertura do produto	sn_bom_product_coverage_type_option	A tabela de opções de tipo de cobertura do produto conterá as opções de tipo de cobertura do produto definidas para um tipo de cobertura no produto
Conta financeira do RDC	sn_bom_m2m_rdc_financial_account	Serviço financeiro Conta financeira
Serviço de RDC	sn_bom_rdc	Armazena todos os registros de serviço de tesouraria do RDC. Estende a tabela Serviços financeiros [sn_bom_service].
Usuário do RDC	sn_bom_m2m_rdc_user	Armazena detalhes de usuários autorizados a solicitar uma instalação de captura de depósito remoto em uma conta de depósito empresarial
Apólice de seguro de inquilinos	sn_bom_renters_ins_policy	Tabela de apólice de locatários pessoais de seguro estendida da apólice de seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Empréstimo para pequenos negócios	sn_bom_sba_loan	Armazena todos os registros de conta de empréstimo do SBA (Small Business Administration). Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Segurança	sn_bom_security	Armazena todas as informações de segurança. Estende a tabela Segurança [sn_bom_security].
Troca de segurança	sn_bom_m2m_security_exchange	Tabela para armazenar detalhes da troca de títulos (um mercado onde títulos, como ações, títulos e derivativos, são comprados e vendidos). Por exemplo Bolsa de Valores de Nova York, Nasdaq
Definição do serviço	sn_bom_service_definition	Armazena todas as definições de serviço configuradas para todos os fluxos de trabalho nas aplicações de Operações de serviços financeiros.
A definição de serviço tem critério de agente	sn_bom_m2m_service_definition_user_criteria	Uma tabela m2m entre Definição de serviço e Critérios do agente (user_criteria)
A Definição de serviço tem Critérios da entidade	sn_bom_m2m_service_definition_customer_criteria	Uma tabela m2m entre Definição de serviço e Entidade Critérios (sn_req_criteria_customer_condition).
Débito automático	sn_bom_b2b_standing_order	Tabela para armazenar instruções permanentes, que é uma instrução de pagamento pré-autorizada fornecida por um cliente comercial ao banco. Por exemplo Pagamentos de faturamento automático
Débito automático	sn_bom_standing_order	Tabela para armazenar instruções permanentes, que é uma instrução de pagamento pré-autorizada fornecida por um cliente individual ao banco. Por exemplo Pagamentos de faturamento automático
Estoque	sn_bom_stock	Armazena todas as informações de estoque. Estende a tabela Segurança [sn_bom_security].
Empréstimo para estudantes	sn_bom_student_loan	Armazena todos os registros da conta de empréstimo estudantil. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Empréstimo a prazo	sn_bom_term_loan	Armazena todos os registros de conta de empréstimo a termo. Estende a tabela Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account].
Negociação	sn_bom_trad	Armazenar informações relacionadas a pedidos de estoque individuais feitos por investidores.
Transação	sn_bom_card_transaction	Armazena todos os registros de transações do cartão. Estende a tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].
Transação	sn_bom_deposit_transaction	Armazena todos os registros de transações de depósito. Estende a tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].
Transação	sn_bom_ins_policy_transaction	Armazena todos os registros de transação de apólice. Estende a tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].
Transação	sn_bom_investment_transaction	Armazena todos os registros de transações de investimento. Estende a tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].
Transação	sn_bom_line_of_credit_transaction	Armazena todos os registros de transações de linha de crédito. Estende a tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].
Transação	sn_bom_loan_transaction	Armazena todos os registros de transações de empréstimo. Estende a tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].
Veículo	sn_bom_vehicle	Propriedade do cliente
Conta financeira para transferência eletrônica	sn_bom_m2m_wire_transfer_financial_service_fin	Serviço financeiro Conta financeira
Serviço de transferência eletrônica	sn_bom_wire_transfer	Armazena todos os registros de serviço de tesouraria de transferência bancária. Estende a tabela Serviços financeiros [sn_bom_service].
Usuário de transferência eletrônica	sn_bom_m2m_wire_transfer_user	Armazena detalhes de usuários autorizados a solicitar uma instalação de transferência bancária em uma conta de depósito empresarial

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

FSO Principais tabelas de Seguro

Esta seção explica as tabelas de seguro no FSO Core e como elas lidam com dados de seguro.

Tabelas de seguro instaladas

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Apólice de seguro de responsáveis pelo negócio	sn_bom_bo_ins_policy	Apólice de seguro
Base de sinistro	sn_bom_claim_base	A base de sinistros é a tabela da qual todos os tipos de caso de sinistro específicos do aplicativo de seguro são estendidos. Esta tabela contém todos os atributos comuns que podem ser usados em todos os tipos de caso de sinistros de seguro.
Apólice de automóvel comercial	sn_bom_ca_ins_policy	Tabela de apólice de automóvel comercial de seguro estendida da apólice de seguro.
Apólice de propriedade comercial	sn_bom_cp_ins_policy	Tabela de apólice de propriedade comercial de seguro estendida da apólice de seguro.
Apólice de viagem comercial	sn_bom_ct_ins_policy	Armazena informações sobre uma apólice de viagem comercial emitida para um titular da apólice. Estende a apólice de seguro [sn_bom_ins_policy].
Apólice coletiva comercial	sn_bom_cu_ins_policy	Tabela de apólice guarda-chuva comercial de seguro estendida da apólice de seguro.
Apólice de seguro de condomínio	sn_bom_condo_ins_policy	Tabela de apólice de condomínio pessoal de seguro estendida da apólice de seguro.
Apólice de seguro rural	sn_bom_fr_ins_policy	Tabela de apólice de rancho agrícola comercial de seguro estendida da apólice de seguro.
Apólice de responsabilidade geral	sn_bom_gl_ins_policy	Tabela de apólice de responsabilidade geral de seguro estendida da apólice de seguro.
Apólice de seguro de invalidez em grupo	sn_bom_group_disability_ins_policy	Tabela de apólice de invalidez do grupo de seguro estendida da apólice de seguro.
Apólice de seguro de vida em grupo	sn_bom_group_life_ins_policy	Tabela de apólice de vida do grupo de seguro estendida da apólice de seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Apólice de seguro do proprietário	sn_bom_homeowner_ins_policy	Tabela de apólices de proprietários de seguro estendida da apólice de seguro.
Apólice de seguro de invalidez individual	sn_bom_indiv_disab_policy	Tabela de apólice de invalidez individual de seguro estendida da apólice de seguro.
Apólice de seguro de vida individual	sn_bom_indiv_life_policy	Tabela de apólice de vida individual de seguro estendida da apólice de seguro.
Apólice de seguro	sn_bom_ins_policy	Armazena todos os registros de conta de apólice de seguro. Estende a tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product].
Propriedade segurada	sn_bom_insured_property	A tabela de propriedades seguradas faz referência à propriedade do cliente e conterá as propriedades de um cliente que estão cobertas por uma apólice de seguro.
Apólice de proprietário	sn_bom_landlord_ins_policy	Tabela de apólice do locador de seguro estendida da apólice de seguro.
Apólice de automóvel pessoal	sn_bom_auto_ins_policy	Tabela de apólice de automóvel pessoal de seguro estendida da apólice de seguro.
Apólice de viagem pessoal	sn_bom_pt_ins_policy	Armazena informações sobre uma apólice de viagem pessoal emitida para um titular da apólice. Estende a apólice de seguro [sn_bom_ins_policy].
Apólice coletiva pessoal	sn_bom_pu_ins_policy	Tabela de apólice guarda-chuva pessoal de seguro estendida da apólice de seguro.
Cobertura de apólice	sn_bom_policy_coverage	A tabela Cobertura da apólice conterá as coberturas definidas na apólice de seguro.
Participante da apólice	sn_bom_policy_participant	A tabela de participantes da apólice conterá os participantes definidos na apólice de seguro.
Função do participante da apólice	sn_bom_policy_participant_insured_property	A tabela de funções do participante da apólice conterá as funções desempenhadas pelos participantes que foram definidos na apólice de seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas Base para Operações de serviços financeiros (FSO)

Rótulo	Nome da tabela	Descrição
Apólice de seguro de inquilinos	sn_bom_renters_ins_policy	Tabela de apólice de locatários pessoais de seguro estendida da apólice de seguro.
Transação	sn_bom_ins_policy_transaction	Armazena todos os registros de transação de apólice. Estende a tabela Transação financeira [sn_bom_transaction].

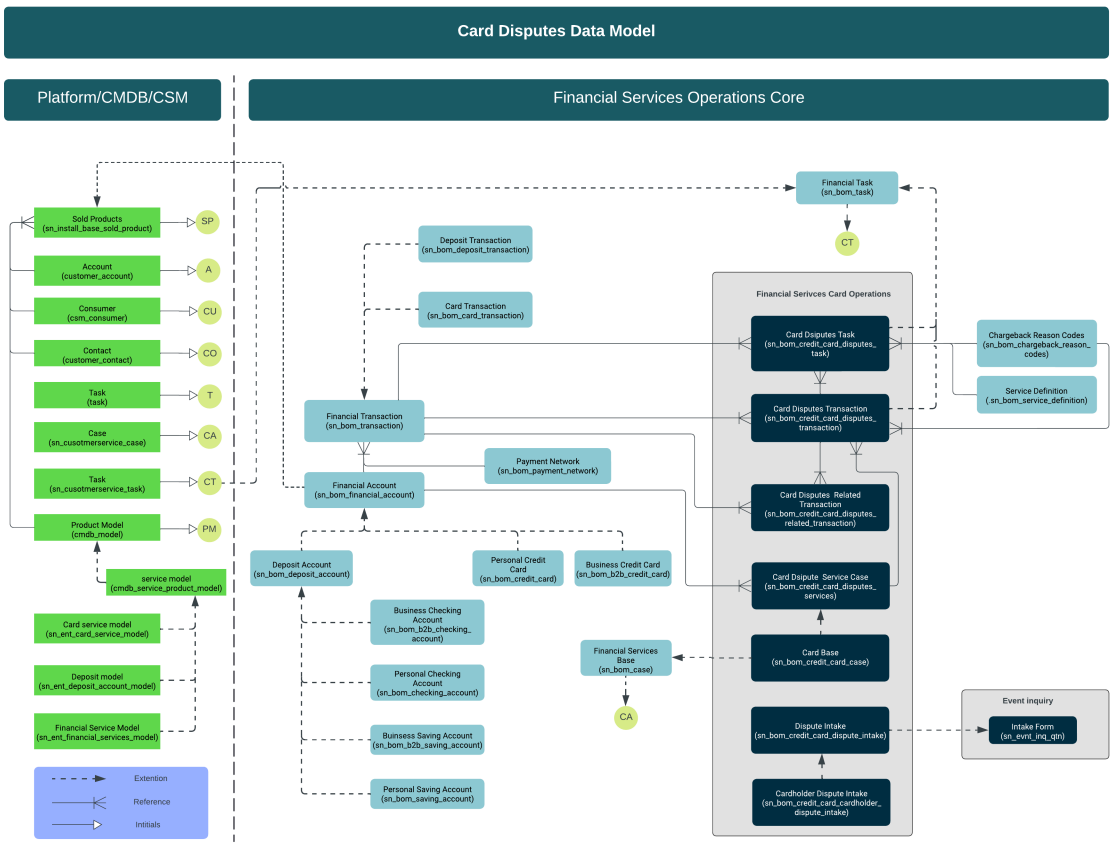
Modelo de dados de contestações de cartão

Esta seção descreve o modelo de dados de contestações de cartão e as tabelas instaladas com a aplicação Contestações.

Modelo de dados de contestações de cartão

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos no modelo de dados de contestações de cartão.

Modelo de dados de contestação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de contestações de cartão

Entidade	Nome da tabela	O que você pode fazer
Tarefa de disputa	sn_bom_credit_card_disputes_task	Rastrear e gerenciar tarefas de contestação; estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Transação da contestação	sn_bom_credit_card_disputes_transaction	Armazene todas as transações de contestação de cartão de crédito.
Conta corrente comercial	sn_bom_b2b_checking_account	Armazene dados da conta corrente para clientes empresariais; estende a tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].
Poupança comercial	sn_bom_b2b_saving_account	Guardar dados da conta para clientes empresariais; estende a tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].
Conta de depósito	sn_bom_deposit_account	Gerenciar todos os registros de conta de verificação e salvamento; estende a tabela Conta financeira [sn_bom_financial_account].
Conta financeira	sn_bom_financial_account	Depósito da loja, empréstimo, cartão de crédito, linha de crédito e contas de apólice de seguro; estende a tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product].
Tarefa financeira	sn_bom_task	Gerencie tarefas financeiras, como consultas, sinistros, créditos e empréstimos; estende a tabela de tarefas do setor [sn_ind_task].
Transação financeira	sn_bom_transaction	Rastreie todas as transações financeiras em contas de depósito, empréstimo e cartão de crédito.
Linha de crédito	sn_bom_line_of_credit	Linha de registros de conta de crédito de armazenamento; estende a tabela Conta financeira [sn_bom_financial_account].
Conta corrente pessoal	sn_bom_checking_account	Armazene dados da conta corrente para consumidores individuais; estende a tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account].
Definição do serviço	sn_bom_service_definition	Configure definições de serviço usadas em fluxos de trabalho; estende a tabela de definição de serviço [sn_case_type_selection].
Transação do cartão	sn_bom_card_transaction	Armazenar registros de transações baseados em cartão; estende a tabela de transações financeiras [sn_bom_transaction].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidade	Nome da tabela	O que você pode fazer
Transação de depósito	sn_bom_deposit_transaction	Armazenar registros de transações de depósito; estende a tabela de transações financeiras [sn_bom_transaction].
Transação de crédito	sn_bom_line_of_credit_transaction	Armazenar transações de linha de crédito; estende a tabela de transações financeiras [sn_bom_transaction].
Entrada de contestação da Visa	sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionary	Capture perguntas e respostas do questionário de contestação da Visa; estende a tabela do formulário de admissão [sn_evnt_inq_qtn].
Entrada do titular do cartão de contestação da Visa	sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake	Armazenar respostas de contestação Visa de consumidores; estende a tabela de admissão de contestação Visa [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionary].
Tipo de região de CRB	sn_bom_visa_cp_crb_region_type	Armazenar detalhes da região do Visa Card Recovery Bulletin (CRB).
Mensagem do código de motivo do estorno da Mastercard	sn_bom_mcard_cp_mastercard_chargeback_reason_code	Armazenar códigos e mensagens de motivo de estorno da Mastercard.
Produtos Vendidos	sn_install_base_sold_product	Rastreie produtos e serviços vendidos para contas ou consumidores.
Modelo de Produto	cmdb_model	Configure modelos de produto para serviços, hardware, software e consumíveis.
Caso de serviço de contestação de cartão	sn_bom_credit_card_disputes_service	Criar e rastrear casos de contestação de cartão iniciados por agentes.
Modelo de cartão de serviço	SN_ent_card_service_model	Armazenar informações do produto do cartão.
Modelo de depósito	sn_ent_deposit_account_model	Definir modelos de produto de depósito, como poupança ou contas correntes.
Caso	sn_customerservice_case	Gerencie dúvidas, problemas e resoluções do cliente, como casos de contestação de cartão.
Tarefa	Tarefa	Rastreie o andamento do trabalho relacionado à gestão de casos.
Tarefa	sn_customerservice_task	Centralize e gerencie tarefas relacionadas ao atendimento ao cliente.
Transação relacionada a contestações de cartão	sn_bom_credit_card_disputes_related_transaction	Armazenar transações associadas a uma contestação de cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidade	Nome da tabela	O que você pode fazer
Definição do serviço	sn_case_type_selection	Vincular serviços a tipos de caso e definir tipos de solicitação.
Formulário de admissão	sn_evt_inq_qtn	Armazenar perguntas e respostas relacionadas à solicitação.
Conta poupança pessoal	sn_bom_saving_account	Armazenar dados individuais da conta de salvamento.
Rede de pagamento	sn_bom_payment_network	Armazene informações de rede de processamento de pagamento, como Visa Interlink, Pulse.
Cartão de crédito empresarial	sn_bom_b2b_credit_card	Armazene detalhes do cartão de crédito comercial e dados de uso.
Cartão de crédito pessoal	sn_bom_credit_card	Armazenar detalhes individuais do cartão de crédito.
Códigos de motivo de estorno	sn_bom_chargeback_reason_codes	Categorize e armazene motivos de estorno por rede de cartão.
Base de serviços financeiros	sn_bom_case	Gerencie todos os registros de casos financeiros, incluindo disputas e investigações de fraude.
Conta	customer_account	Armazene e gerencie registros de conta do cliente.
Cliente	csm_consumer	Armazenar informações para clientes B2C (individuais).
Contato	customer_contact	Manter informações de contato do cliente.

Tabelas de decisão de contestação

Tabelas de decisão em Gestão de disputas forneça lógica de decisão para processamento de contestação de cartão.

A tabela a seguir lista as tabelas de decisão usadas em Gestão de disputas.

Nota: As regras mostradas aqui são fornecidas como regras de exemplo. Revise e configure para refletir sua própria política de processamento.

Gestão de disputas Tabelas de decisão

Tabela de decisão	Descrição
Regras de contestação de cartão para política interna	Determina a ação financeira apropriada com base nos detalhes de um caso de contestação. Os resultados podem ser: • Crédito provisório imediato • Crédito final imediato • Negar • Sem crédito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de disputas Tabelas de decisão

Tabela de decisão	Descrição
	Nota: Os usuários podem estender as regras prontas para uso com base em suas próprias políticas.
Determine o código do motivo da contestação de chargeback	Determina o código do motivo de estorno para contestações da Visa com base na categorização do caso e nas respostas às seguintes perguntas: • O que está incorreto nesta transação? • Esta contestação é devida a?
Determine a mensagem do código do motivo da contestação de estorno da Mastercard	Determina o código do motivo do estorno.
Determine o subfluxo de chargeback por rede de cartão	Determina se o código do motivo da contestação de chargeback deve ser atualizado.
Determine a categoria da contestação	Determina a categoria de caso de contestação com base nas respostas às seguintes perguntas: • Você reconhece o comerciante e a compra? • Você forneceu autorização para a transação? • Qual é o problema que você está enfrentando?
Determine a tabela e a exibição do questionário	Usado para determinar o questionário de caso de contestação com base em Persona, Rede de cartão e Categoria#.
Dias de resolução do registro E.	Determina os dias de resolução do Reg E para um caso. A duração padrão é definida como 45 dias.

Tópicos relacionados

Tabelas de decisão

Cartão de pagamento

. Cartão de pagamento a aplicação armazena detalhes de cartões de pagamento, que podem ser usados em todo o ciclo de vida do cartão, desde a emissão até a manutenção.

Visão geral do Cartão de pagamento

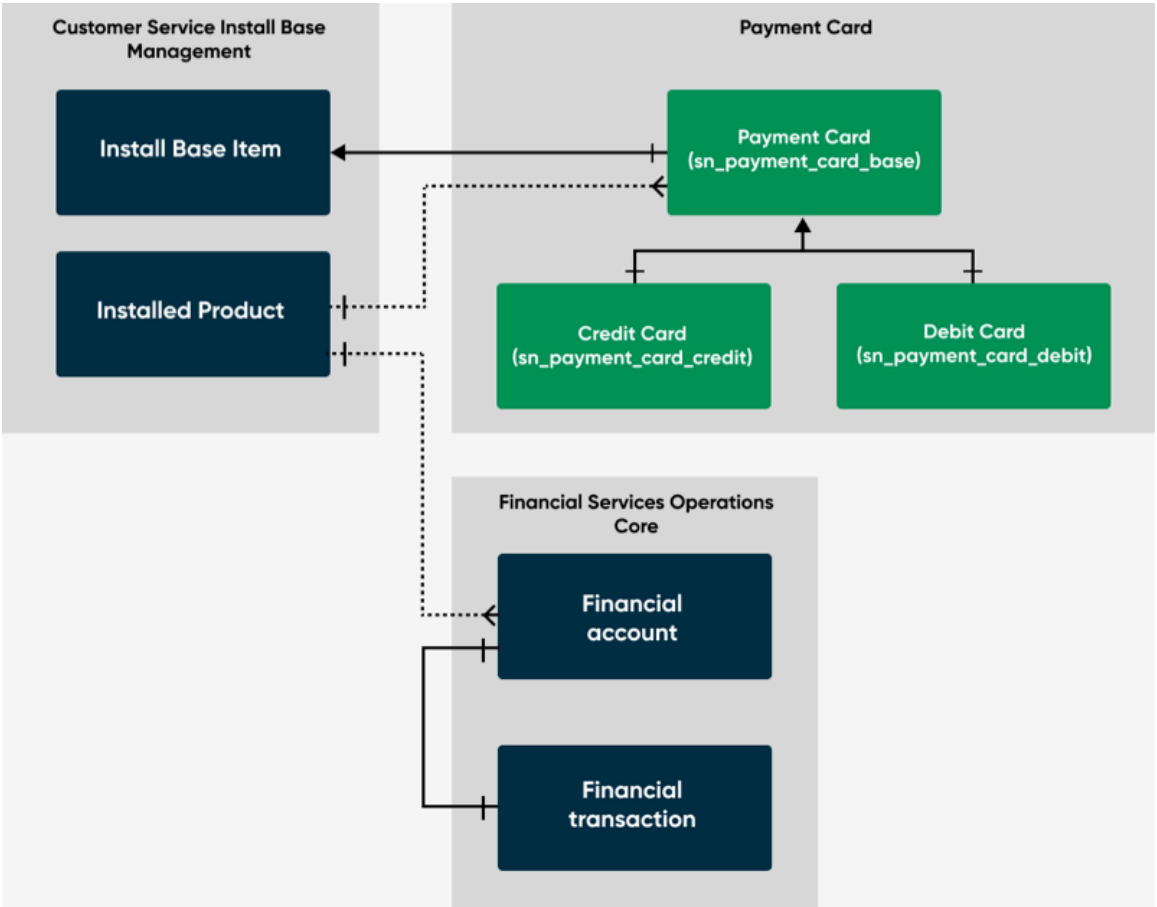
. Cartão de pagamento a aplicação é um modelo de dados que representa cartões de pagamento emitidos para os usuários. Ele oferece suporte a vários tipos de cartão de pagamento, incluindo cartões de crédito e débito.

Ele também oferece suporte ao armazenamento de valores com token para dados confidenciais, como o número da conta primária (PAN).

Cartões em Cartão de pagamento Pode ser associado a uma conta financeira em Base para Operações de serviços financeiros (FSO). Esse relacionamento pode ser usado em um Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO fluxo de trabalho que envolve uma conta de cartão, como selecionar um cartão de crédito ou débito que contém uma transação de cartão contestado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como acessar o Cartão de pagamento

Cartão de pagamento está incluído com Base para Operações de serviços financeiros (FSO).

Tabelas Cartão de pagamento

Esta seção descreve as tabelas no Cartão de pagamento e mostram como armazenam e gerenciam informações físicas do cartão de pagamento.

Cartão de pagamento tabelas instaladas

Tabelas Cartão de pagamento

Tabela	Descrição
Cartão de pagamento [sn_payment_card_base]	Tabela primária que contém os detalhes de vários cartões de pagamento. Estende a tabela Item-base de instalação [sn_install_base_item].
Cartão de crédito [sn_payment_card_credit]	Contém os detalhes dos cartões de crédito. Estende a tabela Cartão de pagamento [sn_payment_card_base].
Cartão de débito [sn_payment_card_debit]	Contém os detalhes dos cartões de débito. Estende a tabela Cartão de pagamento [sn_payment_card_base].

Tabelas Modelo expandido e Classes de ativo

O modelo expandido e a aplicação Armazenamento de classes de ativo contém uma tabela Modelo de cartão de pagamento [sn_ent_payment_card_model] que estende o modelo do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sistema e do cartão inteligente [sn_ent_system_smart_card_model]. Esta tabela representa os cartões de pagamento como um bem material e físico.

Para obter mais informações, consulte Modelo expandido e aplicação de armazenamento de classes de ativo .

Tópicos relacionados

Modelo expandido e aplicação de armazenamento de classes de ativo

Cartão de pagamento funções

Esta seção descreve as principais funções envolvidas no gerenciamento de cartões de pagamento no Cartão de pagamento aplicação.

Cartão de pagamento funções instaladas

Cartão de pagamento funções

Título da função [nome]	Descrição
Administrador de cartão de pagamento [payment_card_admin]	Crie, leia, grave e exclua o acesso à tabela.
Leitor de cartão de pagamento [payment_card_reader]	Acesso de leitura à tabela Cartão de pagamento.
Gravador de cartão de pagamento [payment_card_writer]	Acesso de criação, leitura e gravação à tabela Cartão de pagamento.
Leitor de cartão de crédito [credit_card_reader]	Acesso de leitura à tabela Cartão de crédito.
Leitor de cartão de débito [debit_card_reader]	Acesso de leitura à tabela Cartão de débito.

Insurance Claims Core

A aplicação Core de sinistros de seguro inclui uma estrutura que fornece componentes de modelo de dados de sinistros genéricos e mecanismo de aprovação que sua organização pode usar para criar estruturas de dados flexíveis que atendam às suas necessidades de negócios.

Introdução ao Insurance Clays Core

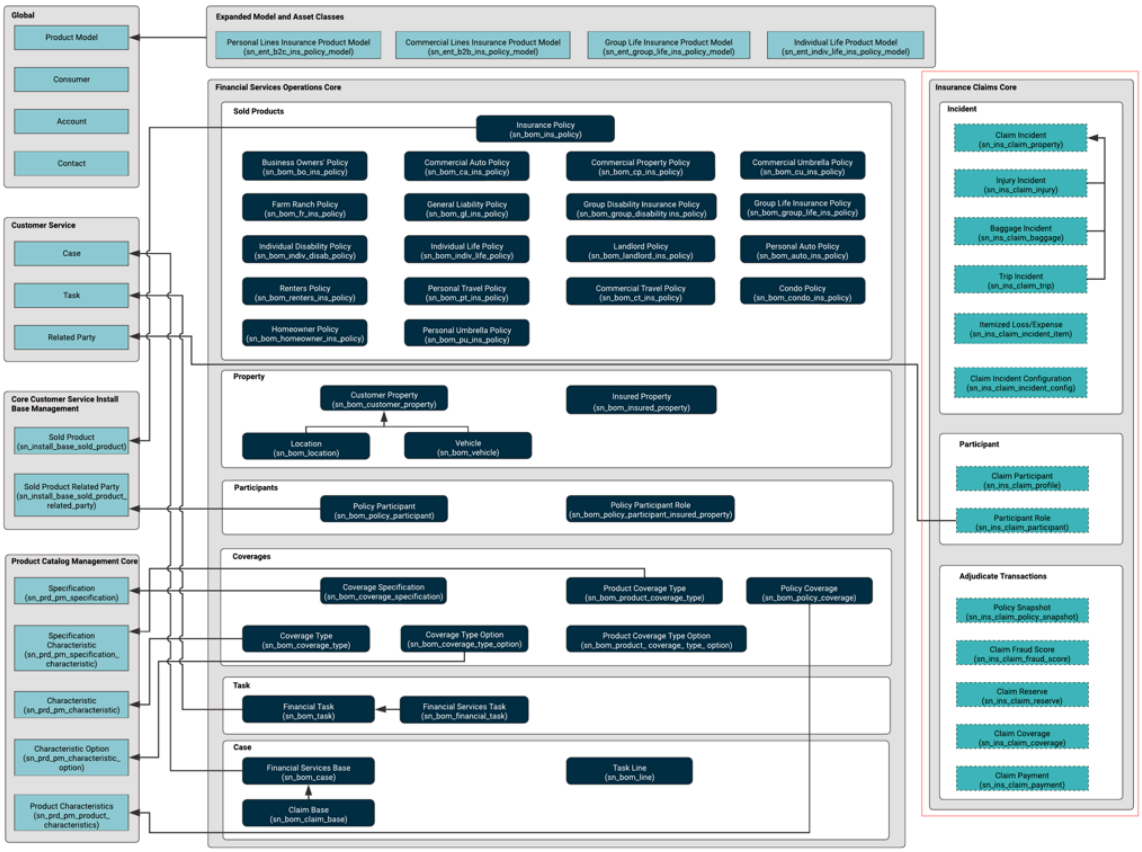
A aplicação Core de sinistros de seguro inclui todas as entidades comuns necessárias em um processo de sinistro de seguro para suas diferentes linhas de negócios. Uma instituição financeira pode usar essas entidades comuns para todas as outras aplicações relacionadas a sinistros de seguro. Os principais componentes da aplicação Core de sinistros de seguro são o modelo de dados, como propriedade do sinistro, participante do sinistro, cobertura do sinistro, reserva do sinistro e pagamento do sinistro, mecanismo de aprovação e validações.

Os componentes Reserva de sinistro e Pagamento de sinistro têm um mecanismo de aprovação de sinistros para o processo de aprovação. Este mecanismo de aprovação consiste em tabelas de decisão e fluxos junto com ServiceNow AI Platform sysapproval_approver tabela para garantir que as solicitações sejam precisas e monitoradas de acordo com as diretrizes da sua empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral de alto nível do Core de sinistros de seguro



Tabelas principais de sinistros de seguro

Esta seção explica as tabelas de seguro no Core de sinistros de seguro e como elas lidam com dados de seguro.

Tabelas instaladas

A tabela a seguir lista as tabelas instaladas com o Insurance Claims Core.

Tabelas principais de sinistros de seguro

Tabela	Descrição
Cobertura do sinistro [sn_ins_claim_coverage]	Armazena cobertura de uma apólice de seguro para um sinistro.
Incidente de sinistro [sn_ins_claim_ propriedade]	Armazena detalhes sobre as propriedades seguradas ou detalhes sobre as outras propriedades envolvidas no incidente de perda relatado no sinistro.
Participante do sinistro [sn_ins_claim_profile]	Armazena detalhes sobre todos os participantes envolvidos no processo de sinistro. Pode ser uma pessoa ou empresa. Por exemplo, o condutor segurado, o condutor de outro veículo ou quaisquer peritos externos envolvidos na avaliação e assim por diante. Esses detalhes podem ser usados como uma entidade envolvida para fazer um sinistro contra

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas principais de sinistros de seguro

Tabela	Descrição
	uma cobertura ou como um beneficiário a quem um pagamento é feito.
Função do Participante [sn_ins_claim_participant]	Armazena detalhes relevantes de responsabilidade, como se o participante é o ferido, o segurado ou a parte que relata.
Reserva do sinistro [sn_ins_claim_reserve]	Armazena os valores de reserva criados em relação a uma combinação de cobertura e entidade.
Pagamento do sinistro [sn_ins_claim_payment]	Armazena detalhes sobre o valor do pagamento criado em relação a uma reserva para liquidar um sinistro. **Nota:** Para Reserva de sinistros e Pagamento, dependendo das propriedades do sistema, o mecanismo de aprovação de sinistros para o processo de aprovação pode ser invocado para um registro ou pagamento de reserva.
Incidente com lesão [sn_ins_claim_injury]	Armazena detalhes da lesão do participante para um sinistro.
Snapshot de política [sn_ins_claim_policy_snapshot]	Armazena informações de política específicas à hora da data de um incidente, incluindo número da apólice, data de efetivação, data de vencimento e outros detalhes.
Configuração de incidente de sinistro [sn_ins_claim_incident_config]	Define a configuração para incidentes de sinistro que podem ser criados como parte do Créditos de seguro aplicação. Use esta tabela para definir o seguinte: • Nome e descrição resumida do incidente do sinistro • Nome da tabela de incidentes do sinistro • O ícone mostrado • Definição do serviço da tarefa de regulador • Definição de serviço primário • Se a perda pode ser detalhada • Se uma tarefa de ajustador é criada por incidente ou por tipo de incidente (por exemplo, uma única tarefa para todos os incidentes de reclamação de bagagem) • Ordem de exibição das definições de serviço no playbook • Se a definição de serviço é mostrada na IU ou não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas principais de sinistros de seguro

Tabela	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Tabela de configuração de incidente de sinistro.
Perda/despesa detalhada [sn_ins_claim_incident_item]	Armazena informações sobre as perdas e despesas detalhadas de um sinistro.
Incidente de bagagem [sn_ins_claim_baggage]	Armazena informações sobre um incidente de perda de bagagem, como uma descrição da bagagem, os detalhes do voo associado e o reclamante.
Incidente de viagem [sn_ins_claim_trip]	Armazena informações sobre um incidente de perda de viagem, como uma descrição do incidente, números de reserva e outras perguntas de suporte.

Principais funções e propriedades de sinistros de seguro

Esta seção descreve as principais funções envolvidas no gerenciamento de sinistros de seguro e destaca suas propriedades do sistema.

Funções instaladas

O Core de sinistros de seguro inclui listas de controle de acesso (ACLs) e funções de usuário de leitura e gravação para restringir o acesso a diferentes tabelas.

Funções instaladas com a aplicação Core de sinistros de seguro

Título da função [name]	Descrição
Administrador principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.admin]	Crie, leia, grave e exclua o acesso a todas as tabelas, incluindo os dados principais.
Gravador de reserva principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.reserve_writer]	Acesso de gravação à tabela de reserva de sinistro.
Leitor de reserva principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.reserve_reader]	Acesso de leitura à tabela de reserva de sinistros.
Gravador de propriedade principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.property_writer]	Acesso de gravação à tabela Incidente de sinistro.
Leitor de propriedade principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.property_reader]	Acesso de leitura à tabela Incidente de sinistro.
Gravador de pagamento principal de sinistros de seguro	Acesso de gravação à tabela de pagamento do sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Core de sinistros de seguro

Título da função [name]	Descrição
[sn_ins_claim.payment_writer]	
Leitor de pagamento principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.payment_reader]	Acesso de leitura à tabela de pagamento do sinistro.
Autor do participante principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.participant_writer]	Acesso de gravação à tabela Função Participante.
Leitor do participante principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.participant_reader]	Acesso de leitura à tabela Função do participante.
Gravador de cobertura principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.coverage_writer]	Acesso de gravação à tabela Cobertura de sinistro.
Leitor de cobertura principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.coverage_reader]	Acesso de leitura à tabela de cobertura do sinistro.
Autor de lesão de sinistro principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.injury_reader]	Acesso de gravação à tabela de lesão do sinistro.
Leitor de lesão de sinistro principal de sinistros de seguro [sn_ins_claim.injury_writer]	Acesso de leitura à tabela de lesões do sinistro.
Leitor de perfil Core de sinistros de seguro [sn_ins_claim.profile_reader]	Acesso de leitura à tabela Participante do sinistro (perfil).
Gravador do perfil Core de sinistros de seguro [sn_ins_claim.profile_writer]	Acesso de gravação à tabela Participante do sinistro (perfil).
Leitor de snapshot de política [sn_ins_claim.policy_snapshot_reader]	Acesso de leitura à tabela Snapshot de política.
Gravador de snapshot de política [sn_ins_claim.policy_snapshot_writer]	Acesso de gravação à tabela Snapshot de política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas

Para atualizar as propriedades do sistema de sinistros, navegue até **Operações de sinistro de seguro** > **Propriedades**. As seguintes propriedades estão disponíveis:

Propriedades do sistema de sinistros

Propriedade	Nome	Descrição
Requer processo de aprovação para reservas de sinistro?	sn_ins_claim.reserve_approval	Determina se você deseja um processo de aprovação para reserva de sinistro.
Aprovação hierárquica necessária para reservas de sinistro?	sn_ins_claim.reserve_approval_is_sequential	Quando habilitado, o gerente recebe uma notificação de que o ajustador enviou uma solicitação de reserva de sinistro para revisão. Mesmo que o gerente não tenha a autoridade de aprovação, a solicitação de aprovação de reserva de sinistro sempre moverá uma ordem sequencial para todos os gerentes de próximo nível para aprovação. Quando desabilitada, a solicitação de aprovação vai diretamente para um gerente que tem a autoridade de aprovação para o valor.
Requer processo de aprovação para pagamentos de sinistro?	sn_ins_claim.payment_approval	Determina se você deseja um processo de aprovação para pagamento de sinistro.
Aprovação hierárquica necessária para pagamentos de sinistros?	sn_ins_claim.payment_approval_is_sequential	Quando habilitado, o gerente recebe uma notificação de que o ajustador enviou uma solicitação de pagamento de sinistro para revisão. Mesmo que o gerente não tenha a autoridade de aprovação, a solicitação de aprovação de pagamento de sinistro sempre será movida em uma ordem sequencial para todos os gerentes de próximo nível para aprovação. Quando desabilitada, a solicitação de aprovação vai diretamente para um gerente que tem a autoridade de aprovação para o valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mecanismo de aprovação para reservas e pagamentos

O núcleo de sinistros de seguro inclui uma reserva de sinistro e um mecanismo de regras de aprovação de pagamento. Ele pode ser encontrado na tabela de decisão **Reserva de sinistro e regras de aprovação de pagamento** .

Esta tabela de decisão é executada por dois subfluxos:

- Fluxo de aprovação de reserva de sinistro
- Fluxo de aprovação de pagamento do sinistro

Você pode revisar esses subfluxos navegando até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio** > **Subfluxos**.

As entradas para a tabela de decisão são:

- Atividade: Reserva/pagamento
- Produto: O modelo de produto de seguro
- Valor: O valor sendo menor ou maior que um valor definido

A saída da tabela de decisão é o título da persona que pode aprovar o valor.

Propriedades do mecanismo de aprovação

O processo de aprovação de reserva e pagamento é controlado pelas propriedades localizadas em **Tudo** > **Operações de sinistro de seguro** > **Propriedades**. Para obter uma descrição detalhada de cada propriedade, consulte Principais funções e propriedades de sinistros de seguro.

Tabelas remotas de serviços financeiros

Integre seus sistemas principais usando ServiceNow Tabelas remotas de serviços financeiros . Este recurso simplifica o desenvolvimento, eliminando a necessidade de recriar o. ServiceNow modelo de dados para integrações.

Tabelas remotas de serviços financeiros

As instituições financeiras gerenciam um grande volume de dados de contas e transações por meio de aplicações principais externas. Para lidar com o desafio de sincronizar esses dados no Operações de serviços financeiros (FSO), o. Tabelas remotas de serviços financeiros a aplicação foi introduzida. Esta solução permite a pesquisa de registros em tempo real em aplicações financeiras externas sem a necessidade de armazenar os dados permanentemente.

As tabelas remotas são a. ServiceNow AI Platform funcionalidade que foi integrada ao Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações bancárias. Para obter mais detalhes sobre como trabalhar com tabelas remotas, consulte Tabelas remotas .

Principais recursos

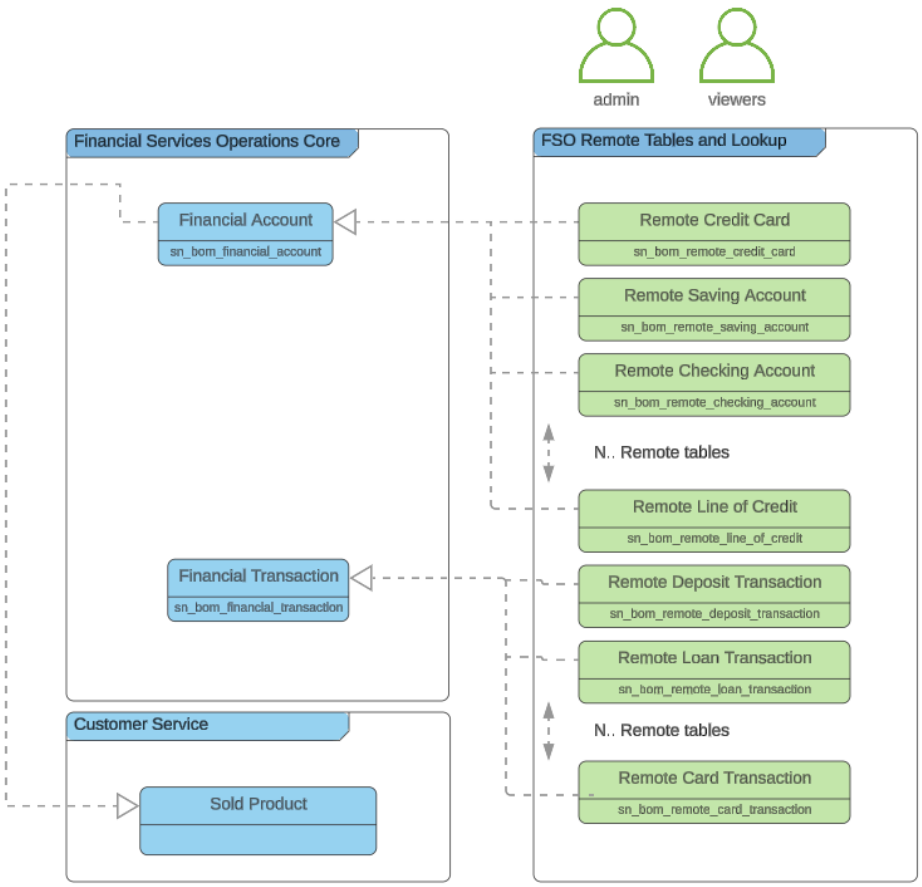
- Incorporar tabelas remotas de serviços financeiros ao Operações de serviços financeiros (FSO) modelo de dados, com contas financeiras e tabelas de transações.
- Habilite a sincronização sob demanda de registros de pesquisa com ServiceNow tabelas para manter a precisão e a pontualidade dos dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Arquitetura de integração

Usando Tabelas remotas de serviços financeiros , Você pode recuperar dados de fontes externas ou de outra instância por meio de serviços REST ou SOAP. Para recuperar dados de fontes externas ou de outra instância, você deve criar e associar uma definição de script a uma tabela remota. Para obter mais informações sobre definições de script e um exemplo de como usar uma chamada de REST API para pesquisar detalhes da transação financeira, consulte PESQUISE informações remotas no sistema de registro



Configuração da ação do cliente Pesquisa de FSO

. **Pesquisar ação do cliente UXF** , Incluído no plug-in Tabelas remotas de serviços financeiros, é essencial para configurar a ação de cliente de pesquisa de FSO. Esta ação integra o. **Definição da carga da ação** E é usado em um decorador de campo como uma ação do cliente UXF. Ele está disponível como parte da aplicação Pesquisa de tabela remota, mas requer integração com um decorador de campo ou uma ação declarativa.

Para obter mais informações sobre como configurar os decoradores de campo no Espaço configurável, consulte Configurar decoradores de campo .

O caso de uso de integração de tabelas remotas inclui uma etapa que orienta a configuração da ação do cliente Pesquisa de FSO. Para obter mais informações, consulte Configurar uma integração de tabela remota.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do desenvolvedor

Para saber mais sobre as opções de dados remotos para tabelas remotas, escolha de uma abordagem de integração ou siga um caso de uso de passo a passo de integração de tabela remota, consulte os tópicos a seguir para obter mais informações:

- Opções de dados remotos para tabelas remotas
- Escolha de uma abordagem de integração
- Configurar uma integração de tabela remota

Tópicos relacionados

Crie definições de script para uma tabela remota

Crie uma ação de formulário

Crie uma ação de cliente UXF para formulários

FSO Pesquisar ação do cliente

FSO Pesquisar ação do cliente

PESQUISE um registro de qualquer tabela com base em condições definidas.

Funções e disponibilidade

Função necessária: administrador

Campos

Ao selecionar **Definição da carga da ação** no decorador de campo, ele ativa um conjunto de **Atributos da ação** que você pode configurar para **Cliente UXF** . A seguir está a lista de atributos disponíveis para configuração em decoradores de campo.

Campo	Descrição
popupTitle	Define o título do modal pop-up.
remoteTable	Identifica qual tabela remota consultar para a pesquisa.
remoteColumnsToShow	Exibe as colunas na lista quando consultada.
setFieldNameOnRecordPage	Atribui o valor selecionado a um campo especificado após a seleção.
localTable	Especifica para onde copiar o registro selecionado.
localRemoteFieldMapping	Mapeia campos entre as tabelas remota e local para cópia de dados.
SearchCampo	Permite que você pesquise a tabela remota usando campos especificados no pop-up.
listTitle	Titula a lista no modal pop-up.

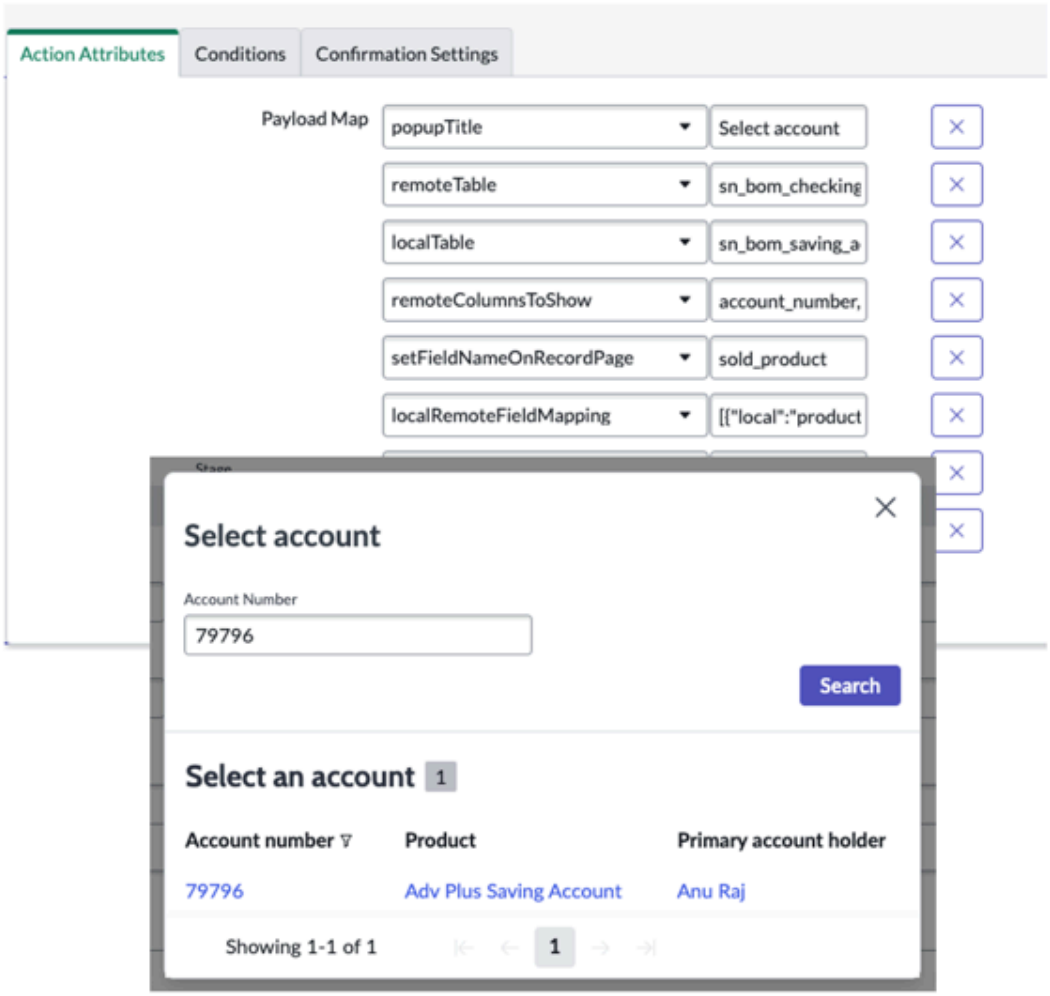
Exemplo de saída

Campo	Descrição
popupTitle	Selecionar conta
remoteTable	sn_bom_remote_saving_account

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
localTable	sn_bom_saving_account
remoteColumnsToShow	nome, produto, consumidor
setFieldNameOnRecordPage	sold_product
localRemoteFieldMapping	"local":"product","remote":"product","unique":true,"local":"name","remote":"name","unique":tr
searchFields	["field":"consumidor","name":"Consumidor","filter":"LIKE","val":"","field":"name","name":"n
listTitle	Selecionar uma conta



Tradução automática

Componentes instalados com Tabelas remotas de serviços financeiros

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Tabelas remotas de serviços financeiros, incluindo tabelas e funções de usuário.

Tabelas instaladas

Tabelas remotas de serviços financeiros

Rótulo	Nome
Apólice de automóvel pessoal remota	sn_bom_remote_auto_insurance_policy

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas remotas de serviços financeiros

Rótulo	Nome
Empréstimo automático remoto	sn_bom_remote_auto_loan
Linha de crédito pessoal remota	sn_bom_remote_b2c_line_of_credit
Apólice de seguro de responsáveis pelo negócio remota	sn_bom_remote_bo_ins_policy
Certificado de depósito comercial remoto	sn_bom_remote_business_certificate_of_deposit
Conta-corrente empresarial remota	sn_bom_remote_business_checking_account
Linha de crédito empresarial remota	sn_bom_remote_business_line_of_credit
Conta-poupança empresarial remota	sn_bom_remote_business_saving_account
Transação remota	sn_bom_remote_card_transaction
Apólice de seguro de automóvel comercial remota	sn_bom_remote_ca_ins_policy
Certificado de depósito pessoal remoto	sn_bom_remote_certificate_of_deposit
Conta-corrente pessoal remota	sn_bom_remote_checking_account
Empréstimo de bens imóveis comerciais remoto	sn_bom_remote_commercial_real_estate_loan
Empréstimo de veículos comerciais remoto	sn_bom_remote_commercial_vehicle_loan
Apólice de seguro de condomínio remota	sn_bom_remote_condo_ins_policy
Apólice de propriedade comercial remota	sn_bom_remote_cp_ins_policy
Cartão de crédito remoto	sn_bom_remote_credit_card
Apólice coletiva comercial remota	sn_bom_remote_cu_ins_policy
Transação remota	sn_bom_remote_deposit_transaction
Empréstimo de equipamentos remoto	sn_bom_remote_equipment_loan
Apólice de seguro rural remota	sn_bom_remote_fr_ins_policy
Apólice de responsabilidade geral remota	sn_bom_remote_gl_ins_policy
Apólice de seguro de invalidez em grupo remota	sn_bom_remote_group_disability_insurance_policy
Apólice de seguro de vida em grupo remota	sn_bom_remote_group_life_insurance_policy
Apólice de seguro do proprietário remota	sn_bom_remote_homeowner_insurance_policy
Apólice de seguro de vida individual remota	sn_bom_remote_indiv_life_policy
Transação remota	sn_bom_remote_ins_policy_transaction
Conta de investimento remota	sn_bom_remote_investment_account
Transação remota	sn_bom_remote_investment_transaction
Apólice de seguro de proprietário remota	sn_bom_remote_landlord_ins_policy
Transação remota	sn_bom_remote_line_of_credit_transaction
Transação remota	sn_bom_remote_loan_transaction
Hipoteca remota	sn_bom_remote_mortgage
Empréstimo pessoal remoto	sn_bom_remote_personal_loan

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas remotas de serviços financeiros

Rótulo	Nome
Apólice coletiva pessoal remota	sn_bom_remote_pu_ins_policy
Apólice de seguro de inquilinos remota	sn_bom_remote_renters_ins_policy
Conta-poupança pessoal remota	sn_bom_remote_saving_account
Empréstimo SBA remoto	sn_bom_remote_sba_loan
Empréstimo para estudante remoto	sn_bom_remote_student_loan
Empréstimo a prazo remoto	sn_bom_remote_term_loan

Funções instaladas

Funções instaladas com Tabelas remotas de serviços financeiros

Rótulo	Função
Apólice de seguro de automóvel	sn_bom_remote.auto_ins_policy_viewer
Empréstimo automático	sn_bom_remote.auto_loan_viewer
Linha de crédito B2C	sn_bom_remote.b2c_line_of_credit_viewer
Certificado de depósito comercial	sn_bom_remote.b2b_certificate_of_deposit_viewer
Conta corrente comercial	sn_bom_remote.b2b_checking_account_viewer
Linha de crédito comercial	sn_bom_remote.b2b_line_of_credit_viewer
Poupança comercial	sn_bom_remote.b2b_saving_account_viewer
Transação do cartão	sn_bom_remote.credit_card_account_viewer
Apólice de seguro da CA	sn_bom_remote.ca_ins_policy_viewer
Certificado de depósito	sn_bom_remote.certificate_of_deposit_viewer
Verificando conta	sn_bom_remote.checking_account_viewer
Empréstimo de bens imóveis comerciais	sn_bom_remote.commercial_real_estate_loan_viewer
Empréstimo de veículos comerciais	sn_bom_remote.commercial_vehicle_loan_viewer
Apólice de seguro de condomínio	sn_bom_remote.condo_ins_policy_viewer
Apólice de seguro da CP	sn_bom_remote.cp_ins_policy_viewer
Cartão de crédito	sn_bom_remote.credit_card_account_viewer
Apólice de seguro DA CU	sn_bom_remote.cu_ins_policy_viewer
Transação de depósito	sn_bom_remote.deposit_account_viewer
Empréstimo de equipamentos	sn_bom_remote.equipment_loan_viewer
Apólice de seguro FR	sn_bom_remote.fr_ins_policy_viewer
Apólice de seguro GL	sn_bom_remote.gl_ins_policy_viewer
Apólice de seguro de invalidez em grupo	sn_bom_remote.group_disability_ins_policy_viewer
Apólice de seguro de vida em grupo	sn_bom_remote.group_life_ins_policy_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Tabelas remotas de serviços financeiros

Rótulo	Função
Apólice de seguro do proprietário residencial	sn_bom_remote.homeowner_ins_policy_viewer
Apólice de seguro de vida individual	sn_bom_remote.indiv_life_policy_viewer
Transação da apólice de seguro	sn_bom_remote.ins_policy_viewer
Conta de investimento	sn_bom_remote.investment_account_viewer
Transação de Investimento	sn_bom_remote.investment_account_viewer
Apólice de seguro do locador	sn_bom_remote.landlord_ins_policy_viewer
Transação de linha de crédito	sn_bom_remote.line_of_credit_viewer
Transação de empréstimo	sn_bom_remote.loan_account_viewer
Hipoteca	sn_bom_remote.mortgage_viewer
Empréstimo pessoal	sn_bom_remote.personal_loan_viewer
Apólice de seguro de PU	sn_bom_remote.pu_ins_policy_viewer
Apólice de seguro do locatário	sn_bom_remote.renters_ins_policy_viewer
Salvando conta	sn_bom_remote.saving_account_viewer
Empréstimo para pequenos negócios	sn_bom_remote.sba_loan_viewer
Empréstimo para estudantes	sn_bom_remote.student_loan_viewer
Empréstimo a prazo	sn_bom_remote.term_loan_viewer

Central do cliente para FSO

A Central do cliente fornece aos agentes ou colaboradores todas as informações sobre o cliente em um local central. Ele permite que eles se concentrem no problema do cliente e forneçam serviços eficientes e de suporte aos clientes.

Como agente ou colaborador, você pode exibir a Central do cliente nos registros do cliente no Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO) no **Informações do cliente** guia.

Ativar Central do cliente para FSO

Para usar a Central do cliente no FSO Aplicações, ativem o plug-in Central do cliente. Para obter mais informações, consulte Ativar Central do cliente .

Os agentes ou colaboradores podem exibir a Central do cliente nos registros de interação, caso, conta, contato ou consumidor em FSO espaço no **Informações do cliente** guia.

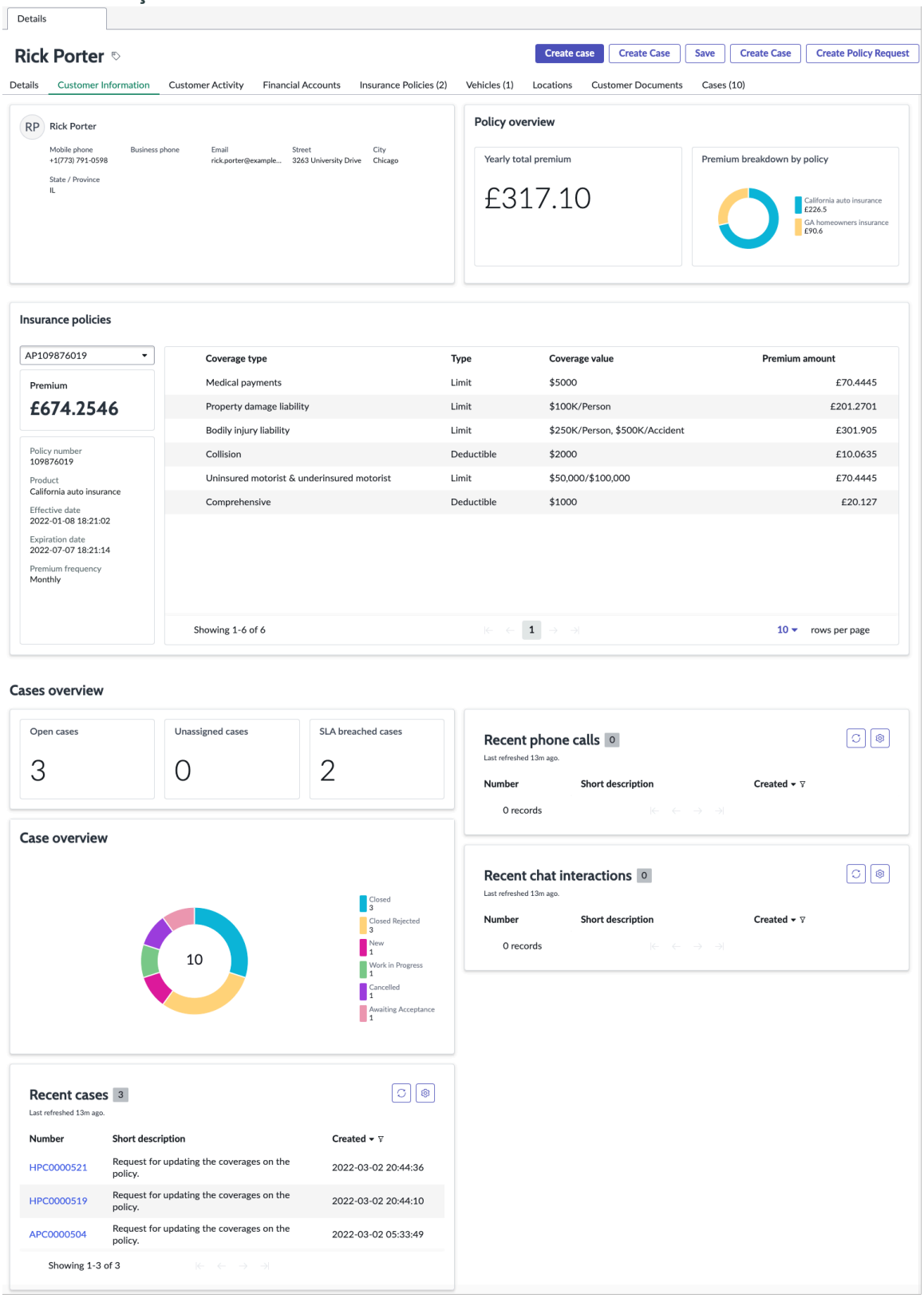
Guia Informações do cliente

. **Informações do cliente** exibe as principais informações sobre o cliente e uma exibição de todos os pontos de contato do cliente recentes com a organização de serviço. Ele contém várias listas predefinidas, registros, relatórios e grupos de relatórios que são altamente configuráveis, ou você pode criar seus próprios. Você também pode configurar o número de dias para exibir os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Informações do cliente



Configurar Central do cliente

Para obter mais informações, consulte Configurar Central do cliente .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesse a Central do cliente

Acesse a Central do cliente para obter uma visão geral rápida das principais informações do cliente. Essas informações ajudam você a saber mais sobre um cliente que entra em contato com o suporte.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: sn_customerservice_agent, sn_bom.agent e sn_bom.agent sn_bom.contributor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a Central do cliente para obter informações rápidas sobre as principais informações do cliente. Você pode filtrar as informações do cliente por contas financeiras para acessar as informações necessárias.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , selecione **Cliente** ou **Interação** .
4. No registro Interação, Contato, Conta ou Consumidor, selecione **Informações do cliente** para exibir as principais informações do cliente.

Configuração da Operações de serviços financeiros (FSO)

Configure seu Operações de serviços financeiros (FSO) importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação . Você pode configurar produtores de registro, Flow Designer grupos e regras de atribuição, espaço, playbooks e definições de acordo de nível de serviço para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Essas configurações permitem criar e gerenciar solicitações e tarefas para operações bancárias.

1. Planejando importar seus dados financeiros

   Entenda como importar suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e transações financeiras para as tabelas principais de Operações de serviços financeiros da ServiceNow.

2. (Opcional) Habilitar recursos de operação de ramificação

   Habilite os recursos de operações da agência para permitir que os gerentes exibam métricas de desempenho e gerenciem casos das agências que supervisionam, ajudando a otimizar o desempenho operacional em todos os locais.

3. Configurar funções e personas

   Configure usuários internos e externos na Gestão de atendimento ao cliente e na aplicação FSO para garantir o acesso adequado. Combine as funções de Conector de agente e Colaborador com o modelo de dados relevantes do setor de CSM e as funções de usuário para simplificar a gestão de casos e o suporte para contas específicas.

4. Configurando inclusões de script

   Crie inclusões de script para armazenar JavaScript executado no servidor.

5. Configuração de modelos de dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie modelos de dados estruturados e flexíveis para representar a necessidade em vários setores.

6. Criando uma ACL

   Crie uma regra de controle de acesso (ACL) para impedir que o campo Precisa de revisão seja modificado depois de definido.

7. Configurar exibições de formulário

   As exibições de formulário se referem às interfaces do usuário ou telas que permitem que os usuários insiram, editem e exibam dados relacionados a tabelas.

8. Configurando definições de serviço

   Configure e modifique definições de serviço para aplicações de Operações de serviços financeiros, incluindo a revisão ou a adição de novas.

9. Criando uma ação de IU

   Criar ações de IU.

10. Configuração do Espaço configurável do CSM

    Revise o Espaço configurável do CSM nas aplicações Operações de serviços financeiros para garantir que ele atenda às suas necessidades de negócios. Personalize seus componentes conforme necessário e configure-os para que os agentes interajam com os clientes, respondam a perguntas, criem casos e resolvam problemas.

11. Configurar tabelas de decisão

    Criar tabelas de decisão.

12. Configuração do mecanismo de aprovação

    Configure o núcleo de sinistro de seguro de acordo com os requisitos de negócios.

13. Configurar regras de atribuição

    Configure regras para atribuir casos automaticamente a agentes ou grupos específicos com base nas condições da regra. Você pode modificar regras de atribuição predefinidas ou criar novas.

14. Configurando fluxos

    Revise os fluxos disponíveis nas aplicações Operações de serviços financeiros para garantir que eles se alinhem às suas necessidades de negócios. Personalize fluxos existentes ou crie novos conforme necessário.

Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação

Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e transações financeiras para ServiceNow Base para Operações de serviços financeiros (FSO) tabelas. Você precisa desses dados de base para fazer o. Operações de serviços financeiros (FSO) as aplicações funcionam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como Base para Operações de serviços financeiros (FSO). Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_bom.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos para importação do sistema** > **Carregar Dados**.
2. Selecione **Criar tabela** e insira um rótulo para a nova tabela em **Rótulo** campo.
3. Em **Origem da importação** selecione uma origem para que você possa carregar dados de uma fonte de dados externa em um conjunto de importação.
4. Clique em **Enviar**.
   Os dados importados agora estão disponíveis na nova tabela Conjunto para importação.

   Para obter mais informações, consulte Conceitos-chave de conjuntos de importação .
5. Crie um mapa de transformação para definir o mapeamento de campo entre as colunas do conjunto de importação e as colunas da tabela de destino.
   Para obter informações sobre tabelas de destino, consulte os tópicos da tabela em Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
6. Transforme os dados da tabela de conjunto de importação para a tabela de destino.
   Para obter mais informações, consulte Executar uma importação .
7. **Opcional:** Verifique se os registros de dados foram importados para as tabelas de destino navegando até as tabelas de destino.
   - Para contas financeiras, navegue até *`Operações de serviços financeiros (FSO)`* > **Contas financeiras** e clique na conta para a qual você importou as contas financeiras. Por exemplo, para exibir registros importados para verificação de contas, clique em **Verificando contas** .
   - Para transações financeiras, navegue até *`Operações de serviços financeiros (FSO)`* > **Contas financeiras** e execute as seguintes etapas:
     a. Clique na conta para a qual você importou as transações financeiras, por exemplo, **Verificando conta** .
     b. Abra uma conta na lista e clique na lista relacionada Transações.
   - Para produtos financeiros, navegue até *`Operações de serviços financeiros (FSO)`* > **Produtos financeiros** e clique no produto para o qual você importou os produtos financeiros. Por exemplo, para exibir registros importados para o modelo de depósito, clique em **Modelo de depósito** .
   - Para instituições financeiras, navegue até *`Operações de serviços financeiros (FSO)`* > **Instituições financeiras**.

Habilitar operações de ramificação

Você pode habilitar um conjunto de recursos de operações de filial para que os gerentes possam obter visualizações do desempenho operacional e dos casos nas filiais que gerenciam.

O banco de agência permite que os bancos forneçam serviços bancários por meio de uma ampla rede de filiais e oferece aos clientes a opção de fazer transações bancárias convenientemente com uma agência nas proximidades. Usando recursos de operações de ramificação para FSO, Os gerentes de local responsáveis pelo gerenciamento de operações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

podem exibir métricas de desempenho e exibir e criar casos para as ramificações que gerenciam.

Operações de ramificação para FSO inclui estes componentes:

- Função de colaborador do gerente de local (sn_bom.location_manager_contributor)
- Suporte a local da filial
- Campo de local de ramificação em tabelas e registros de caso
- Espaço do gerente de local com página principal, lista de casos e painel de métricas
- Dados de demonstração

FSO Aplicações compatíveis com operações de ramificação

Estes FSO as aplicações oferecem suporte a operações de ramificação instalando o campo de localização da ramificação e os componentes de dados de demonstração.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Complaint Management
- Financial Services Credit Operations
- Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros
- Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros
- Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Treasury Operations

Os plug-ins adicionais a seguir devem ser instalados para habilitar totalmente as operações de ramificação.

Plug-ins necessários para habilitar operações de ramificação

Os plug-ins a seguir instalam a função e o espaço de colaborador do gerenciador de local, o campo da tabela de local, o suporte à localização da agência e os componentes de dados de demonstração que compõem as operações da agência.

- Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO Plug-in da aplicação - aplicável FSO os plug-ins da aplicação instalam dados de demonstração de operações de ramificação e adicionam o campo de local da ramificação em tabelas e registros de caso.
- Base para Operações de serviços financeiros (FSO) Plug-in da aplicação - o. Base para Operações de serviços financeiros (FSO) plug-in da aplicação (sn_bom) é instalado automaticamente quando você instala um aplicável FSO aplicação. O plug-in sn_bom instala a função de colaborador do gerenciador de local (sn_bom.location_manager_contributor). A função de colaborador do gerente de local habilita um espaço personalizado com painel para exibir métricas e gerenciar casos. A função pode coletar e enviar documentos de caso e adicionar membros da equipe a uma agência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O plug-in Local de negócios deve ser ativado para que a função sn_bom.location_manager_contributor seja habilitada. Para obter mais informações, consulte https://servicenow.com/docs/bundle/tokyo-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/activate-business-location.html .

- Plug-in Local de negócios (com.snc.business_location) - O plug-in com.snc.business_location permite suporte para bancos que interagem com clientes por meio de agências. O plug-in com.snc.business_location ativa automaticamente o plug-in Organização de serviços (com.snc.service_organization), que permite suporte a ramificações internas. Para obter informações sobre como ativar o plug-in Local de negócios, consulte Ativar locais de negócios .

Espaço do colaborador do gerente de local

O espaço do colaborador do gerente de local contém essas páginas.

- Página principal personalizada no local de negócios associado à função. A página principal mostra uma visão geral de casos em aberto, detalhamento de casos em aberto por aplicação e links rápidos para cada aplicação instalada que permitem que os gerentes de local iniciem a criação de casos para os clientes.
- Exibição de lista de casos atribuídos a ramificações gerenciadas pela função. A função de colaborador do gerente de local pode abrir um registro de formulário de caso para editar o campo de local da agência. O campo de local da ramificação é editável até que um caso seja encerrado.
- Página do painel Métricas de desempenho da ramificação

A função de colaborador do gerente de local pode selecionar números de métrica nas páginas do painel Métricas de desempenho principal ou da agência para detalhar uma lista de detalhamento ou Detalhes de KPI exibição de performance analytics.

Para obter mais informações sobre análise e emissão de relatórios do Operações de serviços financeiros (FSO), consulte Implementando Análise da plataforma soluções e. Detalhes de KPI .

Para obter mais informações sobre espaços em Operações de serviços financeiros (FSO), consulte Espaços.

Painel Métricas de desempenho da ramificação

O painel Métricas de desempenho da agência permite que os gerentes de local obtenham informações operacionais e de tendências sobre o desempenho da equipe e dos negócios nas agências que gerenciam. O painel mostra as seguintes métricas.

Indicadores do painel Métricas de desempenho da agência - Métricas gerais dos últimos 30 dias

Indicador	Descrição
Casos encerrados	Número de casos encerrados nos últimos 30 dias para a ramificação. O número e a mudança percentual no período atual aparecem abaixo da porcentagem total.
ANS atendido	Número e percentual de ANS atendidos em todos FSO casos nos últimos 30 dias para o local da agência. O número e a mudança percentual no período atual aparecem abaixo da porcentagem total.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores do painel Métricas de desempenho da agência - Métricas gerais dos últimos 30 dias

Indicador	Descrição
ANS violado	Número de ANS violados em todos FSO casos nos últimos 30 dias para o local da agência.
Pontuação de índice de satisfação do cliente	Média percentual de satisfação do cliente em todos FSO casos baseados em pesquisas concluídas para o local da agência nos últimos 30 dias. O número e a mudança percentual no período atual aparecem abaixo da porcentagem total. Para obter mais informações sobre CSAT, consulte Pesquisas de satisfação do atendimento ao cliente .
Tendência de casos de ANS atendidos e encerrados com violação	Tendência de casos encerrados com ANS violados versus casos encerrados com ANS não violados nos últimos 30 dias para a agência, tendência semanal.
Tendência de casos encerrados, abertos e criados	Tendência de casos encerrados, casos em aberto e casos criados nos últimos 30 dias para o local da agência, tendência semanal.

Indicadores do painel Métricas de desempenho da ramificação - Métricas da aplicação nos últimos 30 dias

Indicador	Descrição
Clientes integrados	Número de clientes integrados nos últimos 30 dias para o local da agência, tendência por semana.
Casos encerrados	Número de casos encerrados com ANS violados versus casos encerrados com ANS não violados nos últimos 30 dias para o local da agência, tendência por semana.
ANS atendido	Percentual de SLAs atendidos em todos FSO casos nos últimos 30 dias para o local da agência.
ANS violado	Percentual de ANS violados em todos FSO casos nos últimos 30 dias para o local da agência.
Tempo médio para encerramento	Tempo médio para encerrar casos nos últimos 30 dias para o local da agência.
Tendência de casos de [aplicação] criados	Tendência de casos de aplicação criados nos últimos 30 dias para o local da agência, tendência por semana.
Depósito inicial recebido	Valor do depósito inicial recebido de contas correntes e de depósito de poupança abertas nos últimos 30 dias para o local da agência.
Baixas	Número de baixas de casos encerrados nos últimos 30 dias para o local da agência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar definições de serviço

Configure definições de serviço para os serviços em Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Você pode revisar e modificar as definições de serviço predefinidas instaladas com a aplicação ou adicionar novas.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está configurando uma definição de serviço. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Funções necessárias: Ao habilitar a administração de aplicações para uma aplicação com escopo, as regras de ACL dessa aplicação serão aplicadas por padrão. Por exemplo, em Financial Services Payment Operations as funções sn_bom_payment.admin e admin são necessárias.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As definições de serviço são configuradas para casos e tarefas para cada serviço na aplicação e permitem um fluxo e exibição exclusivos para cada serviço. Você pode adicionar novos tipos de caso e configurar definições de serviço para cada tipo.

Procedimento

1. No filtro de navegação da aplicação, navegue até **[** *<Application name>* **]** > **Administração** > **Definições do serviço** lista, onde *<Application name>* é o nome da aplicação que você está configurando.

   Example

   Por exemplo, para Financial Services Payment Operations, a sequência de navegação é **Operações de pagamento** > **Administração** > **Definições do serviço**.

2. Crie uma definição de serviço ou modifique uma existente.
   - Para criar uma definição de serviço, clique em **Novo** .
   - Para configurar um predefinido, abra a definição de serviço que você deseja modificar.
3. No formulário, preencha os campos.

   Formulário de definição de serviço

Campo	Descrição
Mostrar no interceptador	Definir o campo como verdadeiro torna a definição de serviço visível no seletor de tipo de caso. Caso contrário, ele ficará oculto.
SYS ID	Identificador exclusivo gerado pelo sistema para a definição de serviço.
Tipo de tarefa	Tabela associada à definição de serviço. Selecione um caso ou tabela de tarefa com base no serviço.

   Quando você cria uma definição de serviço, o formulário Definição de serviço exibe informações sobre a configuração da definição de serviço. Este registro armazena os detalhes do serviço fornecido aos clientes. Para obter mais informações sobre os outros campos, consulte Formulário Definição de serviço .
4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar ou modificar produtores de registro

Revise os produtores de registro instalados com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Você pode modificar os produtores de registro predefinidos ou adicionar novos para definir como os formulários de solicitação aparecem no catálogo de serviços bancários ou no portal de atendimento ao consumidor, ou ambos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está criando um produtor de registro. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: Com base na aplicação que você está configurando, você precisa das seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e admin
- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e admin
- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Para Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um produtor de registro permite que os usuários enviem solicitações bancárias do catálogo de serviços bancários e do portal de atendimento ao consumidor e armazena as informações solicitadas como um registro na tabela associada.

Para obter informações sobre produtores de registro que estão disponíveis com Operações de serviços financeiros (FSO), consulte Produtores de registro para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Crie um produtor de registro ou modifique um existente.
   - Para criar um produtor de registro, clique em **Novo** .
   - Para personalizar um produtor de registro predefinido, abra o produtor de registro que você deseja personalizar.

   Para obter informações sobre os campos do formulário do produtor de registro, consulte Crie um produtor de registro .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Produtor de registro

Campo	Descrição
Nome	Nome do produtor de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome da tabela	Tabela à qual o produtor de registro está associado. Essas tabelas armazenam os dados do formulário de solicitação. ○ Selecione a tabela Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service] para solicitações de cartão de crédito. ○ Selecione a tabela Caso de consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry] para solicitações de consulta de pagamento. ○ Selecione a tabela Sinistro [sn_bom_payment_claim] para solicitações de sinistro de pagamento. ○ Selecione a tabela Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_b2b_service] para solicitações de empréstimo de negócios. ○ Selecione a tabela Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service] para solicitações de empréstimo pessoal. ○ Selecione a tabela Caso de reclamação [sn_bom_compl_service] para solicitações de serviço de reclamação.
Aplicação	Aplicação à qual o formulário do produtor de registro pertence. Este campo é definido automaticamente quando você seleciona o escopo da aplicação no qual o produtor de registro deve ser criado.
Ativo	Opção para ativar o produtor de registro para uso.
Guia O que ele conterá	
Descrição resumida	Breve descrição do produtor de registro.
Descrição	Descrição completa do produtor de registro.
Script	Script que atribui valores dinamicamente a campos específicos no registro criado.
Guia Acessibilidade	
Catálogos	Nome do catálogo ao qual o produtor de registro pertence. Selecione **Serviços Bancários** ou **Atendimento ao consumidor** .
Categoria	Nome da categoria do catálogo na qual o produtor de registro deve aparecer.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
5. Nas listas relacionadas Variáveis ou Conjuntos de variáveis, configure as variáveis conforme apropriado. As variáveis coletam informações do usuário quando ele envia uma solicitação por meio do produtor de registro. As variáveis também mapeiam respostas predefinidas para os campos. Você pode adicionar quantas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

variáveis forem necessárias ao produtor de registro. Para obter mais informações, consulte Criação de uma variável do catálogo de serviços .

6. Nas listas relacionadas Disponível para e Não disponível para, configure os critérios do usuário para conceder ou negar aos usuários acesso ao produtor de registro.
   Para obter mais informações, consulte Configure os critérios do usuário .
7. Clique em **Atualizar**.

Produtores de registro para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações

Um produtor de registro permite que seus usuários enviem solicitações bancárias do catálogo de serviços bancários e do portal de atendimento ao consumidor e armazena as informações solicitadas como um registro na tabela associada.

A tabela a seguir lista os produtores de registro que estão disponíveis com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Os produtores de registro estão disponíveis na tabela Produtor de registro [sc_cat_item_producer].

Aplicação	Produtor de registro	Nome da tabela associada
Financial Services Payment Operations	Não recebimento do sinistro do beneficiário	Caso da consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry]
	Erro em pagamento efetuado	Caso da consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry]
	Sinistro interno	Sinistro [sn_bom_payment_claim]
	Criar caso de sinistro	Sinistro [sn_bom_payment_claim]
Financial Services Card Operations	Solicite um novo cartão de crédito **Nota:** Este produtor de registro está disponível com os dados de demonstração. No entanto, como administrador, você pode usá-lo para criar produtores de registro de cartão de crédito para cada um dos seus modelos de produto de cartão de crédito.	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
	Solicitação de aumento de limite de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
	Solicitação de limite de crédito de aumento temporário	Serviço de cartão de crédito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação	Produtor de registro	Nome da tabela associada
		[sn_bom_credit_card_service]
	Diminuir solicitação de limite de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
	Bloquear solicitação de cartão de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
	Solicitação de desbloqueio de cartão de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
	Fechar solicitação de cartão de crédito	Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]

Configurar tipos de solicitação

Você pode revisar os tipos de solicitação disponíveis e configurar os necessários para que seus agentes possam criar casos para esses tipos de solicitação da Plataforma e do Espaço IU.

Quando um agente cria um caso para um tipo de solicitação, o. Operações de serviços financeiros (FSO) uso de aplicações:

- Interceptadores para criar um caso a partir da IU da plataforma.

  A IU da plataforma inclui interceptadores para criar um caso. Esses interceptadores oferecem vários tipos de solicitação que os agentes podem escolher ao criar um caso. Quando um agente seleciona um tipo de solicitação, o interceptador abre automaticamente a exibição do formulário correspondente. A seleção do agente é exibida no campo Tipo de solicitação no formulário. Por exemplo, se um agente selecionar um caso de consulta de pagamento, sua escolha será refletida em **Tipo de consulta** campo.

- Serviço de produto selecione a versão do seletor de tipo de caso para criar um caso a partir do Espaço IU.

  Em Espaço Na IU, os agentes podem usar a versão de seleção de serviço de produto do seletor de tipo de caso para escolher o tipo de caso ou serviço adequado ao criar um caso. Ao selecionar em uma lista de tipos de caso ou serviços disponíveis, os agentes podem criar com eficiência o caso apropriado para um contato ou consumidor. Para obter mais informações sobre como o seletor de tipo de caso capacita os agentes de atendimento ao cliente, consulte Versão de seleção do Serviço de produto do seletor de tipo de caso .

Modifique um tipo de solicitação para a IU da plataforma

Revise e modifique os interceptores de caso que estão disponíveis com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações conforme necessário. Esses interceptadores permitem que seus agentes criem casos para vários tipos de solicitação da IU da plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está configurando um interceptador.

Função necessária: Com base na aplicação que você está configurando, você precisa das seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e admin
- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Se você criar tipos de solicitação adicionais para uma aplicação, certifique-se de adicioná-los ao seletor de tipo de registro Interceptador de caso e Espaço para que as seleções de tipo de solicitação estejam disponíveis na Plataforma e Espaço UIS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Interceptadores**.
2. Filtre a lista para mostrar os interceptadores da aplicação e selecione um interceptador.

   Os seguintes interceptores são instalados com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações:

   Interceptores instalados com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações

Aplicação	Interceptador
Financial Services Payment Operations	○ Caso da consulta de pagamento ○ Sinistro
Financial Services Card Operations	Serviço de cartão de crédito

   A lista relacionada Respostas especifica quais opções são apresentadas e para onde o agente é redirecionado depois que uma opção é selecionada.
3. Modifique a lista relacionada Respostas.
   Por exemplo, para adicionar um novo tipo de solicitação a um interceptador, siga estas etapas:
   a. Clique em **Novo** Na lista relacionada Respostas.
   b. No formulário, preencha os campos obrigatórios.
   c. Clique em **Enviar**.
4. Teste o interceptador clicando em **Experimente** .

Resultado

O interceptador é atualizado com os tipos de solicitação configurados. Quando um agente clica em **Novo** Em uma lista de casos na IU da plataforma, ele inicia o interceptador com esses tipos de solicitação. O agente pode selecionar um dos tipos de solicitação para criar o caso.

Configurar fluxos

Revise os fluxos que estão disponíveis com Operações de serviços financeiros (FSO) para ver se esses fluxos atendem às suas necessidades de negócios. Talvez seja necessário personalizar esses fluxos ou projetar novos fluxos conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está configurando um fluxo. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: Com base na aplicação que você está configurando, você precisa das seguintes funções:

- Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e admin
- Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e admin
- Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e admin
- Sinistro de seguro de vida individual: sn_ins_claim_indl.admin e admin
- Créditos de seguro: sn_ins_gen_claim.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os fluxos são criados usando ServiceNow Flow Designer, portanto, certifique-se de estar familiarizado com Flow Designer noções básicas.

Para obter informações sobre fluxos instalados com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações, consulte Fluxos do Designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Crie um novo fluxo ou modifique um existente.
   - Para criar um fluxo, clique em **Novo** .
   - Para modificar um fluxo predefinido, filtre a lista para mostrar os fluxos da aplicação necessária e abra o fluxo desejado.

   Para obter informações sobre como criar ou modificar fluxos, consulte Crie um fluxo .
3. Clique em **Salvar**.
4. Teste seu fluxo e clique **Ativar** .

   Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo .

Fluxos do Designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações

Vários fluxos são instalados com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações que você pode usar para automatizar solicitações.

Usando Workflow Studio , você pode revisar e configurar esses fluxos predefinidos para suas próprias necessidades de negócios.

A tabela a seguir lista os fluxos predefinidos que estão disponíveis com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos predefinidos disponíveis com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações

Aplicação	Fluxo
Insurance Claims Core	• Anotações de trabalho do sinistro - atualizações para pagamento • Anotações de trabalho do sinistro - atualizações para reserva
Sinistro de seguro de vida individual	• Criar ou atualizar participante do sinistro para sinistros relacionados • Sinistro relacionado encerrado concluído • Criar declaração de morte relacionada • Atualizar a função do participante para sinistros relacionados • Criar função de participante para sinistros relacionados
Créditos de seguro	• Tarefa do ajustador de sinistros encerrada • Anotações de trabalho do sinistro geral - Cópia na liquidação • Gerar snapshot de apólice para o caso de sinistro
Sinistros de linhas comerciais	Anotações de trabalho do sinistro - atualizações para liquidação
Sinistros de linhas pessoais	Anotações de trabalho do sinistro - atualizações para liquidação
Financial Services Payment Operations	• Não recebimento do sinistro do beneficiário - Tarefa de consulta • Fluxo de sinistro - Reembolso externo • Acompanhamento de sinistro • Atualizar Caso de Consulta por Resposta • Atualizar aprovação de débito via resposta
Financial Services Card Operations	• Novo cartão de crédito • Aumentar limite de crédito • Reduzir limite de crédito • Fechar cartão de crédito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos predefinidos disponíveis com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações

Aplicação	Fluxo
	• Bloquear cartão de crédito • Desbloquear cartão de crédito
Financial Services Complaint Management	Fluxo do serviço de reclamação
Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros	• Criar caso de serviço de depósito • Lista de instruções de depósito • Negócio de operação de depósito - Atividade de PB • Atualizar caso de depósito Esses fluxos estão disponíveis como subfluxos.
Financial Services Personal Deposit Operations	• Criar caso de serviço de depósito • Operação de depósito pessoal - Atividade de PB • Plano de automação da lista de documentos • Atualizar caso de depósito Esses fluxos estão disponíveis como subfluxos.
Financial Services Loan Operations	• Diferimento do empréstimo • Perdão de empréstimo • Pagamento de prestações do empréstimo perdido • Reestruturação de empréstimo • Baixa de empréstimo • Pré-pagamento parcial
Financial Services Treasury Operations	• Formulário de caso de serviço de tesouraria • Plano de automação da lista de serviços de tesouraria Esses fluxos estão disponíveis como subfluxos.
Investigações Especiais de Seguro	Anotações de trabalho do sinistro - atualizações da tarefa SIU

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar playbooks

Revise os playbooks que estão disponíveis com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações para verificar se estão alinhadas aos seus processos de negócios. Pode ser necessário personalizá-los ou projetar novos conforme necessário. Você ainda pode usar as definições de atividade do playbook.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está configurando um playbook. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: Com base na aplicação que você está configurando, você precisa das seguintes funções:

- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_credit_card.admin e admin
- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Para Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros: sn_bom_clo_b2b.admin e admin
- Para Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros: sn_bom_clo_b2c.admin e admin
- Para Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Para Sinistros de linhas comerciais: sn_ins_claim_cml.admin e administrador
- Para Serviços de seguro de vida individual: sn_ins_policy_b2c.admin e admin
- Para Serviços de seguro de vida em grupo: sn_ins_policy_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e admin
- Para Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e admin
- Sinistro de seguro de vida individual: sn_ins_claim_indl.admin e admin
- Créditos de seguro: sn_ins_gen_claim.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os playbooks são criados usando ServiceNow Designer de automação de processos, portanto, certifique-se de estar familiarizado com Designer de automação de processos noções básicas.

Para obter informações sobre playbooks instalados com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações, consulte Playbooks para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Nota: Os playbooks em Operações de serviços financeiros (FSO) as aplicações usam **Playbook do Espaço configurável do CSM** playbook experience.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**.
2. Criar ou modificar um playbook.
   - Para criar um playbook, clique em **Novo** .
   - Para modificar um playbook predefinido, abra o playbook na lista.

   Para obter informações sobre como criar ou modificar playbooks, consulte Crie uma definição de processo .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Salvar**.
4. Teste seu playbook e clique em **Ativar** .

Para obter mais informações, consulte Testar um processo .

Playbooks para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações

Vários playbooks são instalados com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações que você pode usar para executar seu processo de negócios digitalizado.

Usando Designer de automação de processos , você pode revisar e configurar esses playbooks predefinidos para suas próprias necessidades de negócios.

A tabela a seguir lista os playbooks predefinidos que estão disponíveis com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Playbooks predefinidos disponíveis com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações

Aplicação	Playbook
Financial Services Card Operations	Transações de cartão com contestação
Financial Services Complaint Management	Serviço de reclamação
Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros	• Integração de conta • Integração de contato
Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros	Integração do cliente
Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros	• Adicionar débito automático • Modificar débito automático • Cancelar débitos automáticos • Falha no débito automático • Originar conta de depósito • Fechar a conta de depósito • Gerenciar relacionamento financeiro
Financial Services Personal Deposit Operations	• Adicionar débito automático • Modificar débito automático • Cancelar débitos automáticos • Falha no débito automático • Origem da conta de depósito • Fechar a conta de depósito • Adicionar relacionamento

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Playbooks predefinidos disponíveis com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações

Aplicação	Playbook
	• Modificar relacionamento de conta financeira • Remover relacionamento de conta financeira
Sinistros de linhas comerciais	• Sinistro de automóvel comercial • Regulador comercial automático
Serviços de linhas comerciais e. Subscrição de linhas comerciais	• Alterar cobertura • Revisão do subscritor quanto a mudanças de cobertura
Manutenção de vida individual e subscrição de vida individual	• Adicionar/mudar beneficiário de indivíduo • Aumentar cobertura • Diminuir cobertura • Converter de temporária para permanente • Cancelar apólice • Revisão da seguradora para aumentar a cobertura
Manutenção de vida em grupo e subscrição de vida em grupo	• Informações do membro de mudança de vida do grupo • Segurador da vida do grupo
Financial Services Business Loan Operations	Perdão de empréstimo
Financial Services Personal Loan Operations	Diferimento do empréstimo
Financial Services Treasury Operations	• Serviço de RDC • Serviço de transferência eletrônica
Sinistro de seguro de vida individual	Sinistro com morte do indivíduo
Créditos de seguro	Primeiro aviso de sinistro

Como configurar o Espaço configurável do CSM

Revise Espaço configurável do CSM disponível com Operações de serviços financeiros (FSO) para ver se ele atende às suas necessidades de negócios. Você pode personalizar seus componentes, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para a aplicação para a qual você está configurando. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: Com base na aplicação que você está configurando, você precisa das seguintes funções:

- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Para Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros: sn_bom_clo_b2b.admin e admin
- Para Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros: sn_bom_clo_b2c.admin e admin
- Para Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e admin
- Para Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e admin
- Sinistro de seguro de vida individual: sn_ins_claim_indl.admin e admin
- Créditos de seguro: sn_ins_gen_claim.admin e admin

Procedimento

Configure o. Espaço configurável do CSM como por suas exigências.
Para obter mais informações sobre o que você pode configurar, consulte Configure o Espaço configurável do CSM .

Configurar regras de atribuição

Configure regras para atribuir casos automaticamente a agentes ou grupos específicos com base nas condições da regra. Você pode modificar regras de atribuição predefinidas ou criar novas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com base na aplicação que você está configurando, você precisa das seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e admin
- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e admin
- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Para Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e admin
- Para Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros: sn_bom_clo_b2b.admin e admin
- Para Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros: sn_bom_clo_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e admin
- Para Sinistros de linhas comerciais: sn_ins_claim_cml.admin e admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Investigações especiais de seguro é instalado com Sinistros de linhas comerciais e, além disso, requer as seguintes funções: sn_ins_iu.admin e admin

- Para Serviços de seguro de vida individual E subscrição de vida individual: sn_ins_policy_B2c.admin e admin
- Para Serviços de seguro de vida em grupo E Assinatura de vida em grupo: sn_ins_policy_b2b.admin e admin
- Sinistro de seguro de vida individual: sn_ins_claim_indl.admin e admin
- Créditos de seguro: sn_ins_gen_claim.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar uma regra de atribuição, você seleciona o seguinte:

- A tabela para o tipo de tarefa e as condições que devem ser atendidas antes que a tarefa seja atribuída.
- O usuário ou o grupo ao qual a tarefa está atribuída.

Como alternativa, você pode criar um script para personalizar ainda mais a regra de atribuição.

Revise as regras de atribuição instaladas com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Regras de atribuição instaladas com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações

Aplicação	Regra de atribuição	Tabela
Financial Services Payment Operations	Regra de atribuição de consulta de pagamento	sn_bom_payment_inquiry
	Tarefa de consulta	sn_bom_payment_inquiry _task
	Sinistro	sn_bom_payment_claim
	Aprovação de débito	sn_bom_payment_service
Financial Services Card Operations	Serviço de cartão de crédito	sn_bom_credit_card_service
	Tarefa de cartão de crédito	sn_bom_credit_card_task
	Tarefa de crédito	sn_bom_credit_asmt_task
	Serviço de documentos	sn_bom_document_task
Financial Services Business Loan Operations	Serviço de empréstimo - Empresa	sn_bom_loan_b2b_service
	Tarefa de empréstimo - Negócio	sn_bom_loan_b2b_task
	Serviço de crédito - Comercial	sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service
	Tarefa de crédito - Negócios	sn_bom_credit_asmt_b2b_task
	Serviço de documentos - Negócios	sn_bom_document_b2b_task
Financial Services Personal Loan Operations	Serviço de empréstimo	sn_bom_loan_service
	Tarefa de empréstimo	sn_bom_loan_task
	Serviço de crédito	sn_bom_credit_asmt_loan_service
	Tarefa de crédito	sn_bom_credit_asmt_task

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de atribuição instaladas com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações

Aplicação	Regra de atribuição	Tabela
	Serviço de documentos	sn_bom_document_task
Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros	Serviço de ciclo de vida da conta	sn_bom_clo_b2b_account_service
	Serviço de ciclo de vida do contato	sn_bom_clo_b2b_contact_service
	Tarefa do serviço de ciclo de vida da conta	sn_bom_clo_b2b_account_task
	Tarefa de serviço de ciclo de vida de contato	sn_bom_clo_b2b_contact_task
Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros	Serviço de ciclo de vida do cliente	sn_bom_clo_b2c_service
	Tarefa de ciclo de vida do cliente	sn_bom_clo_b2c_task
Financial Services Treasury Operations	Serviço de RDC	sn_bom_treasury_rdc_service
	Serviço de transferência	sn_bom_treasury_wire_service
	Tarefa de tesouraria	sn_bom_treasury_task
Sinistro de seguro de vida individual	Serviço de sinistros de vida individual	sn_ins_claim_indl_death_case
	Tarefa de declaração de vida individual	sn_ins_claim_indl_death_task
	Serviço de sinistros da apólice de morte relacionado	sn_ins_claim_indl_rel_death_case
Créditos de seguro	Caso de sinistro de viagem	sn_ins_gen_claim_case
	Tarefa do ajustador de bagagem da reclamação de viagem	sn_ins_gen_claim_adj_task
	Tarefa do ajustador de viagem do sinistro de viagem	sn_ins_gen_claim_adj_task

Para regras de atribuição avançadas, você também pode usar ServiceNow Atribuição avançada de trabalho(AWA) recurso para atribuir automaticamente itens de trabalho aos agentes, com base em sua disponibilidade, capacidade e, opcionalmente, habilidades. Para obter mais informações, consulte Atribuição de trabalho avançada .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Encaminhamento e atribuição** > **Regra de atribuição**.
2. Crie uma regra de atribuição ou modifique uma regra existente.
   - Para criar uma regra, clique em **Novo** .
   - Para revisar uma regra existente, filtre a lista para mostrar as regras das tabelas de aplicações e abra uma regra.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter informações sobre os campos do formulário Regra de atribuição, consulte Criar uma regra de atribuição .
4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar definições do ANS

Revise as definições do acordo de nível de serviço (ANS) instaladas com Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Você pode atualizar SLAs existentes ou adicionar novos SLAs para configurar condições de início, pausa e parada em qualquer atributo de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com base na aplicação que você está configurando, você precisa das seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e admin
- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e admin
- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin
- Para Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e admin
- Para Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros: sn_bom_clo_b2b.admin e admin
- Para Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros: sn_bom_clo_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Know Your Customer: sn_bom_kyc.admin e admin
- Para Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e admin
- Sinistro de seguro de vida individual: sn_ins_claim_indl.admin e admin
- Créditos de seguro: sn_ins_gen_claim.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um ANS é um registro que especifica o tempo em que um serviço deve ser fornecido. . Operações de serviços financeiros (FSO) As aplicações usam ANS com casos como consulta de pagamento, sinistro e cartão de crédito.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de nível de serviço** > **ANS** > **Definições do ANS**.
2. Crie uma definição de ANS ou modifique uma definição de ANS existente.
   - Para criar uma definição de ANS, clique em **Novo** .
   - Para revisar uma definição de ANS existente, filtre a lista para mostrar os ANS das tabelas de aplicações e abra uma definição de ANS.

Tabelas de aplicações para exibir definições de ANS

Aplicação	Tabela
Financial Services Payment Operations	▪ Caso de consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry] ▪ Sinistro [sn_bom_payment_claim]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação	Tabela
Financial Services Card Operations	▪ Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service] ▪ Tarefa de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_task] ▪ Tarefa de contestações de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_task] ▪ Caso de serviço de contestações de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Financial Services Business Loan Operations	▪ Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_b2b_service] ▪ Tarefa de empréstimo [sn_bom_loan_b2b_task] ▪ Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]
Financial Services Personal Loan Operations	▪ Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service] ▪ Tarefa de empréstimo [sn_bom_loan_task] ▪ Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_loan_service]
Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros	▪ Caso de serviço de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b_account_service] ▪ Tarefa de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b_account_task] ▪ Caso de serviço de ciclo de vida do contato [sn_bom_clo_b2b_contact_service]
Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros	▪ Caso de serviço de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2c_service] ▪ Tarefa de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_B2c_task]
Financial Services Know Your Customer	▪ Tarefa da conta de KYC [sn_bom_kyc_account_task] ▪ Tarefa de contato de KYC [sn_bom_kyc_contact_task] ▪ Tarefa do cliente de KYC [sn_bom_kyc_customer_task]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação	Tabela
Financial Services Complaint Management	▪ Caso de reclamação [sn_bom_compl_service] ▪ Tarefa de serviço de reclamação [sn_bom_compl_task] ▪ Tarefa de controle de qualidade [sn_bom_compl_qc_task]
Financial Services Treasury Operations	▪ Caso de serviço RDC [sn_bom_treasury_rdc_service] ▪ Caso de serviço de transferência [sn_bom_treasury_wire_service] ▪ Tarefa do Tesouro [sn_bom_treasury_task]
Intelligent Servicing for Fraud	▪ Caso de fraude [sn_bom_fraud_case] ▪ Tarefa de fraude [sn_bom_fraud_task] ▪ Transação de fraude [sn_bom_fraud_transaction]
Sinistro de seguro de vida individual	Sinistro de morte individual [sn_ins_claim_indl_death_case]
Créditos de seguro	▪ Caso do sinistro [sn_ins_gen_claim_case] ▪ Tarefa do ajustador de sinistros [sn_ins_gen_claim_adj_task]

3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter instruções detalhadas e descrições de campos, consulte Crie uma definição de ANS .
4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Resultado
A definição de ANS é criada para a tabela que você especificou.

O que Fazer Depois
Em Espaço, Você pode rastrear o ANS de um caso no **ANS de tarefa** no formulário caso.

Configurar grupos

Configurar grupos de usuários para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações para atribuição de casos e tarefas. Você pode atribuir funções a grupos para fornecer acesso a todos os membros do grupo ou atribuir funções a usuários individuais.

Antes de Iniciar
Função necessária: Com base na aplicação que você está configurando, você precisa das seguintes funções:

- Para Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e admin
- Para Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e admin
- Para Financial Services Complaint Management: sn_bom_compl.admin e admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Para Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e admin
- Para Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros: sn_bom_clo_b2b.admin e admin
- Para Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros: sn_bom_clo_b2c.admin e admin
- Para Financial Services Know Your Customer: sn_bom_kyc.admin e admin
- Para Financial Services Treasury Operations: sn_bom_treasury.admin e admin
- Sinistro de seguro de vida individual: sn_ins_claim_indl.admin e admin
- Créditos de seguro: sn_ins_gen_claim.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os grupos de usuários são usados na maioria dos processos no ServiceNow AI Platform para atribuir trabalho a equipes e solicitar aprovações.

Qualquer regra aplicada a um grupo é atribuída automaticamente aos membros do grupo. Por exemplo, funções e regras de atribuição são atribuídas automaticamente aos membros do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Grupos**.
2. Crie um grupo ou modifique um grupo existente.
   - Para criar um grupo, clique em **Novo** .
   - Para configurar um grupo existente, abra o grupo que você deseja configurar.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter instruções detalhadas e descrições de campos, consulte Crie um grupo de usuários .
4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois

- Atribua funções ao grupo. Para obter mais informações, consulte Atribua uma função a um grupo .

  Configure o conector de agente e as funções de colaborador para o grupo, se necessário.

  > **Importante:** Para que o conector de agente ou a função de colaborador funcione, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor de CSM ou Usuários Colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

- Adicione usuários ao grupo.
- Associe grupos a regras de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Faça a integração de outras aplicações

Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO as integrações fornecem experiências perfeitas ao cliente com verificação e aceitação automatizadas.

Esta seção fornece informações sobre nossos FSO integração com spokes e aplicações criadas usando essas integrações.

Integração com spokes

Integrando spokes com Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO), os designers de fluxo podem fornecer as ações em Flow Designer para aplicações específicas.

. *spoke* é uma aplicação com escopo que contém Flow Designer conteúdo dedicado a uma aplicação ou tipo de registro específico. Você pode integrar um ServiceNow aplicação com um FSO aplicação bancária falou como Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchange Socureou FRISS.

FSO detalhes do spoke da aplicação bancária

Nome do plug-in	O que você pode fazer	Diretório do plug-in
Equifax Spoke	Acesse o histórico de crédito do cliente, alertas de fraude, verificação de identidade digital e triagem de transações para aprimorar as verificações de risco e os fluxos de trabalho de integração.	[com.sn_equifax_spoke]
Spoke da Ethoca	Exiba detalhes do comerciante, controle assinaturas e gerencie contestações com acesso a recibos digitais e dados de transação.	[com.sn_ettoca_spoke]
Jack Henry jXchange Spoke	Automatize a gestão de contas, o processamento de transações e a detecção de fraudes adicionando ações de processo financeiro aos fluxos.	[com.sn.jha.spoke]
Spoke do Socure	Melhore a integração e a autenticação validando a identidade do usuário, realizando avaliações de risco e detectando fraudes.	[com.sn_socure_spoke]
Spoke da Mastercard	PESQUISE transações, crie sinistros e processe estornos como parte do processo de tratamento de contestações da Mastercard.	[com.sn_mastercard_spoke]
Spoke do Visa	Automatize os processos de contestação do cartão Visa invocando APIs Visa para gestão de casos de ponta a ponta.	[com.sn_visa_spoke]
Spoke da Verifi	Resolva pré-contestações, evite estornos e gerencie o processo de	[com.sn_verifi_spoke]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

FSO detalhes do spoke da aplicação bancária

Nome do plug-in	O que você pode fazer	Diretório do plug-in
	resolução de contestações com eficiência.	

FSO detalhes do spoke da aplicação de seguro

Spoke	O que você pode fazer	Plug-in
FRISS Spoke	Detecte fraudes e avalie o risco analisando dados do cliente, identificando atividades suspeitas e acionando alertas de fraude. Integre essas ações em seus fluxos de trabalho para melhorar a prevenção de fraudes.	[com.sn_friss_spoke]
Guidewire Spoke	Gerencie operações de seguro criando apólices, atualizando sinistros e recuperando informações de faturamento diretamente nos fluxos.	[com.sn_guidewire_spoke]

Operações de serviços financeiros (FSO) integração com Socure

. ServiceNow® Operações de serviços financeiros (FSO) integração com Socurepermite que você integre mais contas, reduza o risco e reduza os custos de aquisição de cliente.

Com ServiceNow® Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socure, você pode executar as seguintes tarefas:

- Simplifique a jornada de integração do seu cliente.
- Verifique a identidade e a qualificação de um candidato usando um plug-in que usa a aplicação Conheça seu cliente (KYC) dos Serviços financeiros.
- Melhore a determinação de risco de um cliente executando subfluxos que pesquisam pontuações de fraude de um cliente.
- Permita que seus clientes incorporem APIs do Socure em fluxos de trabalho desenvolvidos com o. Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socure.
- Simplifique seus processos de análise de risco e verificação de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre os benefícios oferecidos pela integração Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socure.

Configurar



Planeje e configure sua integração.

Uso



Trabalhar na integração FSOcom Socureaplicação.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

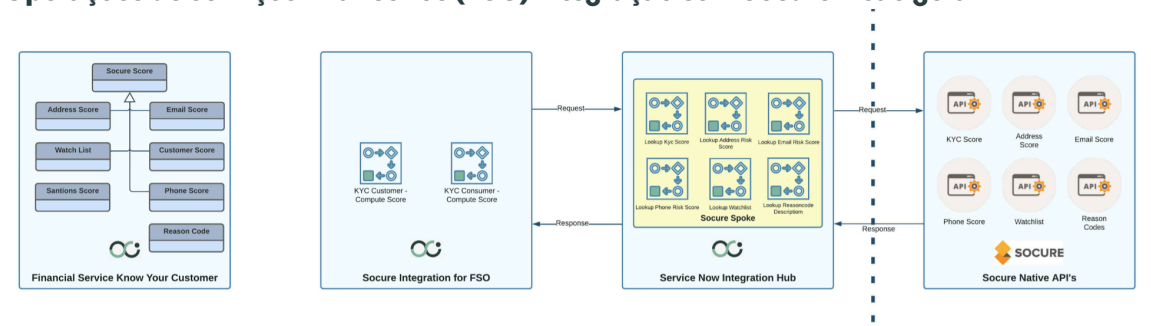
Explorando Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socure

Serviços financeiros integração com Socure permite incorporar o. Socure APIs em fluxos de trabalho e simplifique seus processos de análise de risco.

Visão geral da arquitetura

O diagrama a seguir fornece uma visão geral de alto nível em que você pode ver o design do Socure e a função em que cada camada desempenha Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO).

Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socure visão geral



Camadas no Socure integração

Camada	Descrição
Camada de spoke	Camada que contém Socure plug-in do spoke. Esta camada fornece ações que usam REST APIs para interagir com Socure.
Camada intermediária/adaptador	Camada que contém Operações de serviços financeiros (FSO) aplicação. Esta camada fornece: • Subfluxos que consomem as ações no Socure spoke. Cada ação tem subfluxos individuais e subfluxos combinados para chamar todas as ações juntas. • Um fluxo programado que obtém o mais recente **Códigos de motivo** e descrições de Socure. **Nota:** Quando você estiver usando Socure pela primeira vez, você deve ativar o fluxo programado e definir a frequência desejada.
Camada de FSO	Camada que contém o existente Financial Services Know Your Customer serviço. Tabelas e definições de serviço adicionais são adicionadas a este serviço para armazenar dados de verificação de identidade relacionados ao cliente que são retornados pelo Socure. As definições de serviço são as seguintes: • Socure-CDD - Cliente • Socure-CDD - Contato

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socure

Integre seu Socureconta com seu ServiceNow® para que você possa executar as atividades necessárias para integrar novos clientes.

Você pode configurar e configurar o. Socureintegração em seus fluxos para vários casos de uso. Por exemplo, digamos que você queira obter informações do Financial Services Know Your Customer(KYC) quando você está integrando novas contas de cliente ou enquanto atualiza periodicamente KYC informações de um cliente existente.

Configuração da aplicação

Para configurar sua integração, execute as seguintes ações:

1. Solicite uma assinatura do Integration Hub. Para saber como, consulte Solicitar Hub de integração
2. Ativar Operações de serviços financeiros (FSO) integração com Socureaplicação de ServiceNow Store Que ativa automaticamente o spoke do Socure.
3. Configure o. Socurespoke. Para saber como, consulte Configure o spoke do Socure .

Ative o. Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socureaplicação

Ative o. Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socure(com.sn_fso_intg_socure) para que você possa incorporar o. SocureFluxos de trabalho desenvolvidos com Operações de serviços financeiros (FSO).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. No campo de pesquisa, insira `Integração com o Socure` .

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, talvez seja necessário solicitá-la do ServiceNow® store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja.

3. Selecione **Instalar**.

Ative o. Socurespoke de IntegrationHub

Ative o. Socureplug-in do spoke (com.sn_socure_spoke) de IntegrationHub. Ativar este plug-in permite que você aprimore seu Flow Designer experiência com conteúdo específico da integração. Você pode usar fluxos e ações pré-criados para automatizar suas integrações ou criar sua própria automação de integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Para configurar o. Socurespoke, siga as instruções em Configure o spoke do Socure .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da Financial Services Know Your Customer

Financial Services Know Your Customer(KYC) é instalado automaticamente quando você instala o. Serviços financeiros Integração com a aplicação Socure. Ao usar este serviço, você pode verificar a identidade de um candidato e avaliar sua qualificação.

Para obter mais informações sobre o KYC, consulte Serviços financeiros Conheça seu cliente .

Configurar Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socure

Configure o. Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socure aplicação para verificar a identidade de um cliente e melhorar a determinação de risco do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. No campo Pesquisar, pesquise **Fluxo de códigos de motivo de sincronização** .
3. Para definir as condições e a frequência do fluxo, selecione **Gatilho** campo.
4. Localize o fluxo que você deseja ativar na lista de fluxos salvos e abra-o.
5. Clique em **Ativar**.

   Nota: Quando você estiver usando o. Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socure pela primeira vez, você deve ativar o fluxo programado e definir a frequência desejada.

6. Configure o. KYC Definições de serviço, Socure - CDD - Cliente e Socure - CDD - Contato.
   Para obter informações sobre como configurar fluxos e definições de serviço, consulte Configurar fluxos e. Configure definições de serviço para aplicações de Operações de serviços financeiros .

Componentes instalados com Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socure

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socureplug-in (com.sn_fso_intg_socure), incluindo tabelas.

Plug-ins instalados

Esses plug-ins são instalados com Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socureplug-in da aplicação (com.sn_fso_intg_socure):

Plug-ins para Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Socure

Plug-in	Descrição
Financial Services Know Your Customer (com.sn_bom_kyc)	Este aplicativo é instalado automaticamente quando você instala qualquer um dos seguintes Financial Services Know Your Customer Aplicações (KYC). Financial Services Know Your Customer Gerencia as tarefas de KYC que são usadas em fluxos de trabalho em aplicações de Operações de serviços financeiros.
Socure Spoke (com.sn_socure_spoke)	Este aplicativo fornece uma lista de ações para ajudar as empresas a executar as atividades de due diligent necessárias para integrar novos clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

Há várias funções instaladas para o processo de KYC ser concluído. As funções instaladas com as aplicações Ciclo de vida comercial de serviços financeiros, Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros e Conheça seu cliente de serviços financeiros funcionam de forma assíncrona para concluir todas as tarefas de Conheça seu cliente.

- Para um cliente de negócios: 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.
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_B2C.admin, sn_bom_clo_B2C.manager ou sn_bom_clo_B2C.agent, sn_bom_kyc.admin, sn_bom_kyc.B2C_account_agent ou sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Socure Pontuação [sn_bom_kyc_socure]	Armazenamentos Financial Services Know Your Customer Socurepontuações.
Risco de endereço [sn_bom_kyc_socure_address_risk]	Armazenamentos Financial Services Know Your Customer lidar com pontuações de risco. Esta tabela estende [SocurePontuação].
Risco de e-mail [sn_bom_kyc_socure_email_risk]	Armazenamentos Financial Services Know Your Customer pontuações de risco de e-mail. Esta tabela estende [SocurePontuação].
Pontuação de cliente [sn_bom_kyc_socure_kyc]	Armazenamentos Financial Services Know Your Customer pontuações do cliente. Esta tabela estende [SocurePontuação].
Risco de telefone [sn_bom_kyc_socure_phone_risk]	Armazenamentos Financial Services Know Your Customer pontuações de risco do telefone. Esta tabela estende [SocurePontuação].
Código do Motivo [sn_bom_kyc_socure_reason_code]	Armazenamentos Financial Services Know Your Customer códigos de motivo.
Sanção [sn_bom_kyc_socure_santion]	Armazenamentos Financial Services Know Your Customer lista de sanções.
Lista de observadores [sn_bom_kyc_socure_watch_list]	Armazenamentos Financial Services Know Your Customer lista de observação.
Pontuações de fraude (sn_bom_kyc_socure_fraud_response)	Armazenamentos Financial Services Know Your Customer pontuações de fraude.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchange

O ServiceNow® Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchange permite que os seus agentes utilizem a funcionalidade de pesquisa da aplicação bancária principal jXchange SilverLake da Jack Henry. Ao integrar o spoke jXchange SilverLake da Jack Henry com o Operações de serviços financeiros (FSO), seus agentes podem procurar as informações sobre os seus clientes e contas financeiras.

Importante: A partir da versão Utah, o. Operações de serviços financeiros (FSO) A integração com a aplicação Jack Henry Associates (JHA) jXchange foi renomeada para Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchange.

Visão geral da aplicação

O Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchange permite que seus agentes usem todas as aplicações bancárias do FSO para procurar e verificar rapidamente as informações sobre seus clientes e contas financeiras.

Principais recursos da integração

Com o Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchange, seus agentes podem executar as seguintes tarefas:

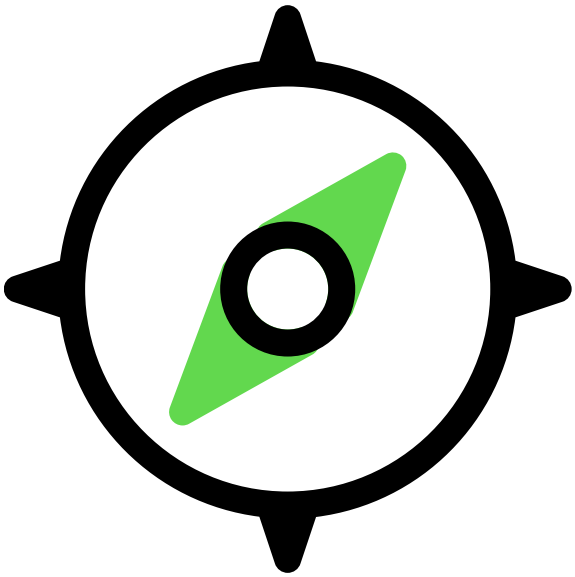
- Integre as informações do seu cliente e os dados da conta financeira de contas poupança, contas corrente e contas de empréstimo para permitir que os seus executantes criem e gerenciem casos mais facilmente.
- Forneça um serviço melhor e mais rápido aos seus clientes, o que pode aumentar a satisfação do cliente.
- Permite à sua organização converter seus processos de serviço financeiro digital de ponta a ponta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

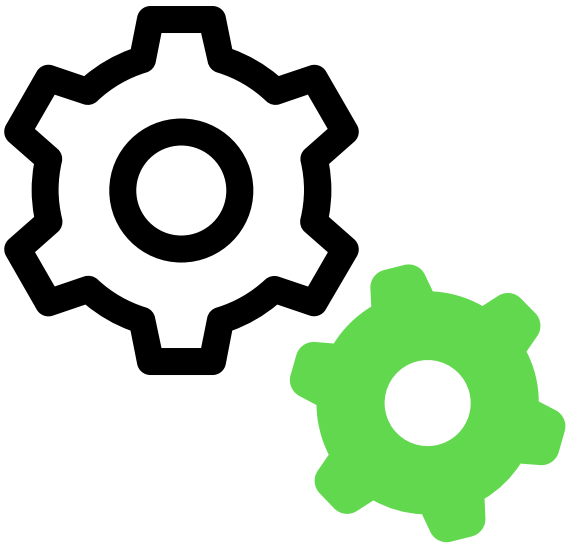
Conheça esta integração

Explorar



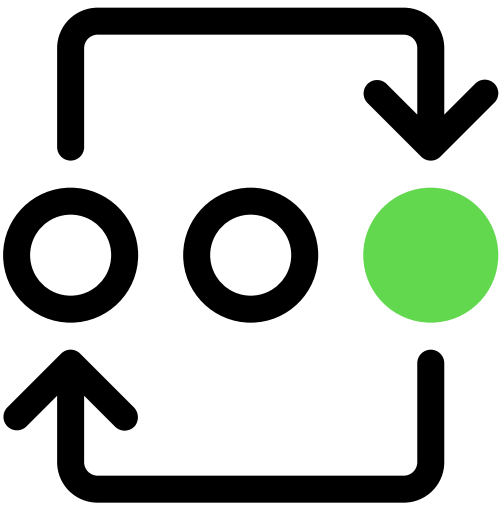
Saiba mais sobre os benefícios fornecidos pela integração Operações de serviços financeiros (FSO) Jack Henry jXchange.

Configurar



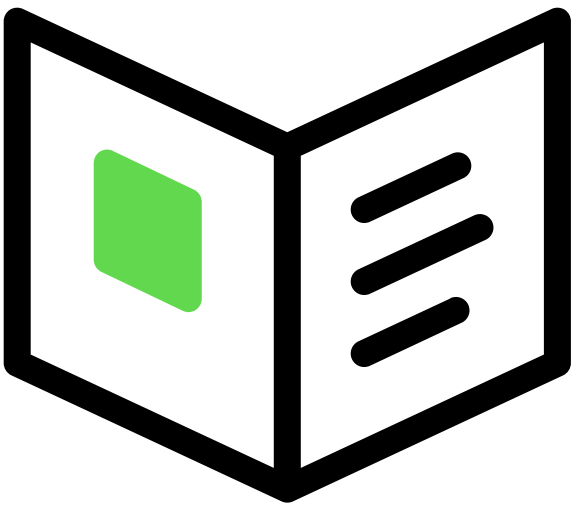
Planeje e configure sua integração.

Uso



Integrar FSOCom a aplicação Jack Henry jXchange.

Referência



Obtenha detalhes sobre os componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

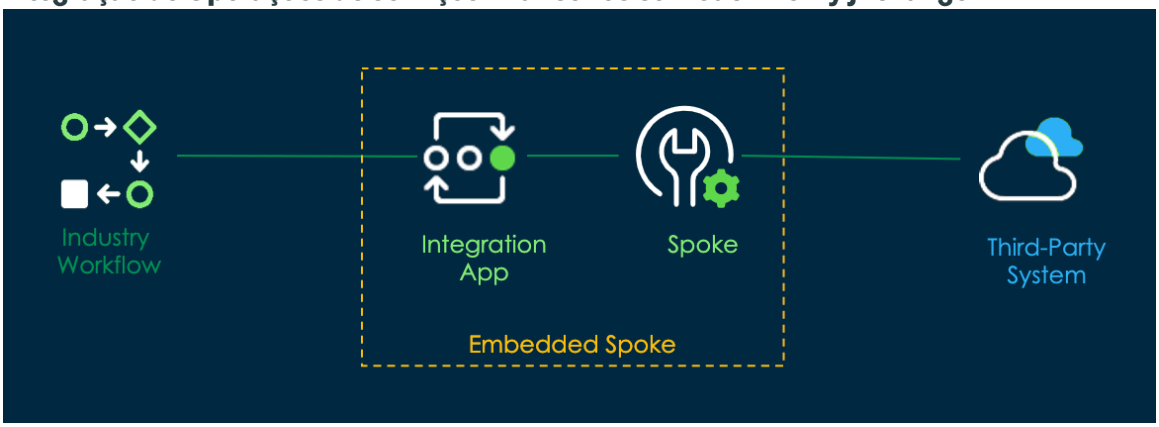
Explorar o. Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchange

. Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchange a aplicação permite que seus agentes acessem o sistema necessário de informações de registro para que eles possam pesquisar e verificar as informações financeiras e de conta do cliente rapidamente. Essa integração também permite que sua organização converta seus processos de serviço financeiro digital de ponta a ponta.

Visão geral da arquitetura

O diagrama a seguir é uma visão geral de alto nível do design da integração Jack Henry jXchange e da função que cada camada desempenha Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO). A tabela que segue o diagrama descreve as diferentes camadas.

Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchange



Camadas na integração Jack Henry jXchange

Camada	Descrição
Fluxo de trabalho do setor/Camada FSO	Camada que inclui Operações de serviços financeiros (FSO) aplicação.
Camada de integração	Camada que ajuda a integrar com Operações de serviços financeiros (FSO) e armazena informações no modelo de dados. Esta camada fornece os seguintes componentes: • Integração de ponta a ponta do FSO camada e camada de spoke. • Subfluxos que consomem as ações no spoke Jack Henry jXchange. Cada ação tem subfluxos individuais e subfluxos combinados para chamar todas as ações juntas. Os subfluxos combinados são os seguintes: ◦ Pesquisar endereços de dados do cliente ◦ Pesquisar endereço de informações do cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Camadas na integração Jack Henry jXchange

Camada	Descrição
	○ Pesquisar contas financeiras de um administrador de cliente ○ Pesquisar ad de transações financeiras • Subfluxo que pode ser chamado a partir do fluxo passando a conta financeira e o tipo de conta como uma entrada para pesquisar os detalhes do cliente e os detalhes da conta financeira.
Camada de spoke	Camada que inclui o plug-in Jack Henry jXchange Spoke. Esta camada fornece as ações que usam os Serviços Web REST para interagir com as APIs Jack Henry jXchange. As ações do spoke Jack Henry jXchange são as seguintes: • Pesquisar fluxo de informações dos clientes • Pesquisar informações do cliente por ID • Pesquisar fluxo de contas financeiras • Pesquisar conta financeira por detalhes da conta • Pesquisar fluxo de transações financeiras

Configurando o. Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchangespoke

Você pode integrar um ServiceNow Instância com sua conta Jack Henry jXchange para que você possa acessar e verificar as informações do cliente e da conta rapidamente.

Você pode instalar e configurar a integração Jack Henry jXchange em seus fluxos para vários casos de uso. Por exemplo, digamos que você queira fazer uma reclamação sobre cobrança ou taxa excessiva de um banco. Com esta integração, você pode usar o fluxo de reclamação para registrar uma reclamação.

Configuração da aplicação

Para configurar sua integração, execute as seguintes ações:

1. Solicitar uma assinatura de IntegrationHub. Para saber como, consulte Solicitar Hub de integração .
2. Instale o. Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com a aplicação Jack Henry jXchange do ServiceNow Store, Que ativa automaticamente o spoke Jack Henry jXchange. Para obter mais informações sobre como integrar e configurar um ServiceNow Instância com sua conta Jack Henry jXchange, consulte Jack Henry jXchange Spoke .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchange

Configure o. Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchangeUsando a conexão Jack Henry jXchange e o registro de credencial para autenticar ServiceNow solicitações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Para personalizar a configuração da conexão, acesse as configurações de conexão em **Flow Designer** > **Conexões** e selecione **JHA** .
   Para obter mais informações sobre como atualizar a configuração da conexão, consulte Configure o spoke Jack Henry jXchange .
3. Para atualizar outros atributos, navegue até **Hub de integração** > **Aliases de conexão e credenciais** e edite as informações necessárias.
4. Navegar até **Flow Designer** > **Designer** > **Ações** e selecione **Pesquisar fluxo de contas financeiras** ação que você deseja testar.
5. Clique em **Testar**.
   O sistema exibe a caixa de diálogo Ação de teste.
6. Preencha os campos da ação.

   Nota: Preencha todos os campos obrigatórios na caixa de diálogo Ação de teste.

7. Clique em **Executar teste**.

   Nota: Selecione **Executar teste em segundo plano** opção para testar uma ação assíncrona em segundo plano.

   Se você selecionar **Executar teste em segundo plano** , os detalhes da execução são exibidos somente depois que a execução é concluída de forma assíncrona em segundo plano.

O que Fazer Depois

Para exibir os detalhes da execução da ação, clique em **A execução do teste foi concluída. Visualize os detalhes de execução da ação.**

Componentes instalados com Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchange

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchangespoke (com.sn.jha.spoke), incluindo plug-ins e tabelas.

Plug-ins instalados

A tabela a seguir contém os plug-ins instalados com Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchangeplug-in da aplicação (com.sn_fso_intg_jha).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins instalados com Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchangeaplicação

Plug-in	Descrição
Jack Henry jXchange spoke (com.sn.jha.spoke)	Conetor para o sistema de núcleo Jack Henry jXchange.
Base para Operações de serviços financeiros (FSO) (com.sn_bom)	Aplicação que é instalada automaticamente quando você instala qualquer um dos Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações bancárias.

Tabelas instaladas

Novas tabelas foram criadas para armazenar os dados, no entanto, cinco tabelas de mapeamento foram criadas para a integração Jack Henry jXchange. A tabela a seguir descreve os detalhes da tabela de mapeamento.

Tabelas instalados com a aplicação Integração de Operações de serviços financeiros com Jack Henry jXchange

Tabela	Descrição
Mapeamento de conta [sn_fso_intg_jha_account_mapping]	Tabela que armazena o valor de identificação exclusivo em seu campo de ID. Este valor conforme gerado no registro da conta foi criado.
Mapeamento do consumidor [sn_fso_intg_jha_consumer_mapping]	Tabela que armazena o valor de identificação exclusivo em seu campo de ID. Este valor foi gerado quando os registros do consumidor foram criados.
Mapeamento de contato [sn_fso_intg_jha_contact_mapping]	Tabela que armazena o valor de identificação exclusivo em seu campo de ID. Este valor foi gerado quando o registro de contato foi criado.
Mapeamento de contabilidade financeira [sn_fso_intg_jha_financial_account_mapping]	Tabela que armazena o valor de identificação exclusivo em seu campo de ID. Este valor foi gerado quando o registro da conta financeira foi criado.
Mapeamento de Modelo de Produto [sn_fso_intg_jha_product_model_mapping]	Tabela que armazena o valor de identificação exclusivo em seu campo de ID. Este valor é gerado quando o registro do modelo de produto foi criado.

Integração de Operações de serviços financeiros com Visa

. ServiceNow® Integração de Operações de serviços financeiros com Visa permite que você se integre perfeitamente ao Visa Resolva APIs on-line (VROL) usando Spoke da Visa ações para gerenciar vários eventos de ciclo de vida de contestação.

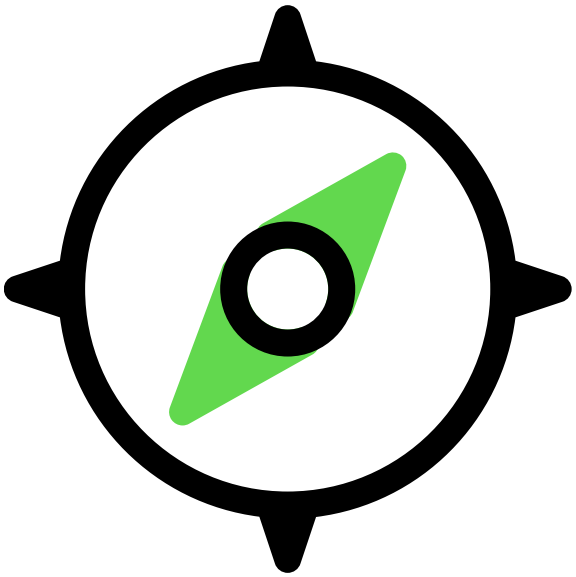
Nota:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

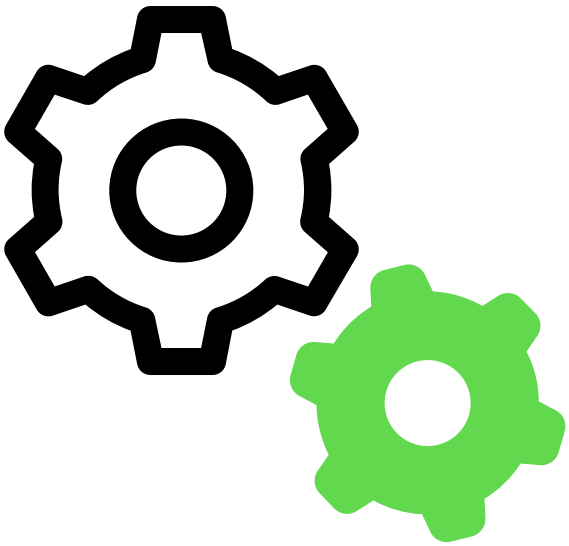
Iniciar

Explorar



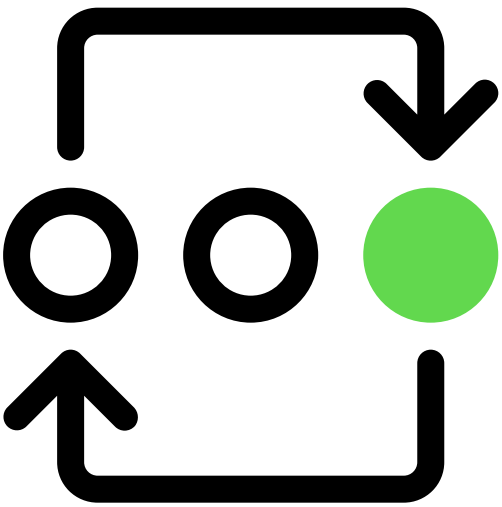
Saiba mais sobre os benefícios oferecidos pela integração Integração de Operações de serviços financeiros com Visa aplicação.

Configurar



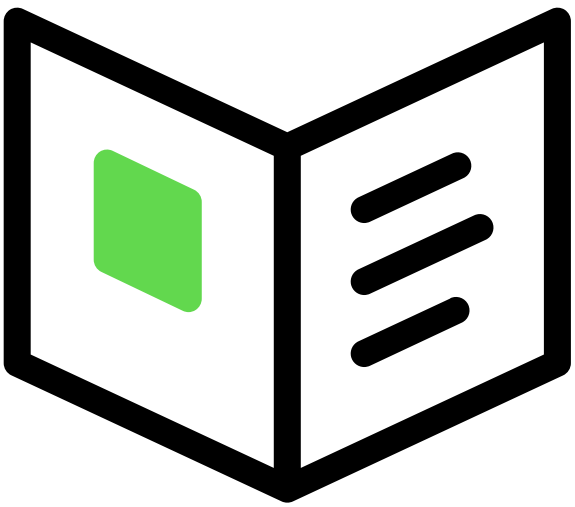
Planeje e configure sua integração.

Integrar



Trabalhar na integração Integração de Operações de serviços financeiros com Visa aplicação

Referência



Obtenha detalhes sobre os componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação Integração de Operações de serviços financeiros com Visa na loja

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de poder usar Integração de Operações de serviços financeiros com Visaprimeiro, você deve baixá-lo do ServiceNow Store. Ao concluir o download, talvez seja necessário limpar o cache local antes que ele apareça na instância.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Integração de Operações de serviços financeiros com Visa

Saiba como você pode usar o. Integração de Operações de serviços financeiros com Visa aplicação para se conectar perfeitamente a fluxos de trabalho de contestação e gerenciar a resolução de contestações.

Visão geral da aplicação

Integração de Operações de serviços financeiros com Visa Permite que as instituições financeiras se integrem às APIs do VROL usando Spoke da Visa ações. Essa integração permite o gerenciamento de vários eventos de ciclo de vida de contestação, como executar pesquisas de transação, criar casos de contestação, enviar questionários de contestação e relatar fraudes.

Você pode usar os seguintes subfluxos para Visa ações do spoke:

- Criar caso a partir da transação
- Iniciar contestação da transação ou caso
- Enviar questionário de contestação

Para obter mais informações sobre como configurar a integração a ser invocada Visa APIs para Visa processos de contestação de cartão, consulte Configurar Spoke da Visa. .

Fluxo de trabalho

Integração Operações de serviços financeiros (FSO) fluxo de contestação de cartão com Visa No sistema VROL, você executa as seguintes ações:

1. Criar um caso de contestação.
2. Iniciar uma contestação.
3. Envie um Visa questionário.

Principais benefícios para os emissores

- Experiência do usuário final aprimorada.
- Tempo de retorno do investimento mais rápido e manutenção simplificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gerencie o ciclo de vida da contestação usando eventos como criação de caso e envio de questionário.
- Utilize as informações necessárias usadas em subfluxos aproveitando elementos do modelo de dados.

Tópicos relacionados

Spoke do Visa

Configuração da Integração de Operações de serviços financeiros com Visa

Planeje e configure a sua implementação do Integração de Operações de serviços financeiros com Visa.

Importante: Defina sn_bom_credit_card.is_visa_integration_enabled propriedade para Verdadeiro para habilitar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa. Por padrão, esta propriedade é definida como Falso, portanto, você precisa atualizá-lo manualmente. Integração de Operações de serviços financeiros com Visa não funcionará até que esta propriedade seja habilitada.

Visão geral da configuração

Para configurar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa em seu ServiceNow, você precisa configurar uma sequência de tarefas.

1. Solicitar assinatura do Integration Hub .

   Use IntegrationHub para integrar um Visa conta com seu ServiceNow instância.

2. Instalar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa.

   Você pode instalar o. Integração de Operações de serviços financeiros com Visa aplicação (com.sn_fso_intg_visa) do ServiceNow Store. A aplicação instala aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

3. Configurar Visa Spoke.

   O IntegrationHub permite a execução de APIs de terceiros como parte de um fluxo quando ocorre um evento específico em ServiceNow. Essas integrações, chamadas de spokes, são fáceis de configurar e permitem adicionar rapidamente ações avançadas sem a necessidade de escrever um script.

4. Configure credenciais da instância .

   Configure o. Integração de Operações de serviços financeiros com Visa usando Visa registro de conexão e credencial para autenticar ServiceNow solicitações.

Instalar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Integração de Operações de serviços financeiros com Visa aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Integração de Operações de serviços financeiros com Visa aplicação (sn_fso_intg_visa) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Plug-ins e aplicações dependentes serão exibidos se eles serão instalados, estiverem instalados no momento ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação exigir instalação, você deverá instalá-los antes de instalar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Configurar Visa Spoke

Ative o. Visa Spoke no IntegrationHub do ServiceNow Store e habilite o acesso rápido a dados de pagamento e segurança. Você pode usar o spoke para pesquisar transações, colaborar com comerciantes, gerenciar contestações e executar outras funções com segurança aprimorada

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Para personalizar a configuração da conexão, acesse as configurações de conexão em **Flow Designer** > **Conexões** e selecione **Visto** .
   Para obter mais informações sobre como atualizar a configuração da conexão, consulte Spoke do Visa .

Configure o fluxo do Agendador de fila do Visa

Use o Fluxo do Agendador de fila do Visa para controlar a frequência com que as filas em lote do Visa são processadas. Este fluxo é executado como um trabalho agendado em um intervalo de tempo predefinido, acionando o subfluxo que processa as filas em lote de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. No campo Pesquisar, pesquise **Fluxo do Agendador de fila do Visa** .
3. Para definir as condições e a frequência do fluxo, selecione **Gatilho** campo.
   Localize o fluxo que você deseja ativar na lista de fluxos salvos e abra-o.
4. Selecione **Ativar**.

> **Nota:** Ao usar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa Pela primeira vez, você deve ativar o Fluxo do Agendador de fila do Visa e definir a frequência desejada. Para obter mais informações, consulte Processamento e programação de filas em lote.

Configurar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa.

Configure o. Integração de Operações de serviços financeiros com Visa usando Visa registro de conexão e credencial para autenticar ServiceNow solicitações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Hub de integração** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais** e edite as informações necessárias.
2. Navegar até **Flow Designer** > **Designer** > **Subfluxos** e selecione os subfluxos que você deseja testar.
3. Clique em **Testar**.
   O sistema exibe a caixa de diálogo Ação de teste.
4. Preencha os campos da ação.

> **Nota:** Preencha todos os campos obrigatórios na caixa de diálogo Ação de teste.

5. Clique em **Executar teste**.

> **Nota:** Selecione **Executar teste em segundo plano** opção para testar uma ação assíncrona em segundo plano.
>
> Se você selecionar **Executar teste em segundo plano** , os detalhes da execução são exibidos somente depois que a execução é concluída de forma assíncrona em segundo plano.

O que Fazer Depois

Para exibir os detalhes da execução da ação, clique em **A execução do teste foi concluída. Visualize os detalhes de execução da ação.**

Componentes instalados com Integração de Operações de serviços financeiros com Visa

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes e subfluxos instalados que você usa para configurar e administrar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Defina `sn_bom_credit_card.is_visa_integration_enabled` propriedade para `Verdadeiro` para habilitar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa. Por padrão, esta propriedade é definida como `Falso` , portanto, você precisa atualizá-lo manualmente. Integração de Operações de serviços financeiros com Visa não funcionará até que esta propriedade seja habilitada.

Plug-ins instalados

Esses plug-ins são instalados com Integração de Operações de serviços financeiros com Visa aplicação (com.sn_fso_intg_visa):

Plug-ins para Integração de Operações de serviços financeiros com Visa

Plug-in	Descrição
Spoke da Visa [com.sn_visa_spoke]	Este aplicativo fornece uma lista de ações para ajudar os usuários a pesquisar transações, colaborar com comerciantes, gerenciar disputas e executar outras funções com segurança aprimorada.
Pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa [com.sn_bom_visa_cp]	Este aplicativo fornece questionário para a admissão de informações relacionadas a contestação em várias categorias de contestação, conforme Visa diretrizes.

Integração de Operações de serviços financeiros com Visa subfluxos

Você pode usar o seguinte Integração de Operações de serviços financeiros com Visa subfluxos da aplicação para lidar com o processo de gestão de contestações de cartão.

Integração de Operações de serviços financeiros com Visa subfluxos

Nota: Use a tabela de decisão e. Visa Modelo de serviço de token para integrar o provedor de token escolhido ao Visa Subfluxos de integração. Esta integração permite que você acesse Visa APIs, que podem conter informações confidenciais. Certifique-se de usar o modelo de subfluxo para seu provedor de token. Isso confirma que você desfaz os dados antes de enviar solicitações para Visa e tokenizar dados após receber respostas, para uma integração suave com ServiceNow.

Subfluxo	Descrição
Criar caso a partir de transação	Permite que você crie um caso em Visa Resolver on-line (VROL) de uma transação.
Mudar de status da disputa	Permite que você cancele um item de contestação enviado ou exclua um item de contestação salvo.
Iniciar contestação com base em transação ou caso	Permite que você inicie uma contestação no VROL a partir de uma transação ou de um existente Visa caso.
Enviar questionário de disputa	Permite que você envie ou salve o questionário de contestação no VROL.
Pesquisar transações associadas	Permite que você recupere uma lista de transações associadas à transação contestada na fase de contestação.
Selecionar transações associadas	Permite associar transações relacionadas à transação contestada.
Enviar consulta de transação	Permite pesquisar transações usando critérios específicos. Para confirmar a integração perfeita, deve ter uma solução de tokenização. Para criar um subfluxo alinhado com o mecanismo de tokenização e use o recomendado Visa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxo	Descrição
	Modelo de serviço de token, configurando-o em uma tabela de decisão.
Pesquisar resultados da consulta de transação	Permite que você pesquise informações de transação usando TIEventID. Se Enviar consulta de transação receber uma resposta assíncrona, ele gerará um TIEventID. Este ID é usado para chamar o subfluxo e recuperar os detalhes da transação original.
Aceitar contestação	Aceita a responsabilidade de contestação ou aceita a decisão do outro lado e remove a transação de contestação da fila.
Consulta de compra do titular do cartão	Permite que você solicite informações de compra e informações adicionais do comerciante sobre uma transação fornecendo TransactionID.
Pesquisar detalhes da transação	Permite recuperar dados detalhados de transações usando RolTransactionId.
Pesquisar detalhes da resposta da contestação	Permite recuperar os detalhes de uma resposta de contestação enviada ou recebida.
Criar pré-arbitragem de contestação	Permite que você crie uma pré-arbitragem no VROL.
Criar resposta de pré-arbitragem de contestação	Permite que você crie uma resposta de pré-arbitragem na alocação para a pré-arbitragem iniciada pelo adquirente.
Pesquisar detalhes de pré-arbitragem de contestação	Permite que você recupere os detalhes de pré-arbitragem.
Pesquisar detalhes da resposta de pré-arbitragem de contestação	Permite que você recupere detalhes de uma resposta de pré-arbitragem enviada ou recebida.
Enviar arquivamento de contestação	Permite que você envie uma disputa para arbitragem, recurso ou retirada de arbitragem no VROL.
Pesquisar detalhes de arquivamento de contestação	Permite que você recupere os detalhes de uma solicitação de arquivamento, recurso ou solicitação de retirada de caso de contestação.
Adaptador de fluxos de filas em lote	Inclui todos os processos de fila em lote.
Marcar item da fila em lote como lido	Marca as transações como lidas, removendo-as da fila em lote da RTSI (Real-Time Systems Interface, interface de sistemas em tempo real).

Processamento e programação de filas em lote

Filas em lote são trabalhos agendados. Eles não são executados com base nas ações do usuário; em vez disso, são executados em intervalos de tempo predefinidos. . **Fluxo do Agendador de fila do Visa** gerencia quando este trabalho está programado para ser executado. Por padrão, o Visa O fluxo do programador de fila está inativo. Você deve ativar este fluxo para permitir que os subfluxos de fila em lote sejam executados em seus intervalos programados.

Fila em lote	Descrição
Fila em lote de contestações de ação aguardando processo	O adquirente fornece uma resposta de contestação, o que coloca o caso Visa nesta fila. O processamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fila em lote	Descrição
	desta fila em lote alerta o caso de FSO com a resposta recebida.
Fila de lote de pré-arbitragem de processo de entrada	O adquirente envia uma solicitação ou resposta de pré-arbitragem, que coloca o. Visa caso nesta fila. O processamento desta fila em lote alerta o caso de FSO com a resposta recebida.
Processar fila em lote de arbitragem de entrada	O adquirente inicia uma solicitação de arbitragem ou o emissor envia uma arbitragem e recebe uma confirmação ou decisão de Visa, que coloca o caso nesta fila.
Processa a fila de lote de cancelamento de entrada	O adquirente processa recalls em várias fases, incluindo resposta a contestações, pré-arbitragem e resposta pré-arbitragem, o que coloca o. Visa caso nesta fila. O processamento desta fila em lote alerta o caso de FSO com a resposta recebida.

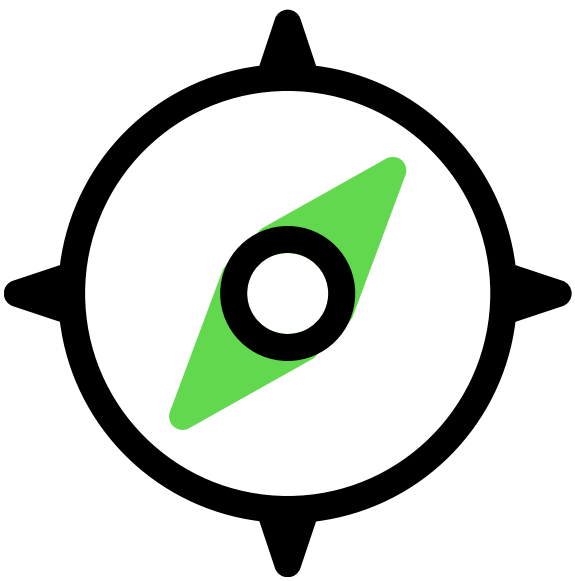
Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard

. ServiceNow® Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard simplifica e simplifica a forma como as instituições financeiras gerenciam Mastercard contestações.

Importante: . Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard fornece subfluxos predefinidos. No entanto, esses subfluxos ainda não estão integrados ao Espaço.

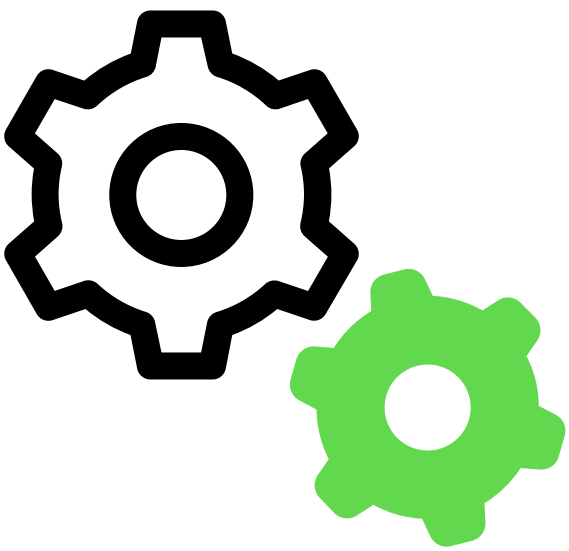
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre como usar a integração com Mastercard.

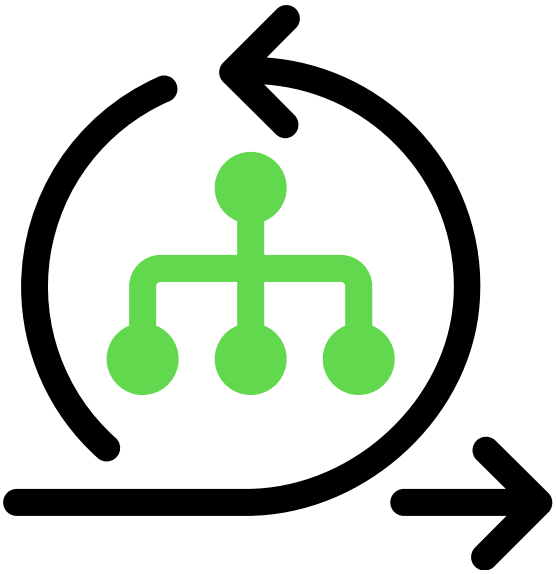
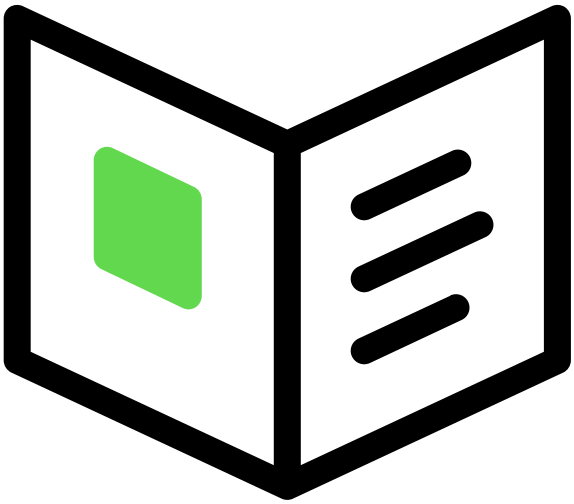
Configurar



Planeje e configure sua integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar	Referência
	
Saiba como integrar perfeitamente com Spoke da Mastercard.	Obtenha detalhes sobre os componentes instalados.

Solicitação Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard na loja

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de poder usar Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard primeiro, você deve baixá-lo do ServiceNow Store. Ao concluir o download, talvez seja necessário limpar o cache local antes que ele apareça na instância.

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Explorando Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard

Use Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard Automatizar e simplificar como as instituições financeiras gerenciam disputas Mastercard. Esta integração aproveita Spoke

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

da Mastercard E APIs Mastercom para oferecer suporte a uma série de eventos de ciclo de vida de contestação e garantir o alinhamento com as regras de negócios específicas da Mastercard.

Visão geral do Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard

Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard ajuda a gerenciar disputas de forma fácil e eficiente em ServiceNow. Ele usa Spoke da Mastercard ações para dar suporte às principais etapas do processo de contestação, como pesquisar transações, criar sinistros e estornos, lidar com pré-arbitragem e arbitragem e relatar fraudes.

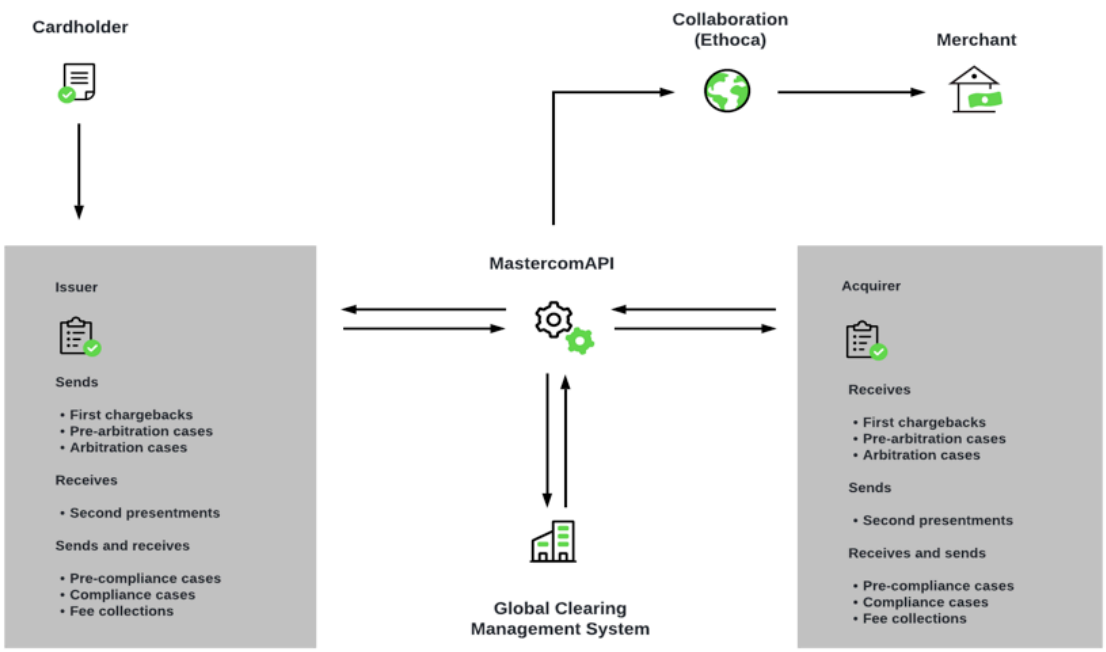
Você pode encontrar mais informações sobre Spoke da Mastercard ações e detalhes de configuração no Spoke da Mastercard documentação.

A aplicação inclui subfluxos predefinidos para casos de uso comuns e você pode estendê-los para atender aos requisitos personalizados. Sua camada de adaptador simplifica a conexão para fluxos de trabalho de contestação, ajudando você a resolver casos com mais rapidez e precisão.

Importante: . Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard fornece subfluxos predefinidos. No entanto, esses subfluxos ainda não estão integrados ao Espaço.

Usar Spoke da Mastercard Ações e APIs

Visão geral de Mastercard E API Mastercom



. Spoke da Mastercard Inclui ações que usam APIs Mastercom para automatizar eventos de contestação importantes, como:

- Colaboração
- Primeiros estornos
- Segundas apresentações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Arbitragem
- Pré-arbitragem

Benefícios do Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard

Benefícios do Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard

Benefício	Recurso	Usuários
Coneta automaticamente fluxos de trabalho com Mastercom e mostra atualizações em tempo real para rastrear casos facilmente.	Permite a integração perfeita com o Pacote de API Mastercom e as APIs Estendidas Mastercom da Mastercard	Administrador
Usa subfluxos predefinidos com manipulação de erros integrada e lógica de repetição para reduzir o tempo de desenvolvimento e os erros.	Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard subfluxos	Administrador

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard, consulte:

- Spoke da Mastercard
- Configuração da Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard
- Componentes instalados com Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard

Configuração da Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard

Planeje e configure sua implementação de Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard.

Visão geral da configuração

Para configurar Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard em seu ServiceNow, você precisa configurar uma sequência de tarefas.

1. Configure o Mastercard Spoke

   Use IntegrationHub para integrar Spoke da Mastercard com seu ServiceNow instância.

2. Instalar Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard

   Você pode instalar o. Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard aplicação (com.sn_fso_intg_mc) do ServiceNow Store. A aplicação instala aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

3. Configure credenciais da instância .

   Configure o. Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard usando Mastercard registro de conexão e credencial para autenticar ServiceNow solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalar Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard aplicação (sn_fso_intg_mc) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Plug-ins e aplicações dependentes serão exibidos se eles serão instalados, estiverem instalados no momento ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação exigir instalação, você deverá instalá-los antes de instalar Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard.
4. Selecione **Instalar**.

Ativar Spoke da Mastercard

Ative o. Spoke da Mastercard em IntegrationHub em ServiceNow Store, permitindo que as organizações gerenciem o ciclo de vida completo da contestação do cartão. Você pode usar o spoke para pesquisar transações com eficiência, criar sinistros e processar estornos, pré-arbitragem e registros de caso de arbitragem.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Para personalizar a configuração da conexão, acesse as configurações de conexão em **Flow Designer** > **Conexões** e selecione **Mastercard** .
   Para obter mais informações sobre como atualizar a configuração da conexão, consulte Spoke da Mastercard .

Configurar Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard.

Configure o. Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard usando Mastercard registro de conexão e credencial para autenticar ServiceNow solicitações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Hub de integração** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais** e edite as informações necessárias.
2. Navegar até **Flow Designer** > **Designer** > **Subfluxos** e selecione os subfluxos que você deseja testar.
3. Clique em **Testar**.
   O sistema exibe a caixa de diálogo Ação de teste.
4. Preencha os campos da ação.

   Nota: Preencha todos os campos obrigatórios na caixa de diálogo Ação de teste.

5. Clique em **Executar teste**.

   Nota: Selecione **Executar teste em segundo plano** opção para testar uma ação assíncrona em segundo plano.

   Se você selecionar **Executar teste em segundo plano** , os detalhes da execução são exibidos somente depois que a execução é concluída de forma assíncrona em segundo plano.

O que Fazer Depois

Para exibir os detalhes da execução da ação, clique em **A execução do teste foi concluída. Visualize os detalhes de execução da ação.**

Componentes instalados com Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os componentes e subfluxos instalados que você usa para configurar e administrar Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard aplicação.

Plug-ins instalados

Esses plug-ins são instalados com Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard aplicação (com.sn_fso_intg_mc):

Plug-ins para integração com Mastercard

Plug-in	Descrição
Spoke da Mastercard [com.sn_mc_spoke]	O permite que você pesquise transações, crie sinistros e processe estornos, pré-arbitragem e arquivamentos de casos de arbitragem com eficiência.
Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard [com.sn_bom_mcard_cp]	Permite que seus agentes usem questionários guiados para inserir informações relacionadas a contestações em várias categorias, em alinhamento com as diretrizes da Mastercard.

Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard subfluxos

Você pode usar o seguinte Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard Subfluxos da aplicação para lidar com o processo de gestão de contestações da Mastercard.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de Operações de serviços financeiros com Mastercard subfluxos

Subfluxo	Descrição
Mastercom - Pesquisar detalhes da transação	Permite pesquisar detalhes de uma transação original usando AcquirerReferenceNumber, TransStartDate e TransEndDate.
Mastercom - Pesquisar detalhes da transação de compensação	Permite que você recupere detalhes de compensação da transação original envolvida em um sinistro, seja você um emissor ou um adquirente.
Mastercom - Criar relatório de fraude	Permite que você crie um relatório de fraude ao identificar uma transação como fraudulenta.
Mastercom - Criar sinistro	Permite que você crie um novo sinistro antes de enviar uma solicitação de recuperação ou um primeiro estorno.
Mastercom - Pesquisar detalhes de cobrança retroativa	Permite que você recupere detalhes de chargeback usando a API Obter declarações.
Mastercom - Pesquisar detalhes da segunda apresentação	Permite que você busque detalhes da segunda apresentação da API Obter declarações.
Mastercom - Pesquisar detalhes de arquivamento do caso	Permite que você busque detalhes de arquivamento de caso de pré-arbitragem ou arbitragem na API Obter sinistros.
Mastercom - Validar detalhes da resposta do sinistro	Permite validar se os detalhes da resposta do sinistro estão atualizados após uma atualização de fila.
Mastercom - Criar chargeback	Permite que você crie um chargeback e, opcionalmente, carregue documentos de suporte.
Mastercom - Confirmar estorno	Permite que você confirme um estorno ou segunda apresentação, movendo o sinistro da fila Não trabalhado para a fila Trabalhado.
Mastercom - Atualizar chargeback	Permite que você atualize um chargeback existente adicionando memorandos ou documentos, se omitidos durante a criação inicial.
Mastercom - Pesquisar documentos de chargeback	Permite que você recupere documentos relacionados a qualquer estorno no formato desejado.
Mastercom - Pesquisar status de documentos de estorno	Permite que você verifique o status dos documentos para IDs de sinistro e estorno específicos.
Mastercom - Fila de documentação pendente do processo	Permite que você rastreie o status do documento para estornos na fila de documentação pendente.
Mastercom - Fila trabalhada do emissor do processo	Permite que você confirme se os documentos de chargeback foram processados com sucesso e o sinistro avançou da fila PendingDocumentation.
Mastercom - Fila de rejeição do processo	Permite que você monitore rejeições que ocorreram durante o processo de criação de chargeback inicial.
Mastercom - Fila não trabalhada de reapresentação do emissor do processo	Permite que você recupere sinistros em que um adquirente enviou uma representação em resposta a um estorno.
Mastercom - processar fila de arquivamento de caso do remetente	Permite que você rastreie atualizações de contestação desde a pré-arbitragem até o ciclo de vida completo do caso.
Mastercom - Criar arquivamento de caso	Permite que você arquive um caso de pré-arbitragem ou arbitragem e, opcionalmente, carregue documentos de suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxo	Descrição
Mastercom - Executar ação no caso	Permite que você tome medidas em casos de pré-conformidade, pré-arbitragem ou arbitragem.
Mastercom - Pesquisar documentos de caso	Permite que você recupere todos os documentos relacionados ao caso no formato necessário.
Mastercom - Pesquisar status de documentos de caso	Permite que você verifique o status do documento para uma lista específica de casos.
Mastercom - Pesquisar lista de sinistros	Permite que você recupere IDs de sinistro usando IDs de caso existentes relacionados a uma tarefa de contestação.

Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

. ServiceNow® Integração de operações de serviços financeiros com FRISS A aplicação permite que as seguradoras de propriedade e acidentes (também conhecidas como P&C) criem automação de confiança em suas soluções. Esta aplicação oferece uma solução que pode ser facilmente integrada em qualquer fluxo de trabalho de seguro.

Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre os benefícios para sua organização integrando Operações de serviços financeiros (FSO) Com Friss.

Configurar



Planeje e configure sua integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Configurar



Configurar

Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

Referência

Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

Explorando Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

Com Integração de operações de serviços financeiros com FRISS sua seguradora pode incorporar o. FRISS API para sinistros em fluxos de trabalho, detecte e evite fraudes e melhore seus processos de subscrição e sinistros.

O visão geral da aplicação

Usando FRISS, você pode detectar fraudes, avaliar seus riscos e executar a gestão de conformidade. Você também pode melhorar sua rentabilidade, satisfação do cliente e eficiência operacional.

Você pode usar Integração de operações de serviços financeiros com FRISS aplicação para executar as seguintes tarefas:

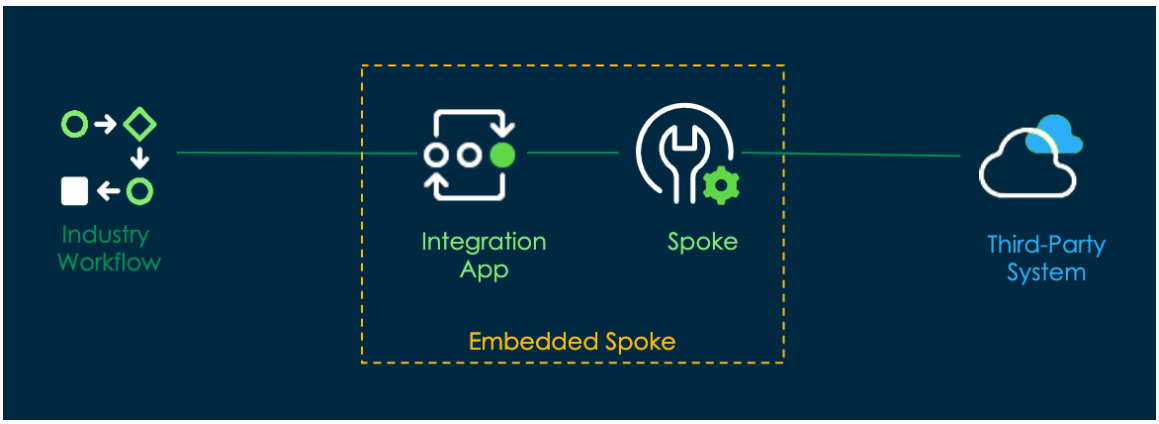
- Integrar com FRISS API para declarações para salvar as pontuações retornadas por FRISS no objeto de dados do sinistro relevante.
- Detecte fraudes ao gerenciar seus casos de sinistros.
- Obtenha pontuações em tempo real de seus dados de sinistros em diferentes fases do processo de sinistros.
- Use a interface do usuário para monitoramento de portfólio.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho do FRISS

O diagrama a seguir é um fluxo de trabalho do FRISS integração. O diagrama mostra a função que cada camada desempenha no Operações de serviços financeiros (FSO) aplicação.

Fluxo de trabalho de Operações de serviços financeiros (FSO) integração com FRISS



Camadas em FRISSfluxo de trabalho de integração

Camada	Descrição
Camada de Fluxo de Trabalho	Camada que contém Sinistros de linhas comerciais e. Sinistros de linhas pessoais aplicações para acionar e armazenar pontuações de fraude.
Camada de Adaptador/Integração	Camada que contém Integração de operações de serviços financeiros com FRISS subfluxo para executar o. FRISSações do spoke e para fornecer uma pontuação de fraude. Tabelas adicionais são adicionadas a este serviço para armazenar a pontuação de fraude.
Camada de spoke	Camada que contém FRISS Ações do spoke que usam REST APIs para interagir com FRISS. Para obter mais informações sobre FRISS ações do spoke, consulte FRISS Spoke .

Benefícios do Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

FRISS pode ajudá-lo a resolver a atividade fraudulenta que ocorre no setor de seguros, como relatórios falsos de sinistros, acidentes em fases e inflação de sinistros. Atualmente, as investigações sobre essas atividades são frequentemente realizadas manualmente, o que resulta em um processo de sinistros lento e ineficiente. Esse processo ineficiente aumenta o risco de erro humano e permite que atividades fraudulentas não sejam detectadas.

FRISS fornece pontuações e informações orientadas por dados em tempo real que podem ajudar você a avaliar os riscos inerentes de seus clientes e interações rapidamente. Porque seus serviços estão focados principalmente em sinistros de responsabilidade automática, de propriedade e geral, usando FRISS, você pode criar detecção automatizada de fraude em seus processos de sinistros. Pontuando os sinistros em tempo real, Integração de operações de serviços financeiros com FRISS ajuda sua empresa a reduzir o número de falsos positivos, aumentar o número de sinistros evitados e processar os sinistros genuínos imediatamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

Selecione e configure Integração de operações de serviços financeiros com FRISS subfluxos para obter a pontuação de fraude para sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste procedimento, você pode selecionar **PESQUISE pontuação de fraude de sinistro por meio do seletor de spoke** ou **Pesquisar pontuação de fraude do sinistro** opção de subfluxo.

Dica: . **PESQUISE pontuação de fraude de sinistro por meio do seletor de spoke** a opção requer configuração mínima e permite que você configure vários sistemas adaptadores de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecione **Subfluxos** guia.
3. Dependendo da opção de subfluxo selecionada, conclua as ações a seguir.

Opção	Descrição
Pesquisar pontuação de fraude do sinistro	**a.** Em **Aplicação** campo de pesquisa, pesquise **Integração de operações de serviços financeiros com Friss** . **b.** Na lista de subfluxos salvos, procure **Pesquisar pontuação de fraude do sinistro** e abra-a.
Pesquisar pontuação de fraude de sinistro por meio do seletor Spoke	**a.** Em **Aplicação** campo de pesquisa, pesquise **Operações de serviços financeiros Core** . **b.** Em Nome **Pesquisa** , pesquise **PESQUISE pontuação de fraude de sinistro por meio do seletor de spoke** e abra-a.

4. Selecione **Testar**.
   A caixa de diálogo Testar subfluxo é aberta.
   Defina os valores de entrada para o subfluxo usar em suas ações. Os valores que você define são preenchidos automaticamente em execuções de testes futuras.
5. Selecione **Run Test** (Executar teste).

   Nota: Selecione **Executar teste em segundo plano** opção para testar um subfluxo de forma assíncrona em segundo plano. Se você selecionar a opção, os detalhes da execução serão exibidos somente depois que a execução for concluída de forma assíncrona em segundo plano. Além disso, os detalhes da execução são associados ao subfluxo somente após a conclusão da execução.

6. Depois que o fluxo for executado, selecione **O subfluxo foi executado. Para exibir o subfluxo, clique aqui** .
   Os Detalhes da execução são abertos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

Integre seu FRISS conta com seu ServiceNow® para que você determine se o sinistro é legítimo ou fraudulento.

Configuração da aplicação

Configure sua integração:

1. Solicite uma assinatura do Integration Hub. Para saber como, consulte Solicitar Hub de integração .
2. Ativar Integração de operações de serviços financeiros com FRISS de ServiceNow Store, que ativa automaticamente o. FRISS spoke.
3. Configure o. FRISS spoke. Para saber como, consulte Configure o. FRISS spoke .

Componentes instalados com Integração de operações de serviços financeiros com FRISS

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Integração de operações de serviços financeiros com FRISS plug-in (com.sn_fso_intg_friss), incluindo tabelas.

Funções instaladas

Funções instaladas com Integração de operações de serviços financeiros com FRISS plug-in

Título da função [name]	Descrição
Administrador de integração Friss [sn_fso_intg_friss.admin]	Função de administrador para gerenciar os fluxos da integração Friss.
Visualizador de integração Friss [sn_fso_intg_friss.viewer]	Função de visualizador que fornece acesso de leitura à tabela Indicador de fraude de sinistro.

Plug-ins instalados

. ServiceNow IntegrationHub O instalador do pacote inicial [com.glide.hub.integrations] é necessário o plug-in para oferecer suporte a Integração de operações de serviços financeiros com FRISS.

Plug-ins instalados com Integração de operações de serviços financeiros com FRISS plug-in

Plug-in	Descrição
Friss spoke (com.sn_friss_spoke)	Fornece uma lista das ações para resolver a atividade fraudulenta no setor de seguros. As ações incluem reduzir o número de relatórios falsos de sinistros, aumentar o número de sinistros evitados e processar os sinistros genuínos imediatamente.
Base para Operações de serviços financeiros (FSO) (sn_bom)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de sinistro. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Integração de operações de serviços financeiros com FRISS faz referência a informações das seguintes tabelas para armazenar dados:

- Operações de serviços financeiros (FSO) tabelas que são instaladas quando Sinistros de linhas comerciais e. Sinistros de linhas pessoais as aplicações estão instaladas.
- Tabelas de Customer Service Management (CSM) aplicação.
- . ServiceNow AI Platform tabelas.

Tabelas instaladas com Integração de operações de serviços financeiros com FRISS plug-in

Tabela	Descrição
Indicador de fraude do sinistro [sn_fso_intg_friss_indicator]	Armazena detalhes sobre os indicadores que contribuem para a pontuação de fraude.

Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Guidewire

. Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Guidewirea aplicação permite que as seguradoras se integrem à versão em nuvem do Guidewire InsuranceSuite, a fim de oferecer suporte a diferentes casos de uso de negócios em relação à manutenção de apólices, serviço de sinistros ou faturamento.

Visão geral da aplicação

Integrando perfeitamente com Guidewire. Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Guidewirea aplicação permite que seus agentes usem FSO aplicações para gerenciar casos e tarefas relacionados a seguro.

Principais recursos da integração

Com Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Guidewire, você pode fazer o seguinte:

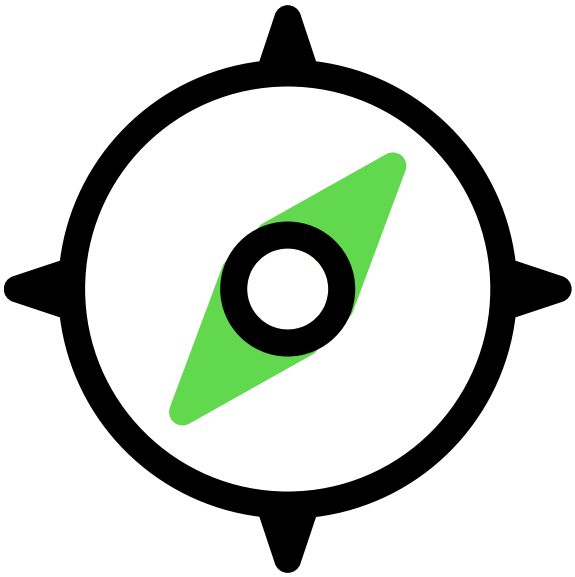
- Integre seu Guidewire Conta de nuvem para habilitar recursos para sinistros, serviços de apólices e subscrição no ServiceNow AI Platform.
- Permita que seus executantes criem e gerenciem casos com mais facilidade.
- Forneça um serviço melhor e mais rápido aos seus clientes, o que pode aumentar a satisfação do cliente.
- Permita que sua organização aprimore os processos de seguro digital de ponta a ponta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

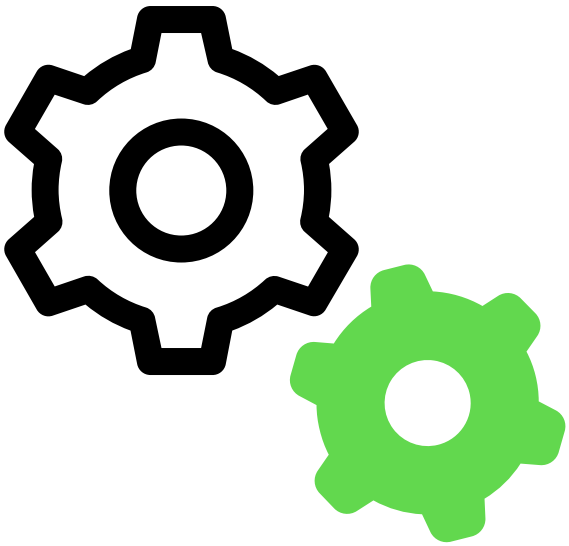
Conheça esta integração

Explorar



Saiba mais sobre os benefícios fornecidos pela integração Operações de serviços financeiros (FSO) com Guidewire.

Configurar



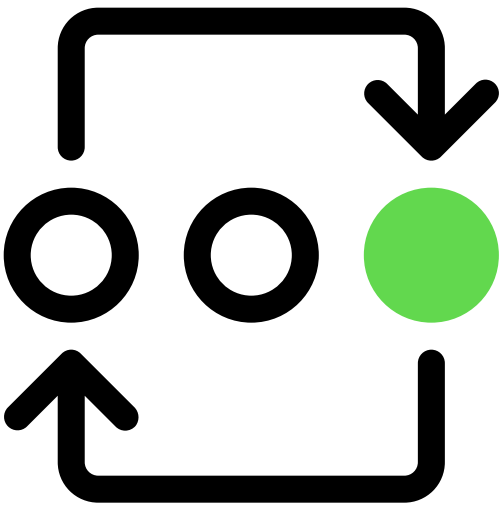
Planeje e configure sua integração.

Configurar



Planeje sua configuração.

Integrar



Trabalhar na integração Operações de serviços financeiros (FSO)com Guidewire aplicação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Integração de Operações de serviços financeiros com Guidewire

Com Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Guidewire, as seguradoras podem incorporar o. Guidewire APIs baseadas em nuvem no FSO fluxos de trabalho para lidar com as operações de negócios diárias para serviços de apólice, serviços de sinistros e serviços de faturamento.

Camadas no Guidewire integração

A tabela a seguir descreve as diferentes camadas em Guidewire integração.

Camada	Descrição
Fluxo de trabalho do setor/Camada FSO	Camada que inclui Operações de serviços financeiros (FSO) aplicação.
Camada de integração	Camada que ajuda a integrar com Operações de serviços financeiros (FSO) e armazena informações no modelo de dados. Esta camada fornece os seguintes componentes: • Integração de ponta a ponta do FSO camada e camada de spoke. • Subfluxos que consomem as ações no Guidewire spoke. Cada ação tem subfluxos individuais e subfluxos combinados para chamar todas as ações juntas. Os subfluxos combinados são os seguintes: ◦ Obter sinistro de automóvel pessoal ◦ Obter sinistro de automóvel comercial
Camada de spoke	Camada que inclui Guidewire plug-in do spoke. Esta camada fornece as ações que usam os Serviços Web REST para interagir com o. Guidewire APIs. Para exibir Guidewire ações do spoke, consulte Guidewire Spoke ações.

Definido para cima Integração de Operações de serviços financeiros com Guidewire

Você pode integrar um ServiceNow instância com seu Guidewire para que você possa acessar informações de apólices e sinistros no sistema principal de seguro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para configurar sua integração, conclua as seguintes ações de configuração da aplicação.

Procedimento

1. Instale o. Sinistros de linhas pessoais ou Sinistros de linhas comerciais plug-ins conforme necessário.

   Para obter mais informações sobre a instalação Sinistros de linhas pessoais, consulte Instalar Sinistros de linhas pessoais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre a instalação Sinistros de linhas comerciais, consulte Instalar Sinistros de linhas comerciais.

2. Solicitar uma assinatura de IntegrationHub.
   Para saber como, consulte Solicitar Hub de integração .
3. Instale o. Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Guidewire aplicação do ServiceNow Store, que ativa automaticamente o. Guidewire spoke.
   Para obter mais informações sobre como integrar e configurar um ServiceNow instância com seu Guidewire conta, consulte Guidewire Spoke .

Configurar Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Guidewire

Use este procedimento para selecionar e configurar o. Operações de serviços financeiros (FSO) Integração com Guidewireaplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Para personalizar a configuração da conexão, navegue até **Flow Designer** > **Conexões**.
   Há três conexões para Guidewire:
   - Guidewire ClaimCenter
   - Guidewire Centro de Políticas
   - Guidewire ContactManager

   Selecione uma dessas conexões e siga as instruções descritas em Configure o. Guidewire spoke para atualizar a configuração da conexão.
3. Selecione **Subfluxos** guia.
4. Se você tiver instalado:
   - Declarações de linhas pessoais, pesquise **Obter sinistro automático pessoal** No campo Nome.
   - Sinistros de linhas comerciais, pesquise **Obter sinistro automático comercial** No campo Nome.
5. Localize o fluxo na lista e abra-o.
   Para obter informações sobre subfluxos, consulte Integração de Operações de serviços financeiros com Guidewire subfluxos.
6. Selecione **Testar**.
   A caixa de diálogo Testar subfluxo é aberta.
   Defina os valores de entrada para o subfluxo usar em suas ações. Os valores que você define são preenchidos automaticamente em execuções de testes futuras.
7. Selecione **Run Test** (Executar teste).

Nota: Selecione **Executar teste em segundo plano** opção para testar um subfluxo de forma assíncrona em segundo plano. Se você selecionar a opção, os detalhes da execução serão exibidos somente depois que a execução for concluída de forma assíncrona em segundo plano. Além disso, os detalhes da execução são associados ao subfluxo somente após a conclusão da execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Depois que o fluxo for executado, selecione **A execução do teste foi concluída. Exiba os detalhes da execução do subfluxo.** .
   Os Detalhes da execução são abertos.

Integração de Operações de serviços financeiros com Guidewire subfluxos

. Integração de Operações de serviços financeiros com Guidewire fornece esses subfluxos para automatizar Guidewire tarefas. Esses subfluxos podem ser personalizados de acordo com as necessidades de negócios.

Subfluxos

Uma lista de amostra de subfluxos é fornecida abaixo:

Categoria	Nome	Descrição
Snapshot de política para caso de sinistro	Criar veículo segurado para snapshot da apólice	Cria um veículo segurado para o snapshot da apólice.
	Criar cobertura de apólice para snapshot de apólice	Cria apólice e cobertura de veículo para uma apólice.
	Criar participante da política para o snapshot da política	Cria participantes da apólice para contatos segurados em uma apólice.
	Criar participantes da política para o snapshot da política	Itere por meio da lista de IDs de contatos do sinistro de entrada, pesquise os detalhes do contato Guidewire e criar registros de participante da política.
	Crie coberturas com escopo de política para snapshot de política	Itere as coberturas da apólice para este sinistro e crie registros de cobertura da apólice para cada participante.
	Criar snapshot de política	Cria o registro do cabeçalho do snapshot de política e roteia para subfluxos granulares relevantes para criar o seguinte: • Cobertura relacionada à apólice de seguro • Propriedades do seguro • Participantes da apólice • Tabelas associadas
	Crie veículos e coberturas de veículos para o snapshot da apólice	Itere os veículos cobertos pela apólice para este sinistro e crie propriedades do cliente, propriedades seguradas e coberturas de apólice para cada veículo.
	Corresponder consumidor ou conta do participante	PESQUISE um consumidor ou conta existente por Guidewire ID do sistema de política.
	Corresponder consumidor ou conta do participante por ID	PESQUISE um consumidor ou conta existente por Guidewire ID do sistema de política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categoria	Nome	Descrição
Enviar sinistro	Criar rascunho mínimo de sinistro	Cria um novo rascunho de sinistro em Guidewire Usando a data do incidente e o número da apólice do caso do sinistro.
Obter sinistro	Criar coberturas de sinistro	Recupera todas as exposições de Guidewire E mapeia-os para a tabela Coberturas de sinistros.
	Criar documentos de sinistro	Baixe os documentos do sinistro e anexe-os ao registro do caso.
	Criar participante do sinistro para o sinistro	Cria um Participante do sinistro para um contato do sinistro específico.
	Criar participantes do sinistro para o sinistro	Cria novos registros de participante do sinistro para um determinado sinistro.
	Criar caso de sinistro automático comercial	Usado para criar um caso de sinistro automático comercial.
	Criar incidentes de lesão para sinistro	Cria incidentes de lesão e participantes do sinistro.
	Crie outros incidentes de propriedade para Comercial Automático	Recupera todos os incidentes de propriedades fixas associados ao caso de sinistro. Ele cria o registro de propriedade automática para o caso automático comercial para cada um dos incidentes de propriedade fixa.
	Crie outros incidentes de propriedade para o Personal Auto	Recupera todos os incidentes de propriedade fixa associados ao caso de sinistro e cria o registro de propriedade automática relevante.
	Criar caso de sinistro automático pessoal	Ajuda a criar um caso de sinistro automático pessoal.
	Criar função para participante do sinistro	Cria um registro de função de participante associando uma função a um Participante do sinistro em um caso.
	Criar incidentes de propriedade do veículo para veículos comerciais automáticos	Recupera todos os incidentes de veículo de um determinado caso de sinistro e cria incidentes de propriedade automática comercial correspondentes.
	Criar incidentes de propriedade do veículo para o Personal Auto	Recupera todos os incidentes de veículo de um determinado caso de sinistro e cria incidentes de propriedade automática pessoal correspondentes.
	Criar anotações de trabalho para sinistro	Recupera todas as anotações do sinistro e as adiciona como anotações de trabalho ao caso.
	Extrair nome do contato do sinistro	Extrai o Nome, Sobrenome da pessoa ou Nome da empresa.
	Obter sinistro de automóvel comercial	Com base no ID do sinistro, este subfluxo recupera um sinistro comercial específico do Guidewire.
	Obter sinistro de automóvel pessoal	Com base no ID do sinistro, este subfluxo recupera um sinistro pessoal específico do Guidewire.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração com Gestão de serviços de campo

Integração Operações de serviços financeiros (FSO) com Gestão de serviços de campo permite que você crie e exiba todas as ordens de serviço e compromissos relacionados ao seu caso, dependendo das suas necessidades de negócios.

Gestão de serviços de campo os usuários podem exibir informações de conta e contato sobre ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço no Gestão de serviços de campo aplicação.

Direitos de uso do produto incluídos com esta aplicação

Se você comprou uma assinatura para ambos Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO)#e Gestão de serviços de campo(FSM), os agentes de FSO podem criar e exibir todas as ordens de serviço e compromissos relacionados aos casos de FSO, enquanto os agentes de campo de FSM podem exibir dados relevantes de FSO das ordens de serviço. Usuários externos com snc_external e outras funções relevantes de FSO e CSM podem exibir todas as ordens de serviço e compromissos relacionados a casos relacionados a suas contas.

Configurando a integração com Gestão de serviços de campo

A implementação recomendada de Operações de serviços financeiros (FSO) integração da aplicação com Gestão de serviços de campo concluir essas etapas de configuração inicial.

- Ative o Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo plug-in (com.snc.csm_fsm_integration)
- Adicionar ações de IU a. FSO tabelas de tipo de caso quando necessário. Dependendo da experiência desejada, você também pode adicionar ações a playbooks relevantes.
- Adicione a lista relacionada de ordens de serviço a. FSO tabelas de tipo de caso para todas as exibições relevantes, como um espaço.
- Se os agentes de campo do FSM precisarem acessar o núcleo FSO Objetos de modelo de dados, como apólices de seguro, adicionam o campo de referência sold_product à tabela Ordem de serviço [wm_order].
- Atribuir FSO Funções de visualizador para agentes de campo FSM para as tabelas de extensão sold_product e FSO tabelas de tipo de caso.

> **Nota:** Operações de serviços financeiros (FSO) as aplicações têm funções somente leitura, como sn_bom.auto_ins_policy_viewer e sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer, para todos os objetos.

Para saber mais, consulte Integração com produtos do setor .

Integração com Inteligência para documentos

Integração com Inteligência para documentosPermite aprendizado de máquina (ML) para ajudar na automação rápida do processamento de documentos e na extração precisa de informações de documentos para o. ServiceNow AI Platform.

Quando um tipo de documento é criado, Inteligência para documentospode extrair campos especificados de cada tipo de documento. Inteligência para documentosem seguida, o notificará quando os dados forem extraídos e estiverem disponíveis para revisão.

Se você tiver Inteligência para documentos integrado, depois que uma tarefa de verificação de documento é criada, um Inteligência para documentos a tarefa também é criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como ativar Inteligência para documentos, consulte Instale o Document Intelligence .

Para obter informações sobre como carregar e extrair dados de documentos e informações sobre como usar o. Inteligência para documentos espaço e painel, consulte Processe documentos usando Inteligência de documentos

Habilitar Inteligência para documentos para FSO

Habilitar Inteligência para documentos para FSO Processador de documentos instalando e ativando os plug-ins necessários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Habilitando Inteligência para documentos Para FSO requer os seguintes plug-ins:

- Núcleo de Operações de serviços financeiros (sn_bom): Base para Operações de serviços financeiros (FSO)
- Processador de documentos de serviços financeiros (sn_doc_processor): Integração com Processador de documentos
- Inteligência de documentos (sn_docintel): Instale o Document Intelligence
- Componente do UIB da Inteligência de documentos (com.sn_docintel_iframe)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Instale os aplicativos e plug-ins necessários.

> **Nota:** Aplicações e plug-ins podem exigir licenças adicionais ou precisam ser comprados do ServiceNow Store.

Sincronize tipos e categorias com Inteligência para documentos

Se Inteligência para documentosé instalado depois que os tipos de documento e as categorias foram configurados em Processador de documentos execute este script para sincronizar esses valores entre as duas aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Siga este procedimento se Inteligência para documentosé instalado depois que os tipos de documento e as categorias foram configurados em Processador de documentos. A execução do script é necessária para habilitar o processamento de reconhecimento óptico de caracteres (OCR) nos itens da lista de documentos.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sysauto_script.list` .
2. Na tela Execuções de script programadas, abra o registro **Sincronize o tipo e os atributos do processador de documentos com o DocIntel** .
3. Selecione **Executar agora**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Categorias de documento e Tipos de documento criados em Processador de documentos antes Inteligência para documentos instalados também são criados em Inteligência para documentos. Isso habilita o processamento de OCR em itens da lista de documentos.

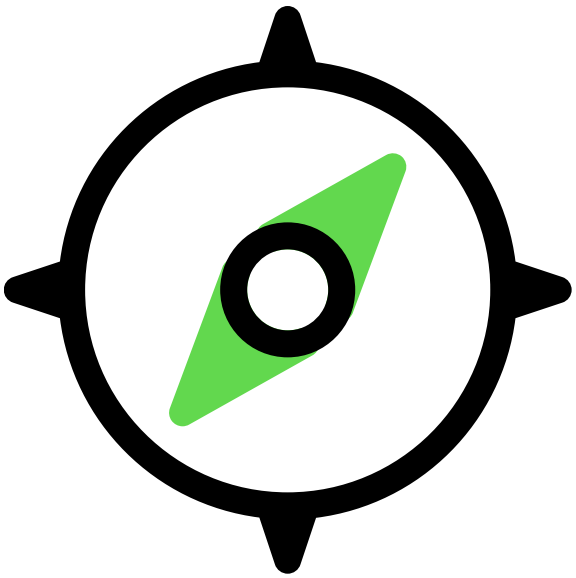
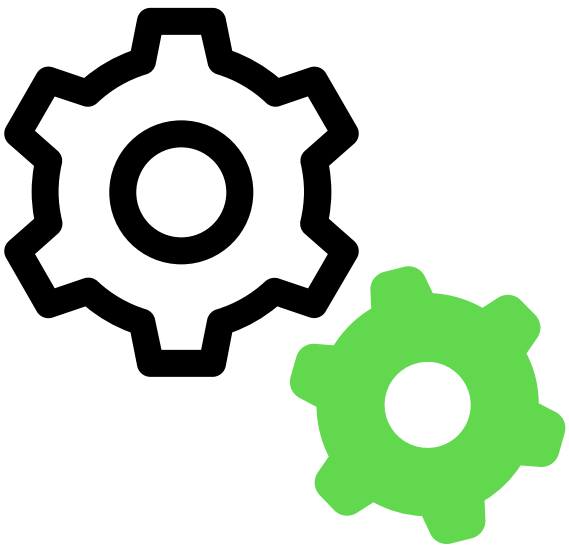
Tópicos relacionados

- Inteligência para documentos
- Como usar o Processador de documentos
- Crie definições de item de lista de documentos para uma definição de lista de documentos

Integração com Processador de documentos

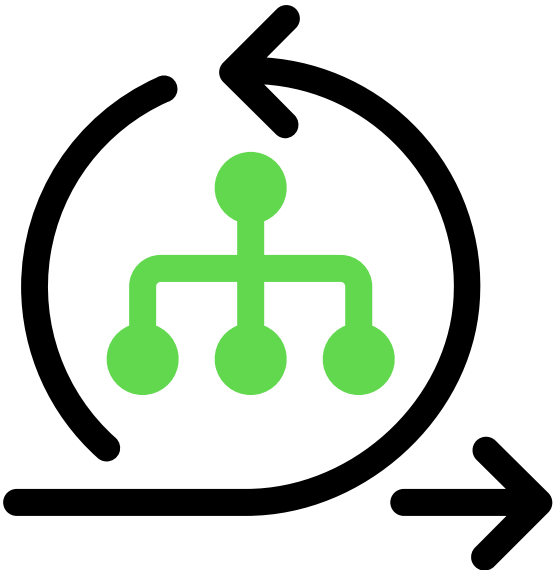
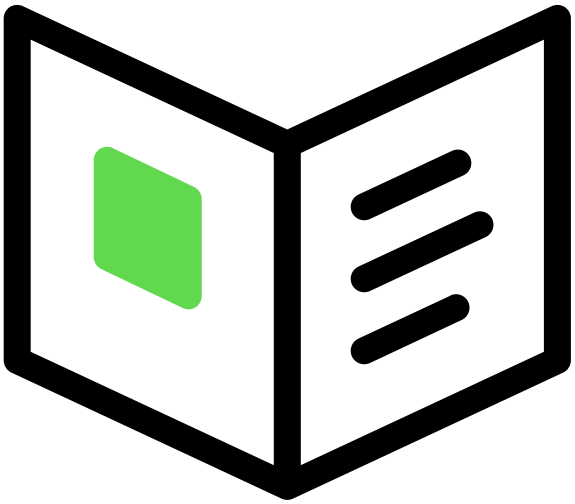
ServiceNow® Serviços financeiros Processador de documentos habilita outro Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações para coletar e verificar documentos usados em fluxos de trabalho nessas aplicações. Você pode enviar documentos para verificação☒solicitar adiamentoou exceção.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre Processador de documentos	Configurar Processador de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Envie e gerencie solicitações relacionadas a documentos	Obtenha detalhes sobre os componentes instalados

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

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

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Processador de documentos

Você pode usar ServiceNow® Processador de documentos aplicação para gerar cartas ou documentos padrão.

Este aplicativo é instalado automaticamente quando você instala qualquer Operações de serviços financeiros (FSO) aplicação ou Base para Operações de serviços financeiros (FSO).

Um administrador pode usar Modelos de documento para criar modelos de documento HTML e PDF, que podem ser usados para gerar cartas ou documentos padrão. Os modelos podem ser usados para automatizar e simplificar o processo de preenchimento, assinatura e revisão de documentos on-line. Para obter mais informações, consulte Modelos de documentos .

Os administradores também podem integrar documentos com provedores de assinatura eletrônica de terceiros, como DocuSign e Adobe Sign. Para obter mais informações, consulte Document Template integration with DocuSign ou Document Template integration with Adobe Sign .

Recursos

- Integração de operações de serviços financeiros com Inteligência de documentos
- Configuração do Processador de documentos de serviços financeiros

Configuração do Operações de serviços financeiros (FSO) Processador de documentos

Um administrador pode configurar e gerenciar os metadados de documentos, como categorias, tipos, definições de lista e definições de item de lista. Essas configurações determinam os documentos necessários em Operações de serviços financeiros (FSO) fluxos de trabalho de aplicações para tarefas de verificação de documentos.

Defina uma categoria de documento

Defina categorias de documento para categorizar os diferentes tipos de documento usados no Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Um exemplo de uma categoria de documento pode ser Prova de identidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc_processor.admin

Procedimento

1. Navegar até **Document Processor** > **Administração** > **Categorias de documentos**.
2. Na lista, clique em **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de categoria de documento a serem preenchidos

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria.
Ativo	Opção para ativar esta categoria.

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Associe tipos de documento a uma categoria de documento

Associe tipos de documento a uma categoria de documento

Associe os tipos de documento relevantes a uma categoria de documento. Por exemplo, para a categoria de documento de comprovante de identidade, os tipos de documentos podem ser Carteira de motorista e Passaporte.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc_processor.admin

Você pode associar um ou mais tipos de documento a uma categoria de documento.

Procedimento

1. Navegar até **Document Processor** > **Administração** > **Categorias de documentos**.
2. Na lista, clique na categoria de documento à qual você deseja adicionar um tipo de documento.
3. Na lista relacionada Tipo de documento, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário de categoria de documento a serem preenchidos

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de documento exibido nas tarefas de serviço de documentos. Um exemplo é Passport.
Ativo	Opção para ativar este tipo de documento a ser usado em tarefas de serviço de documentos.

5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Crie uma definição de lista de documentos

Crie uma definição de lista de documentos

Crie uma definição de lista de documentos para associar posteriormente os itens da lista de documentos. Por exemplo, crie uma definição de lista de documentos de integração de contato.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc_processor.admin

Procedimento

1. Navegar até **Document Processor** > **Administração** > **Definições de lista de documentos**.
2. Na lista, clique na lista de documentos para o qual você deseja definir um item da lista de documentos.
3. Na lista relacionada Definições de item da lista de documentos, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Definições de item da lista de documentos

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição da lista de documentos.
Ativo	Opção para ativar esta definição de lista de documentos.
Descrição	Descrição da definição da lista de documentos.

5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Crie definições de item de lista de documentos para uma definição de lista de documentos

Crie definições de item de lista de documentos para uma definição de lista de documentos

Crie definições de item de lista de documentos para uma definição de lista de documentos . Por exemplo, para a categoria de documento de prova de mudança de nome, o item da lista de documentos pode ser Mudança de nome do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_doc_processor.admin

Você pode associar uma ou mais definições de item de lista de documentos a uma definição de lista de documentos.

Procedimento

1. Navegar até **Document Processor** > **Administração** > **Definições de lista de documentos**.
2. Na lista, clique na lista de documentos ao qual você deseja adicionar um item da lista de documentos.
3. Na lista relacionada Definições de item da lista de documentos, clique em **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário Definições de item da lista de documentos

Campo	Descrição
Lista de documentos	Nome do tipo de documento exibido nas tarefas de serviço de documentos. Um exemplo é Passport.
Categoria de documento	Opção para ativar este tipo de documento a ser usado em tarefas de serviço de documentos.
Usar documento existente	Opção para habilitar a solicitação de uso de um documento enviado anteriormente que existe no momento no sistema.
Pode solicitar exceção	Opção para habilitar a solicitação de isenção do envio deste item da lista de documentos.
Pode solicitar adiamento	Opção para habilitar a solicitação de adiamento deste item da lista de documentos para envio em uma data futura.
Nº dos documentos	O número de documentos necessários para cada categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Obrigatório(a)	Defina o item da lista de documentos como obrigatório, se necessário. **Nota:** Se um item da lista de documentos for definido como obrigatório, a tarefa de verificação de documento em um fluxo de trabalho não poderá ser fechada sem verificar os documentos desta categoria.
Processamento de OCR necessário	Opção para exigir que texto ou dados sejam extraídos automaticamente da definição do item da lista de documentos usando o reconhecimento óptico de caracteres. Para obter mais informações, consulte Integração com Inteligência para documentos.

5. Selecione **Enviar**.

Como usar o Processador de documentos

Saiba como os coletores de documentos e os agentes de documentos usam o. Serviços financeiros Aplicação do Processador de documentos para enviar e aprovar ou rejeitar documentos para verificação.

Os coletores de documentos e agentes de documentos usam um personalizado Espaço trabalhar nos seguintes aspectos do processamento de documentos.

- Colete documentos e envie para verificação
- Usar Inteligência para documentos extrair e processar informações do documento com rapidez e precisão
- Aprovar e rejeitar documentos que precisam de verificação

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço usuários para processamento de documentos

Usuário	Descrição
Coletor de documentos	Coleta e envia um documento para verificação. em seguida, cria uma tarefa de verificação de documento.
Agente de documento	Aprova ou rejeita um documento para verificação.

Fluxos de trabalho

Vários fluxos de trabalho predefinidos para o Processador de documentos estão disponíveis com a aplicação .

Quando um cliente solicita um serviço financeiro, um caso de serviço é criado e atribuído a um agente. Depois que o agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e roteia essas tarefas para o serviço de documentos.

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do Processador de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho do Processador de documentos

. Serviços financeiros Processador de documentosa aplicação instala fluxos de trabalho automatizados para habilitar a coleta e verificação de documentos.

Fluxos de trabalho disponíveis com a aplicação

Os seguintes fluxos de trabalho predefinidos para Processador de documentosestão disponíveis com a aplicação .

Fluxos de trabalho predefinidos para Processador de documentos

Fluxos de trabalho do Processador de documentos
Acompanhamento de documento adiado
Aprovação do documento de exceção
Gerar campo DocIntel
Gerar tarefa de documento DocIntel
Gerar caso de uso do DocIntel

Esses fluxos de trabalho são criados usando Flow Designer . O administrador da aplicação pode revisar e personalizar esses fluxos predefinidos que são baseados nas necessidades de negócios de uma organização.

Fluxo de trabalho geral para Processador de documentos

O Processador de documentos determina os documentos necessários em um fluxo de trabalho em um Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO). Se algum documento precisar ser verificado, uma tarefa de verificação de documento será gerada automaticamente para um agente de documentos.

A seguir está um fluxo de trabalho de empréstimo típico no Financial Services Loan Operations aplicação.

Nota: Dependendo do tipo de solicitação, fluxos de trabalho individuais podem ter tarefas adicionais ou menos.

1. O processador de documentos determina os documentos necessários. Se algum documento precisar ser verificado, uma tarefa de verificação de documento será gerada para o coletor de documentos ou agente.
2. O processador de documentos pesquisa documentos existentes que já foram verificados.
3. Um coletor de documentos coleta os documentos do cliente necessários e envia os documentos para verificação ou solicita uma exceção ou adiamento para documentos especificados.
4. Uma tarefa de verificação de documento é gerada.
5. Um agente de documento verifica ou rejeita manualmente o documento ou aprova ou rejeita uma solicitação de exceção ou adiamento.

Nota: Para documentos especificados para o processamento de OCR necessário, o Inteligência de documentos pode extrair dados automaticamente e verificar um documento se os atributos de dados extraídos forem fornecidos o suficiente. Para obter mais informações, consulte Integração com Inteligência para documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envie um documento para verificação

Um coletor de documentos pode coletar e enviar um documento para verificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Verificação de documentos** abra a lista de tarefas.
   - Para suas tarefas atribuídas, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de verificação de documentos, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione a tarefa de verificação de documento na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa de verificação que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Conclua estas etapas conforme aplicável:
   - Em Informações do documento, insira as informações nos campos aplicáveis.
   - Anexe todos os documentos a serem enviados para verificação.
6. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
7. Selecione **Enviar documento** .

Resultado

Uma tarefa de verificação de documento é criada.

Se Inteligência para documentosé integrado, depois que uma tarefa de verificação de documento é criada, um registro também é criado em um Inteligência para documentos tarefa se os seguintes critérios forem atendidos:

- A caixa de seleção Processamento de OCR necessário está marcada.
- A tarefa de verificação de documento tem um documento anexado.
- A tarefa de verificação de documento mostra um comunicado atual de Enviado.

O que Fazer Depois

Um agente de documento pode Trabalhe em uma tarefa de verificação de documento.

Trabalhe em uma tarefa de verificação de documento

Um agente de documentos pode revisar e aprovar ou rejeitar um documento enviado para verificação por meio de Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Antes de Iniciar

Nota: Um documento processado por OCR pode ser revisado e aprovado automaticamente. Para obter informações sobre documentos processados por OCR, consulte Integração com Inteligência para documentos.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Verificação de documentos** abra a lista de tarefas.
   - Para suas tarefas atribuídas, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de verificação de documentos, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione a tarefa de verificação de documento na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa de verificação que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Verifique a integridade de todos os documentos enviados.
   Se um documento tiver sido processado por OCR, você poderá selecionar **Abra no DocIntel** para revisar o documento e atualizar os valores do campo do documento ou verifique **Valores de campo** para revisar os valores de campo do documento extraído. Para obter mais informações, consulte Integração com Inteligência para documentos.
6. **Opcional:** Em **Anotações e atividade** no **Anotações de trabalho** insira comentários.
7. Selecione uma das seguintes opções.

Tarefa	Ação
Verificar	Selecione **Verificar** se os detalhes do documento forem suficientes.
Rejeitar	Você pode rejeitar uma tarefa de verificação de documento se os detalhes forem insuficientes. **a.** Em **Motivo da rejeição** selecione o motivo das seguintes opções. ▪ Incompatibilidade de informações ▪ Documento incorreto ▪ Documento expirado ▪ Verificação de problemas ▪ Documento fraudulento **b.** Selecione **Rejeitar**.

Resultado

Se a tarefa for verificada, o estado da tarefa de verificação de documento será exibido como **Verificado** . Se a tarefa for rejeitada para verificação, o estado da tarefa de verificação do documento será exibido como **Não enviado** .

Referência do Operações de serviços financeiros (FSO)Processador de documentos

Saiba mais sobre os componentes e as propriedades que são instalados com o. Operações de serviços financeiros (FSO)Processador de documentosaplicação.

Componentes instalados com o Serviços financeiros Processador de documentos

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Processador de documentos, incluindo tabelas e funções de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com Serviços financeiros Processador de documentos

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Processador de documentos [sn_doc_processor.admin]	Esta função dá acesso a todas as entidades de documento e concede privilégios de administrador. Esta função de administrador do sistema específica da aplicação pode: • Conceda funções de processador de documentos • Exclua tarefas de verificação de documentos	sn_doc_processor.agent
Agente do processador de documentos [sn_doc_processor.agent]	• Pode exibir tarefas de verificação de documentos se tiverem acesso a tarefas de verificação de documentos de registro primário. • Pode enviar, verificar e rejeitar tarefas de verificação de documentos.	• canvas_user • sn_docintel.extraction_agent • sn_docintel.creation_agent
Coletor do processador de documentos [sn_doc_processor.collector]	• Pode exibir tarefas de verificação de documentos se tiverem acesso a tarefas de verificação de documentos de registro primário. • Pode enviar tarefas de verificação de documentos. • Pode solicitar adiamento de e exceção para tarefas de verificação de documentos.	canvas_user
Visualizador do processador de documentos [sn_doc_processor.viewer]	Pode exibir tarefas de verificação de documentos se tiverem acesso a tarefas de verificação de documentos de registro primário.	

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Serviços financeiros Processador de documentos

Tabela	Descrição
Categoria de documento	Armazena todas as categorias de documento configuradas para todos os fluxos de trabalho no Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Serviços financeiros Processador de documentos

Tabela	Descrição
[sn_doc_processor_category]	
Tipo de documento [sn_doc_processor_type]	Armazena todos os tipos de documento definidos.
Tipo de categoria [sn_doc_processor_m2m_category_type]	Armazena todos os tipos de categoria de documento definidos.
Atributo [sn_doc_processor_attribute]	Armazena todos os atributos de documento definidos.
Definição de lista de documentos [sn_doc_processor_list]	Armazena todas as listas de documentos.
Definição de item da lista de documentos [sn_doc_processor_list_item]	Armazena todos os itens da lista de documentos definidos.
Verificação de documentos [sn_doc_processor_verification_task]	Armazena todas as tarefas de solicitações de verificação de documentos para todos Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Esta tabela estende a tabela Tarefa [task].
Valor extraído [sn_doc_processor_extracted_value]	Armazena todos os valores extraídos de documentos processados por OCR.
Documento [sn_doc_processor_document]	Armazena todos os documentos.

Separação de domínio e Serviços financeiros Processador de documentos

A separação de domínio é compatível com o Serviços financeiros Processador de documentos.
O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no Serviços financeiros Processador de documentos

Todos Operações de serviços financeiros (FSO) as aplicações são criadas em cima de Customer Service Management (CSM) e usar muitos CSM tabelas. As principais tabelas de referência são as tabelas do cliente, como Consumidor, Conta e Contato, e essas tabelas são separadas por domínio.

Tabelas

Todas as novas tabelas adicionadas Processador de documentossão separados por domínio:

- 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

Casos de uso

- Capacidade de usar em qualquer fluxo de trabalho no Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações para coletar e validar documentos do cliente
- Capacidade de solicitar adiamento ou exceção de um documento.
- Quando integrado com Inteligência para documentos capacidade de extrair e armazenar atributos de dados do documento.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Integração com Central de controle de serviços

Integração Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO) com Central de controle de serviços permite que você se conecte ServiceNow para fornecer suporte contínuo e experiências de serviço.

Central de controle de serviços a integração está disponível como um complemento no FSO Profissional e. FSO Empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios da integração com Central de controle de serviços

A lista de exemplos a seguir mostra como Central de controle de serviços pode aprimorar seu fluxo de trabalho e processos de negócios:

Casos de uso do Service Bridge

Caso de uso	Solução	Desafios abordados	Benefícios
O processamento de sinistros envolve a coordenação entre administradores terceirizados (TPAs), que gerenciam sinistros em nome das seguradoras, e as operadoras de seguros para garantir liquidações oportunas e a satisfação do cliente. A comunicação ineficaz entre os dois pode resultar em atrasos no sinistro e alta sobrecarga administrativa.	Conecte a gestão de sinistros da seguradora ServiceNow FSO Plataforma com o TPA ServiceNow instância para trocar as atualizações automaticamente. Os principais processos entre TPAs e operadoras terão menos carga de trabalho manual e comunicação mais eficiente, resultando em resolução e pagamentos mais rápidos.	• Comunicação ineficiente que leva a atrasos no sinistro. • Falta de visibilidade do status do sinistro entre as partes interessadas. • Alta sobrecarga administrativa de processos manuais.	• Resolução de sinistros e pagamentos mais rápidos. • Maior transparência e responsabilidade. • Confiança do cliente aprimorada com atualizações oportunas.

Para obter mais informações, consulte Central de controle de serviços .

Usando aplicações bancárias

Usar Operações de serviços financeiros (FSO) pacote bancário de aplicações para melhorar a produtividade, evitando processos manuais, silos de informações e falhas na comunicação.

Encontre a aplicação que melhor se adapta às suas necessidades

Gestão de disputas

ServiceNow® Gestão de disputas cria resolução de contestação de transações com cartão mais rápida, conformidade aprimorada e melhores experiências do titular do cartão.

Quando um agente contesta uma transação em nome de um cliente, ele inicia um caso de serviço de contestação e aciona o fluxo de transação de contestação. Este fluxo inclui várias tarefas específicas para os detalhes do caso.

Para casos de gestão de contestações de cartão de crédito ou débito, as tarefas são geradas para cada transação que tem uma solicitação de contestação. . Espaço de contestação orienta você durante essas tarefas, garantindo que você as gerencie e as cumpra com eficácia com base em investigações e decisões tomadas pelas partes envolvidas, como o titular do cartão, a rede do cartão ou o comerciante. Com informações ou decisões dessas partes, você, como agente de contestações, concluirá atividades e tarefas no Iniciar, Revisar, Processando, Fases Investigar, Chargeback e Encerramento de um caso de contestação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Quando um agente de contestação inicia um caso, o caso começa na fase Iniciar. Casos de contestação criados usando Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) com Contesta entradas por meio do Virtual Agent A habilidade também começará na fase Iniciar.

Durante esta fase, você pode identificar a transação contestada, adicionar mais transações (se a categoria de contestação for Fraude), selecionar transações associadas, preencha o questionário de contestação e carregue qualquer documentação de suporte. Casos de contestação criados usando Now Assist para FSO São preenchidos com informações coletadas e inferidas das respostas do cliente no bate-papo do Virtual Agent.

Quando uma transação é selecionada para contestação, você pode obter informações adicionais sobre a transação com uma integração, como Ethoca Consumer Clarity e. Gestão digital de informações de pedido .

O sistema avalia regras de decisão e determina regras de política para cada transação no caso (por exemplo, qual transação se qualifica para um crédito provisório em vez de um crédito final).

O sistema gera tarefas com base nas regras de política que são avaliadas quando um caso é enviado. Por exemplo, quando um caso tem uma categoria de contestação Fraude, o sistema cria uma tarefa para bloquear e reemitir o cartão.

Para obter informações sobre como configurar regras de negócios, consulte Explorando tabelas de decisão .

Para obter informações sobre Now Assist para FSO, consulte Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO).

Revisão

Se um caso de contestação foi enviado por um cliente por meio de um portal de serviços, o caso começará na fase Revisão. Se o caso foi iniciado por um agente, esta fase será ignorada.

O agente de contestação revisa a entrada de contestação, incluindo as transações contestadas, o valor da contestação e os motivos da contestação.

O agente fornece respostas a todas as perguntas adicionais não respondidas pelo titular do cartão e a todas as perguntas que se espera que ele responda. Se a categoria de contestação mudar, o sistema produzirá um questionário para a categoria recém-selecionada, que será preenchido pelo agente.

Após a revisão, o agente envia o caso e continua com as raias e atividades subsequentes no caso.

O sistema gera tarefas com base nas regras de política que são avaliadas quando um caso é enviado. Por exemplo, quando um caso tem uma categoria de contestação Fraude, o sistema cria uma tarefa para bloquear e reemitir o cartão.

Processando

Depois que o caso é enviado, um agente pode monitorar e prosseguir as transações contestadas na fase de processamento. Esta fase apresenta uma visão geral do caso geral e rastreia o status de cada transação e suas tarefas relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada transação contestada no caso é exibida nesta exibição como um cartão separado. Cada cartão contém as seguintes informações:

- Número da transação de contestações do cartão
- A fase em que a transação contestada está (Investigar, Chargeback ou Concluir)
- Se a transação é cartão presente ou cartão ausente
- Valor da contestação
- Data da transação
- Tipo de comerciante
- Estado da transação
- Atividade atual
- ANS de atividade

Investigar

Esta fase se aplica a cada transação contestada em um caso. Você pode acessar esta fase abrindo uma transação contestada na fase de processamento do playbook.

Cada transação é aberta no **Espaço de contestação** representado como um layout baseado em processo. Este layout representa visualmente as fases distintas do fluxo de trabalho de investigação para essa transação específica: Investigação, Chargeback e Encerramento.

Durante essa fase, a rede do cartão, o banco emissor do cartão, o banco comerciante ou o adquirente e o comerciante se envolvem em processos de revisão para fazer as decisões finais para cada transação. Nesta fase, você pode alerte o comerciante sobre uma contestação de transação com cartão . Se um comerciante recusar uma transação contestada, uma tarefa para Investigar transações criado.

As regras de contestação de cartão para a tabela de decisão de política interna automatiza decisões para a transação, como:

- Negar: A contestação da transação foi negada.
- Crédito final imediato: Esta decisão fornece o crédito final imediatamente ao titular do cartão. Por exemplo, se o valor da transação contestado estiver abaixo de $25 USD, a regra de negócios de um banco poderá optar por iniciar o crédito final imediato. Se o crédito final imediato for decidido, o caso de contestação avançará pelo fluxo de trabalho para determinar se deve iniciar um estorno, cancelar o valor ou negar crédito e reverter o estorno, devolvendo o crédito ao titular do cartão.
- Crédito provisório: Esta decisão concede crédito temporário ao titular do cartão. Se o comerciante recusar a contestação, o caso será submetido a investigação manual.
- Sem crédito: Esta decisão não fornece crédito. Se o comerciante recusar a contestação, o caso será submetido a investigação manual.

Nesta fase, os agentes também podem trabalhar em transações identificadas como fraude amigável. Para obter mais informações, consulte Detecte fraude amigável.

Estorno

Esta fase se aplica a cada transação contestada em um caso. Você pode acessar esta fase abrindo uma transação contestada na fase de processamento do playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Durante a fase de Chargeback, a contestação é encaminhada para a rede do cartão. Em seguida, a rede do cartão encaminha a contestação para o adquirente.

Nesta fase, ocorrem as seguintes ações:

- A transação fraudulenta é relatada à rede do cartão.
- Um estorno é iniciado. Há um período de espera para ver se há uma representação. Na tarefa Revisar Representação, o agente determina se a prova é suficiente e aceita ou rejeita a representação.
- Se o agente aceitar a representação e o crédito provisório tiver sido emitido, reverta o crédito provisório para reembolsar o comerciante se um estorno tiver sido iniciado com o banco adquirente.
- Nos playbooks de contestação de cartão integrados ao Visa, os agentes também podem prosseguir uma transação contestada por meio de pré-arbitragem, arbitragem e recurso na fase de Chargeback. Eles podem revisar as respostas para cada um deles e criar arquivamentos na resposta conforme necessário.

Os fluxos de cartão de bloqueio ou cartão de reemissão são executados em paralelo com o restante do fluxo de gestão de contestações em execução para as várias transações que estão sendo contestadas.

Fechamento

Depois que um caso é processado de acordo com as determinações finais para todas as transações de contestação associadas ao caso, O caso progride para o fechamento.

Se as regras de política avaliadas negarem a transação, ela será movida diretamente para Encerramento.

Os agentes podem inserir o Código de resolução e qualquer anotação de resolução antes que o caso seja movido para o estado Encerrado concluído.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre o modelo de dados de contestações de cartão, consulte Modelo de dados de contestações de cartão.

Espaço do agente de contestação

O espaço do agente de contestação fornece um fluxo de trabalho único, simplificado e consistente para os agentes. Este espaço oferece alinhamento com as etapas do processo de back-end e facilita a tomada de decisões em cada fase de uma contestação. A página principal fornece uma visão geral de seus casos e tarefas, o que ajuda a monitorar sua carga de trabalho, concentrar-se em itens de alta prioridade e rastrear o status das contestações.

Função necessária : Para acessar a página de contestações, você precisa ter estas funções: sn_bom_credit_card.admin ou sn_bom_credit_card.dispute_agent.

Nota: Os widgets e os dados exibidos nos widgets dependem da sua função.

Interface do usuário do espaço de contestação

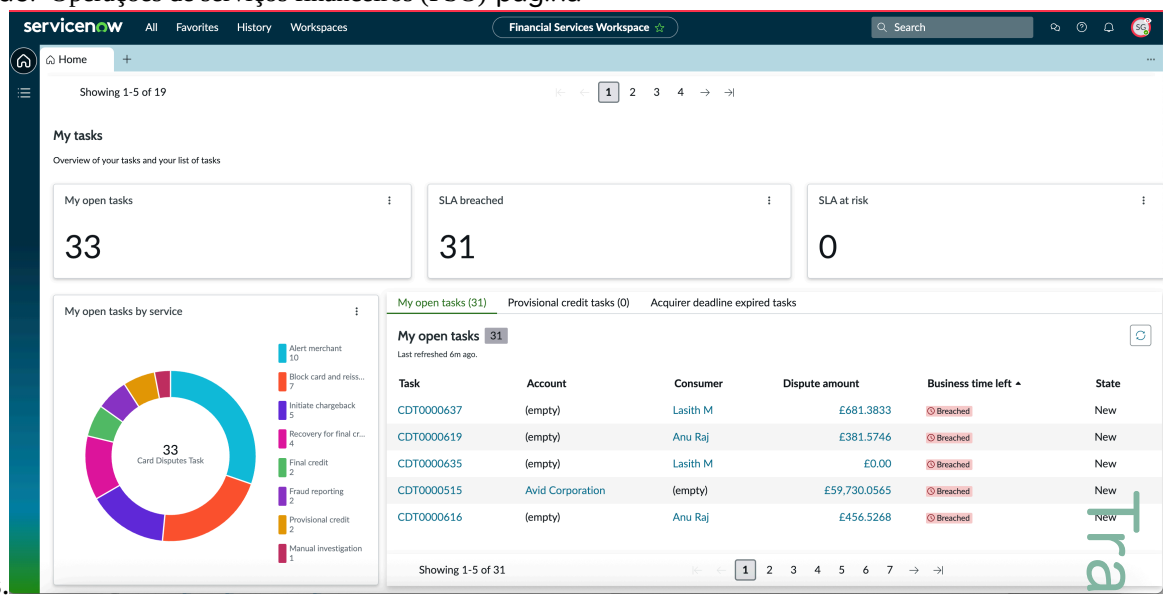
O espaço Contestações para Operações de serviços financeiros (FSO) fornece uma interface centralizada para gerenciar e resolver casos de contestação. Como agente de contestações, você pode resolver contestações em um fluxo de trabalho visual e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

consistente, lidando com estornos, relatórios de fraude, transações duplicadas, SLAs e garantindo resoluções oportunas.

Vamos entender Operações de serviços financeiros (FSO) página



contestações.

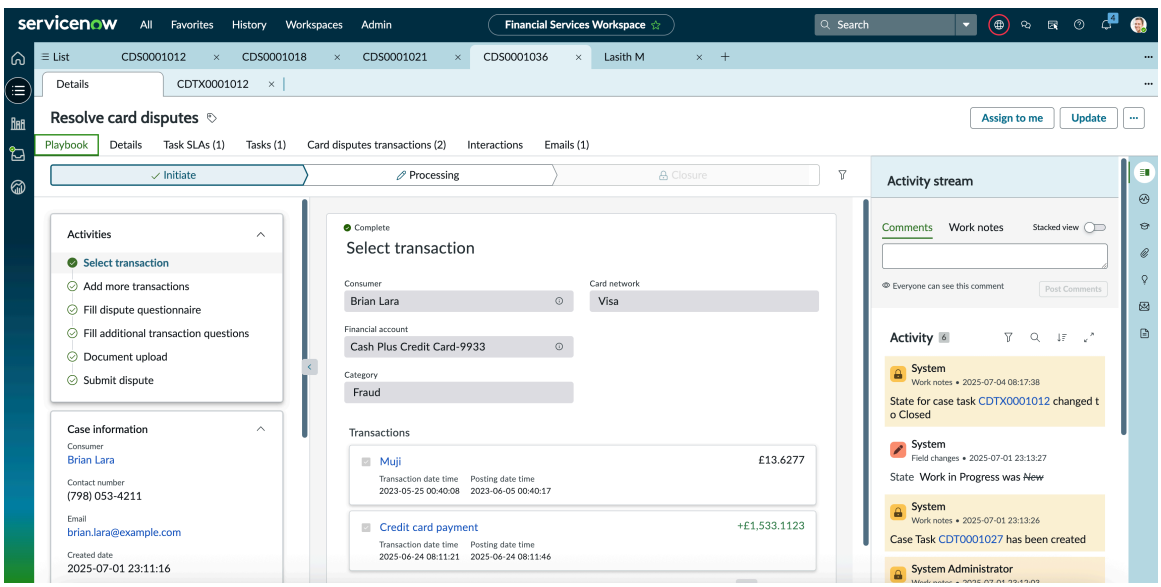
. **Página principal de contestação de cartão** consiste em um painel com as seções a seguir.

- Seus casos e tarefas.
  - Casos e tarefas em aberto versus resolvidos
  - ANS violados ou em risco
  - Carga de trabalho do agente
- Casos e tarefas da equipe

Ciclo de vida da contestação

O ciclo de vida da contestação de Operações de serviços financeiros (FSO) inclui as seguintes fases:

- **Iniciar** : Enviar um caso de contestação em um playbook



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Processando: Investigue a contestação. Nesta fase, cada transação em um caso de contestação é apresentada como um layout baseado em processo. Este layout representa visualmente as fases distintas do fluxo de trabalho de investigação para essa transação específica.

  A fase de processamento inclui estas fases:

  1. Investigar
  2. Estorno
  3. Concluídas

- Encerramento: Fecha o caso.

O agente de contestação tem visibilidade contínua dos principais detalhes da transação financeira ao trabalhar em tarefas, independentemente da fase da transação.

. **Espaço de contestação** Exibe uma lista de todas as tarefas em aberto para o agente, cada uma mostrando seu ANS e o estado atual.

- Quando o agente seleciona uma tarefa, os detalhes da tarefa se expandem e o fluxo de atividades muda para baixo.
- O agente pode executar ações em uma tarefa diretamente na exibição expandida sem navegar para outra guia.
- O agente pode anexar documentos relacionados à tarefa na seção de detalhes da tarefa.
- O agente pode escrever anotações de trabalho para a tarefa, que aparece no fluxo de atividades depois que a tarefa é salva.
- Depois que uma tarefa é concluída, ela é movida automaticamente para **Encerrado** guia.

Espaço do gerente de contestação

Como gerente de contestações, você pode trabalhar em seus casos atribuídos e coordenar atualizações em tempo real sobre os casos da sua equipe no espaço do gerente de contestações.

Para acessar a página do espaço do gerenciador de contestações, você precisa ter uma destas funções: sn_bom_credit_card.admin ou sn_bom_credit_card.dispute_manager função.

O espaço tem uma interface simples que fornece uma lista de resumos de alto nível e os painéis dos casos da equipe, incluindo:

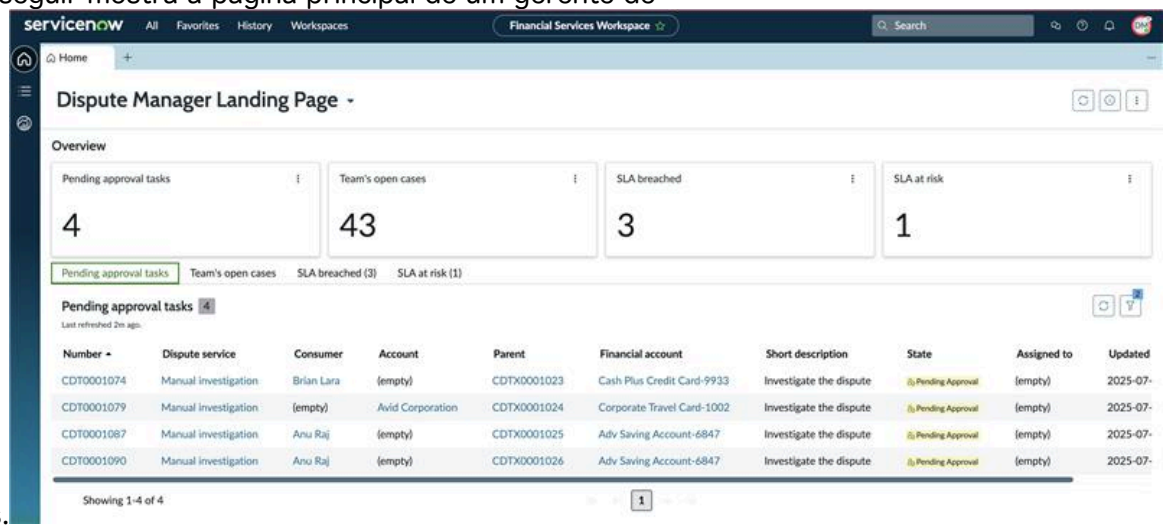
- Tarefas com aprovação pendente
- Casos em aberto da equipe
- Casos de violação de ANS
- ANS em risco

Nota: Como gerente de contestações, você também pode atuar como executante e enviar tarefas para aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra a página principal de um gerente de contestações.



Modelos de e-mail pré-configurados em um fluxo de contestação de cartão

Modelos de e-mail são arquivos pré-formatados que você pode usar para começar a criar notificações por e-mail.

O fluxo de contestação de cartão fornece um conjunto de modelos de e-mail pré-configurados, prontos para uso. Agentes e gerentes podem usar esses modelos para se comunicar com os usuários finais. Esses modelos são projetados para funcionar perfeitamente durante todo o processo de resolução de disputas. Você pode optar por usar esses modelos como estão ou personalizá-los de acordo com seus próprios requisitos.

A tabela a seguir lista os modelos de e-mail pré-configurados em um fluxo de contestação de cartão.

Modelos de e-mail pré-configurados

Nome do modelo	Descrição
Envio de contestação [caso.contestação.envio]	Modelo que envia uma confirmação para notificar os usuários de que o caso foi enviado.
Crédito provisório imediato da transação de contestação [dispute_transaction.ipc]	Modelo que notifica os usuários sobre o andamento da investigação em andamento do caso de contestação e fornece um crédito provisório imediato.
Crédito final da transação de contestação [dispute_transaction.crédito final]	Modelo que notifica os usuários da resolução do envio da contestação de cartão e converte o crédito provisório imediato em crédito final após a investigação.
Crédito final imediato da transação de contestação [dispute_transaction.imm_final_credit]	Modelo que notifica os usuários sobre a resolução do envio de contestação de cartão e fornece um crédito final.
Negação de contestação [case.dispute.denial]	Modelo que notifica os usuários de que o envio de contestação foi negado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Implementar política de 4 olhos para tarefas de aprovação

A política 4-olhos, implementada no fluxo de contestações de casos, pode aprimorar seu processo de gestão de contestações. Esta política garante que dois indivíduos autorizados lidem com as tarefas críticas e estabeleçam um mecanismo de controle de risco eficiente.

O setor bancário usa o princípio dos 4 olhos, também conhecido como conceito de criador-verificador, para mitigar riscos. Este princípio envolve uma pessoa executando uma tarefa ou tomando uma decisão, enquanto outra pessoa revisa e aprova ativamente.

Em um processo de resolução de contestação de cartão, este princípio é implementado nas seguintes etapas:

- **Investigação > Investigação manual** : Depois que um agente conclui a tarefa de investigação manual, uma aprovação obrigatória de um gerente de contestações é necessária para prosseguir.
- **Revisar representação > Revisar representação** : Depois que um agente conclui a tarefa de representação de revisão, uma aprovação obrigatória de um gerente de contestações é necessária para prosseguir.

Configurar Gestão de disputas.

Configure seu Gestão de disputas implementação instalando os plug-ins necessários.

Visão geral da configuração

- Instalar Financial Services Card Operations

  Configure sua implementação para Financial Services Card Operations instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes da aplicação.

- Configurar Spoke da Visa.

  Instalar Spoke da Visa se Visa seu provedor de rede de pagamento com cartão. Use o spoke para gerenciar contestações de cartão com Visa Resolve Online (VROL). Aproveitamento Spoke da Visa ações para executar consulta de transações, solicitar informações digitais, colaborar com comerciantes e executar outras funções com segurança aprimorada.

- Instalar Integração de Operações de serviços financeiros com Visa

  Instale o. Visa Plug-in de integração se Visa seu provedor de rede de pagamento com cartão. Este plug-in é instalado Spoke da Visa que é um plug-in dependente se ainda não estiver instalado. Gerencie o ciclo de vida da contestação com eventos como criação de caso e envio de questionários, entre outros. Elementos do modelo de dados para capturar as informações usadas em subfluxos.

- Instalar o Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

  Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa fornece o questionário para admissão de regras de contestação e categorização de contestação de acordo com Visa diretrizes. Execute regras de qualificação de estorno com base em Visa Regras principais e. Visa Regras de produto e serviço.

- Configurar Spoke da Verifi.

  Usar Spoke da Verifi Para integrar com o pacote de APIs Verifi CDRN e executar chamadas de API para executar a resolução antecipada de disputas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configure o Mastercard Spoke

  Se instalar o Mastercard Spoke If Mastercard seu provedor de rede de pagamento com cartão. Use o spoke para gerenciar contestações de cartão com Mastercard. Aproveitamento Mastercard ações do spoke, para executar consulta de transação, solicitar informações digitais, colaborar com comerciantes e executar outras funções com segurança aprimorada.

- Configure o spoke do Ethoca

  Use o Ethoca Spoke para integrar com as APIs do Ethoca Consumer Clarity.

- Instalar o Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

  Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard fornece o questionário para admissão de regras de contestação e categorização de contestação de acordo com Mastercard diretrizes. Execute regras de qualificação de estorno com base em Mastercard Regras.

- Instalar o Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA

  Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA o foi projetado para oferecer suporte ao monitoramento eficaz de casos de contestação e tomar as medidas necessárias. Este aplicativo fornece definições de ANS relacionadas ao Regulamento E (Reg E) e ao Regulamento Z (Reg Z) e rastreia os casos de contestação durante o ciclo de vida. Fornece definições de ANS para aplicações de gestão de disputas e métricas de página principal para rastrear casos de contestação que estão em risco ou violados.

- Instalar Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

  Instalar Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) Para aproveitar os recursos da IA generativa.

  - Configure o resumo de casos em Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)
  - Configurar Aceitação de disputas via Virtual Agent em Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre o modelo de dados de contestações de cartão, consulte Modelo de dados de contestações de cartão.

Sobre admissão de contestação no portal

Com Operações de serviços financeiros (FSO) Entrada de contestações de cartão (FSO) No portal, você obtém a orientação passo a passo para o processo de fluxo de caso. Ele inclui todas as informações necessárias para concluir com sucesso cada fase e suas tarefas relacionadas.

Usando o. Operações de serviços financeiros (FSO) playbook de contestações de cartão, os titulares de cartão podem criar diretamente um caso de contestação no portal. Este playbook fornece um guia detalhado passo a passo para ajudá-los a navegar pelo processo de contestação.

Principais benefícios de usar um playbook de contestações de cartão para o portal:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Simplifique a experiência do titular do cartão com um processo passo a passo que ajuda a selecionar transações contestadas, preencher questionários, carregar documentos de suporte e rastrear o andamento da contestação sem problemas. O sistema seleciona automaticamente o questionário relevante com base na categoria de contestação.
- Permita que os titulares do cartão monitorem as atualizações mais recentes sobre o status de seus casos contestados e forneçam atualizações no nível de caso geral usando o rastreador de contestações.
- Reduza os tempos de resolução de casos ajudando os titulares de cartão a rastrear e concluir as tarefas solicitadas de forma rápida e precisa.

Processo de admissão de contestação

O processo de admissão de contestação foi projetado para capturar as informações relevantes necessárias para capturar detalhes da contestação do cartão.

Sobre admissão de contestação

O formulário de admissão de contestação foi projetado para coletar todas as informações necessárias antes de enviar um sinistro para a rede de cartões. Este formulário inclui uma variedade de perguntas que ajudam a identificar o código do motivo da contestação com base no tipo de caso e nas respostas a perguntas específicas, como "O que está incorreto nesta transação?" Ou "Você autorizou a transação?".

A aplicação Consulta de evento fornece uma visão geral abrangente dos eventos que levaram à contestação. Para entender como a aplicação Consulta de evento funciona e como personalizar o formulário de admissão de contestação, consulte Configurar perguntas adicionais para admissão de contestação.

O processo de admissão simplifica a coleta de dados, facilitando para os agentes de contestação concluir a admissão, mapear códigos de motivo e avaliar a qualificação de estorno. Esta abordagem simplificada garante que todas as informações relevantes sejam capturadas com eficiência, melhorando o processo geral de resolução de disputas.

Sobre a aplicação Consulta de evento

A aplicação Consulta de eventos armazena todas as perguntas e automatiza o processo de admissão, o que ajuda a coletar informações detalhadas para cada contestação. Isso simplifica o processamento e melhora a eficiência.

As principais tabelas na Consulta de evento incluem:

Formulário de admissão [sn_evnt_inq_qtn]

Serve como a tabela base para as tabelas de admissão de contestação em Operações de cartão de FSO.

Rótulo do formulário de admissão [sn_evnt_inq_question]

Fornece os rótulos para um campo específico em uma tabela específica, e os administradores podem fazer esse mapeamento.

Modelo de dados do questionário

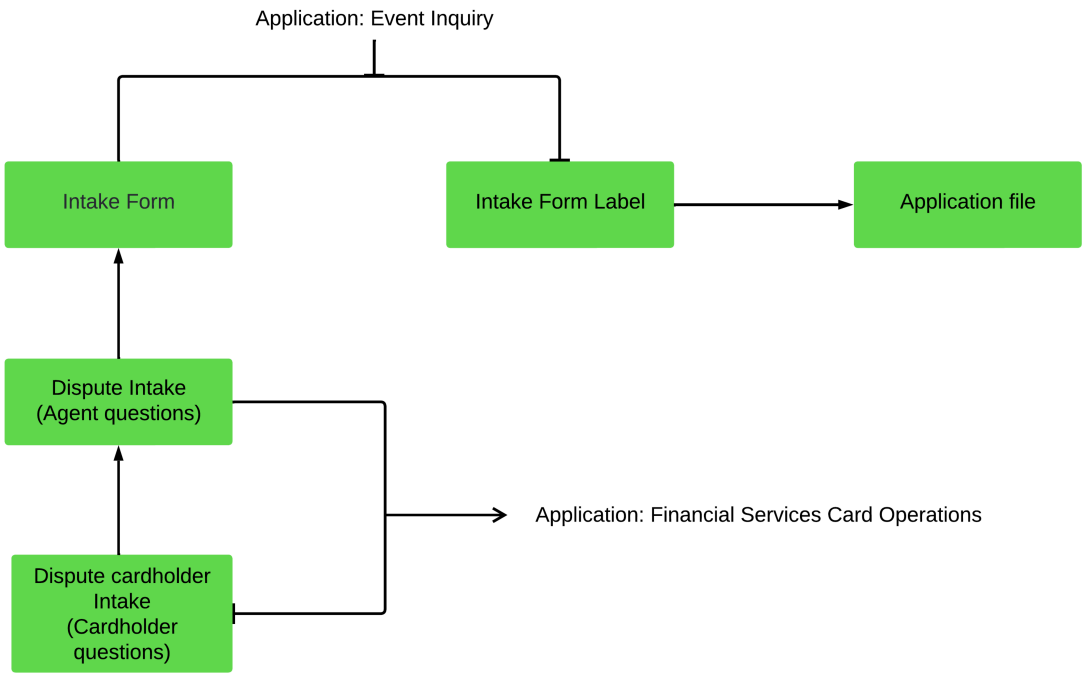
O formulário de admissão de contestação foi estendido para a tabela de admissão de contestação. A tabela inclui perguntas relacionadas ao titular do cartão e ao agente, enquanto a tabela Contestação de admissão do titular do cartão aborda perguntas relacionadas ao titular do cartão. Anteriormente, essas tabelas faziam parte de Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa, mas essa dependência foi removida. Agora, eles estão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

disponíveis em Financial Services Card Operations qualquer cliente que instalar esta aplicação automaticamente terá acesso ao questionário.

Modelo de dados do questionário



Vantagens de um design de questionário genérico

O uso de um design de questionário genérico simplifica o processo de resolução de disputas em diferentes redes de cartão. Cada rede de cartão tem perguntas exclusivas para transações específicas. Quando um cliente inicia uma contestação e seleciona suas transações, o sistema aciona um conjunto de perguntas genéricas no playbook do caso. Para contestações que envolvem várias transações em um único caso, um questionário genérico fornece uma abordagem unificada para coletar informações sobre a contestação. Durante várias contestações de transação, o sistema atualiza esse conjunto com perguntas específicas da transação, garantindo que somente perguntas relevantes para o ID de rede apropriado da transação sejam feitas. Originalmente, apenas a Visa tinha um processo de questionário, mas reaproveitamos isso para outras redes de cartão.

Um design de questionário genérico:

- Melhora a experiência de clientes e agentes, fazendo somente as perguntas necessárias relevantes para o ID de rede da transação.
- Permite a coleta perfeita de perguntas padronizadas em diferentes redes de transação, com atualizações fáceis conforme necessário para cada rede.
- Simplifica o modelo de dados em várias redes de transação, otimizando o processamento de contestações, independentemente da rede envolvida.

Configurar perguntas adicionais para admissão de contestação

Configure o questionário que aparece para agentes de contestação ou titulares de cartão quando eles iniciam uma contestação.

Antes de Iniciar
Função necessária: `administrador` e. `sn_bom_credit_card.admin` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. PESQUISE **Consulta de evento** aplicação.
   A aplicação Consulta de eventos armazena todas as perguntas e automatiza o processo de admissão, o que ajuda a coletar informações detalhadas para solicitações específicas. Para obter mais informações, consulte Processo de admissão de contestação. Nesta aplicação, você encontrará duas tabelas:
   - Formulário de admissão [sn_evnt_inq_qtn]
   - Rótulo do formulário de admissão [sn_evnt_inq_question]
3. Selecione **Rótulo do formulário de admissão** tabela.
4. Selecione **Mostrar lista** em **Links relacionados** seção.
5. Pesquisar `cardholder_denies_authorizing_ind` em **Nome da coluna** campo para demonstrar como a tabela funciona.
   Você verá duas entradas de nome da tabela na tabela Rótulo do formulário de admissão:
   - O rótulo vinculado ao **Admissão de contestação** A tabela aparece para o agente de contestação no Espaço de serviços financeiros.
   - O rótulo vinculado ao **Admissão de contestação do titular do cartão** a tabela aparece para o titular do cartão durante a admissão no portal.

   Este exemplo permite que você mude o texto para usuários diferentes, mas mantém ambos os rótulos conectados à mesma coluna, `cardholder_denies_authorizing_ind` , neste caso.
6. Selecione **Novo** para adicionar novos rótulos para o questionário.
7. Preencha os campos obrigatórios para o novo rótulo e selecione **Enviar** .

Criado e um cartão contesta o caso com Admissão de contestação no Portal

Seja um contato ou consumidor, você pode criar um caso de contestação de cartão no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor, respectivamente.

Visão geral do processo

O playbook de contestações de cartão orienta você por um fluxo que indica as próximas etapas, mostra seu andamento no processo de envio e descreve as etapas restantes que você deve concluir. Ele fornece opções para ajudá-lo a inserir suas informações de forma rápida e precisa. Você também pode salvar um caso de forma intermitente antes do envio e retomar o trabalho nele acessando o caso no rastreador. Depois de enviar o caso, você pode acessar o playbook por meio das listas de casos navegando até **Solicitações** > **Todas as Solicitações**.

Etapas do fluxo de trabalho

Vamos ver como um titular de cartão cria um caso de contestações de cartão a partir da entrada de contestação no portal. O titular do cartão executa as seguintes ações:

1. Crie um caso de contestações de cartão.

   O titular do cartão cria uma solicitação navegando até a página principal do portal ou o cabeçalho do menu do portal. Para obter mais informações sobre como criar uma solicitação, consulte Crie uma solicitação de caso de contestações de cartão no catálogo de serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Iniciar uma contestação.

   O titular do cartão seleciona a conta financeira para iniciar uma contestação. Em seguida, eles escolhem a transação contestada na lista de transações na conta financeira e fornecem informações adicionais para determinar a categoria de contestação respondendo às perguntas. Para obter mais detalhes sobre as várias fases das atividades, consulte Iniciar uma contestação.

   Nota: Se a categoria de contestação for Fraude, o titular do cartão poderá selecionar transações adicionais na lista de transações se mais de uma transação estiver sendo contestada.

3. Preencha o Questionário de contestação.

   O titular do cartão preenche o questionário de contestação respondendo às perguntas.

4. Carregar documentos.

   O titular do cartão carrega qualquer documentação de suporte nesta etapa, como detalhes do pedido, faturas e conversas entre as partes.

5. Envie o caso para revisão.

   O titular do cartão revisa o valor da contestação, adiciona comentários adicionais sobre as transações contestadas e envia o caso para revisão. Para obter mais informações, consulte Investigar uma contestação.

Nota: Antes de enviar uma aplicação, você pode salvá-la como rascunho para retornar e concluir mais tarde. Depois de salvos, você pode encontrar seus rascunhos na lista de casos em **Solicitações** > **Todas as Solicitações**. Após o envio, você pode exibir atualizações sobre o caso no rastreador de contestações. Para obter mais informações sobre o rastreador de contestações, consulte Exibir o status de uma solicitação usando o rastreador de contestações

Crie uma solicitação de caso de contestações de cartão no catálogo de serviços

Crie uma solicitação de caso de contestações de cartão a partir dos Portais de atendimento ao cliente ou ao consumidor navegando . o catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer ou sn_customerservice.customer

Procedimento

1. Crie uma solicitação acessando a página principal do portal ou o cabeçalho do menu do portal e, em seguida em execução uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Solicitar algo	Na página principal do portal, selecione **Solicitar algo** link.
Solicitações	No cabeçalho do menu do portal, navegue até **Solicitações** > **Solicite algo**.

2. Procure o catálogo de serviços e selecione **Suporte** > **Relatar uma contestação**.
   Você também pode usar os filtros de categoria para filtrar os itens disponíveis ou pesquisar o catálogo.
3. Na página de admissão de caso de contestações de cartão, preencha as informações relacionadas à solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre as várias fases do caso de contestações de cartão no playbook, consulte Gestão de disputas

4. Selecione **Enviar**.

Exibir o status de uma solicitação usando o rastreador de contestações

Rastreie o andamento das solicitações de caso de contestações de cartão usando o rastreador de contestações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.consumer ou sn_customerservice.customer

Procedimento

1. No cabeçalho Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor, clique em **Solicitações** > **Todas as Solicitações**.
2. No filtro Minhas listas, clique em **Minhas solicitações** .
3. Clique em um caso na lista Casos.
4. Verifique o status do caso contestado, exiba a lista de transações contestado e revise os documentos enviados no rastreador de contestações.

Referência de gestão de contestações

Saiba mais sobre como gerenciar o caso de serviço de contestação de arquivamento e .

Gerencie a regra Arquivar casos de serviço de contestação

Gerencie a regra de arquivamento provisionada na tabela Caso de serviço de contestações de cartão do Financial Services Card Operations aplicação. Com esta regra, sua organização pode atender aos requisitos de arquivamento de casos de serviço de contestação. Por padrão, os casos inativos com mais de dois anos são arquivados automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
   As regras de arquivamento do sistema que estão no sistema de base são exibidas.
2. Exiba a regra Arquivar casos de serviço de contestação.

   Nota: A regra Arquivar casos de serviço de contestação é que um caso inativo e com mais de dois anos é arquivado automaticamente. Esta é a regra de arquivamento do sistema de base padrão para casos de serviço de contestação na tabela Caso de serviço de contestações de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service]. Se necessário, você pode modificar a regra de arquivamento.

   Para obter mais informações sobre regras de arquivamento e registros de arquivamento, consulte Arquivando registros .
3. Atualize a regra e seus parâmetros, se necessário.

Gerenciar solicitações de serviço de contestação

A gestão de disputas permite que os agentes criem casos de contestação para contas de cartão de débito e crédito pessoais e empresariais e automatizem o processo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

roteamento de contestações e atividades relacionadas a fraudes. Saiba como os agentes iniciam, investigam e resolvem casos de contestação para clientes pessoais e comerciais.

Usando o caso de serviço de contestação e suas tarefas associadas, você pode gerenciar casos de contestação para seus clientes. Os clientes podem contestar uma transação em sua conta de cartão devido a vários motivos, como:

- Transações não autorizadas
- Atividades fraudulentas
- Erros de cobrança
- Recebimento de mercadorias danificadas, insatisfatórias ou devolvidas
- Quaisquer outros motivos válidos para contestação

Fluxo de trabalho automatizado

A gestão de disputas incorpora fluxos de trabalho predefinidos que simplificam o processo. Quando um caso de contestação é iniciado, um fluxo de solicitação de contestação é gerado automaticamente, com base nos requisitos de caso específicos. Este fluxo de trabalho é baseado nos seguintes fatores:

- Informações fornecidas durante a fase de início do caso.
- Decisões tomadas de acordo com regras de negócios predefinidas.
- Entradas obtidas de tarefas anteriores.

As tarefas atribuídas a um caso de contestação são determinadas pelas informações ou decisões atualizadas no caso. Essas tarefas de contestação são atribuídas a agentes de contestação dedicados, que são solicitados a executar ações de acompanhamento, como notificar o comerciante e emitir crédito provisório ou final.

Para resolver casos, os agentes executam várias atividades, como realizar investigações e iniciar estornos para as tarefas atribuídas a eles. O caso e suas tarefas são atribuídos aos grupos de atribuição ou agentes usando regras de atribuição.

Para obter mais informações, consulte Gestão de disputas.

Painéis

ServiceNow® Performance Analytics forneça aos responsáveis pelo serviço informações sobre o desempenho da equipe e da empresa. Um painel com exibições personalizáveis está disponível para a Gestão de contestações de operações de cartão.

Ajustes financeiros

Ajustes financeiros são mudanças feitas em uma conta durante uma disputa, como emitir um crédito temporário (provisório), revertê-lo ou aplicar um crédito final com base no resultado.

Em *`Operações de serviços financeiros (FSO)`*Os ajustes financeiros dependem das apólices, Crédito provisório imediato, Crédito final imediato e Sem crédito.

Emitir crédito provisório

Iniciar crédito provisório temporário para o titular do cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um crédito temporário é fornecido ao titular do cartão para notificar que o caso está sob investigação.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Selecione o ID da transação no playbook de nível de transação do **Processando** guia.
   . **Investigar** a fase é iniciada para a transação.
7. Em **Emitir crédito provisório** , insira o valor e os detalhes do reembolso.
8. **Opcional:** Em **Observações** insira comentários.
9. Feche a tarefa no playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para salvar mudanças na atividade	Selecione **Atualizar**.
Para emitir crédito provisório para o cliente	Selecione **Fechar tarefa** .

Forneça crédito final imediato

Emitir crédito final imediato ao titular do cartão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Com base nas regras de negócio, o banco pode determinar a emissão de crédito final imediato ao titular do cartão. O crédito final imediato pode ser emitido durante a fase de investigação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Selecione **Crédito final imediato** Atividade na fase Playbook de investigação.
7. Selecione a tarefa de crédito final imediato que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas coletadas.
9. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualização** .
11. Feche a tarefa no playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa de crédito final imediata	Selecione **Fechar**.

Resultado
O estado da tarefa é atualizado para Encerrado concluído. A transação de contestação passa para a fase de Chargeback.

Forneça o crédito final ao cliente

Se a representação de um comerciante não tiver sido aprovada como evidência de suporte suficiente pelo banco emissor, o banco emissor manterá o estorno.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se a representação de um comerciante não tiver sido aprovada como evidência de suporte suficiente pelo banco emissor, o banco emissor manterá o estorno e o crédito final será fornecido ao cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
- Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .

4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Selecione **Emitir crédito final** Atividade na fase Playbook de cobrança retroativa.
7. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas coletadas.
8. **Opcional:** Em **Observações** insira comentários.
9. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualização** .
10. Feche a tarefa no playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa	Selecione **Fechar tarefa** .

Resultado
Depois que a emissão de crédito final para o cliente é enviada, o estado da tarefa de transação é atualizado para Encerrado concluído.

Converter crédito provisório em crédito final

Converter crédito provisório emitido anteriormente para um cliente em uma emissão de crédito final.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se a evidência de representação de suporte de um comerciante não for fornecida ou aprovada como suficiente pelo banco emissor, o banco emissor manterá o estorno e o crédito provisório emitido anteriormente para um cliente será convertido em crédito final emitido para o cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Converta crédito provisório em crédito final** Atividade na fase Playbook de cobrança retroativa.
7. Selecione a tarefa Converter crédito provisório em crédito final que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas coletadas.
9. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualização** .
11. Feche a tarefa no playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa Converter crédito provisório em crédito final	Selecione **Fechar**.

Resultado
Depois que a emissão de crédito final para o cliente é enviada, o estado da tarefa de transação é atualizado para Encerrado concluído.

Reverter crédito provisório

Reverta o crédito temporário emitido pelo banco para o titular do cartão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção de reverter o crédito provisório existe quando o crédito provisório foi emitido para um cliente em cenários como:

- Durante a fase de investigação- Durante a tarefa de investigação manual, uma determinação de que uma transação não foi fraude.
- Durante a fase de Chargeback, um banco emissor avalia a evidência de representação do comerciante após a ocorrência de um estorno e determina a rescisão de um estorno.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Selecione **Crédito provisório revertido** Atividade na fase Playbook de cobrança retroativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione a tarefa Reverter crédito provisório que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas coletadas.
9. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualização** .
11. Feche a tarefa no playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa Reverter crédito provisório	Selecione **Fechar**.

O que Fazer Depois

Prossiga para Devolver fundos ao comerciante.

Criando um caso de contestação de cartão

Um agente pode iniciar a contestação de cartão ou relatar uma contestação criando um caso de contestação em nome de um cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector ou sn_bom_credit_card.contributor

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Funções de usuário e. FSO Regras de negócio.

Importante: Para que o conector de agente ou a função de colaborador funcione, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor de CSM ou Usuários Colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas.
3. Crie um caso a partir da lista de casos do serviço de contestação ou de um registro de interação.

Opção	Etapas
Caso de contestação da lista de casos de contestação	**a.** Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** clique em **Todos** . **b.** Selecione **Novo**.
Caso de contestação de um registro de interação	**a.** Em **Listas** , em **Interações** clique em **Minhas interações** . **b.** Abra o registro de interação necessário para o cliente. **c.** Selecione **Criar caso** . Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Crie uma interação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione **Serviços de contestação de cartão** na lista de categorias.
5. Na lista Selecionar serviço, selecione **Contestar transações com cartão** .
6. Selecione **Criar**.

Resultado

- Um caso de serviço de contestação é criado no estado Novo.
- O agente de contestação pode continuar trabalhando na fase Iniciar do caso. Consulte Iniciar uma contestação.

Gestão de contestações

Crie e gerencie casos de contestação com várias integrações, como Visa, Mastercard ou sem integrações.

Gestão de contestações sem integração de rede de cartão

Trabalhe em um caso de contestação de cartão para revisar as informações do caso, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e resolver a solicitação de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente requer a resolução de uma contestação, há duas maneiras de um caso ser levantado:

- Um agente inicia um caso e fornece detalhes da transação de contestação, acionando um fluxo de trabalho para a transação.
- Um cliente arquiva uma contestação por meio do portal do cliente da instituição financeira. (Consulte Sobre admissão de contestação no portal para obter mais informações.) O agente de contestação atribuído ao caso revisa os detalhes enviados, faz atualizações conforme necessário e envia o caso para investigação.

Em todo o fluxo de trabalho, os agentes de contestação concluem suas tarefas atribuídas e os status das tarefas associadas à atualização do caso. Dependendo das atualizações da tarefa, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos. Se houver mais de uma transação contestada associada a um caso, o caso permanecerá aberto até que os fluxos de trabalho de cada transação sejam concluídos e encerrados.

Use o playbook do caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e concluir a solicitação. As tarefas nas atividades do playbook também estão disponíveis no **Tarefas** do caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
   O playbook do caso orienta um agente pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:
   - **Iniciar** - Esta fase está ativa, um caso foi criado pelo agente de contestação se o caso enviado por meio do portal de contestações do cliente, os detalhes fornecidos pelo cliente forem exibidos e todas as atividades como concluídas.

     Esta fase permite que você insira informações de contestação, carregue documentos, preencha o questionário de contestação e envie o caso.
   - **Revisão** - Esta fase é o caso ativo enviado por meio de um portal de contestações do cliente,

     Esta fase inclui detalhes para revisar um caso enviado, incluindo as transações selecionadas e os motivos da contestação. Você também pode responder perguntas adicionais para fornecer mais informações e modificar as respostas para precisão.
   - **Processando** - Esta fase fica ativa depois que um caso de contestação é enviado, cada transação contestada é exibida em um espaço como tarefas. Cada transação de contestação progride por estas fases: **Investigar** , **Chargeback** e **Fechamento** .
     - **Investigação** - Esta fase permite que você determine a opção de recuperação, baixa o valor de uma transação, forneça crédito final imediato, acione uma colaboração pré-contestação, inicie o crédito provisório, determine o crédito provisório reverso e investigue a transação.
     - **Chargeback** - Esta fase permite relatar fraude, iniciar estorno e revisar a representação do comerciante.
   - **Fechamento** - Depois de concluir todas as atividades do caso, você pode selecionar o código de resolução e as anotações de resolução para marcar a caixa fechada para fechamento.

   Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem no **Tarefas** do caso.
7. Feche a tarefa no formulário de tarefa.

Atividade de caso/contestação	Ação
Para enviar um caso de contestação	No Playbook do caso, selecione **Enviar** .
◦ Para fechar tarefas de investigação ◦ Para fechar tarefas de chargeback	No formulário de tarefa, selecione **Fechar** para fechar a tarefa.

Resultado

As tarefas são atualizadas para Encerrado concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar uma contestação

Inicie um caso de contestação em Financial Services Card Operations para uma transação associada a uma conta de cartão. Você pode inserir informações de contestação, preencher o questionário de contestação, carregar a documentação de suporte e enviar o caso para investigação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode contestar uma ou mais transações associadas a uma conta de cartão criando um caso de contestação.

Para criar um novo caso de serviço de contestação, consulte Criando um caso de contestação de cartão e, em seguida, continue este procedimento a partir da etapa 6 para iniciar o caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
5. Selecione **Playbook** guia.
   O playbook do caso orienta os executantes pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Em **Iniciar** fase do playbook, preencha os campos obrigatórios e quaisquer outras informações relacionadas.

Atividade	Descrição
Selecionar transações	Forneça informações sobre o titular do cartão e a contestação, como: ○ O nome da conta ou do consumidor ○ A categoria da contestação ○ A conta do cartão que foi usada para a transação contestada ○ A transação que está sendo contestada
Adicionar mais transações	Se a categoria de contestação for Fraude, esta atividade será exibida. Você pode selecionar transações adicionais na lista Transações se houver mais de uma transação sendo contestada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
	Conforme as transações são adicionadas, elas são atualizadas no **Estado das transações** painel.
Retomar caso de contestação	Se o caso tiver sido criado usando Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) com Admissão de contestação via Virtual Agent habilidade. Quando um cliente inicia uma conversa com o. Virtual Agent E seleciona Relatar uma contestação, um caso de contestação é criado. Se a conversa terminar antes que o caso seja enviado, um agente poderá retomar a admissão e revisar ou selecionar os detalhes da conta e da transação da contestação nesta atividade.
Preencher questionário de contestação	Responda às perguntas do Questionário de contestação. **Nota:** Se você tiver Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa ou Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard e a transação contestada ocorreu na respectiva rede de cartão.
Carregamento do documento	Carregue qualquer documentação de suporte nesta etapa, como detalhes do pedido, faturas e conversas entre as partes.
Enviar contestação	Confirme o valor da contestação e adicione outros comentários sobre a transação contestada. Se você estiver usando um pacote de conteúdo de contestação, também poderá ver o campo Código do motivo disponível com base nas respostas enviadas. Para aqueles que usam um Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA pacote, pode haver uma opção para indicar se esta é uma nova conta financeira, o que afeta a aplicabilidade do Acordo de nível de serviço (ANS). Marque a caixa de seleção para confirmar que você leu e entendeu a isenção de responsabilidade.

7. Feche a tarefa no playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Atividade de contestação
Salvar mudanças	Salve a tarefa de informações da contestação.
Enviar	Ao selecionar **Enviar** , o sistema executa as regras de qualificação de estorno em segundo plano. Essas regras determinam se a transação está qualificada para um estorno, que se baseia nas respostas fornecidas no questionário e no código do motivo. As informações de qualificação de estorno são registradas na transação de contestações de cartão.

Revise uma contestação da admissão do titular do cartão

Revise os casos de contestação em Operações de serviços financeiros (FSO) enviado por clientes de um portal de admissão de contestações. Você pode verificar as transações contestadas, atualizar o motivo da contestação e enviar para investigação após a revisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas (☰).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
5. Selecione **Playbook** guia.
   O playbook do caso orienta os executantes pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Em **Revisão** fase do playbook, revise as informações enviadas e faça os ajustes necessários.

Atividade	Descrição
Revisar entrada	Revise as transações contestadas e o motivo da contestação. Para modificar as transações contestadas, selecione **Exibir todas as transações** . Marque ou desmarque as transações e feche a janela para salvar suas mudanças. Para modificar a categoria de contestação, selecione **Modificar motivo da contestação** . Responda às perguntas apresentadas e selecione **Atualizar motivo da contestação** .
Perguntas adicionais	Forneça respostas a quaisquer perguntas adicionais não respondidas pelo titular do cartão e responda a quaisquer perguntas adicionais conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
	Se a categoria de contestação mudar, o sistema produzirá um questionário para a categoria recém-selecionada, que você deve preencher. Selecione **Continuar** ao terminar o questionário.
Enviar para investigação	Revise o valor da contestação e o código do motivo da contestação. Adicione comentários ou descrições para as transações de contestação e selecione **Enviar**.

Investigar uma contestação

Concluir tarefas, como determinar uma opção de recuperação, cancelar um valor de transação contestado e fornecer crédito final imediato, notificar o comerciante, iniciar crédito provisório, determinar reversão de crédito provisório e investigar a transação.

Detecte fraude amigável

Detecte fraudes amigáveis e determine o curso das ações necessárias, dependendo do valor que está sendo contestado, do relacionamento com o cliente e do resultado da lógica de detecção.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A fraude amigável ocorre quando um consumidor faz uma compra legítima, mas posteriormente contesta a transação, alegando que não foi autorizada ou que não recebeu o produto ou serviço. Para detectar fraudes amigáveis com precisão, um conjunto de regras predefinidas é aplicado a transações contestadas.

Por padrão, as transações serão sinalizadas para fraude amigável se:

- Realizado com o mesmo comerciante.
- Foram realizados usando cartões Visa.
- Foram feitos na mesma conta de cartão.
- Ocorrer dentro de 120 a 365 dias um do outro.
- Não tenha relatórios ou contestações de fraude ativos.
- Ter pelo menos dois elementos de dados principais correspondentes (ID do usuário, endereço IP, endereço de envio, ID do dispositivo/impressão digital), sendo um endereço IP ou ID do dispositivo/impressão digital.

O agente de contestação pode recusar solicitações, emitir créditos ou prosseguir com estornos, além de modificar modelos de comunicação para interação com o cliente.

Os agentes de contestação também podem usar o fluxo de trabalho do agente Ajuda a resolver contestações de fraude amigável em Now Assist para FSO fornecer ações sugeridas e rascunhos de respostas do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Selecione o ID da transação no playbook de nível de transação do **Processando** guia.
   . **Investigar** a fase é iniciada para a transação.
7. Se uma fraude amigável for detectada com base nas regras definidas para a fraude, o **Detecte fraude amigável** a atividade aparece em **Investigar** fase.
8. Os detalhes da transação junto com **Evidência** são exibidos.
   Se o agente de IA de fraude amigável em Now Assist para FSO Está habilitado e é acionado com base nas regras no fluxo de trabalho do agente e, em seguida, o agente de IA fornece uma recomendação para a contestação junto com um motivo válido. O agente de IA orienta o agente de contestação usando o. Now Assist painel para selecionar a ação apropriada e fornecer os motivos para a seleção de opções.

   Para obter mais informações, consulte Usando fluxos de trabalho do agentic em Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO).
9. Selecione uma das seguintes opções.

Ação	Resultado
Recusar transação da contestação	**a.** Forneça o motivo da recusa e selecione **Marcar como concluído.** **b.** A próxima atividade **Comunicação com o cliente** é exibido. Consulte Gerenciar a comunicação com o cliente.
Emitir crédito e baixa	**a.** Forneça o. **Motivo da resolução** . **b.** Selecione **Marcar como concluído** . . **Emitir crédito** a atividade é exibida. **c.** Forneça o crédito final e selecione **Fechar tarefa** . A tarefa está marcada como **Encerrado concluído.** .
Prosseguir com a contestação	. **Denunciar fraude** a atividade é exibida. Siga as etapas adicionais para resolver a fraude. Para obter mais informações, consulte Relatar fraude a uma rede de cartão.

Tópicos relacionados

Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Resolva fraudes amigáveis usando IA agentic

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar a comunicação com o cliente

Forneça uma resposta e feedback ao cliente para uma decisão tomada em uma disputa, como fraude amigável.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao selecionar **Recusar transação de contestação** . **Detecte fraude amigável** . **Comunicação com o cliente** a atividade é exibida. Forneça o feedback do cliente e o motivo. Você pode aceitar ou negar a resposta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Selecione o ID da transação no playbook de nível de transação do **Processando** guia.
   . **Investigar** a fase é iniciada para a transação.
7. Selecione **Comunicação com o cliente** atividade.
8. Selecione **Decisão do cliente** . **Aceito** ou **Negado** .
   - Quando a decisão do cliente for aceita, forneça **Feedback do cliente** e selecione **Marcar como concluído** . A contestação é marcada como **Encerrado concluído** .
   - Quando a decisão do cliente for negada, forneça **Feedback do cliente** . Em **Ação** selecione uma das seguintes opções.

Ação final	Etapas
Recusar transação da contestação	**a.** Forneça um **Motivo da resolução** . **b.** Selecione **Marcar como concluído** . A transação é marcada como **Encerrado rejeitado** .
Emitir crédito e baixa	**a.** Forneça o. **Motivo da resolução** . **b.** Selecione **Marcar como concluído** . . **Emitir crédito** a atividade é exibida. **c.** Forneça o crédito final e selecione **Fe char tarefa** . A tarefa está marcada como **Encerrado concluído.**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação final	Etapas
Prosseguir com a contestação	**a.** Forneça um **Motivo da resolução** . **b.** Selecione **Marcar como concluído** . A próxima atividade **Denunciar fraude** é exibido. **c.** Prossiga com as atividades no playbo–ok conforme necessário. Para obter mais informações sobre como resolver frau–des, consulte Relatar fraude a uma rede de cartão.

Analisar alertas de comerciante participante

Alerte o comerciante sobre uma contestação de transação com cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Durante a fase de investigação de uma contestação de transação, esta tarefa alerta o comerciante sobre a transação contestada. O comerciante pode optar por resolver a transação contestada ou recusar-se a resolver a contestação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
   O playbook do caso orienta os executantes pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. **Opcional:** No Playbook do caso integrado ao Visa, selecione **Processando** E selecione o ID da transação.
7. Selecione **Revise os alertas do comerciante participante** atividade em **Investigação** fase do playbook.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e quaisquer outras informações relacionadas .
   Em **Resposta do comerciante** , selecione uma das seguintes opções:
   - **Contestação aceita** - O comerciante optou por resolver a contestação com o cliente.
   - **Contestação recusada** - O comerciante se recusa a resolver a contestação com o cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. **Opcional:** Em **Observações** insira comentários.
10. Selecione uma das ações a seguir.

Atividade de contestação	Ação
Para salvar mudanças na atividade	Selecione **Atualizar**.
Para fechar a atividade Revisar alertas do comerciante participante	Selecione **Fechar tarefa** .

Resultado
O estado da tarefa é atualizado para Encerrado concluído. O resultado definido pela transação depende da decisão do comerciante:

- Se o comerciante resolver a contestação com o cliente diretamente, a transação será movida para um resultado concluído.
- Se o comerciante se recusar a resolver a contestação com o cliente, a contestação da transação permanecerá no estado Trabalho em andamento e continuará nas fases do fluxo de trabalho do processo de contestação.

Relatar fraude

Relatar possível fraude em uma transação a uma rede de cartão. Se uma possível fraude tiver sido sinalizada para uma transação durante uma investigação manual, uma transação incluirá a tarefa de emissão de relatórios de fraude no fluxo de trabalho

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione em qual caso você deseja trabalhar.
   Se você quiser trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, você pode atribuí-lo a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. No nível de transação do playbook **Processando** Selecione o ID da transação.
7. . **Investigar** a fase é iniciada para a transação.
8. Selecione **Denunciar fraude** atividade.
9. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas coletadas.
10. **Opcional:** Em **Observações** insira comentários.
11. Selecione **Enviar fraude** .
12. Selecione **Fechar tarefa** .

Resultado
Dependendo da regra de política, a tarefa será movida para a próxima atividade. As atividades a seguir são exibidas com base na regra de política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de apólice

Regra de apólice	Atividade exibida
Crédito provisório imediato	Emitir crédito provisório para o cliente
Crédito final imediato	Definir opção de recuperação
Sem crédito	Tarefa do comerciante de alerta
Negar	Caso negado

Determine a opção de recuperação para fornecer crédito final

Conclua a tarefa Opção de recuperação para escolher se deseja prosseguir o estorno de uma transação em que o crédito final para o cliente do cartão será fornecido.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um estorno é iniciado pelo banco, perseguido quando um provedor de cartão solicita ao comerciante a devolução de fundos perdidos ao cliente em uma transação fraudulenta ou contestada. Se o estorno não for buscado, o agente selecionará se deseja negar ou cancelar a transação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *`Operações de serviços financeiros (FSO)`* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Selecione **Opção de recuperação** Atividade na fase Playbook de investigação.
7. Selecione a tarefa de recuperação que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas coletadas.

   - Em **Buscar chargeback** selecione se a determinação deve buscar o estorno do comerciante.
   - Em **Negar contestação** , selecione se a determinação deve negar a contestação.

9. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
10. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualização** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Feche a tarefa no playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa Opção de recuperação	Selecione **Fechar**.

Resultado

- Se a determinação for feita para negar a contestação, o estado da tarefa de transação será atualizado para Encerrado concluído.
- Se a determinação foi feita para buscar o estorno, as tarefas relevantes para a transação serão acionadas para a fase de Estorno.

Investigar transações

Se um comerciante recusar uma contestação de transação, o caso poderá passar para a tarefa de investigação manual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. **Opcional:** No playbook de nível de transação do **Processando** Selecione o ID da transação.
7. Selecione **Investigar transações** Atividade na fase Playbook de investigação.
8. Selecione se deseja criar uma solicitação de chargeback no **Buscar chargeback** lista suspensa.
   - `Sim` - Prosseguir um estorno do comerciante.
   - `Não` - Não prosseguir o estorno do comerciante.
9. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas coletadas.
10. **Opcional:** Em **Observações** insira comentários.
11. **Opcional:** Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.
12. Selecione **Continuar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O caso é enviado ao gerente de contestações para revisão e aprovação quando a qualificação de estorno é Não e o agente define **Buscar Chargeback** valor para Sim . Depois que o gerente aprova a tarefa, o agente do usuário pode continuar com a contestação.

13. Selecione **Iniciar contestação** .

Resultado
Uma contestação é iniciada.

Iniciando um chargeback

Conclua tarefas como iniciar um estorno, fornecer crédito a um cliente e reembolsar um comerciante.

Relatar fraude a uma rede de cartão

Relatar possível fraude em uma transação a uma rede de cartão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma transação incluirá a tarefa de emissão de relatórios de fraude no fluxo de trabalho se uma possível fraude tiver sido sinalizada para uma transação durante uma investigação manual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Selecione **Emissão de relatórios de fraude** Atividade na fase Playbook de cobrança retroativa.
7. Selecione a tarefa de relatório de fraude que você deseja concluir.
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas coletadas.
9. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
10. Feche a tarefa no formulário de tarefa.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa de emissão de relatórios de fraude	Selecione **Fechar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Se a fraude tiver sido sinalizada, se não tiver sido acionada anteriormente, o. bloquear e reemitir cartão gatilhos de tarefa. A transação passa para a fase Iniciar estorno.

Iniciar estorno e recuperar fundos do comerciante

Inicie uma solicitação para que o emissor da rede do cartão credite o cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma investigação manual pode resultar em um resultado de iniciar um estorno, criando uma tarefa para recuperar fundos de transação do comerciante.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Selecione **Iniciar estorno e preencher a resposta do comerciante** Atividade na fase Playbook de cobrança retroativa.
7. No formulário, revise os campos preenchidos e adicione outras informações relacionadas coletadas.
8. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
9. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualização** .
10. Para enviar a solicitação, selecione **Iniciar chargeback** .
11. Registre a resposta do comerciante.

Rede	Ação
Vista	Em **Resposta da contestação recebida** campo, indica se uma resposta foi recebida do comerciante.
Outras redes	Em **Representado pelo comerciante** selecione se o comerciante está fornecendo representação para contestar a solicitação de estorno.

12. Selecione **Fechar tarefa** para fechar a tarefa do playbook.

Resultado

O estado da tarefa é movido para o estado Encerrado concluído. Além disso:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O banco do comerciante determina se deve fornecer o crédito ao banco emissor.

  Nota: O acompanhamento de fundos creditados do banco do comerciante ocorre fora do Financial Services Card Operations aplicação. A aplicação requer integração com a rede de cartão aplicável.

- O comerciante pode fornecer evidências para a transação e recusar o estorno, ou o comerciante pode aceitar o estorno, o que resultará no crédito do cliente com os fundos.

O que Fazer Depois

Se o comerciante tiver fornecido a representação, prossiga para Analisar representação do comerciante. Caso contrário, prossiga para Forneça o crédito final ao cliente ou Converter crédito provisório em crédito final.

Analisar representação do comerciante

Revise as evidências de representação fornecidas por um comerciante durante uma solicitação de estorno. Uma representação é o processo em que uma empresa pode provar que uma cobrança que está sendo questionada é válida e a cobrança do consumidor não deve ser revertida.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um comerciante discorda de um estorno, ele pode enviar evidências de representação em uma tentativa de contestar o estorno e apoiar sua alegação de que uma transação é válida para o banco adquirente por representação. O banco emissor revisa as evidências e determina outras ações na transação contestada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Selecione **Revise a representação do comerciante** Atividade na fase Playbook de cobrança retroativa.
7. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas coletadas.
8. **Opcional:** Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.
9. Selecione **Continuar**.
   Se a representação do comerciante não for aceita, o caso será enviado ao gerente de contestações para revisão e aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Feche a tarefa no playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa	Selecione **Fechar tarefa** .

Resultado
O estado da tarefa é movido para o estado Encerrado concluído.

Se a representação for aceita e a transação tiver crédito provisório, prossiga para Reverter crédito provisório. Se a representação for aceita sem crédito provisório, prossiga para Devolver fundos ao comerciante.

Se a representação não for aceita, prossiga para Forneça o crédito final ao cliente ou Converter crédito provisório em crédito final.

Devolver fundos ao comerciante

Um comerciante pode ser reembolsado se sua evidência de representação for aprovada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se uma decisão de reembolsar o comerciante tiver sido selecionada durante a tarefa Revisar representação, a tarefa Devolver fundos ao comerciante será acionada no fluxo de trabalho. Depois que o banco emissor avalia a evidência de representação do comerciante após a ocorrência de um estorno e determina a rescisão de um estorno, o banco emissor retorna os fundos associados à transação para o comerciante.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Selecione **Devolva fundos ao comerciante** Atividade na fase Playbook de cobrança retroativa.
7. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas coletadas.
8. Depois de inserir os detalhes na tarefa, selecione **Atualização** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Feche a tarefa no playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para fechar a tarefa	Selecione **Fechar tarefa** .

Resultado

A tarefa é atualizada para o estado Encerrado concluído. Se a transação foi a única transação ou a transação final a ser resolvida para o caso, o caso será movido para a fase de fechamento. Para obter mais informações, consulte Fechar uma contestação de cartão.

Fechar uma contestação de cartão

Depois de concluir todas as tarefas em um caso de contestação de cartão, você pode adicionar detalhes finais e encerrar o caso na fase Playbook de encerramento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
5. Clique em **Fechamento** Fase do playbook para mostrar a exibição Encerrar caso.
6. Selecione **Código de resolução** para indicar o resultado do caso.
7. Insira anotações de encerramento em **Anotações de resolução** campo.
8. Feche o caso no playbook.

Ação	Atividade de contestação
Salvar mudanças	Salve as informações de resolução.
Fechar	O Código de resolução e as anotações de resolução são salvas no caso e o estado do caso é atualizado para Encerrado concluído.

Gestão de contestações integrada com Visa

Para otimizar o processo de contestação de cartão, o playbook se integra aos subfluxos que se comunicam com Visa que oferece suporte a um ciclo de vida de contestação de ponta a ponta, desde o levantamento de uma contestação inicial até a resolução final. Esses subfluxos podem ajudá-lo a cumprir os prazos de estorno da Visa e garantir a resolução de disputas bem-sucedida.

Esta integração permite que você:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conduzir consultas de compra do titular do cartão
- PESQUISE transações específicas
- Vincular transações associadas
- Relatar atividade fraudulenta
- Crie um caso Visa
- Iniciar estornos
- Enviar questionários de contestação

Pré-arbitragem e arbitragem

A integração do Playbook de contestação de cartão com o Visa oferece suporte a fluxos de trabalho de pré-arbitragem e arbitragem. Inicie fluxos de trabalho de pré-arbitragem e arbitragem para resolver disputas não resolvidas entre emissores e adquirentes.

Nota: No playbook, o termo "registro de caso" é usado para se referir ao envio de um caso de arbitragem à Visa.

Fluxos de trabalho

Um recurso também pode ser criado pelo emissor ou adquirente se uma das partes não estiver satisfeita com a decisão de arbitragem da Visa.

Pré-arbitragem e arbitragem seguem um de dois fluxos de trabalho:

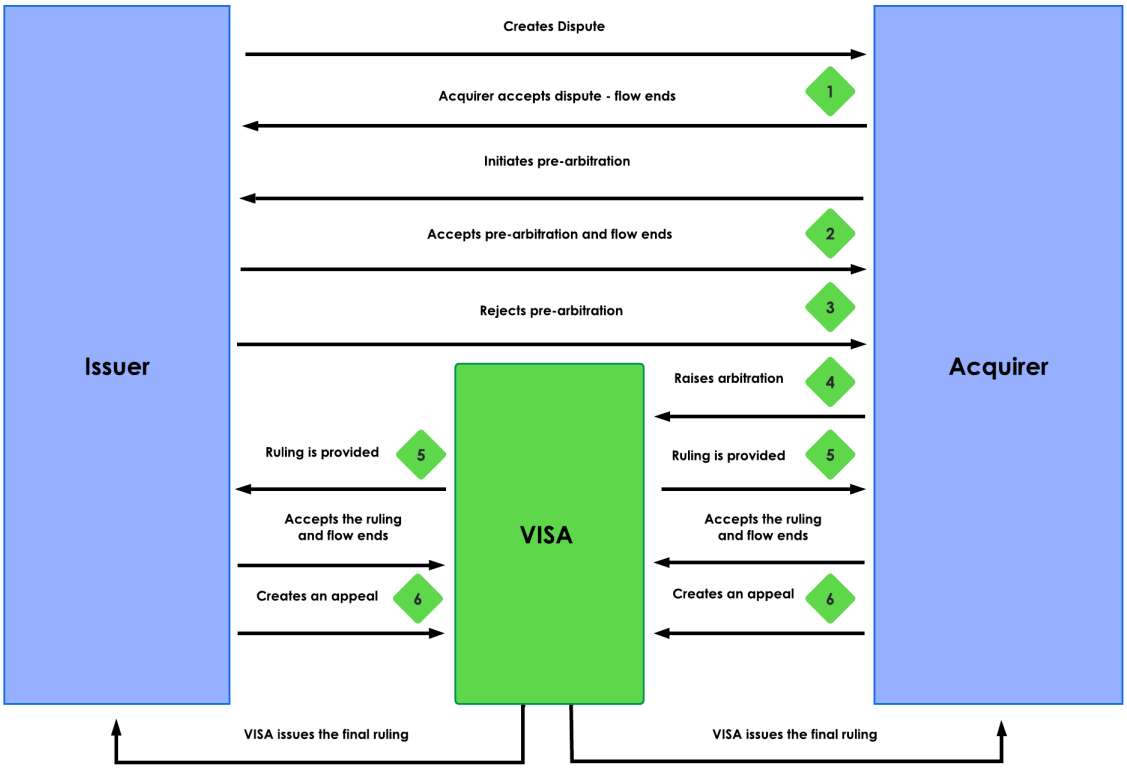
Nome do fluxo de trabalho	Categoria de contestação	Iniciado por
Colaboração	• Erros de processamento • Contestações do consumidor	Emissor
Alocação	• Fraude • Autorização	Adquirente

Visão geral do fluxo de trabalho de alocação

O fluxo de trabalho de alocação envolve o adquirente que inicia pré-arbitragem e arbitragem para disputas de fraude e autorização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



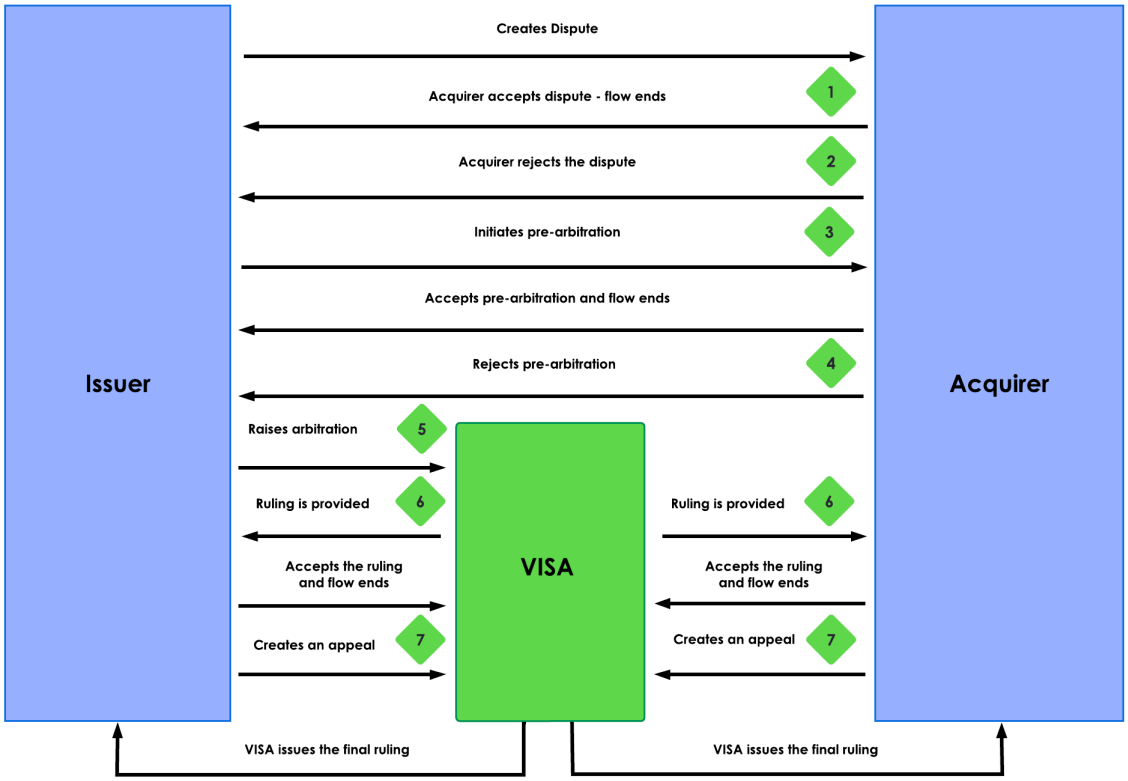
1. O emissor cria uma contestação para uma transação. O adquirente aceita a contestação em nome do comerciante e encerra a contestação.
2. Se o adquirente não aceitar a contestação, ele poderá registrar uma pré-arbitragem com o emissor. O emissor pode aceitar a pré-arbitragem e encerrar a contestação.
3. O emissor pode rejeitar a pré-arbitragem e contestar a cobrança preenchendo um questionário de resposta pré-arbitragem.
4. O adquirente pode optar por encerrar o fluxo não prosseguindo com a arbitragem. Como alternativa, o adquirente pode prosseguir com a arbitragem e criar um arquivamento de caso com Visa. Visa em seguida, recebe o caso, o julga e fornece a decisão final.
5. Visa fornece a regra final. O emissor ou adquirente aceita a regra e o caso é encerrado.
6. Qualquer uma das partes pode recorrer da decisão se estiver insatisfeita, desde que atenda às diretrizes de recurso de Visa.

Visão geral do fluxo de trabalho de colaboração

O fluxo de trabalho de colaboração envolve o emissor que inicia pré-arbitragem e arbitragem para erros de processamento e disputas do consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. O emissor cria uma contestação para uma transação. O adquirente pode enviar uma resposta de contestação aceitando totalmente, aceitando parcialmente ou recusando a contestação em nome do comerciante. Se o adquirente aceitar totalmente a contestação, a contestação será encerrada e o fluxo será encerrado.
2. Se o adquirente aceitar ou recusar parcialmente a contestação, o fluxo continuará.
3. O emissor, após consultar o titular do cartão, pode optar por registrar uma pré-arbitragem com o adquirente.
4. O adquirente pode responder à pré-arbitragem aceitando totalmente, aceitando parcialmente ou recusando a contestação. Se o adquirente aceitar totalmente a contestação, a contestação será encerrada e o fluxo será encerrado.
5. Se o adquirente aceitar ou recusar parcialmente a contestação, o fluxo continuará. O emissor pode optar por criar um arquivamento de caso de arbitragem com Visa.
6. O caso é enviado para Visa julgam e fornecem a decisão final sobre o caso.
7. Qualquer uma das partes pode recorrer da decisão se estiver insatisfeita, desde que atenda às diretrizes de recurso de Visa.

Iniciando um caso de contestação

Inicie um caso de contestação no playbook de contestação de cartão do Espaço de serviços financeiros. Insira os detalhes da contestação, preencha o questionário de contestação, carregue documentos e envie o caso para investigação.

O titular do cartão cria um caso de contestação no portal do cliente

Quando um titular de cartão inicia um caso de contestação, o. **Iniciar** fase da contestação de cartão para Visa as transações incluem as seguintes atividades principais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades do Playbook para um titular de cartão

Atividade	Descrição
Selecionar transações	Seleção de conta financeira e transação para contestação.
Motivo da contestação	Motivo para contestar a transação. Por exemplo, uma cobrança não reconhecida ou valor de transação incorreto.
Adicionar mais transações	Exibido para **Fraude** categoria de contestação. Transações adicionais na lista de transações se houver mais de uma transação sendo contestada.
Preencher questionário de contestação	Questionário para fornecer mais detalhes relacionados às transações contestadas.
Carregamento do documento	Documentos de suporte do caso.
Envie a contestação	Envio do caso de contestação para investigação adicional.

O agente de contestação cria um caso de contestação

Quando um agente de contestação inicia um caso de contestação, o. **Iniciar** fase da contestação de cartão para Visa as transações incluem as seguintes atividades principais.

Atividades do Playbook para um agente de contestações

Atividade	Descrição
Selecionar transações	Seleção de cliente, categoria de contestação, financeira e de transação para contestação. Exibe as transações disponíveis para seleção.
Adicionar mais transações	Várias transações para contestação, se aplicável.
Selecionar transações associadas	Transações associadas; resolva-as por meio de reversões do comerciante ou processamento de contestação adicional.
Preencher questionário de contestação	Respostas a perguntas específicas da transação no nível do caso.
Responder perguntas de transação adicionais (várias transações)	Perguntas específicas da transação no nível da transação para várias transações contestadas.
Carregamento do documento	(Opcional) Documentos de suporte do caso.
Enviar contestação	Envio do caso de contestação para investigação adicional.

Revisão de um caso de contestação

Em Financial Services Card Operations revise os casos de contestação enviados por um titular do cartão no portal do cliente. Você pode verificar transações contestadas e associadas, atualizar o motivo da contestação, preencher um questionário no nível da transação em casos com várias transações e enviar o caso para investigação.

Quando um agente de contestação revisa um caso no portal, ele pode exibir e editar as transações escolhidas pelo titular do cartão. O agente também pode revisar o motivo da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

contestação, modificar as transações, atualizar a categoria da contestação e mudar as respostas da contestação.

Atividades para o estado Revisão

Atividade	Descrição
Revisar entrada	Revise o motivo da contestação, modifique as transações selecionadas, atualize a categoria de contestação e altere as respostas da contestação.
Selecionar transações associadas	Exiba a lista de transações associadas e todos os detalhes.
Perguntas adicionais	Responde às perguntas adicionais a serem respondidas.
Responder perguntas de transação adicionais (várias transações)	Responda perguntas específicas da transação no nível da transação para várias transações contestadas.
Enviar para investigação	Insira comentários antes de enviar o caso para investigação e envie o caso para iniciar o processo de investigação.

Processando um caso de contestação com a transação de contestação do cartão playbook

Em **Processando** guia do playbook de contestações de cartão, todas as transações contestadas em um caso de contestação de cartão são exibidas em um painel. A guia também fornece informações de transação, como valor da contestação, data e hora da transação, comerciante, estado da transação, atividade atual e ANS de atividade.

Depois que um caso de contestação é enviado, o sistema gera um playbook para cada transação contestada. Cada playbook de contestação de transação contém **Investigar** e. **Chargeback** fases. À medida que a contestação prossegue, a fase apropriada é atualizada respectivamente. Para abrir um playbook no nível de transação, selecione o ID da transação.

Tópicos relacionados

Resuma um contestação ou reclamações caso com resumo de caso

Fase Investigar

. **Investigar** fase do playbook de contestação de cartão, execute tarefas como emissão de crédito provisório, revisão de alertas do comerciante participante e investigação da transação.

O agente de contestação gerencia transações contestadas por meio de várias atividades no playbook de transações. . **Investigar** a fase do playbook de contestação de cartão inclui as seguintes atividades principais:

Atividade	Descrição
Relatar fraude	Atividade de relatório de fraude, quando a categoria de contestação é **Fraude** .
Emitir crédito provisório	Crédito provisório para transações qualificadas para IPC.
Determine a opção de recuperação para fornecer crédito final	Opções de recuperação para transações que se qualificam para crédito final imediato (IFC).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
Crédito final imediato (IFC)	Crédito final para transações qualificadas para IFC após definir a opção de recuperação.
Analisar alertas de comerciante participante	Alertas e opções do comerciante **Contestação recusada** para prosseguir ou **Contestação aceita** para encerrar o ciclo de vida e mover para o fechamento.
Investigar transações	Investigação de transação e opções para prosseguir o estorno ou encerrar o ciclo de vida da transação.

Se as regras de qualificação de estorno forem avaliadas como não qualificados e **Buscar chargeback** está definido como **Sim** , o sistema aciona uma solicitação de aprovação para o gerente de contestações. O gerente revisa a tarefa de aprovação e pode selecionar **Aprovar** para prosseguir ou selecione **Rejeitar** para retornar à tarefa de investigação. Depois que o gerente aprova, o agente de contestação prossegue com o caso de contestação.

Fase de chargeback

Esta fase permite relatar fraude, iniciar estorno, associar transações de contestação e revisar evidências de representação do comerciante, criar e revisar pré-arbitragem e arquivamento de caso. Visa as transações são compostas por dois fluxos de trabalho para pré-arbitragem e arbitragem: fluxo de trabalho de colaboração e fluxo de trabalho de alocação.

No fluxo de trabalho de colaboração, o emissor inicia pré-arbitragem e arbitragem para categorias de contestação, como erros de processamento e contestações de consumidor. No fluxo de trabalho de alocação, o adquirente inicia pré-arbitragem e arbitragem quando a categoria de contestação é **Fraude** ou **Autorização** .

Fluxo de trabalho de contestação de colaboração

No fluxo de trabalho de colaboração, os agentes de contestação trabalham para resolver disputas do consumidor e erros de processamento. Neste fluxo de trabalho, os emissores podem optar por iniciar pré-arbitragem e arbitragem, e os adquirentes podem responder a esses eventos.

O playbook de transações ajuda os agentes de contestação no tratamento **Litígios do consumidor** e. **Erros de processamento** em Visa fluxo de trabalho de colaboração. O playbook inclui atividades importantes, como iniciar estornos, revisar respostas de contestação e gerenciar tarefas de pré-arbitragem e arbitragem.

Atividade	Descrição
Iniciar estorno e preencher a resposta do comerciante	1. O processo de estorno é iniciado e a resposta do comerciante é enviada Visa para revisão. 2. Depois que a fila em lote é acionada, a transação é movida para **Trabalho em andamento** . Para obter mais informações sobre como configurar a fila em lote, consulte Configure o fluxo do Agendador de fila do Visa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
Associar transação da contestação	As transações associadas e a resposta à contestação determinam se a pré-arbitragem é necessária.
Revise uma resposta de contestação e inicie a pré-arbitragem	1. Revisão da resposta do comerciante para a contestação e iniciar pré-arbitragem. 2. Depois que a fila em lote é acionada, as respostas de pré-arbitragem são recebidas.
Revise a resposta pré-arbitragem e crie um arquivamento de caso	1. Revisão da resposta pré-arbitragem e, se não resolvido, determine se uma arbitragem deve ser arquivada. 2. Depois que a fila em lote é acionada, a resposta para arbitragem é recebida e a transação é movida para **Trabalho em andamento** .
Revise uma resposta de arquivamento de caso e apele da decisão	1. Revisão da decisão de arbitragem e, se não resolvida, decidir prosseguir com uma apelação. 2. Depois que a fila em lote é acionada, a resposta para arbitragem é recebida, movendo a transação para **Trabalho em andamento** . **Nota:** O recurso pode ser criado pelo adquirente ou pelo emissor.
Revise o recurso de arquivamento do caso	Revise a decisão de recurso e marque a resposta como resolvida ou não resolvida, determinando as próximas etapas da transação.
Converter crédito provisório em crédito final	Conversão de crédito provisório em crédito final depois que o caso for resolvido e encerrar a tarefa.
Reverter crédito provisório	Reversão de crédito provisório somente para Crédito provisório imediato, fornecido **Reverter** selecionado na tarefa anterior. Depois disso, feche a tarefa.

Iniciar estorno e preencher a resposta do comerciante

Esta é uma parte do fluxo de trabalho de contestação de trabalho de colaboração para **Chargeback** fase. Inicie uma solicitação de estorno para que o emissor da rede do cartão credite o cliente com a rede do cartão e aguarde uma resposta do comerciante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione um caso no qual você deseja trabalhar.
5. Selecione **Playbook** guia.
6. No playbook de nível de transação do **Processando** Selecione o ID da transação.
7. Selecione **Iniciar estorno e preencher a resposta do comerciante** atividade.
8. O código do motivo do estorno e o valor da contestação são exibidos.
9. Revise os detalhes e adicione outros detalhes.
10. Envie a solicitação selecionando **Iniciar chargeback** .

Resultado

Os dados do questionário do **Iniciar** a fase é enviada para Visa. A tarefa é definida como **Aguardando informações externas** e o formulário é definido como somente leitura durante esse período de espera. Depois que você recebe a resposta, o estado da transação muda para **Trabalho em andamento** . O fluxo de atividades exibe se a solicitação foi feita Visa foi bem-sucedido. Se a solicitação falhar, o. **Retrigger** a opção parece tentar novamente.

O que Fazer Depois

Revise a resposta do comerciante e preencha os detalhes adicionais.

1. Depois de receber a resposta do comerciante, o. **Resposta da contestação** o campo está definido como **Sim** ou **Não** e a próxima atividade Revise uma resposta de contestação e inicie a pré-arbitragemé exibido.
2. Selecione **Fechar tarefa** . A próxima atividade aparece com base na opção selecionada.

Tradução automática

Associar transação da contestação

Listar transações associadas identificadas pela Visa após a criação do estorno. Revise essas transações e associe-as à transação contestada para ajudar a desviar e resolver a contestação na próxima atividade.

1. Exiba as transações associadas e selecione-as.
2. Selecione **Continuar**.

Revise uma resposta de contestação e inicie a pré-arbitragem

R Exiba a resposta de um comerciante para a contestação e inicie a pré-arbitragem, se necessário, para o fluxo de trabalho de contestação de colaboração para a fase de Chargeback.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
   Se você quiser trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, você pode atribuí-lo a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. No playbook de nível de transação do **Processando** Selecione o ID da transação.
   . **Chargeback** a fase é iniciada para a transação.
7. Selecione **Revise a resposta da contestação e crie pré-arbitragem** atividade.
8. Revise a resposta do comerciante em **Resposta da contestação** campo do registro.
   A resposta pode incluir o valor aceito para o estorno ou os motivos pelos quais a contestação não foi aceita. Você também pode exibir a resposta do comerciante como um anexo no fluxo de atividades.
9. Em **Resultado da resposta** campo, selecione **Resolvido** ou **Não resolvido** .
10. Selecione uma das seguintes opções.

Seleção	Resultado
Não resolvida	**a.** Com base na regra de política, o. **Crédito provisório re vertido** O campo aparece somente para a política de IPC. **b.** O campo Reverter crédito provisório não aparece para a apólice Crédito final imediato (IFC). **c.** . **Crédito final** o campo aparece para **Sem crédito** . **d.** Quando a pré-arbitragem for criada, rejeite a resposta da contestação do comerciante. **e.** Para continuar com a pré-arbitragem, selecione Conti–nuar . **f.** . **Preencher link do questionário** é exibido. Este ques–tionário está associado ao caso de pré-arbitragem do emissor. **g.** Insira os detalhes no questionário. **h.** Selecione **Enviar**.
Resolvido	Aceite a resposta da contestação e resolva a contestação. **a.** Forneça o. **Descrição** , **Observações** e **Anotações de tra balho** . **b.** Selecione **Continuar**.

11. **Opcional:** Em **Descrição** insira comentários.
12. **Opcional:** Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.
13. Inicie a pré-arbitragem selecionando **Criar pré-arbitragem** .
    O fluxo de atividades é atualizado com o resultado da solicitação.

Resultado

Depois que a solicitação é executada com sucesso, o estado da transação muda para **Aguardando informações externas** . O formulário é definido como modo somente leitura

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

enquanto você aguarda uma resposta. Você pode cancelar a solicitação se estiver no prazo de três dias a partir da data de envio e ainda não tiver recebido uma resposta.

se você estiver dentro de três dias a partir da data de envio e ainda não tiver recebido uma resposta. Para cancelar a solicitação, selecione **Cancelar** . Quando uma resposta é recebida, o. **Resposta pré-arbitragem recebida** o valor muda para **Sim** e o estado da transação passa para **Progre ss** .

O que Fazer Depois

Para cancelar a solicitação, selecione **Cancelar** . Quando uma resposta é recebida, o. **Resposta pré-arbitragem recebida** o valor muda para **Sim** e o estado da transação passa para **Andamento** .

Revise a resposta pré-arbitragem e crie um arquivamento de caso

Revise a resposta do comerciante à pré-arbitragem e crie um arquivamento de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de receber a resposta do comerciante para pré-arbitragem, a resposta é atualizada no sistema e a tarefa é movida para Encerramento automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
   Se você quiser trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, você pode atribuí-lo a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. No playbook de nível de transação do **Processando** Selecione o ID da transação.
7. . **Chargeback** a fase é iniciada para a transação.
8. Selecione **Revise a resposta pré-arbitragem e crie o arquivamento do caso** atividade.
9. Revise os detalhes da resposta de pré-arbitragem do adquirente em **Resposta pré-arbitragem recebida** campo do registro.
   Você também pode exibir a resposta do comerciante como um anexo no fluxo de atividades.
10. Em **Resultado pré-arbitragem** campo, selecione **Resolvido** ou **Não resolvido** .

Seleção	Resultado
Não resolvida	o campo **Você deseja criar o arquivamento de caso?** é exibido. **a.** Crie um arquivamento de caso selecio–nando **Sim** **b.** Especifique o valor do arquivamento do caso e o motivo do arquivamento do ca–so.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seleção	Resultado
	c. Em **Descrição** , **Observações** e **Anotações de trabalho** campos, insira detalhes adici–onais conforme necessário. **d.** Selecione **Continuar**. **e.** Selecione **Enviar arquivamento de contes tação** .
Resolvido	

Resultado

Depois que a solicitação é executada com sucesso, o estado da transação muda para **Aguardando informações externas** . O formulário é definido como modo somente leitura enquanto você aguarda uma resposta. A Visa confirma o registro do caso com uma carta de confirmação.

O que Fazer Depois

Recupere a carta selecionando Obter carta de confirmação . A carta pode ser exibida no fluxo de atividades. Você pode retirar o arquivamento do caso selecionando **Retirar caso** .

1. Depois que uma decisão da Visa estiver disponível, você poderá acessá-la selecionando **Obter resposta de arquivamento de caso** .
2. A tarefa é fechada automaticamente e o **Revise a resposta do arquivamento do caso** atividade e recurso estão disponíveis.

Revise uma resposta de arquivamento de caso e apele da decisão

Um recurso pode ser criado pelo emissor ou adquirente se uma das partes não estiver satisfeita com a decisão de arbitragem da Visa. Revise a resposta de arquivamento do caso e receba a carta de decisão da Visa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de revisar a resposta de arquivamento do caso, a Visa emite uma carta de decisão que oferece suporte ao adquirente ou ao emissor. Se uma das partes não estiver satisfeita com a decisão, poderá apresentar um recurso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
   Se você quiser trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, você pode atribuí-lo a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. No nível de transação playbook de **Processando** Selecione o ID da transação.
7. . **Chargeback** a fase é iniciada para a transação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Revisar recurso de arquivamento de caso** atividade.
9. Recupere a carta de decisão da Visa selecionando **Obter resposta de arquivamento de caso** .
   A carta também pode ser exibida no fluxo de atividades.
10. Em **Resultado da resposta** aceitar ou contestar a decisão.
    - Para aceitar o resultado, selecione **Resolvido** .
    - Para contestar o resultado, selecione **Não resolvido** .
11. Em **Criar recurso** lista suspensa, selecione **Sim** .

    Nota: Determinadas condições devem ser atendidas para criar um recurso. Para obter mais informações, consulte Visão geral do fluxo de trabalho de colaboração.

12. Em **Valor do recurso** , insira o valor do recurso.
13. Em **Motivo do recurso** explique por que você deseja recorrer da decisão.
14. Em **Descrição** , **Observações** e **Anotações de trabalho** campos, insira detalhes adicionais conforme necessário.
15. Selecione **Continuar**.
16. Selecione **Criar recurso** .

Resultado

Depois que a solicitação é executada com sucesso, o estado da transação muda para **Aguardando informações externas** . O formulário é definido como modo somente leitura enquanto aguarda uma resposta. A Visa confirma o recurso com uma carta de confirmação. Recupere a carta selecionando **Obter carta de confirmação** em **Revisar recurso de arquivamento de caso** atividade.

Revise o recurso de arquivamento do caso

Revise o recurso e obtenha uma confirmação da Visa para o recurso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de revisar a resposta de arquivamento do caso, a Visa emite uma carta de decisão que oferece suporte ao adquirente ou ao emissor. Se uma das partes não estiver satisfeita com a decisão, poderá apresentar um recurso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
   Se você quiser trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, você pode atribuí-lo a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. No nível de transação playbook de **Processando** Selecione o ID da transação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. . **Chargeback** a fase é iniciada para a transação.
8. Selecione **Revisar recurso de arquivamento de caso** atividade.
9. Revise os detalhes do arquivamento do caso e selecione **Obter carta de confirmação** .
   A carta de confirmação também pode ser exibida no fluxo de atividades. Depois que a solicitação é executada com sucesso, o estado da transação muda para **Aguardando informações externas** . O formulário é definido como modo somente leitura enquanto aguarda uma resposta da Visa.
10. Visa exiba a carta de decisão da Visa selecionando **Obter resposta do recurso** .
    A carta de decisão também pode ser exibida no fluxo de atividades.
11. Em **Resultado da resposta** selecione sua resposta.
    - Se você selecionar **Não resolvido** . **Crédito provisório revertido** a opção é exibida.
    - Se você selecionar **Resolvido** e selecione **Continuar** , você aceita a decisão e deseja emitir o crédito final.
12. Selecione **Fechar tarefa** .

Converter crédito provisório em crédito final

Converta o crédito provisório emitido anteriormente para um cliente em uma emissão de crédito final.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
   Se você quiser trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, você pode atribuí-lo a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. No nível de transação playbook de **Processando** Selecione o ID da transação.
7. . **Chargeback** a fase é iniciada para a transação.
8. Selecione **Converta crédito provisório em crédito final** atividade.
9. No formulário, preencha os campos obrigatórios.
10. Selecione **Fechar tarefa** .

Reverter crédito provisório

Reverta o crédito temporário emitido pelo banco para o titular do cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
   Se você quiser trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, você pode atribuí-lo a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. No nível de transação playbook de **Processando** Selecione o ID da transação.
7. . **Chargeback** a fase é iniciada para a transação.
8. Selecione **Crédito provisório revertido** atividade.
9. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas coletadas.
10. Selecione **Fechar tarefa** .

Fluxo de trabalho de contestação de alocação

I no fluxo de trabalho de alocação, os agentes de contestação trabalham para resolver disputas de fraude e autorização. Os adquirentes podem optar por iniciar pré-arbitragem e arbitragem, e os emissores podem responder. Esta é uma parte do fluxo de trabalho de contestação de alocação para a fase de Chargeback.

O playbook de transações ajuda os agentes de contestação no tratamento **Fraude** e. **Autorização** No fluxo de trabalho de alocação de visto. O playbook inclui atividades importantes, como iniciar estornos, revisar respostas de contestação e gerenciar tarefas de pré-arbitragem e arbitragem. A tabela a seguir descreve as etapas do caso de uso neste processo.

Atividade	Descrição
Iniciar estorno e preencher a resposta do comerciante	Inicia o processo de estorno e envia o questionário de contestação para a Visa.
Revisar e responder a uma solicitação de pré-arbitragem	1. Depois que a fila em lote é acionada, a pré-arbitragem de entrada é revisada e move a transação para o estado apropriado. Para obter mais informações sobre como configurar a fila em lote, consulte Configure o fluxo do Agendador de fila do Visa 2. Revisa e responde aos detalhes de pré-arbitragem.
Revise uma resposta de arquivamento de caso e apele da decisão	1. Depois que a fila em lote é acionada, o recebe uma atualização sobre a arbitragem de entrada. 2. Revisa a arbitragem e aguarda a decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
	3. Quando a fila em lote é acionada novamente, recebe uma atualização sobre a decisão da Visa. **4.** Com base na decisão da Visa, decide ir para um recurso. **Nota:** Um recurso pode ser criado pelo adquirente ou pelo emissor.
Revise o recurso de arquivamento do caso	**1.** Depois que a fila em lote é acionada, o recebe uma atualização no recurso e move a transação para o estado apropriado. **2.** Revisa a carta de decisão de recurso e decide se a contestação deve ser resolvida ou se é necessária mais ação.
Converter crédito provisório em crédito final	Converte crédito provisório em crédito final, se aplicável, e encerra a tarefa.
Reverter crédito provisório	Reverte o crédito provisório somente para Crédito provisório imediato, fornecido **Reverter** está selecionado na tarefa anterior e fecha a tarefa.

Iniciar chargeback e preencher resposta do comerciante - fluxo de trabalho de alocação

Esta é uma parte do fluxo de trabalho de contestação de alocação para **Chargeback** fase. Inicie uma solicitação de estorno para que o emissor da rede do cartão credite o titular do cartão com a rede do cartão e aguarde uma resposta do comerciante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.

2. Selecione o ícone Listas ( ).

3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.

4. Na lista, selecione um caso no qual você deseja trabalhar.

5. Selecione **Playbook** guia.

6. No playbook de nível de transação do **Processando** Selecione o ID da transação.

7. Selecione **Iniciar estorno e preencher a resposta do comerciante** atividade.

8. O código do motivo do estorno e o valor da contestação são exibidos.

9. Envie a solicitação selecionando **Iniciar chargeback** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Os dados do questionário da fase Iniciar são enviados para Visa. A tarefa é definida como **Aguardando informações externas** e o formulário é definido como somente leitura durante esse período de espera. Depois que você recebe a resposta, o estado da transação muda para **Trabalho em andamento** . O fluxo de atividades exibe se a solicitação foi feita Visa foi bem-sucedido. Se a solicitação falhar, o. **Retrigger** a opção parece tentar novamente.

O que Fazer Depois

1. Se você iniciar o estorno da contestação, se o adquirente não estiver satisfeito, ele poderá iniciar a pré-arbitragem. . **Pré-arbitragem de entrada recebida** o campo está definido como **Sim** ou **Não** e a próxima atividade Revisar e responder a uma solicitação de pré-arbitragemé exibido.
2. Selecione **Fechar tarefa** .

Revisar e responder a uma solicitação de pré-arbitragem

Revise e responda à solicitação de pré-arbitragem criada pelo adquirente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O adquirente pode optar por iniciar a pré-arbitragem. Você pode revisar e responder a esta atividade de pré-arbitragem.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
   Se você quiser trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, você pode atribuí-lo a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. No nível de transação playbook de **Processando** Selecione o ID da transação.
7. . **Chargeback** a fase é iniciada para a transação.
8. Selecione **Revisar e responder à pré-arbitragem** atividade.
9. Revise a solicitação de pré-arbitragem abrindo o registro em **Solicitação de pré-arbitragem** campo.
   Você também pode exibir a resposta do comerciante como um anexo no fluxo de atividades.
10. Responda de uma das seguintes maneiras.

Opção	Descrição
Resolvido	Determine se o crédito provisório deve ser revertido usando **Crédito provisório reverti do** campo. Selecione **Continuar** e selecione **Aceitar contestação** . Selecione **Fechar tare fa** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Como resultado, o emissor aceita a solicitação de pré-arbitragem do adquirente. Reverte o crédito provisório ou converte o crédito provisório em crédito final.
Não resolvida	Selecione **Continuar**. Selecione **Preencha o questionário** e fornecem todas as informações relacionadas à pré-arbitragem como resposta. Selecione **Enviar** para o formulário questionário. Selecione Criar resposta de pré-arbitragem. Como resultado, o emissor nega a pré-arbitragem.

Resultado

Depois que a solicitação é executada com sucesso, o estado da transação muda para **Aguardando informações externas** . O formulário é definido como modo somente leitura enquanto você aguarda uma resposta. A Visa confirma o registro do caso com uma carta de confirmação.

O que Fazer Depois

Você pode cancelar a solicitação se estiver no prazo de três dias a partir da data de envio e ainda não tiver recebido uma resposta. Para cancelar a solicitação, selecione **Cancelar** . Quando um arquivamento de caso de arbitragem é recebido, o. **Arbitragem de entrada recebida** o valor muda para **Sim** e o estado da transação passa para **Andamento** .

Revise o arquivamento e recurso de caso de entrada

Revise o arquivamento de caso de entrada criado pelo adquirente e crie um recurso, se necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você recusar a solicitação de pré-arbitragem do adquirente, o adquirente poderá criar uma solicitação de arbitragem. Você pode revisar a arbitragem e criar um recurso, se necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No Playbook de nível de transação do **Processando** Selecione o ID da transação.
7. . **Chargeback** a fase é iniciada para a transação.
8. Selecione **Revise o recurso de arquivamento de caso de entrada** atividade.
9. Selecione **Obter detalhes de arquivamento do caso** para obter os detalhes sobre o valor e o motivo do arquivamento do caso.
   O motivo é exibido em **Motivo do arquivamento** campo.
10. Para se retirar do arquivamento do caso:
    - Selecione **Retirar** .
    - Atualize o. **Status de retirada do caso** campo para indicar quem iniciou a retirada.
    - Atualize o. **Crédito provisório revertido** campo. Este campo aparece somente para a política de IPC. Se não houver crédito, o. **Crédito final** o campo é exibido.
11. Selecione **Fechar tarefa** .
12. Selecione **Obter resposta de arquivamento de caso** Para exibir a decisão de arquivamento de caso da Visa.
13. Selecione sua resposta em **Resultado da resposta** campo.
    - Para aceitar o resultado, selecione **Resolvido** .
    - Para contestar o resultado, selecione **Não resolvido** .
14. Se a resposta for **Não resolvido** , selecione Sim em **Criar recurso** menu suspenso.
    Um recurso só pode ser criado se determinadas condições forem atendidas. Para obter mais informações, consulte Visão geral do fluxo de trabalho de alocação.
15. Insira **Valor do recurso** .
16. Forneça o. **Motivo do recurso** .
17. Selecione **Criar recurso** .

Resultado
Depois que a solicitação é executada com sucesso, o estado da transação é movido para **Aguardando informações externas** . O formulário é definido como modo somente leitura enquanto aguarda uma resposta.

O que Fazer Depois
A Visa confirma o recurso com uma carta de confirmação. Recupere a carta selecionando Obter carta de confirmação em **Revisar recurso de arquivamento de caso** atividade.

Revise o recurso de arquivamento do caso

Revise o recurso e obtenha uma confirmação da Visa para o recurso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de revisar a resposta de arquivamento do caso, a Visa emite uma carta de decisão que oferece suporte ao adquirente ou ao emissor. Se uma das partes não estiver satisfeita com a decisão, poderá apresentar um recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
   Se você quiser trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, você pode atribuí-lo a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. No nível de transação playbook de **Processando** Selecione o ID da transação.
7. . **Chargeback** a fase é iniciada para a transação.
8. Selecione **Revisar recurso de arquivamento de caso** atividade.
9. Revise os detalhes do arquivamento do caso e selecione **Obter carta de confirmação** .
   A carta de confirmação também pode ser exibida no fluxo de atividades. Depois que a solicitação é executada com sucesso, o estado da transação muda para **Aguardando informações externas** . O formulário é definido como modo somente leitura enquanto aguarda uma resposta da Visa.
10. Visa exiba a carta de decisão da Visa selecionando **Obter resposta do recurso** .
    A carta de decisão também pode ser exibida no fluxo de atividades.
11. Em **Resultado da resposta** selecione sua resposta.
    - Se você selecionar **Não resolvido** . **Crédito provisório revertido** a opção é exibida.
    - Se você selecionar **Resolvido** e selecione **Continuar** , você aceita a decisão e deseja emitir o crédito final.
12. Selecione **Fechar tarefa** .

Encerramento de um caso de contestação

Depois que você fecha uma transação no Playbook, o caso é definido como **Fechamento** estado.

O agente de contestação finaliza as transações contestadas e as move para o fechamento. Este processo envolve o preenchimento dos detalhes de fechamento do caso e o tratamento de qualquer reemissão de cartão necessária em casos de fraude.

Atividades de fechamento

Atividade	Descrição
Detalhes de fechamento do caso	Preenche os detalhes de fechamento necessários e fecha o caso.
Bloquear e reemitir cartão	Para contestações relacionadas a fraude, bloqueie e emita novamente o cartão antes de encerrar o caso.

Gestão de contestações integrada com Mastercard

Resolva um Mastercard contestação de transação usando um layout intuitivo para pesquisa de transações, relatar fraudes, iniciar sinistros e gerenciar estorno e arbitragem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente requer a resolução de uma contestação, há duas maneiras de um caso ser levantado:

- Um agente inicia um caso e fornece detalhes da transação de contestação, acionando um fluxo de trabalho para a transação.
- Um cliente arquiva uma contestação por meio do portal do cliente da instituição financeira. (Consulte Sobre admissão de contestação no portal para obter mais informações.) O agente de contestação atribuído ao caso revisa os detalhes enviados, faz atualizações conforme necessário e envia o caso para investigação.

Em todo o fluxo de trabalho, os agentes de contestação concluem suas tarefas atribuídas e os status das tarefas associadas à atualização do caso. Dependendo das atualizações da tarefa, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos. Se houver mais de uma transação contestada associada a um caso, o caso permanecerá aberto até que os fluxos de trabalho de cada transação sejam concluídos e encerrados.

Use o playbook do caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e concluir a solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
   O playbook do caso orienta um agente pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:
   - **Iniciar** - Esta fase está ativa quando um caso é criado pelo agente de contestação. Se o caso for enviado por meio do portal de contestações do cliente, os detalhes fornecidos pelo cliente serão exibidos e todas as atividades serão marcadas como concluídas.

     Esta fase permite que você insira informações de contestação, carregue documentos, preencha o questionário de contestação e envie o caso.
   - **Revisão** - Esta fase estará ativa se um caso for enviado por meio de um portal de contestações do cliente.

     Esta fase inclui detalhes para revisar um caso enviado, incluindo as transações selecionadas e os motivos da contestação. Você também pode responder perguntas adicionais para fornecer mais informações e modificar as respostas para precisão.
   - **Processando** - Esta fase fica ativa depois que um caso de contestação é enviado, cada transação contestada é exibida em um espaço como tarefas. Cada transação de contestação progride por estas fases: **Investigar** , **Chargeback** e **Fechamento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Investigação** - Esta fase permite que você determine a opção de recuperação, baixa o valor de uma transação, forneça crédito final imediato, acione uma colaboração pré-contestação, inicie o crédito provisório, determine o crédito provisório reverso e investigue a transação.
- **Chargeback** - Esta fase permite relatar fraude, iniciar estorno e revisar a representação do comerciante.
- **Fechamento** - Depois de concluir todas as atividades do caso, você pode selecionar o código de resolução e as anotações de resolução para marcar a caixa fechada para fechamento.

As tarefas aparecem em **Tarefas** do caso.

7. Feche a tarefa no formulário de tarefa.

Atividade de caso/contestação	Ação
Para enviar um caso de contestação	No Playbook do caso, selecione **Enviar** .
○ Para fechar tarefas de investigação ○ Para fechar tarefas de chargeback	No formulário de tarefa, selecione **Fechar** para fechar a tarefa.

Resultado
As tarefas são atualizadas para Encerrado concluído.

Iniciando um caso de contestação

Iniciar uma contestação para Mastercard concluir os detalhes, responder ao questionário, carregar os documentos necessários e enviar para revisão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um caso de contestação com uma ou mais transações associadas à sua conta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
5. Selecione **Playbook** guia.
   O playbook do caso orienta as etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Em **Iniciar** preencha os campos obrigatórios e quaisquer outras informações relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
Selecionar transações	Esta atividade envolve informações relacionadas ao titular do cartão e detalhes sobre quaisquer contestações, como: ○ O nome da conta ou do consumidor. ○ A categoria da contestação. ○ A conta do cartão que foi usada para a transação contestada. ○ A transação que está sendo contestada.
Adicionar mais transações	Esta atividade envolve informações relacionadas às transações adicionais, se a categoria de contestação for **Fraude** . . **Responder perguntas adicionais de transação** a atividade será exibida se você adicionar transações adicionais.
Retomar caso de contestação	Se o caso tiver sido criado usando Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) com Admissão de contestação via Virtual Agent habilidade. Quando um cliente inicia uma conversa com o. Virtual Agent E seleciona Relatar uma contestação, um caso de contestação é criado. Se a conversa terminar antes que o caso seja enviado, um agente poderá retomar a admissão e revisar ou selecionar os detalhes da contestação e da transação.
Preencher questionário de contestação	Esta atividade é sobre o Questionário de contestação e envolve a abordagem das perguntas.
Responder perguntas adicionais de transação	Esta atividade será exibida se várias transações forem selecionadas para **Fraude** categoria de contestação.
Carregamento do documento	Esta atividade trata da documentação de suporte que pode ser carregada, como detalhes do pedido, faturas e conversas entre as partes.
Enviar contestação	Esta atividade envolve a revisão do valor da contestação e o tratamento de quaisquer outros comentários sobre a transação contestada. Para agentes que usam um Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA pacote, pode haver uma opção para indicar se esta é uma nova conta financeira, o que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
	afeta a aplicabilidade do Acordo de nível de serviço (ANS). Marque a caixa de seleção para confirmar que você leu e entendeu a isenção de res–ponsabilidade.

O que Fazer Depois

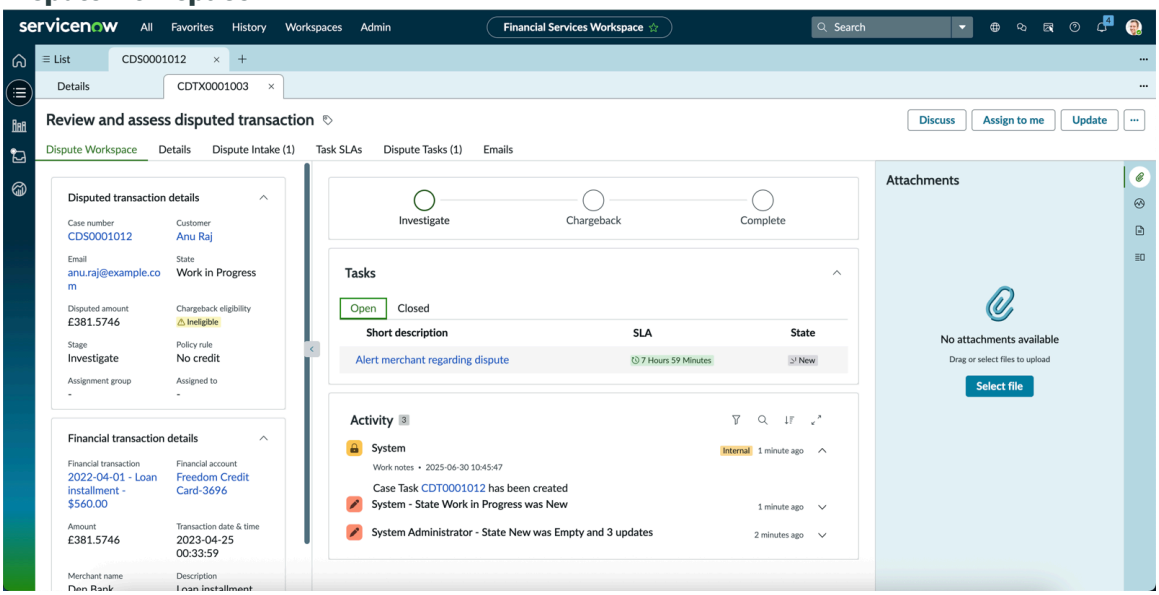
Depois que o caso de contestação é enviado no playbook, o. **Iniciar** a fase muda para **Processando** fase de investigação da contestação. As transações no caso são exibidas na fase de processamento como tarefas. Para obter mais informações, consulte Processing a Mastercard dispute.

Processing a Mastercard dispute

You can view all the transactions of the Mastercard transaction dispute in the **Processing** stage of the playbook. This stage provides transaction information such as dispute amount, transaction date and time, merchant name, transaction state, current activity, and activity SLA.

After a dispute case is submitted, each disputed transaction is displayed in a **Dispute Workspace**. The dispute transaction progresses through these stages: **Investigate**, **Chargeback**, and **Closure**. As the dispute proceeds, the appropriate stage is updated accordingly. To open a transaction in the **Dispute Workspace**, select the transaction number.

Dispute workspace



- Each transaction progresses through a series of steps, during which a corresponding sequence of tasks is generated. The tasks are displayed in **Tasks**.
- The **Open** tab displays the tasks open along with the SLA and State.
- The **Short description** provides a preview of the task. Select the task to view its details.
- The **Closed** tab displays all the tasks that have been closed.
- The activity stream for the transaction is displayed below the task.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- The dispute transaction and financial transaction details are displayed in **Disputed transaction details** and **Financial transaction details** widget.
- The **Attachments** tab is displayed at the top.

Investigar Mastercard contestação

A fase Investigar exibe as tarefas de contestação relacionadas à investigação de Mastercard transação.

. **Investigar** a fase da transação contestada inclui as seguintes tarefas:

Tarefa	Descrição
Denunciar fraude à rede de cartão	Usado para denunciar fraude à rede de cartão. Esta tarefa é exibida quando a categoria de contestação é **Fraude** .
Tomar uma decisão sobre chargeback, baixa ou negação de transação	Tarefa para uma opção de recuperação e escolha se deseja prosseguir o estorno de uma transação.
Alerte o comerciante sobre contestação	Tarefa para revisar a resposta do comerciante em relação à contestação. O comerciante pode optar por resolver a transação contestada ou recusar-se a resolver a contestação.
Investigue a contestação	Tarefa para investigar a transação e decidir se deve prosseguir o estorno ou encerrar o ciclo de vida da transação.

Tarefas exibidas nas regras de política

Tarefa	Descrição
Emitir crédito provisório	Tarefa para fornecer crédito provisório para transação que se qualifica para crédito provisório imediato.
Forneça o crédito final ao cliente	Tarefa para emitir crédito final se a apólice for crédito final imediato para a transação.
Reverter crédito provisório	Tarefa para reverter o crédito temporário emitido pelo banco para o titular do cartão.
Converter crédito provisório em crédito final	Tarefa para converter o crédito provisório emitido anteriormente para o titular do cartão.
Emitir crédito final e baixa	Ação para emitir crédito final e baixa. Se **Sim** forneça o crédito final ao titular do cartão e o ciclo de vida da contestação termina. Se **Não** nenhum crédito é concedido e o ciclo de vida da contestação termina.

Se as regras de qualificação de estorno forem avaliadas como não qualificados e **Buscar chargeback** está definido como **Sim** , o sistema aciona uma solicitação de aprovação para o gerente de contestações. O gerente revisa a tarefa de aprovação e pode selecionar **Aprovar** para prosseguir ou **Rejeitar** para retornar à tarefa de investigação. Depois que o gerente aprova, o agente de contestação prossegue com o caso de contestação.

Denunciar fraude à rede de cartão

Relatar possível fraude em uma transação a uma rede de cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione um caso no qual você deseja trabalhar.
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Em **Processando** selecione o número da transação.
7. Selecione **Denunciar fraude à rede de cartão** tarefa em **Espaço de contestação** .
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e quaisquer outras informações relacionadas.
9. Selecione **Fechar tarefa** .

Resultado
Dependendo da regra de política, a transação passa para a próxima tarefa. As tarefas a seguir são exibidas com base na regra de política.

Resultado da tarefa com base na política

Política	Resultado
Crédito provisório imediato (IPC)	Reverter crédito provisório ou Converter crédito provisório em crédito final
Crédito final imediato (IFC)	Forneça o crédito final ao cliente
Sem crédito	Alerte o comerciante sobre contestação
Emitir crédito final e baixa	Se **Sim** forneça o crédito final ao titular do cartão e o ciclo de vida da contestação termina. Se Não, nenhum crédito será concedido e o ciclo de vida da contestação terminará.

Emitir crédito provisório
Iniciar crédito provisório temporário para o titular do cartão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um crédito temporário é fornecido ao titular do cartão para notificar que o caso está sob investigação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de contestação, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Selecione o ID da transação no playbook de nível de transação do **Processando** guia.
   . **Investigar** a fase é iniciada para a transação.
7. Em **Emitir crédito provisório** , insira o valor e os detalhes do reembolso.
8. **Opcional:** Em **Observações** insira comentários.
9. Feche a tarefa no playbook.

Atividade de contestação	Ação
Para salvar mudanças na atividade	Selecione **Atualizar**.
Para emitir crédito provisório para o cliente	Selecione **Fechar tarefa** .

Tomar uma decisão sobre chargeback, baixa ou negação de transação

Determine se um estorno de uma transação deve ser iniciado se o titular do cartão ainda não tiver recebido o crédito final.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tarefa de opção de recuperação para escolher se deseja prosseguir o estorno de uma transação em que o crédito final para o titular do cartão é fornecido.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione um caso no qual você deseja trabalhar.
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Em **Processando** Selecione o ID da transação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Tomar decisão sobre chargeback, baixa ou negação de transação** tarefa em **Espaço de contestação** .
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e quaisquer outras informações relacionadas.
9. Em **Buscar recuperação** menu suspenso, selecione uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Sim	As tarefas relevantes para o gatilho de transação para **Chargeback** fase.
Não	. **Negar contestação** o menu suspenso é exibido. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Sim** para negar a contestação. Nenhum crédito é fornecido ao titular do cartão pela transação contestada. O ciclo de vida da contestação termina. ○ **Não** para cancelar o crédito final para o titular do cartão. A tarefa passa para a próxima tarefa com base na política. Para obter mais informações sobre ajustes financeiros, consulte Sobre Ajustes financeiros em Mastercard contestações.

10. Selecione **Continuar**.

Resultado
Se a decisão for negar a contestação, o estado da tarefa de transação será atualizado para **Encerrado concluído** .

Alerte o comerciante sobre contestação

Revise a resposta do comerciante em relação à contestação. O comerciante pode optar por resolver a transação contestada ou recusar-se a resolver, durante a fase de investigação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione um caso no qual você deseja trabalhar.
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Em **Processando** selecione o número da transação.
7. Selecione **Alerte o comerciante sobre contestação** tarefa em **Espaço de contestação** .
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e quaisquer outras informações relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Em **Resposta do comerciante** , selecione uma das seguintes opções:
   - **Contestação aceita** : O comerciante concorda em resolver a contestação com o titular do cartão. A contestação é resolvida e a próxima tarefa é exibida com base na política. Para obter mais informações, consulte Sobre Ajustes financeiros em Mastercard contestações.
   - **Contestação recusada** : O comerciante se recusa a resolver a contestação com o titular do cartão. A contestação de transação continua por meio das fases do fluxo de trabalho do processo de contestação.
10. Selecione **Fechar tarefa** .

Resultado
O estado da tarefa será atualizado para Encerrado concluído se o comerciante resolver a contestação. Se o comerciante recusar a contestação, a transação continuará por meio das fases do fluxo de trabalho de contestação.

Investigue a contestação

A fase Investigar envolve tarefas relacionadas à busca de estorno e ao início da investigação da contestação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione um caso no qual você deseja trabalhar.
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Em **Processando** selecione o número da transação.
7. Selecione se deseja criar uma solicitação de chargeback no **Buscar chargeback** lista suspensa.
   - **Sim** Buscar um estorno do comerciante. A contestação de transação continua por meio das fases do fluxo de trabalho do processo de contestação.
   - **Não** : Não busque estorno do comerciante. O ciclo de vida da contestação termina e a próxima tarefa é exibida com base na política e a tarefa é movida para Encerrado concluído. Para obter mais informações sobre tarefas relacionadas à política, consulte Sobre Ajustes financeiros em Mastercard contestações.
8. Selecione **Continuar**.
   O caso é enviado ao gerente de contestações para revisão e aprovação quando a qualificação de estorno é **Não** e o agente define **Buscar Chargeback** valor para **Sim** . Depois que o gerente aprova a tarefa, o agente do usuário pode continuar com a contestação.

Resultado
Se um estorno for buscado, o ciclo de vida da contestação continuará e uma contestação será iniciada, caso contrário, o ciclo de vida terminará.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Chargeback em Mastercard contestações de transação

Depois que um estorno é iniciado, a solicitação de estorno é enviada para Mastercard, que alerta o comerciante. Mastercard solicita colaboração de comerciantes, que fornecem um voucher ou um reembolso como resposta. Se o comerciante não responder, o processo escalará para procedimentos formais de estorno.

A fase de Chargeback em Mastercardé descrito nestas fases:

1. **Início de chargeback e colaboração** :
   - Mastercard primeiro tenta resolver a contestação conectando o comerciante e o titular do cartão diretamente por meio de uma etapa de colaboração.
   - . Se o comerciante aceitar a solicitação de colaboração, o. Revisar e responder à colaboração a tarefa é exibida.
   - Se o problema permanecer não resolvido ou o comerciante não colaborar, Mastercard inicia o processo formal de chargeback.
   - Se a colaboração falhar, o comerciante poderá optar por iniciar uma segunda apresentação.
2. **Revisão da segunda apresentação**
   - Se o comerciante enviar documentação para contestar a contestação, o agente revisará a resposta. A tarefa Revise a resposta de estorno e decida sobre pré-arbitragem ou arbitragemé exibido.
   - Com base na revisão, o agente:
     - Aceita a segunda apresentação.
     - Escala o caso para pré-arbitragem ou arbitragem.
     - Se o comerciante não responder em Mastercard período de tempo estipulado de, o caso é resolvido em favor do titular do cartão. Em seguida, o fluxo de trabalho passa para Ajustes financeiros. Para obter mais informações sobre ajustes financeiros, consulte Sobre Ajustes financeiros em Mastercard contestações.

Iniciar estorno

Iniciar um chargeback para Mastercard contestações de transação e solicitar colaboração de comerciantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você inicia um estorno, o processo segue um destes caminhos:

- Se Mastercard resolve o problema informalmente, nenhum estorno formal ocorre.
- Se **Colaboração de rede de cartão** . **Sim** , a tarefa Revisar e responder à colaboração aparece, indicando que a colaboração foi iniciada.
- . **Colaboração de rede de cartão** . **Não** , em seguida, o comerciante pode prosseguir com uma segunda apresentação. O resultado baseado na segunda apresentação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se **Sim** , a tarefa Revise a resposta de estorno e decida sobre pré-arbitragem ou arbitragem aparece, iniciando o processo formal de chargeback.
- Se **Não** , O caso favorece o titular do cartão e, com base na apólice, a tarefa passa para um dos Ajustes financeiros 1, encerrando a contestação. Para obter mais informações sobre ajustes financeiros, consulte Sobre Ajustes financeiros em Mastercard contestações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione um caso no qual você deseja trabalhar.
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Em **Processando** selecione o número da transação.
7. Selecione **Iniciar estorno e recuperar fundos do comerciante** tarefa em **Espaço de contestação** .
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e quaisquer outras informações relacionadas.
9. Selecione **Iniciar chargeback** .
   Um estorno é iniciado e uma colaboração começa com o comerciante e. Mastercard.
10. Selecione uma das seguintes opções em **Colaboração de rede de cartão** menu suspenso.
    - **Sim** se o comerciante quiser prosseguir com uma colaboração, fornecendo um voucher ou um reembolso. Em seguida, Revisar e responder à colaboração a tarefa é exibida.
    - **Não** se o comerciante rejeitar a colaboração e quiser ir com uma segunda apresentação. . **Segunda apresentação pelo comerciante** o menu suspenso é exibido.

      Selecione uma das seguintes opções.
      - **Sim** indicar que o adquirente entrou com a segunda apresentação. . Revise a resposta de estorno e decida sobre pré-arbitragem ou arbitragem a tarefa é exibida.
      - **Não** se não houver resposta. O caso vai a favor do titular do cartão e a transação passa para Ajustes financeiros 1.
11. Selecione **Fechar tarefa** .

O que Fazer Depois

- . **Colaboração de rede de cartão** selecionado como **Sim** . Revisar e responder à colaboraçãoé exibido.
- Caso contrário, com base na segunda apresentação feita pelo comerciante, a tarefa apropriada será exibida.

.

Revisar e responder à colaboração

O comerciante responde à colaboração fornecendo um reembolso ou um voucher como modo de liquidação. Se a colaboração não for bem-sucedida, a segunda apresentação será aguardada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dois cenários são possíveis: Respostas do comerciante à colaboração por meio de um reembolso ou voucher.

- **Voucher** :
  - Se o titular do cartão aceitar o voucher, a contestação será encerrada e a tarefa será movida para Ajustes financeiros 1. Para obter mais informações, consulte Sobre Ajustes financeiros em Mastercard contestações.
  - Se o titular do cartão rejeitar o voucher, o processo aguardará uma segunda apresentação do comerciante.
- **Reembolso** fornecido pelo comerciante:
  - Se o titular do cartão receber e aceitar o reembolso, a contestação terminará e passará para Ajustes financeiros 1.
  - Se o reembolso não for recebido, o agente gera um **Primeiro chargeback** e aguarda a segunda apresentação do comerciante.

Para a segunda apresentação:

- Se não recebido, o caso favorece o titular do cartão e passa para Ajustes financeiros 1, encerrando a contestação.
- Se recebida, a transação progride para a próxima tarefa Revise a resposta de estorno e decida sobre pré-arbitragem ou arbitragem no processo de chargeback.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione um caso no qual você deseja trabalhar.
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Em **Processando** selecione o número da transação.
7. Selecione **Revise e responda à colaboração** tarefa em **Espaço de contestação** .
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e quaisquer outras informações relacionadas.
9. Selecione uma das seguintes opções no **Modo de liquidação** menu suspenso para especificar o modo de liquidação.

Opção	Resultado
Reembolso	Selecione esta opção se um reembolso for fornecido pelo comerciante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Resultado
	. **Decisão do cliente** o menu suspenso é exibido. Selecione uma das seguintes opções. ○ Selecione **Aceito** se o titular do cartão tiver concordado com a liquidação na forma de reembolso. A tarefa vai para os ajustes financeiros 1 e o ciclo de vida da contestação termina. ○ Selecione **Negado** se o titular do cartão negou o reembolso. Agora, a segunda apresentação é esperada do comerciante. ○ Selecione **Continuar**. Se você selecionar **Negado** . **Primeiro chargeback** a opção se torna disponível. Selecione esta opção para negar o reembolso e fazer um segundo primeiro estorno. . **Segunda apresentação do comerciante** o menu suspenso é exibido. Selecione uma dessas opções. ▪ **Sim** indicar que uma segunda apresentação é recebida do comerciante. . Revise a resposta de estorno e decida sobre pré-arbitragem ou arbitragem tarefa exibida. ▪ **Não** se não houver segunda apresentação do comerciante. O caso vai a favor do titular do cartão e a tarefa passa para ajustes financeiros 1 e o ciclo de vida da contestação termina. Para obter mais informações, consulte Sobre Ajustes financeiros em Mastercard contestações.
Voucher	Selecione esta opção se um voucher for fornecido pelo comerciante. . **Decisão do cliente** o menu suspenso é exibido. Selecione uma dessas opções. ○ Selecione **Aceito** se o titular do cartão tiver concordado com a liquidação na forma de um voucher. . **Atualizar comprovante de crédito** a opção se torna disponível. Selecione esta opção para aceitar o crédito. A tarefa passa para o ajuste financeiro 1 Sobre

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Resultado
	Ajustes financeiros em Mastercard contestações e o ciclo de vida da contestação termina. ○ Selecione **Negado** para negar o voucher e fazer uma segunda cobrança retroativa de apresentação. . **Atualizar comprovante de crédito** a opção se torna disponível. Selecione esta opção. . **Segunda apresentação do comerciante** o menu suspenso é exibido. Selecione uma dessas opções. ▪ Selecione **Sim** indicar que uma segunda apresentação é recebida do comerciante. . Revise a resposta de estorno e decida sobre pré-arbitragem ou arbitragem tarefa exibida. ▪ Selecione **Não** se não houver segunda apresentação do comerciante. O caso vai a favor do titular do cartão e a tarefa passa para ajustes financeiros 1 e o ciclo de vida da contestação termina.

10. Selecione **Fechar tarefa** .

O que Fazer Depois

Com base na colaboração com o comerciante e a decisão do titular do cartão, uma destas tarefas é exibida:

- Para o segundo valor de apresentação marcado como **Sim** , a próxima tarefa Revise a resposta de estorno e decida sobre pré-arbitragem ou arbitragemé exibido.
- Para o segundo valor de apresentação marcado como **Não** , os resultados dependem da política, consulte Sobre Ajustes financeiros em Mastercard contestações.

Revise a resposta de estorno e decida sobre pré-arbitragem ou arbitragem

Revise a segunda apresentação do estorno e inicie a pré-arbitragem ou arbitragem, conforme necessário para o fluxo de trabalho de contestação da fase de estorno. Para Mastercard estorno de transação, você pode ignorar o aumento da pré-arbitragem e gerar diretamente a solicitação de arbitragem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa se torna ativa quando o comerciante rejeita Mastercard ou prossegue com uma segunda apresentação depois que o titular do cartão recusa a colaboração. Os seguintes resultados são possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Marcar como **Resolvido** : Revise a segunda apresentação, marque-a como **Resolvido** e feche o chargeback. A tarefa passa para Ajustes financeiros 1.
- Marcar como **Não resolvido** Se a segunda apresentação for **Não resolvido** e o estorno não é movido para a frente, a tarefa passa para ajustes financeiros 2.
- Escalar para pré-arbitragem ou arbitragem: Se a segunda apresentação for **Não resolvido** e o chargeback avança e, em seguida, cria uma pré-arbitragem ou arbitragem.
  - Se o comerciante responder, a tarefa avançará para a próxima fase.
  - Se nenhuma resposta for recebida dentro do intervalo de tempo especificado, o caso será encerrado em favor do titular do cartão e a tarefa será movida para Ajustes financeiros 1.

Para obter mais informações sobre ajustes financeiros, consulte Sobre Ajustes financeiros em Mastercard contestações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione um caso no qual você deseja trabalhar.
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Em **Processando** selecione o número da transação.
7. Selecione **Revise a resposta de estorno e decida sobre pré-arbitragem ou arbitragem** tarefa em **Espaço de contestação** .
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e quaisquer outras informações relacionadas.
9. Revise a resposta de estorno do comerciante e forneça um resultado.
   Você também pode revisar **Código e descrição do motivo do estorno** para revisar os códigos de motivo de estorno.
10. Em **Resultado da resposta** campo, selecione **Resolvido** ou **Não resolvido** .

Seleção	Resultado
Não resolvida	Selecione **Não resolvido** para indicar que o estorno não foi resolvido, o. **Responder à segunda apresentação** o menu suspenso é exibido. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Sim** responder à segunda apresentação do comerciante. . **Tipo de resposta** o menu suspenso é exibido. Selecione uma dessas opções. ▪ Selecione **Criar pré-arbitragem** para criar uma solicitação de pré-arbitragem. **a.** Insira **Valor do arquivamento de pré-arbitragem** na moeda apropriada. **b.** Insira **Motivo do arquivamento do caso** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seleção	Resultado
	c. Selecione **Continuar** e. **Criar pré-arbitragem** . . **Resposta pré-arbitragem recebida** o menu suspenso é exibido. ▪ Se uma resposta for recebida do adquirente, o valor será definido como **Sim** . Você será redirecionado para a próxima tarefa Revise a resposta pré-arbitragem e escale para arbitragem. ▪ Se você não receber uma resposta do comerciante, o caso vai a favor do titular do cartão e passa para ajustes financeiros 1. Para Mastercard transação de contestação, você pode ignorar o levantamento da pré-arbitragem e gerar diretamente a solicitação de arbitragem. ▪ Selecione **Criar arbitragem** para criar uma solicitação de arbitragem. **a.** Insira **Valor do arquivamento de arbitragem** na moeda apropriada. **b.** Insira **Motivo do arquivamento do caso** . **c.** Selecione **Continuar** e. **Criar arbitragem** . . **Resposta de arbitragem recebida** o menu suspenso é exibido. ▪ Se uma resposta for recebida do adquirente, o valor será definido como **Sim** . Você será redirecionado para a próxima tarefa Revisar resposta da arbitragem. ▪ Se você não receber uma resposta do comerciante, o caso vai a favor do titular do cartão e passa para ajustes financeiros 1. ○ **Não** para encerrar o estorno, a tarefa passa para os ajustes financeiros 2. A tarefa é marcada como concluída.
Resolvido	Aceite a resposta de chargeback e resolva a contestação. A tarefa passa para Ajustes financeiros 1.

Quando você seleciona a pré-arbitragem ou arbitragem, o. **Código e descrição do motivo do estorno** o campo se torna editável, permitindo que você modifique o código do motivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Com base na opção selecionada pelo agente de contestação, o campo Resposta recebida muda de acordo.

- **Pré-arbitragem** - Quando uma resposta for recebida do comerciante para a pré-arbitragem, marque **Resposta pré-arbitragem recebida** valor para **Sim** . Você será redirecionado para a próxima tarefa Revise a resposta pré-arbitragem e escale para arbitragem. Se você não receber uma resposta do comerciante, a tarefa apropriada será exibida com base na política.
- **Arbitragem** - Quando uma resposta for recebida do comerciante, marque **Resposta de arbitragem recebida** valor para **Sim** . Você será redirecionado para a próxima tarefa Revisar resposta da arbitragem. Se você não receber uma resposta do comerciante, a tarefa apropriada será exibida com base na política.

Revise a resposta pré-arbitragem e escale para arbitragem

Depois de gerar uma solicitação de pré-arbitragem na fase de Chargeback de Mastercard contestação de transação, revise a resposta e decida se aceita, rejeita ou escalou a pré-arbitragem para arbitragem.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o agente não estiver satisfeito com a resposta de pré-arbitragem do comerciante, a solicitação existente será escalonada para arbitragem em vez de criar uma nova. Um dos seguintes cenários é possível:

- Aceitar a pré-arbitragem: Revise e aceite a resposta e feche o estorno.
- Rejeitar sem escalação: Revise e rejeite a resposta, mas opte por não prosseguir com a arbitragem.
- Escalar para arbitragem: Responda escalando a pré-arbitragem existente para arbitragem para resolução posterior.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *`Operações de serviços financeiros (FSO)`* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione um caso no qual você deseja trabalhar.
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Em **Processando** selecione o número da transação.
7. Selecione **Revise a resposta pré-arbitragem e escale para arbitragem** tarefa em **Espaço de contestação** .
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e quaisquer outras informações relacionadas.
9. Selecione uma das seguintes opções em **Resultado da resposta** menu suspenso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Não resolvida	Selecione esta opção se o titular do cartão não estiver satisfeito com a resposta do comerciante na pré-arbitragem e quiser escalar para arbitragem. . **Escalar para arbitragem** o menu suspenso é exibido. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Sim** para prosseguir com a arbitragem. Selecione **Continuar** e. **Escalar para arbitragem** . . **Resposta de arbitragem recebida** o menu suspenso é exibido. ▪ Selecione **Sim** se você recebeu uma resposta do comerciante. A próxima tarefa Revisar resposta da arbitragemé exibido. ▪ Selecione **Não** se você não recebeu uma resposta do comerciante. O caso vai a favor do titular do cartão e a tarefa passa para ajustes financeiros 1. ○ **Não** para encerrar o estorno, a tarefa passa para os ajustes financeiros 2. A tarefa é marcada como concluída.
Resolvido	Aceite a resposta de chargeback e resolva a contestação. A tarefa passa para Ajustes financeiros 1.

O que Fazer Depois

- Ao escalar a pré-arbitragem para uma arbitragem, a solicitação é enviada para Mastercard E o estado da tarefa muda para Aguardando informações externas.
- Depois que uma resposta for recebida do comerciante, selecione **Sim** em **Resposta de arbitragem recebida** menu suspenso. A próxima atividade Revisar resposta da arbitragemé exibido.
- Se você não receber uma resposta do comerciante, o caso será a favor do titular do cartão e a tarefa apropriada será exibida com base na política.

Revisar resposta da arbitragem

Revise a resposta de arbitragem recebida de Mastercard e prossiga para resolver a contestação. Esta etapa ocorre em Mastercard processo de contestação quando você escalou de pré-arbitragem para arbitragem ou ignorou a pré-arbitragem e passou diretamente para arbitragem

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa aparece durante uma das possibilidades na fase de chargeback:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma solicitação de arbitragem é enviada após uma pré-arbitragem.
- A arbitragem é iniciada diretamente, ignorando a pré-arbitragem.

Revise a regra de Mastercard e escolha se deseja resolver a contestação ou tomar outras medidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione um caso no qual você deseja trabalhar.
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Em **Processando** selecione o número da transação.
7. Selecione **Revise a resposta da arbitragem** tarefa em **Espaço de contestação** .
8. No formulário, preencha os campos obrigatórios e quaisquer outras informações relacionadas.
9. Em **Resultado da resposta** , selecione uma das seguintes opções.

Seleção	Resultado
Não resolvida	Selecione esta opção se você não estiver satisfeito com a resposta de arbitragem de Mastercard. A próxima tarefa é exibida com base nos ajustes financeiros 2. Para obter mais informações sobre Ajustes financeiros, consulte Sobre Ajustes financeiros em Mastercard contestações.
Resolvido	Selecione esta opção se você estiver satisfeito com a resposta da arbitragem e encerrar a contestação. A tarefa passa para Ajustes financeiros 1.

O que Fazer Depois

A tarefa está marcada para fechamento.

Reverter crédito provisório

Reverta o crédito temporário emitido pelo banco para o titular do cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você quiser trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, você pode atribuí-lo a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .

5. Selecione **Playbook** guia.
6. No nível de transação playbook de **Processando** Selecione o ID da transação.
7. . **Chargeback** a fase é iniciada para a transação.
8. Selecione **Crédito provisório revertido** atividade.
9. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas coletadas.
10. Selecione **Fechar tarefa** .

Forneça o crédito final ao cliente

Emitir crédito final imediato ao titular do cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com base nas regras de negócio, um crédito final imediato pode ser emitido para o titular do cartão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione um caso no qual você deseja trabalhar.
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Em **Processando** selecione o número da transação.
7. Selecione **Forneça o crédito final ao cliente** tarefa em **Espaço de contestação** .
8. Revise **Detalhes do reembolso** .
9. Selecione **Fechar tarefa** .

Converter crédito provisório em crédito final

Converta o crédito provisório emitido anteriormente para um cliente em uma emissão de crédito final.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de contestação de cartão** abra a lista de casos.
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
   Se você quiser trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, você pode atribuí-lo a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
6. No nível de transação playbook de **Processando** Selecione o ID da transação.
7. . **Chargeback** a fase é iniciada para a transação.
8. Selecione **Converta crédito provisório em crédito final** atividade.
9. No formulário, preencha os campos obrigatórios.
10. Selecione **Fechar tarefa** .

Encerrando o caso de contestação da Mastercard

Depois que as tarefas são encerradas, o caso é definido como **Fechamento** estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent ou sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector.

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O agente de contestação finaliza as transações contestadas e as move para o fechamento.

Procedimento

1. Navegue até **Detalhes** e, em seguida, o. **Playbook** guia.
2. O valor total do reembolso é exibido em **Fechamento** guia.
3. Selecione uma das seguintes opções no **Códigos de resolução** menu suspenso.
   - Negado
   - Totalmente resolvido
   - Parcialmente resolvida
4. Insira **Anotações de resolução** para contestação e selecione **Fechar** .

Contestações de referência

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre como criar e gerenciar contestações.

Sobre Ajustes financeiros em Mastercard contestações

Ajustes financeiros são tarefas ou atividades exibidas com base na política da transação. Em Mastercard Existem dois tipos de ajustes financeiros: Ajustes financeiros 1 e Ajustes financeiros 2.

Para cenários em que **Resultado da resposta** . **Resolvido** E o resultado é a favor do titular do cartão, o ciclo de vida da contestação termina e os ajustes financeiros 1 são ativados. Com base na política, a tabela descreve as tarefas exibidas como parte de Ajustes financeiros 1.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ajustamentos financeiros 1

Política	Tarefa
Crédito provisório imediato (IPC)	Uma tarefa é criada para converter o crédito provisório em crédito final e o ciclo de vida da transação termina. Para obter mais informações, consulte Converter crédito provisório em crédito final. Se o resultado da colaboração for **Resolvido** E o IPC foi fornecido, então uma tarefa é criada para reverter o crédito provisório. Para obter mais informações, consulte Reverter crédito provisório.
Sem crédito	Uma tarefa é criada para fornecer crédito final ao cliente e o ciclo de vida da transação termina. Para obter mais informações, consulte Forneça o crédito final ao cliente.
Crédito final imediato (IFC)	Nenhuma ação adicional é realizada e o ciclo de vida da transação termina.

Para cenários em que **Resultado da resposta** . **Não resolvido** E a decisão não é prosseguir com a próxima fase da contestação, os Ajustes financeiros 2 estão ativados. Com base na política, a tabela descreve as tarefas exibidas como parte de Ajustes financeiros 2.

Ajustamentos financeiros 2

Política	Resultado
Crédito provisório imediato (IPC)	Se um crédito provisório for fornecido anteriormente, o. **Crédito provisório revertido** o menu suspenso é exibido. Com base nas opções selecionadas como **Sim** ou **Não** , As próximas tarefas de conversão de IPC em Crédito final Converter crédito provisório em crédito final ou Reverter crédito provisórioé exibido.
Crédito final imediato (IFC)	Nenhuma ação foi realizada.
Sem crédito	. **Emitir crédito final e baixa** o menu suspenso é exibido. Se a opção selecionada for **Sim** em seguida, a próxima tarefa Forneça o crédito final ao cliente e o ciclo de vida da contestação termina. Se a opção selecionada for **Não** , em seguida, o estorno é negado e o ciclo de vida da contestação termina

Bloqueio e reemissão de um novo cartão

A tarefa Bloquear e reemitir novo cartão será acionada automaticamente se a categoria de contestação de um caso for Fraude.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

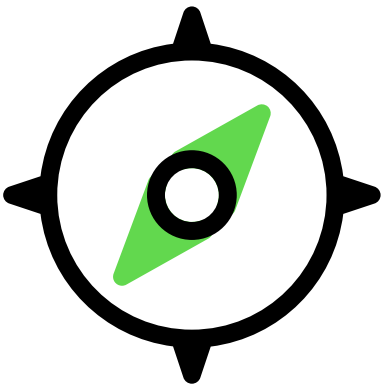
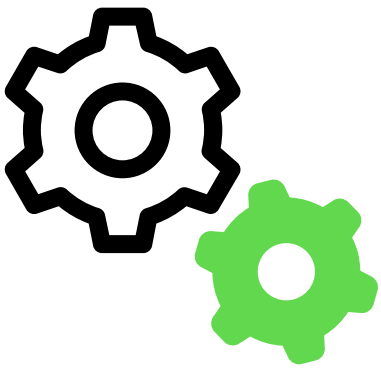
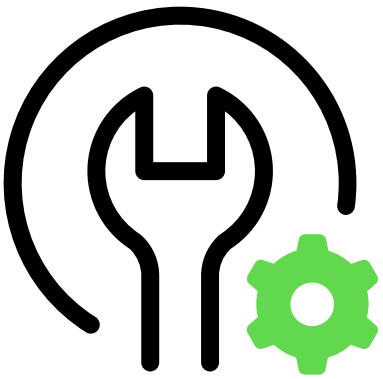
Depois que a tarefa da atividade de informações de contestação é concluída na fase Iniciar do Playbook, a tarefa Bloquear e reemitir novo cartão é acionada automaticamente se a categoria de contestação do caso for Fraude.

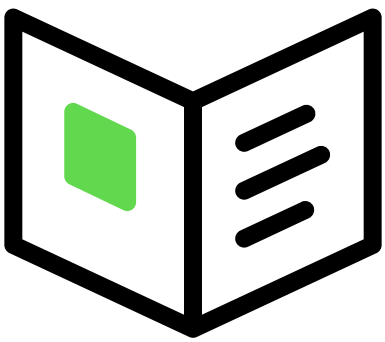
Você pode exibir a tarefa gerada na guia Tarefas do caso.

Segurança dos dados do cartão

. Segurança dos dados do cartão a aplicação incorpora um serviço de tokenização que habilita Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO) clientes para Configure os dados que são tokenizados e detokenizados para casos de contestação e transações de contestação para Atender aos requisitos do setor de cartões de pagamento (PCI) " Segurança de dados do cartão ").

Iniciar

Explorar	Configurar	Gerenciar
		
Saiba mais sobre como usar Segurança de dados do cartão	Configurar Segurança de dados do cartão	Gerenciar e modificar Segurança de dados do cartão

Referência

Obtenha detalhes sobre os componentes instalados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Isenção de responsabilidade

Importante: O cliente é responsável pela implementação desta aplicação, incluindo decisões relacionadas à tokenização/desintoxicação de dados. O cliente permanece o único responsável pelo cumprimento das obrigações legais aplicáveis, incluindo os Padrões de segurança de dados do setor de cartões de pagamento (PCI DSS).

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

Explorando Segurança de dados do cartão

Saiba mais sobre Segurança de dados do cartão E como ele pode ser usado para tokenizar dados confidenciais do cartão para casos de contestação e transações de contestação.

Segurança de dados do cartão visão geral

. Segurança de dados do cartão a aplicação fornece um serviço de token que permite substituir dados confidenciais em fluxos de trabalho de contestação por valores equivalentes não confidenciais chamados tokens.

Você pode configurar os dados para serem tokenizados conforme eles entram em seu ServiceNow E restaurá-la ao valor original quando for enviada para sistemas de terceiros.

Isenção de responsabilidade: Esta aplicação habilita recursos de tokenização de dados para casos de contestação e transações de contestação.

Nota:

Você pode usar o cofre de dados do serviço do tokenizer em Segurança de dados do cartão para armazenar documentos que contêm informações confidenciais. Verifique seus direitos para determinar se você tem acesso a este recurso.

Consulte para obter mais informações sobre as diferentes versões disponíveis para Segurança de dados do cartão .

Para obter mais informações sobre como armazenar documentos confidenciais, consulte documentação do serviço do tokenizer .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Segurança de dados do cartão usuários

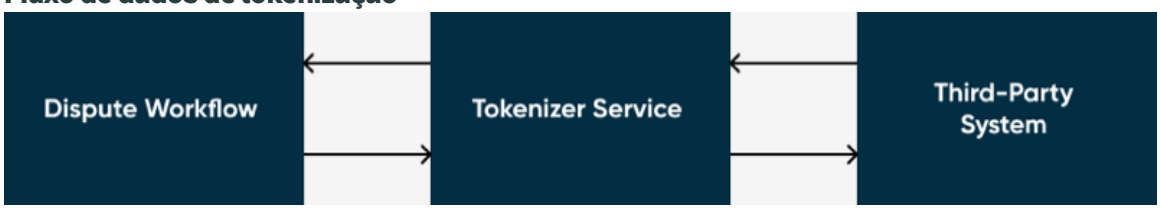
Usuários

Usuário	Descrição
Administrador	Os administradores gerenciam o. tabela do cofre de cartão . Eles configuram as conexões e rotas entre seu ServiceNow Nosso serviço de tokenizer e os sistemas financeiros de terceiros envolvidos no caso de contestação e no processamento de transações de contestação, como redes de cartão e sistemas bancários principais ("Sistema(s) de terceiros").

Segurança de dados do cartão fluxo de trabalho

O gráfico a seguir mostra como nosso serviço de tokenizer foi projetado para tokenizar e destokenizar dados no Segurança de dados do cartão .

Fluxo de dados de tokenização



1. Os dados recuperados de um sistema de terceiros que você configura são tokenizados usando nosso serviço de tokenizer antes de entrar em seu ServiceNow instância.
2. Dados com token enviados do seu ServiceNow O fluxo de trabalho de contestação da instância também pode ser configurado para ser detokenizado para seu valor original pelo nosso serviço de tokenizer antes de ser enviado para um sistema de terceiros.

Segurança de dados do cartão benefícios

Segurança de dados do cartão benefícios

Benefício	Recurso	Usuários
Use um tabela do cofre de cartão para armazenar valores tokenizados de dados configurados.	Crie o. tabela do cofre de cartão em . serviço de token	Administrador
Gerencie cada configuração do tokenizador que envia e recebe dados tokenizados com sistemas de terceiros.	Gerenciar configurações de recurso do tokenizer	Administrador

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar Segurança de dados do cartão , consulte:

- Configurando Segurança de dados do cartão
- Gerenciando Segurança de dados do cartão
- Segurança de dados do cartão Referência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Configurando Segurança de dados do cartão

Gerenciando Segurança de dados do cartão

Segurança de dados do cartão Referência

Instalar Segurança de dados do cartão

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Segurança de dados do cartão aplicação (sn_data_sec).

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.
- Certifique-se de que você tenha provisionado nosso serviço de tokenizer e que tenha concluído o procedimento de integração. Para obter mais informações, consulte Etapas iniciais para configurar esquema e conexões para segurança de dados do cartão (KB2238661) .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Segurança de dados do cartão aplicação (sn_data_sec) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado de **Instalar** , as versões disponíveis são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Após a instalação Segurança de dados do cartão , continue configurando o. tabela do cofre de cartão e conexões em nosso serviço de tokenizer. Para obter mais informações, consulte Crie o. tabela do cofre de cartão em . serviço de token e Configure conexões para . serviço de token.

Configurando Segurança de dados do cartão

Planeje e configure sua implementação de Segurança de dados do cartão seguindo as tarefas listadas nesta visão geral da configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

Consulte as etapas a seguir para instalar e configurar Segurança de dados do cartão pela primeira vez.

1. Configure integrações do spoke

   Instale e configure integrações com os sistemas de terceiros (como Spoke da Visa ou Spoke da Mastercard). Segurança de dados do cartão requer que essas integrações funcionem corretamente.

2. Provisione nosso serviço de tokenizer e conclua o procedimento de integração

   Certifique-se de ter provisionado nosso serviço de token e concluído o procedimento de integração. Para obter mais informações, entre em contato com ServiceNow representante da conta.

3. Instalar Segurança de dados do cartão

   Instalar Segurança de dados do cartão (sn_data_sec) da ServiceNow Store.

4. Crie o. tabela do cofre de cartão em . serviço de token

   Crie o. tabela do cofre de cartão em nosso serviço de tokenizer. Contém os valores tokenizados de sistemas de terceiros.

5. Configure conexões para . serviço de token

   Configure as conexões entre seu ServiceNow Nosso serviço de token e o sistema de terceiros.

6. Configure conexão HTTP com token e credenciais

   Defina a conexão e as credenciais em ServiceNow Para se comunicar com o Sistema de terceiros por meio do nosso serviço de tokenizer.

7. Configure o registro de mensagem REST tokenizada

   Crie ou atualize registros de mensagens REST para seus sistemas de terceiros.

8. Gerenciar configurações de recurso do tokenizer

   Revise as entradas de cada endpoint que envia e recebe dados tokenizados, confirmando que ele está configurado para nosso serviço tokenizador.

Crie o. tabela do cofre de cartão em . serviço de token

Como parte do procedimento de integração, você criará um tabela do cofre de cartão em . FSOServiço de token para gerenciar dados com token para uso em casos de contestação e transações de contestação.

Para obter mais informações sobre como criar um tabela do cofre de cartão em . serviço do tokenizer, consulte Etapas iniciais para configurar esquema e conexões para segurança de dados do cartão (KB2238661) .

Após tabela do cofre de cartão Criado, conterá a configuração de tabela vazia definida no esquema JSON fornecido no artigo da base de conhecimento acima.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure conexões para . serviço de token

Siga estas etapas para configurar a conectividade entre o. ServiceNow instância, . FSOServiço de token e o sistema de terceiros.

Antes de Iniciar

Conclua o procedimento de integração do nosso serviço de tokenizer. Para obter mais informações, consulte Etapas iniciais para configurar esquema e conexões para segurança de dados do cartão (KB2238661) .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para estabelecer comunicação entre seu ServiceNow Nosso serviço de tokenizer e o Sistema de terceiros, você precisa configurar as conexões e as contas de serviço em nosso site de administração de serviço de tokenizer.

O processo de integração inclui um script que configura conexões e rotas para Visa e Mastercard como parte da aplicação. Para obter mais informações, consulte Etapas iniciais para configurar esquema e conexões para segurança de dados do cartão (KB2238661) .

Para obter informações mais detalhadas sobre os procedimentos descritos neste tópico, consulte documentação do serviço do tokenizer .

Procedimento

1. Navegue até o URL do serviço de token e faça login na sua conta com as credenciais fornecidas no procedimento de integração.
2. Selecione **Conexões** no menu de navegação lateral.
   Você verá conexões para Visa e. Mastercard que foram configurados como parte do procedimento de integração.
3. Selecione **Editar** para a conexão que você deseja configurar.
4. Insira o URL de saída do serviço de terceiros em **URL base de saída** .
5. Selecione **Conta de serviço** no menu de navegação de conexão.
6. Selecione **Adicionar conta de serviço** .
   Consulte documentação do serviço do tokenizer para obter etapas sobre como configurar uma conta de serviço.

   Durante a configuração da conta de serviço, você deve definir seu tipo de autenticação (JWT ou chave de API) e pelo menos uma atribuição de função.
7. Selecione **Configuração avançada** no menu de navegação de conexão.
8. Preencha os campos de configuração avançada.

Campo	Valor
URL base de saída	O URL do sistema de terceiros.
Autenticação de saída	Selecione o método de autenticação e insira as informações necessárias conforme fornecidas pelo terceiro.

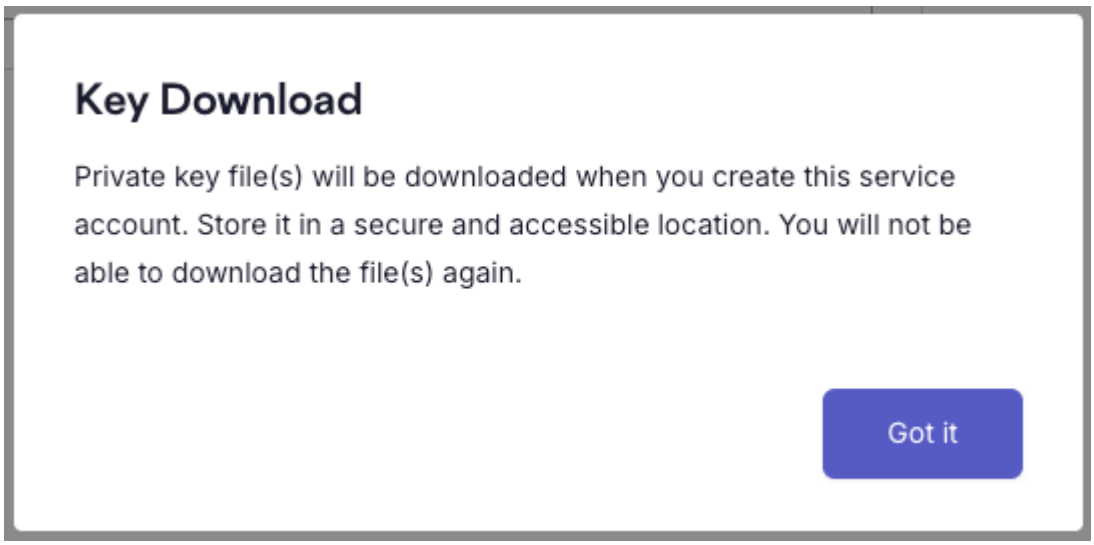
Resultado

Um endpoint é criado para o sistema de terceiros.

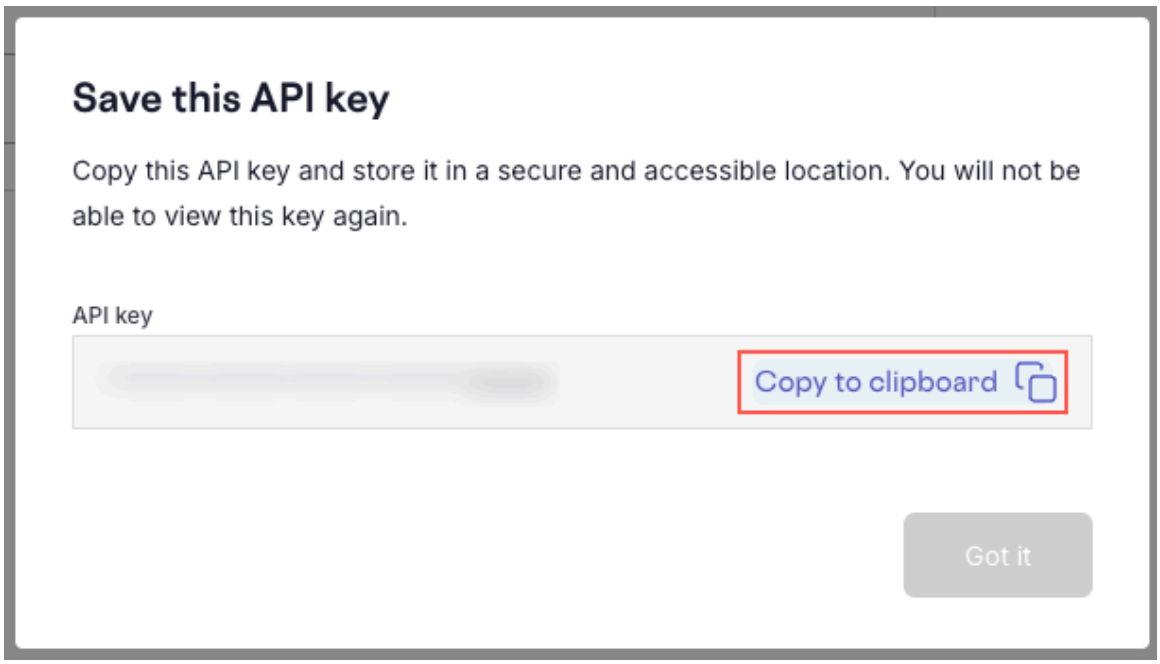
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você selecionou a autenticação JWT, um arquivo de chave privada será baixado. Armazene este arquivo de chave em um local seguro e acessível.



Se você selecionou a autenticação de chave de API, será apresentado um prompt contendo sua chave de API. Salve a chave de API em um local seguro e acessível.



O que Fazer Depois

Use este endpoint para concluir a configuração de conectividade do Segurança de dados do cartão em seu ServiceNow instância.

Use a chave de autenticação fornecida no seu ServiceNow ao criar um alias de credencial. Consulte Configure conexão HTTP com token e credenciais.

Você pode configurar rotas adicionais na conexão. Para obter mais informações, consulte documentação do serviço do tokenizer .

Configure conexão HTTP com token e credenciais

Depois de configurar as conexões para Segurança de dados do cartão em nosso serviço de tokenizer, você pode definir a conexão e as credenciais em seu ServiceNow instância. Isso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

permite que você se comunique com o sistema de terceiros em seu ServiceNow por meio do nosso serviço de token.

Antes de Iniciar

Configure suas Conexões de sistema de terceiros em nosso serviço de tokenizer. Para obter mais informações, consulte Configure conexões para . serviço de token.

Instale e configure integrações com os sistemas de terceiros (como Spoke da Visa ou Spoke da Mastercard). Segurança de dados do cartão requer que essas integrações funcionem corretamente. Para obter mais informações, consulte Integração com spokes.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você precisa criar novos aliases de conexão para serviços de terceiros que usam nosso serviço de token. Eles são separados dos aliases de conexão de serviço de terceiros existentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *IntegrationHub* > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.
2. Crie um alias de conexão e credencial para sua conexão de terceiros.
   Para obter mais informações, consulte Crie um alias de Conexão e Credenciais .

   Você verá registros para VROLCardDataSecurity ou MastercomCardDataSecurity IF Spoke da Visa ou Spoke da Mastercard instalados.
3. Selecione a conexão de segurança de dados do cartão para o serviço de terceiros que você deseja modificar.
4. Na seção Links relacionados, selecione **Conexões** > **Novo(a)**.
5. Siga as etapas em Criar uma conexão HTTP(s) para criar um novo registro de credencial para esta conexão.

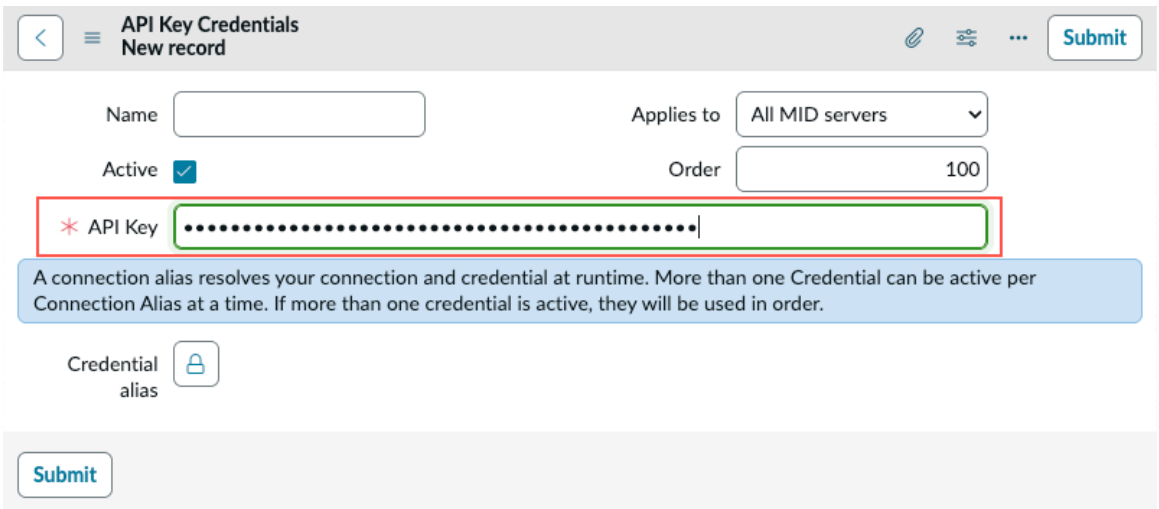
   Ao selecionar o tipo de credenciais a serem criadas, selecione o tipo de credencial que corresponde ao método de autenticação definido em nosso serviço de token como parte das etapas em Configure conexões para . serviço de token.

Método de autenticação de serviço do tokenizer	Tipo de credencial
Chave de API	Credenciais de chave de API
JWT	Credenciais do OAuth 2.0

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No novo formulário de registro para a credencial, use a chave de API ou os dados de credenciais gerados pelo nosso serviço de token.



O que Fazer Depois

Repita essas etapas para cada rota que você precisa configurar.

Configure o registro de mensagem REST tokenizada

Para usar dados com token com um sistema de terceiros, atualize o URL do endpoint para a entrada de mensagem REST do sistema de terceiros em ServiceNow.

Antes de Iniciar

Configure suas Conexões de sistema de terceiros em nosso serviço de tokenizer. Para obter mais informações, consulte Configure conexões para . serviço de token.

Instale e configure integrações com os sistemas de terceiros (como Spoke da Visa ou Spoke da Mastercard). Segurança de dados do cartão requer que essas integrações funcionem corretamente. Para obter mais informações, consulte Integração com spokes.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem REST**.
2. Crie um novo registro de Mensagem REST para seu sistema de terceiros ou abra o registro, se ele existir. Para obter mais informações, consulte Criar uma mensagem REST .

   Você verá registros do Visa Resolve Online ou Mastercom IF Spoke da Visa ou Spoke da Mastercard instalados.

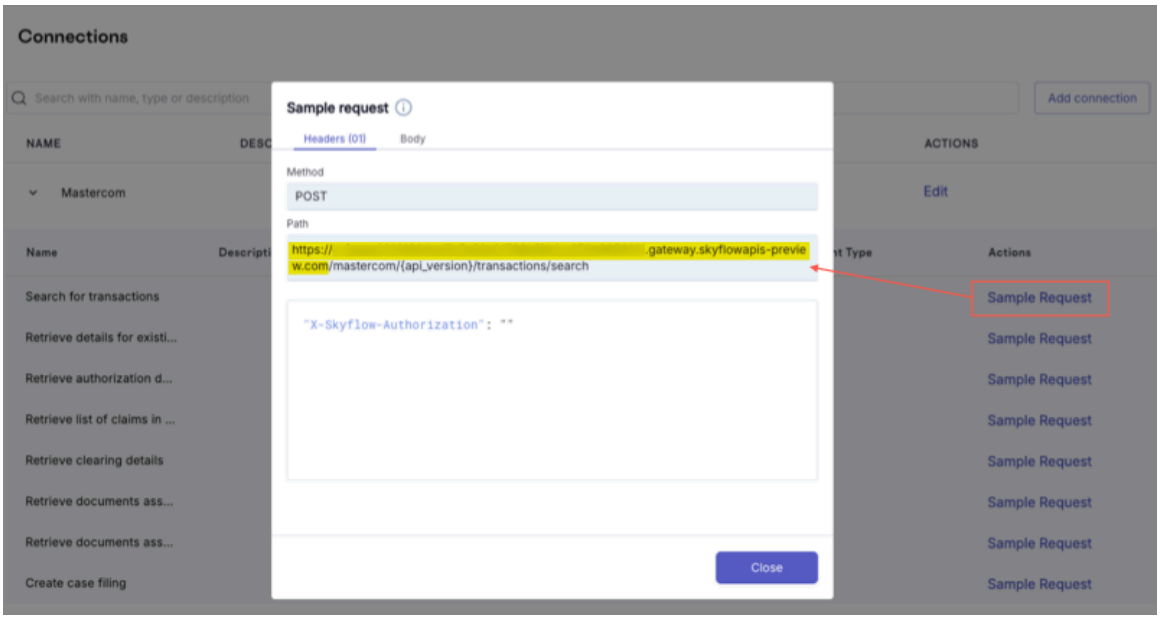
3. Para **Endpoint** Campo No formulário de mensagem REST, insira o caminho base da conexão do nosso serviço de token.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O caminho base da conexão pode ser exibido em nosso site de administração de serviço do tokenizer navegando até **Conexões** expandindo a conexão e selecionando **Solicitação de amostra** em uma rota. O URL de base é o nome do domínio do valor no **Caminho** campo.



O que Fazer Depois

Repita essas etapas para cada entrada de mensagem REST que você precisa configurar.

Gerenciando Segurança de dados do cartão

Segurança de dados do cartão Integra-se a um serviço para habilitar tokenização e desintoxicação de dados configurados para casos de contestação e transações de contestação. Os administradores podem gerenciar conexões e criar novas rotas e métodos na aplicação .

Gerencie o. tabela do cofre de cartão e conexões em nosso serviço de tokenizer

Você pode modificar tabela do cofre de cartão e propriedades de conexão em nosso serviço de tokenizer. Gerencie as colunas e as propriedades do cofre e personalize os dados enviados e recebidos do sistema de terceiros, como rotas adicionais e valores de campo.

Para obter mais detalhes sobre esses tópicos, consulte documentação do serviço do tokenizer .

Gerenciando o. tabela do cofre de cartão

Consulte documentação do serviço do tokenizer para obter mais informações sobre como gerenciar o. tabela do cofre de cartão , incluindo:

- Criando ou excluindo colunas.
- Modificação das propriedades da coluna (como nome, formato de entrada, configurações de token, edição e criptografia).
- Usando SQL para consultar o cofre.
- Revisando as propriedades da tabela do vault.

Nota: Você deve usar o serviço de token incluído tabela do cofre de cartão em Segurança de dados do cartão Habilitar tokenização para casos de contestação e transações de contestação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Altere as propriedades da conexão

Use a exibição Conexão para atualizar o nome da conexão, a descrição e a URL base de saída.

Altere a configuração da conexão de terceiros

Use a exibição Configuração avançada no site de administração do serviço do tokenizer para gerenciar a URL base de saída e os detalhes da autenticação de saída do sistema de terceiros.

Modificando rotas e campos de conexão

Para adicionar ou modificar rotas de conexão, use a exibição Rota. Você pode editar uma rota existente para modificar valores como:

- Caminho da API
- Método HTTP
- Tipo de conteúdo
- Campos de cabeçalho de solicitação e ações de tokenização
- Campos do corpo da solicitação e ações de tokenização
- Campos de cabeçalho de resposta e ações de tokenização
- Campos do corpo da resposta e ações de tokenização
- Parâmetros de URL

Gerenciar configurações de recurso do tokenizer

A tabela Configurações de recursos do tokenizador contém entradas para cada endpoint que envia e recebe dados com token.

Cada entrada de endpoint também tem uma função de mensagem REST associada. Essas mensagens REST são definidas na tabela Mensagem REST. Para obter mais informações, consulte Configure o registro de mensagem REST tokenizada.

Nota: Segurança de dados do cartão Inclui mensagens REST para Visa Resolve Online (VROL) e. Mastercom.

Acessando as Configurações de recursos do tokenizer

Para acessar as Configurações de recursos do tokenizer, navegue até **Tudo** > **Operações com cartão** > **Segurança dos dados do cartão** > **Configurações de recurso de tokenizador**.

Lista de campos

Campos na tabela Configuração de recursos do tokenizer

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de configuração do recurso do tokenizer.
Método HTTP	O método HTTP da solicitação.
Endpoint	O URL do endpoint da função de mensagem REST.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos na tabela Configuração de recursos do tokenizer

Campo	Descrição
Sistema de destino	O sistema de terceiros ao qual o método está se conectando.
Função de mensagem de REST	A função da mensagem REST, que é definida no registro de mensagem REST. Para obter mais informações, consulte Configure o registro de mensagem REST tokenizada.
Sistema de segurança	O nome do serviço de token que está sendo usado.

Crie uma entrada de configuração de recurso do tokenizer

Se você criar um novo método HTTP para uma entrada de mensagem REST, precisará criar uma entrada na tabela de entrada de configuração de recursos do tokenizer. Mapeia a função de mensagem REST para o endpoint do serviço de tokenização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações com cartão** > **Segurança dos dados do cartão** > **Configurações de recurso de tokenizador**.
2. Selecione **Novo**.
3. Complete os seguintes campos.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome descritivo para esta entrada de configuração.
Sistema de destino	Selecione o Sistema de terceiros.
Função de mensagem de REST	Insira o novo método HTTP na entrada de mensagem REST.
Sistema de segurança	Selecione o serviço de tokenização (Skyflow).

4. Selecione **Enviar**.

Crie novas conexões em Segurança de dados do cartão

Defina as configurações em nosso serviço de tokenizer e em seu ServiceNow instância para configurar novas conexões, rotas e métodos com token em Segurança de dados do cartão .

Para criar uma nova conexão com token para outro sistema principal que não Visa e. Mastercard, consulte a lista de tarefas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas para criar uma conexão adicional

Tarefa	Local	Descrição
Configure conexões para . serviço de token	Serviço de token	Use a exibição Conexões em nosso site de serviço de tokenizer para configurar uma nova conexão com um sistema de terceiros. Use a exibição Rota em nosso site de serviço de tokenizer para adicionar ou modificar rotas de conexão e configurações de campo. Para obter mais informações, consulte documentação do serviço do tokenizer .
Configure a integração com o sistema de terceiros	ServiceNow	Configure uma nova integração com o sistema de terceiros.
Crie um construtor de solicitações e um analisador de resposta	ServiceNow	Crie ações do construtor de solicitações e do analisador de resposta para sua nova conexão. Consulte Outro FSO spokes de aplicações bancárias para obter exemplos.
Crie um subfluxo "Habilitar segurança de dados do cartão" em Workflow Studio Para seu sistema de terceiros	ServiceNow	Crie um Segurança de dados do cartão Subfluxo para lidar com cargas do sistema de terceiros. Consulte os subfluxos padrão em Segurança de dados do cartão Como exemplos, como Habilitar segurança de dados do cartão para VROL E habilitar Segurança de dados do cartão para Mastercom.
Adicione uma entrada de tabela de decisão com caminho de API e mapeamento de subfluxo	ServiceNow	Adicione uma entrada da tabela de decisão para mapear para o subfluxo de segurança de dados do cartão.
Crie uma função de mensagem REST	ServiceNow	Crie uma nova função de mensagem REST em **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem REST** Para seu sistema de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas para criar uma conexão adicional

Tarefa	Local	Descrição
Defina um método HTTP de mensagem REST	ServiceNow	Defina um método HTTP para cada rota na conexão.
Adicione um registro de configuração de mapeamento para cada função de mensagem REST	ServiceNow	Na tabela Configurações de recursos do tokenizer, adicione uma entrada para cada função de mensagem e mapeie o URL do endpoint para a função de mensagem REST.

Segurança de dados do cartão Referência

Saiba mais sobre os componentes e as propriedades instalados com Segurança de dados do cartão .

Componentes instalados com Segurança de dados do cartão

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação de Segurança de dados do cartão .

Funções instaladas

Funções instaladas com Segurança de dados do cartão

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador [sn_data_sec.admin]	Esta função dá acesso à tabela de Configuração de recursos do tokenizer e privilégios de administrador.	(nenhum)
Executor de fluxo [sn_data_sec.flow_executor]	Esta função permite a execução de todos os subfluxos associados ao Segurança de dados do cartão aplicação.	• script_include_admin • web_service_admin • sn_data_sec.admin • connection_admin

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Segurança de dados do cartão

Tabela	Descrição
Configuração de recursos do tokenizer [sn_data_sec_resource_config]	Armazena informações para cada endpoint que envia e recebe dados com token.

Domain Separation e. Segurança de dados do cartão

Domain Separation é compatível com Segurança de dados do cartão . O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no Segurança de dados do cartão

Todos Operações de serviços financeiros (FSO) as aplicações são criadas sobre e usam muitos CSM tabelas. As principais tabelas de referência são as tabelas do cliente, como Consumidor, Conta e Contato, e essas tabelas são separadas por domínio.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

. ServiceNow® Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa fornece questionários para a admissão de informações relacionadas a contestações em várias categorias de contestação, conforme Visa diretrizes.

Iniciar

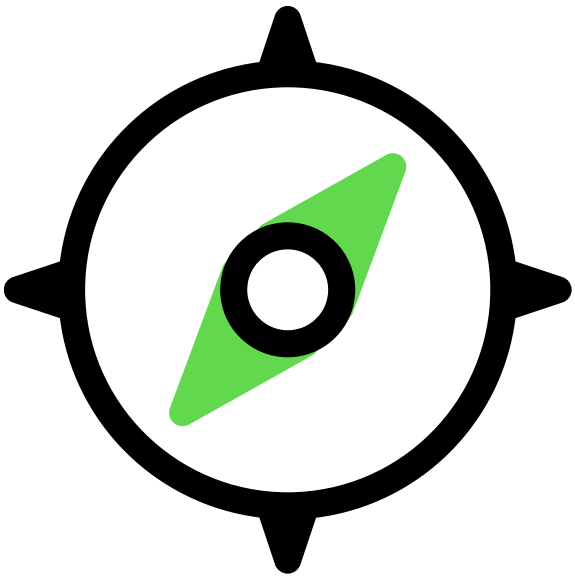
Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa a aplicação pode ajudar você a fazer o seguinte:

- Incorpora um questionário de contestação baseado em VROL (Visa Resolver on-line) para determinar o código do motivo da contestação.
- Fornece uma tabela de decisão para executar regras de qualificação de estorno com base em Visa diretrizes de .

Tradução automática

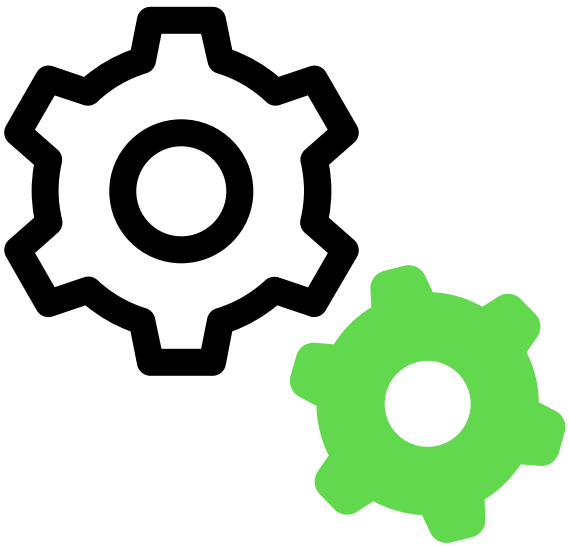
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



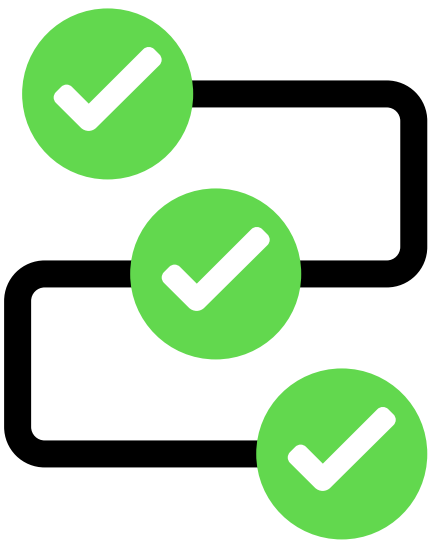
Saiba mais sobre os benefícios oferecidos pela integração Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa aplicação.

Configurar



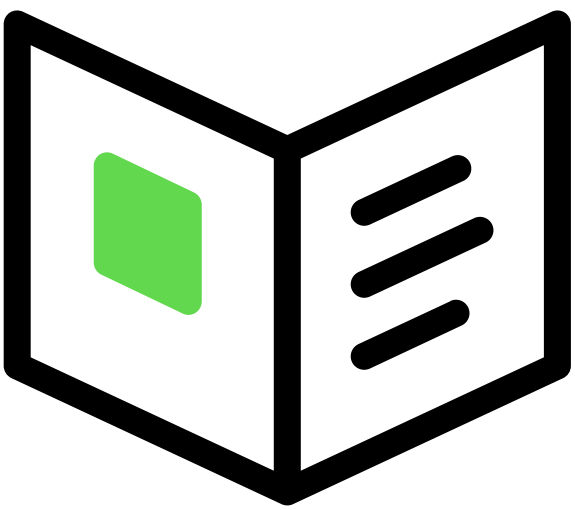
Planeje e configure sua integração.

Uso



Veja como os agentes e emissores podem usar Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa para acessar as regras de rede do cartão.

Referência



Obtenha detalhes sobre os componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação Integração de Operações de serviços financeiros com Visa na loja

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de poder usar AES primeiro, você deve baixá-lo do ServiceNow Store. Ao concluir o download, talvez seja necessário limpar o cache local antes que ele apareça na instância.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Saiba como Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa a aplicação aproveita o questionário e o mapeamento para garantir a categorização e o processamento adequados de contestações.

Visão geral da aplicação

A aplicação Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa:

- Fornece um questionário de admissão para Visa contestações relacionadas ao cartão e guias sobre o código do motivo da contestação para as transações contestadas.
- Determina a qualificação para as transações contestadas com base em *Visa***Regras principais e.** *Visa***Regras de produto e serviço** .

. Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa Contém as regras de qualificação de estorno mais recentes a partir da versão da Store de agosto.

Principais benefícios

Alguns dos principais benefícios do uso Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa:

- As contestações são gerenciadas e resolvidas com eficácia pelos agentes.
- Os casos de contestação são cuidadosamente revisados e analisados para obter resultados ideais.
- Visa as regras e diretrizes de contestação de são aplicadas com precisão pelos agentes.
- Esforços colaborativos com os clientes garantem a conclusão da documentação necessária.
- As contestações são categorizadas para processamento preciso.
- A qualificação de estorno é determinada com base em Visa Regras principais.

Instalar o Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa aplicação (sn_bom_visa_cp) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise a aplicação.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Configuração do Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Você pode configurar sua implementação do Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa instalando a aplicação do ServiceNow Store.

Usando o Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Os agentes de contestação usam o. Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa questionário de para ajudar os clientes a concluir o mapeamento do código de motivo. Isso habilita a categorização da contestação e determina a qualificação de acordo com Visa Regras principais. Saiba como os agentes iniciam, investigam e resolvem casos de contestação.

Fluxos de trabalho do Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Quando um agente contesta uma transação em nome de um cliente, um caso de serviço de contestação começa e aciona o fluxo de transações de cartão de contestação. Este fluxo inclui várias tarefas específicas para os detalhes do caso, e cada tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior.

1. Criando um caso de contestação de cartão.

   Inicie o processo de serviço de contestação inserindo as informações do caso inicial e criando um caso de contestação em nome de um cliente.
2. Iniciar uma contestação.

   Insira os detalhes da contestação, incluindo a conta referenciada, o valor da contestação e o tipo de contestação. Fornecer as informações necessárias para as opções disponíveis no tipo de litígio (Conflitos de consumo, fraude, autorização, erros de processamento).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Enviar para investigação .

   Envie o caso para investigação atualizando o valor da contestação e determine sua qualificação para um estorno por meio do questionário e do mapeamento do código de motivo.

Referência do Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Saiba mais sobre os componentes e as propriedades que são instalados com o. Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa aplicação.

Componentes instalados com Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa plug-in.

Nota: . Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa A aplicação depende da aplicação Operações de cartão de serviços financeiros.

Plug-ins

Plug-ins para Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Plug-in	Descrição
Operações de cartão de serviços financeiros [com.sn_bom_credit_card]	Permite o processamento rápido de aplicações de cartão de crédito e contestações de transações com cartão.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa

Tabela	Descrição
Visa Admissão de contestação [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionary]	Armazena tudo Visa Contestar perguntas e respostas do questionário. Estende a tabela Formulário de admissão [sn_evnt_inq_qtn].
Visa Admissão do titular do cartão contestado [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake]	Armazenamentos Visa Perguntas e respostas do questionário de contestação enviadas pelos consumidores, como um playbook de contestação em um portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Sobre admissão de contestação no portal. Estende a tabela de admissão de contestação Visa [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionary].
Tipo de região de CRB [sn_bom_visa_cp_crb_region_type]	Armazena tudo Visa CRB (Card Recovery Bulletin, boletim de recuperação de cartão).

Domain Separation

Domain Separation não é compatível com Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Domain Separation o visão geral

. ServiceNow® Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa fornece um questionário para a admissão de informações relacionadas a contestação em várias categorias de contestação, conforme Visa diretrizes.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

. ServiceNow® Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard o aplicativo fornece aos agentes questionários que eles podem usar para obter informações relacionadas a contestação para várias categorias de contestação de acordo com Mastercard diretrizes.

Iniciar

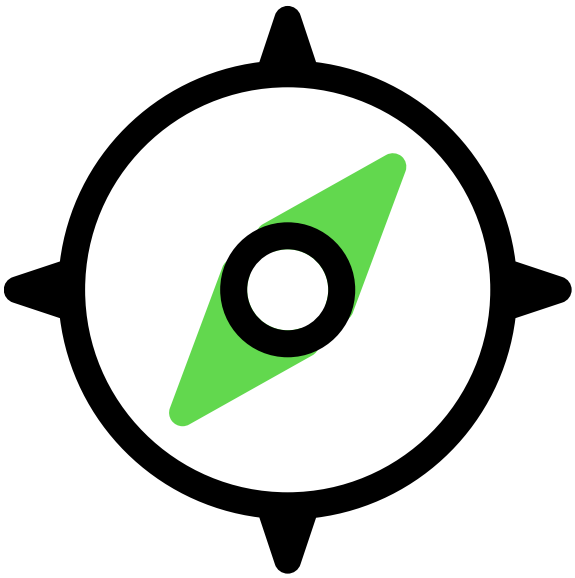
. Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard a aplicação pode ajudá-lo a executar as seguintes tarefas:

- Incorporar um questionário de contestação baseado em Mastercard Guia de chargeback.
- Forneça uma tabela de decisão para executar as regras de qualificação de estorno a seguir Mastercard diretrizes de .

Tradução automática

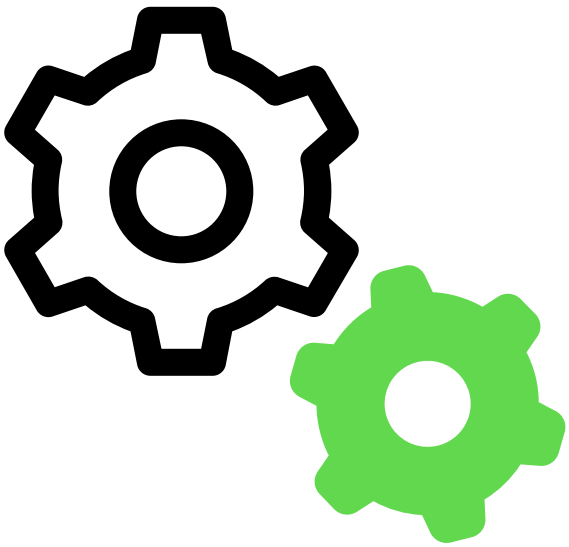
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



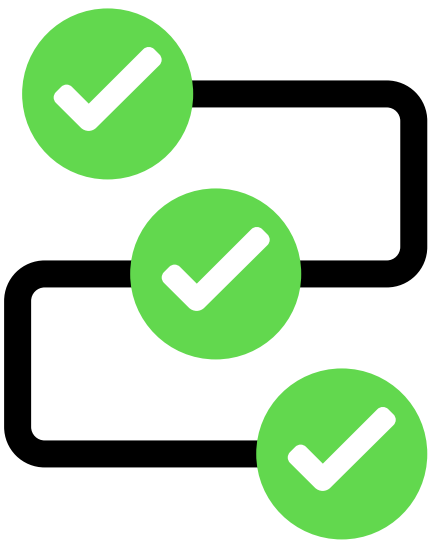
Saiba mais sobre os benefícios da integração do Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard aplicação

Configurar



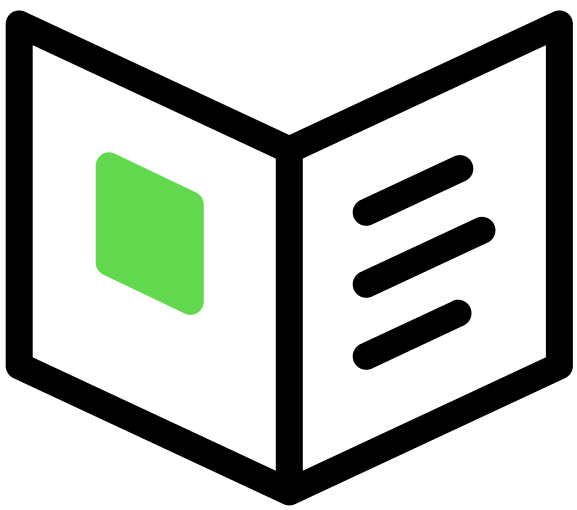
Planeje e configure sua integração

Uso



Veja como os agentes e emissores podem usar Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard para acessar as regras de rede do cartão

Referência



Obtenha detalhes sobre os componentes, como campos, tabelas, funções e propriedades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard na loja

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de poder usar Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard primeiro, você deve baixá-lo do ServiceNow Store. Ao concluir o download, talvez seja necessário limpar o cache local antes que ele apareça na instância.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Como explorar Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Saiba como Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard a aplicação usa o mapeamento de contestações para garantir que sua organização possa categorizar e processar contestações corretamente.

Visão geral Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

. Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard a aplicação permite que seus agentes insiram informações relacionadas a contestação para várias categorias de contestação, identifiquem o código do motivo das transações contestadas e determinem a qualificação para as transações contestadas. Seus agentes podem executar todas essas tarefas usando as regras e diretrizes de contestação no Mastercard Guia de chargeback.

Benefícios do Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Alguns dos principais benefícios do uso Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard:

- As contestações são gerenciadas e resolvidas com eficácia pelos agentes.
- Os casos de contestação são cuidadosamente revisados e analisados para obter resultados ideais.
- Mastercard as regras e diretrizes de contestação são aplicadas com precisão pelos agentes.
- Esforços colaborativos com os clientes garantem que a documentação necessária seja concluída.
- As contestações são categorizadas para processamento preciso.
- A qualificação de estorno é determinada com base em Mastercard Regras de chargeback.

Instalar o Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard aplicação (sn_bom_mcard_cp) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la do ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise a aplicação.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Configuração do Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Você pode configurar sua implementação do Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard instalando a aplicação do ServiceNow Store.

Usando o Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Usando o. Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard, seus agentes podem ajudar os clientes a concluir o mapeamento do código do motivo para suas contestações. Este mapeamento permite que os agentes categorizem a contestação e determinem a qualificação de estorno de acordo com Mastercard Guia de chargeback.

Fluxos de trabalho do Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Quando um agente contesta uma transação em nome de um cliente, um caso de serviço de contestação começa e o fluxo de transação do cartão de contestação é acionado. Este fluxo inclui as várias tarefas que são específicas para os detalhes do caso. Cada tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior.

1. Crie um caso de serviço de contestação.

   O agente inicia o processo de serviço de contestação inserindo as informações do caso inicial e criando um caso de contestação em nome de um cliente. Para obter mais informações, consulte Criando um caso de contestação de cartão.
2. Iniciar uma contestação.

   O agente insere os detalhes da contestação, incluindo a conta que está sendo referenciada, o valor da contestação e o tipo de contestação. O agente fornece as informações necessárias para as opções disponíveis no tipo de contestação (autorização, erro de ponto de interação, fraude, contestações do titular do cartão, contestação de faturamento em parcela, contestação do titular do cartão não classificada em outro lugar). Para obter mais informações, consulte Iniciar uma contestação.
3. Envie o caso para investigação.

Tradução automática

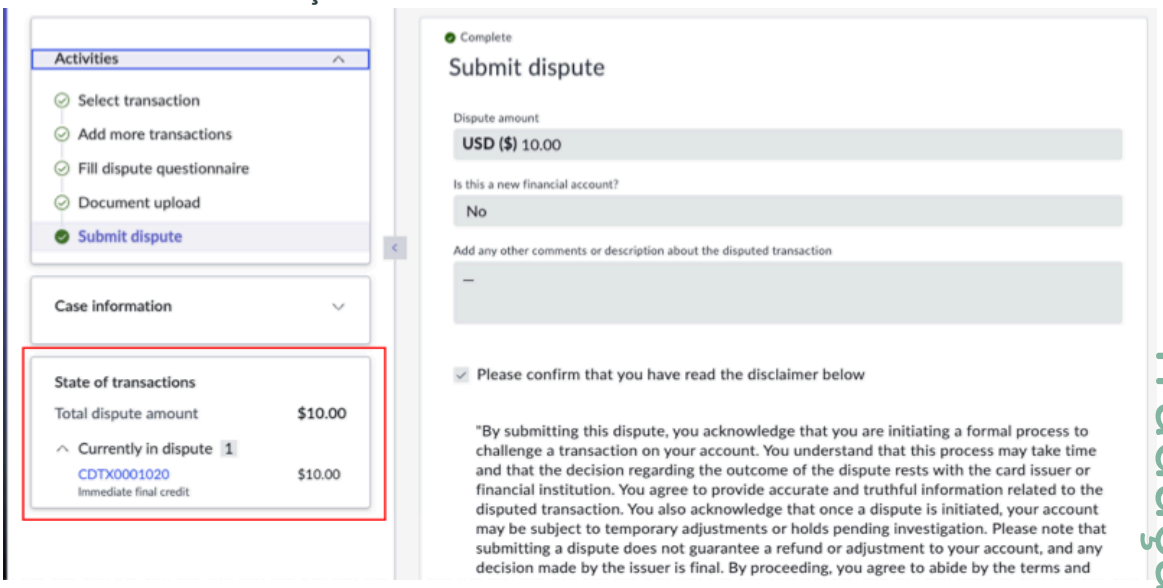
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O agente envia o caso para investigação analisando o valor da contestação, o código do motivo da contestação e a mensagem do código do motivo da contestação associada.

Após o envio, o agente pode revisar o status e o motivo da qualificação de estorno no painel Estado das transações ou no **Transações de contestação do cartão** guia.

O exemplo a seguir mostra o painel Estado das transações.

Painel Estado de transações



Para obter mais informações, consulte Enviar para investigação .

Referência do Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Saiba mais sobre os componentes e as propriedades que são instalados com o. Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard aplicação.

Componentes instalados

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard plug-in, incluindo tabelas.

Plug-ins

Nota: . Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard a aplicação depende do Financial Services Card Operations e. Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa aplicações.

Plug-ins para Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Plug-in	Descrição
Financial Services Card Operations [com.sn_bom_credit_card]	Permite o processamento rápido de aplicações de cartão de crédito e contestações de transações com cartão.
Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa [sn_bom_visa_cp]	Fornece o questionário subjacente e a árvore de decisão de chargeback.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Nota: . Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard a aplicação usa o mesmo modelo de dados que Pacote de conteúdo com regras para disputas para Visa aplicação. O conteúdo específico da Mastercard, como tabelas de decisão, regras de chargeback, fluxos de chargeback e ações, é fornecido em Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard aplicação.

Tabelas instaladas com Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard

Tabela	Descrição
Mensagem do código do motivo de cobrança retroativa da Mastercard [sn_bom_mcard_cp_mastercard_chargeback_reason_codes]	Contém o. Mastercard códigos de motivo de estorno e mensagens associadas.

Domain Separation

Domain Separation não é compatível com Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard aplicação. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Domain Separation o visão geral

. Pacote de conteúdo de regras de disputa para Mastercard a aplicação fornece questionários para a ingestão de informações relacionadas a contestações em várias categorias de contestação, conforme Mastercard diretrizes.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA

. ServiceNow® Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA Permite que os emissores nos Estados Unidos (EUA) rastreiem casos de contestação e estejam em conformidade com as diretrizes regulatórias.

Iniciar

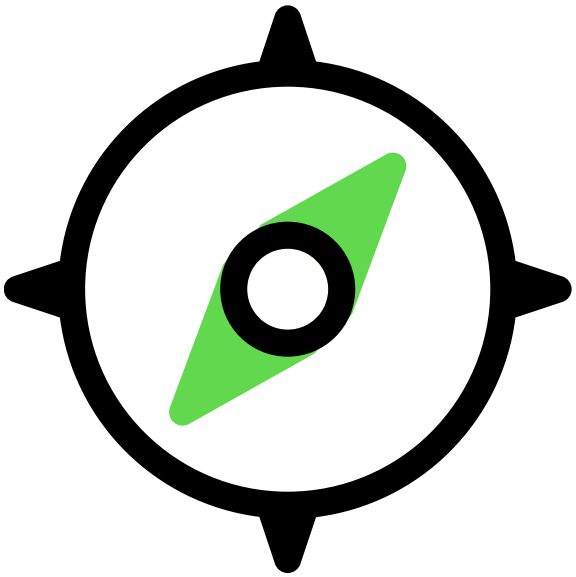
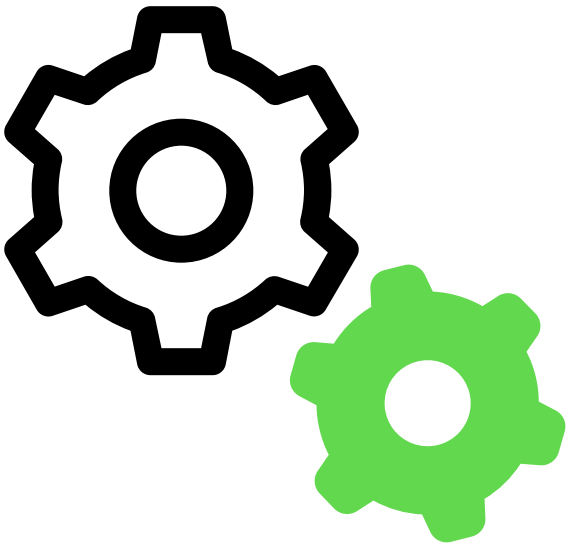
. Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA a aplicação pode ajudá-lo a executar as seguintes tarefas:

- Forneça aos emissores baseados nos EUA acesso aos prazos do Acordo de nível de serviço (ANS) que se alinham às diretrizes regulatórias.
- Simplificar a gestão de resolução de casos para os agentes de contestação para garantir que as operações estejam dentro dos prazos obrigatórios.

Tradução automática

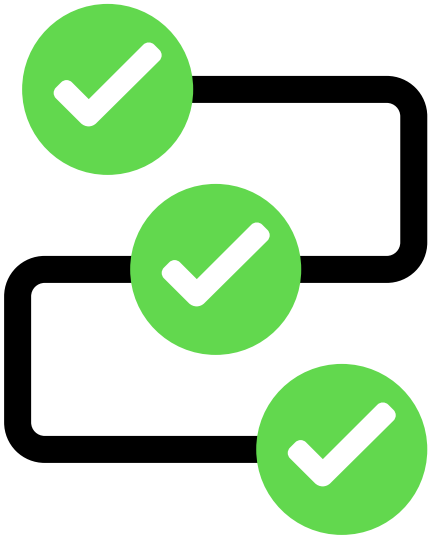
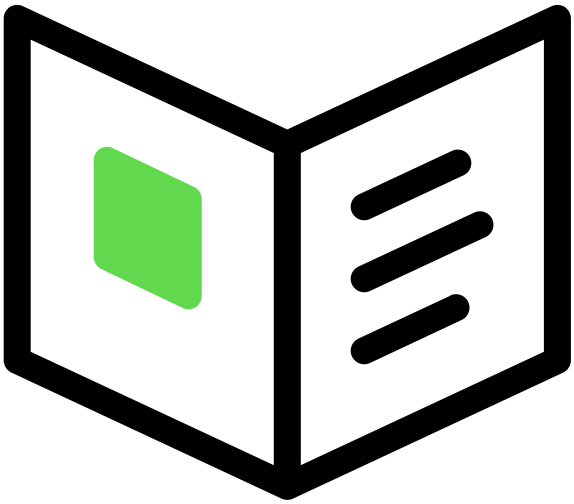
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ajude os gerentes de contestação a rastrear o andamento de um caso.
- Garanta a conformidade com os padrões regulatórios e proteja os direitos do titular do cartão, conforme definido pelas regulamentações.

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre os benefícios oferecidos pela integração do pacote de conteúdo de contestação para a aplicação de regulamentos dos EUA	Planeje e configure sua integração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Veja como agentes e emissores podem usar o Pacote de conteúdo de contestação para regulamentações dos EUA para rastrear casos de contestação de cartão	Obtenha detalhes sobre os componentes, como campos, tabelas, funções e propriedades

Solicitação Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA na loja

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Antes de poder usar Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA primeiro, você deve baixá-lo do ServiceNow Store. Ao concluir o download, talvez seja necessário limpar o cache local antes que ele apareça na instância.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Saiba mais sobre como criar seus próprios apps no site do desenvolvedor.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar o. Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA

Saiba como Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA A aplicação simplifica o processo de resolução de disputas de acordo com as diretrizes regulatórias dos Estados Unidos (EUA), incluindo o Regulamento E (Reg E) e o Regulamento Z (Reg Z).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA

. Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA ajuda os emissores a lidar com requisitos regulatórios e proteger os interesses do consumidor. Automatiza o acompanhamento e a correspondência, o que melhora o processo de gestão de disputas.

Fluxo de trabalho do Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA

. Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA a aplicação permite que os agentes de contestação lidem com as seguintes tarefas básicas:

- Monitore o status e os detalhes de cada caso de contestação.
- Simplifique o processo de comunicação enviando mensagens consistentes e em conformidade com a regulamentação para os titulares do cartão e outras partes interessadas.
- Forneça informações claras sobre as datas de vencimento e os requisitos dos Acordos de nível de serviço (ANS), o que ajuda os agentes a concluir suas tarefas a tempo e de acordo com as regulamentações.

Benefícios do Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA

Alguns dos principais benefícios do uso Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA:

- Permite que os emissores monitorem constantemente os casos de contestação.
- Mantém uma comunicação consistente com padrões regulatórios, o que ajuda a reduzir erros e atrasos manuais.
- Ajuda os emissores a atender às demandas dos regulamentos dos EUA.
- Simplifica processos para resolver disputas com mais eficiência, o que garante resoluções oportunas que beneficiam emissores e titulares de cartão.

Instalar o Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis**.
2. Encontre Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA aplicação (sn_disp_reg_cp_us) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la do ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise a aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, selecione **Carregar dados de demonstração** caixa de seleção.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante: Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Configurando o. Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA

Você pode configurar sua implementação do Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA instalando a aplicação do ServiceNow Store.

Usando o Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA

Os agentes de contestação usam o. Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA Rastrear os casos de contestação que são regidos pelos Regulamentos dos Estados Unidos (EUA) (Reg E e Reg Z) e garantir que estejam em conformidade com as orientações regulatórias. Este aplicativo fornece as definições de Acordo de nível de serviço (ANS) necessárias e fornece detalhes para o gerente de contestações monitorar e tomar as ações necessárias.

Fluxos de trabalho do Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA

Quando um agente contesta uma transação em nome de um cliente ou por meio do Portal de atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor, um caso de serviço de contestação começa e o fluxo de transação do cartão de contestação é acionado. Este fluxo inclui as várias tarefas que são específicas para os detalhes do caso. Cada tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior.

1. Crie um cartão de serviço de contestação.

   O agente inicia o processo de serviço de contestação inserindo as informações do caso inicial e criando um caso de contestação em nome de um cliente. Para obter mais informações, consulte Criando um caso de contestação de cartão.

2. Iniciar uma contestação.

   - O agente insere os detalhes da contestação, incluindo a conta que está sendo referenciada, o valor da contestação e o tipo de contestação. O agente fornece as informações necessárias para as opções disponíveis no tipo de contestação. Para obter mais informações, consulte Iniciar uma contestação.
   - Em **Selecione transação** , o agente escolhe uma conta de cartão. O Acordo de nível de serviço (ANS) aplicável é mapeado automaticamente e é baseado na conta selecionada e na lógica pré-configurada para essa transação.

     Nota: O Regulamento E (Reg E) gerencia as transações das contas poupança e corrente, enquanto o Regulamento Z (Reg Z) lida com as transações com cartão de crédito, de acordo com os critérios aplicáveis.

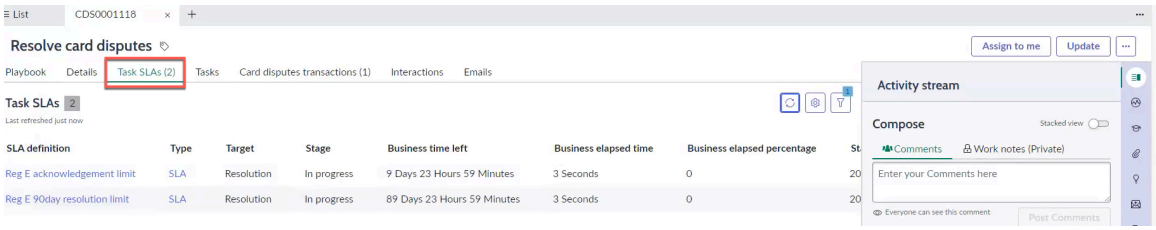
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Envie o caso para investigação.

   - Em **Enviar contestação** , o agente revisa o valor da contestação. O agente seleciona a opção **Esta é uma nova conta financeira?** e envia o caso para investigação adicional. Para obter mais informações sobre as várias fases, consulte Enviar para investigação .
   - Depois de enviar o caso, o agente acessa o. **ANS de tarefa** Para exibir as definições de ANS que foram aplicadas.

     O exemplo a seguir mostra a exibição da guia ANS de tarefa das definições de ANS.



   - O agente revisa as definições de ANS.

Referência do Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA

Saiba mais sobre os componentes e as propriedades que são instalados com o. Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA aplicação.

Componentes instalados com Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA

. Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA O plug-in instala componentes como SLAs e plug-ins adicionais.

Plug-ins instalados

Nota: . Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA A aplicação depende da aplicação Operações de cartão de serviços financeiros.

Plug-ins para Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA

Plug-in	Descrição
Operações de cartão de serviços financeiros [com.sn_bom_credit_card]	Permite o processamento rápido de aplicações de cartão de crédito e contestações de transações com cartão.
Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA [sn_disp_reg_cp_us]	Permite que os emissores nos Estados Unidos (EUA) rastreiem casos de contestação e estejam em conformidade com as diretrizes regulatórias.

Tabelas instaladas

. Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA a aplicação não inclui tabelas novas.

Definições do Acordo de nível de serviço (ANS) instaladas

As seguintes definições de ANS são adicionadas com Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de ANS para Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA

ANS	Tabela [name]
Limite provisório de 10 dias	Tarefa de contestações de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Limite provisório de 20 dias	Tarefa de contestações de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Limite de resolução de 45 dias	Caso de serviço de contestação de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Limite de resolução de 90 dias	Caso de serviço de contestação de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Limite de confirmação do registro E.	Caso de serviço de contestação de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Limite de reversão de PC Reg E	Tarefa de contestações de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_task]
Limite de confirmação do registro Z	Caso de serviço de contestação de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service]
Limite de resolução Z de registro	Caso de serviço de contestação de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service]

Domain Separation Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA

Domain Separation não é compatível com Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Domain Separation o visão geral

. ServiceNow® Pacote de conteúdo de disputa para regulamentações dos EUA Permite que os emissores nos Estados Unidos (EUA) rastreiem casos de contestação e estejam em conformidade com as diretrizes regulatórias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

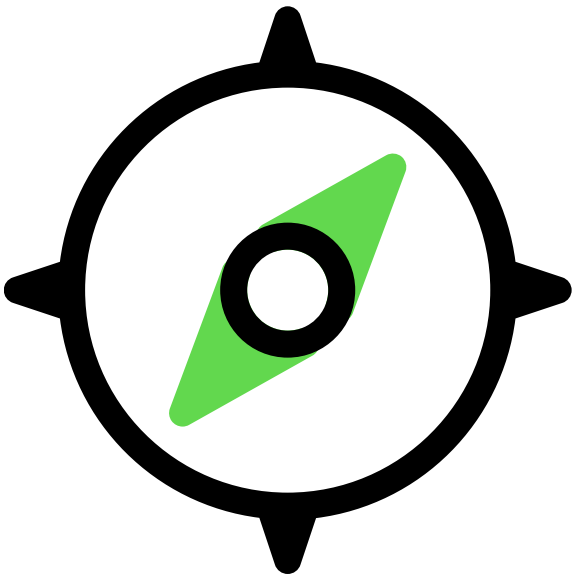
Financial Services Card Operations

Com o Financial Services Card Operations, simplifique, digitalize e automatize as operações de cartão do front ao back office na sua instituição financeira, para que as aplicações de cartão de crédito e disputas de transações de cartão possam ser processadas rapidamente.

Solicitar aplicativos na Store

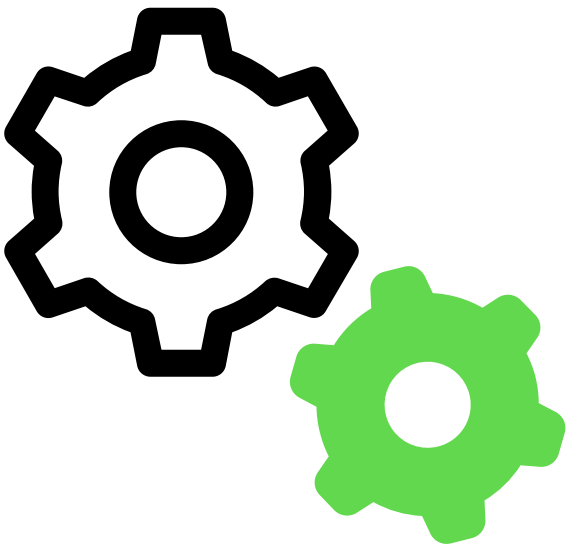
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar



Saiba mais sobre como clientes, funcionários de filiais e agentes usam as Operações de cartão.

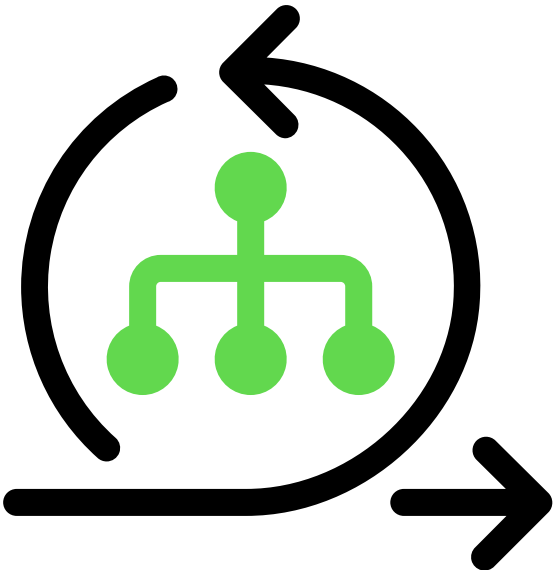
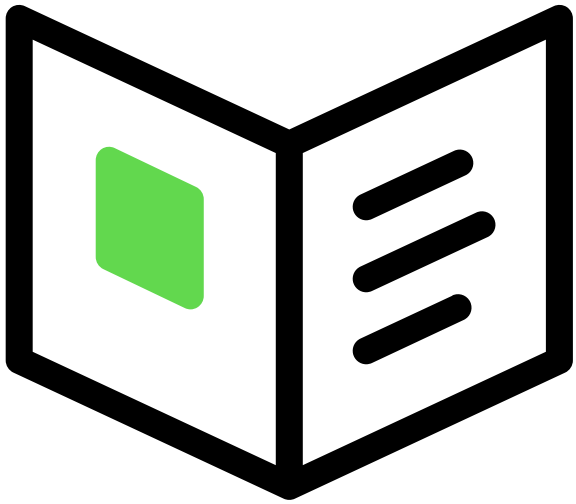
Configurar



Configure Operações de cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Envie e gerencie solicitações relacionadas a cartão de crédito.	Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, propriedades e plug-ins e aplicações de armazenamento instaladas.

Tradução automática

Explorando Financial Services Card Operations

Você pode usar ServiceNow® Financial Services Card Operations aplicação para criar e gerenciar várias solicitações de serviço de cartão.

Serviços de cartão

O aplicativo permite gerenciar os seguintes tipos de solicitações de serviço de contestação e cartão:

- Novo cartão de crédito
- Aumentar o limite de crédito
- Diminuir o limite de crédito
- Bloquear cartão de crédito
- Desbloquear cartão de crédito
- Encerrar cartão de crédito
- Transação do cartão de contestação

Usuários de operações de cartão

. Financial Services Card Operations a aplicação é destinada aos seguintes usuários:

- Administrador: Responsável por configurar o. Financial Services Card Operations aplicação.
- Usuários finais: Clientes, solicitantes, como funcionários de filiais (ou agentes de call center) e colaboradores que enviam solicitações de serviço de contestação e cartão de crédito e verificam o status dos casos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Executantes: Agentes no middle-office ou back-office de instituições financeiras de um banco que trabalham com operações de cartão. Eles são responsáveis por trabalhar em casos e tarefas de cartão de crédito, como tarefas de avaliação de crédito, tarefas de serviço de contestação, tarefas de serviço de documentos que entram nos serviços de cartão. Estes tipos de agentes trabalham em solicitações de contestação de cartão de crédito e cartão:
  - Agentes de cartão de crédito
  - Conectores do agente de cartão de crédito
  - Agentes de avaliação de crédito
  - Contestação de cartão
  - Conectores do agente de contestação de cartão

Tópicos relacionados

Instalar Financial Services Card Operations

Você pode instalar o. Financial Services Card Operations aplicação (sn_bom_credit_card) se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Card Operations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Card Operations.

Nota: Para permitir que os clientes enviem solicitações por meio do Portal de atendimento ao consumidor, você também deve ativar o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Financial Services Card Operations aplicação (sn_bom_credit_card) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se houver plug-ins ou aplicações que precisem ser instalados, instale-os antes de instalar Financial Services Card Operations.

4. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Financial Services Card Operations

Revise os componentes instalados com o. Financial Services Card Operations e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Financial Services Card Operations a aplicação está instalada.

Função necessária: sn_bom_credit_card.admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar sua implementação para Financial Services Card Operations instalando o. Financial Services Card Operations importação de dados de serviços financeiros e revisão e configuração dos componentes instalados com a aplicação .

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para ServiceNow tabelas.
   Para obter mais informações, consulte Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configurar definições de serviço habilitar fluxos e exibições exclusivos para casos e tarefas de serviço de cartão.
Configurar produtores de registro	Criar ou modificar produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Edite ou crie novos fluxos	Edite ou crie novos fluxos usando Flow Designer.
Modifique interceptores e seletores de tipo de registro do espaço	Modifique interceptores e seletores de tipo de registro do espaço para configurar tipos de solicitação de pagamento.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados Para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de cartão.
Configurar grupos de usuários	Configurar grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Configurar regras de atribuição	Configurar regras de atribuição identificar casos que atendem a determinadas condições e encaminhá-los para os agentes.
Configurar propriedades	Configurar propriedades para operações de cartão.

Gerenciar solicitações de serviço de cartão de crédito

Usando o caso de serviço de cartão de crédito e as tarefas associadas, você pode gerenciar as solicitações de serviço de cartão de crédito que recebe de seus clientes para sua instituição financeira.

Como iniciar solicitações de serviço de cartão de crédito

- Colaboradores, funcionários de filiais e agentes de call center podem enviar solicitações de serviço de cartão de crédito em nome de seus clientes a partir de registros de interação e do catálogo de serviços.
- Os clientes podem criar solicitações no Portal de atendimento ao consumidor selecionando itens do catálogo e preenchendo e enviando formulários.

Nota: Para permitir que seus clientes usem o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Atribuição e resolução de casos de serviço de cartão de crédito

Depois que as solicitações são enviadas, os fluxos de solicitação de cartão de crédito criam automaticamente casos e tarefas de serviço de cartão de crédito.

Um caso de serviço de cartão de crédito é usado para rastrear a solicitação geral de cartão de crédito e aciona todas as tarefas da solicitação.

Cada tipo de solicitação tem um fluxo dedicado que aciona tarefas do caso de serviço de cartão de crédito primário. As tarefas criadas para um caso dependem do tipo de solicitação de cartão de crédito e são dos seguintes tipos:

- Tarefa de cartão de crédito - Atribuída a agentes de cartão de crédito e usada para tarefas de acompanhamento, como avaliar a qualificação do produto e configurar uma nova conta de cartão de crédito.
- Tarefa de avaliação de crédito - Atribuída a agentes de avaliação de crédito e usada para tarefas de acompanhamento que incluem recuperação de avaliações de crédito e avaliação de riscos.
- Tarefa de serviço de documentos - Atribuída a agentes de serviço de documentos e usada para tarefas de acompanhamento, como verificação e preparação de documentos.

Para resolver casos, os agentes executam atividades como coletar documentos, executar avaliações de crédito e alterar os limites de crédito das tarefas atribuídas a eles.

O caso e suas tarefas são atribuídos aos grupos de atribuição ou agentes usando regras de atribuição. Para obter mais informações sobre grupos de atribuição instalados com a aplicação, consulte Configurar grupos.

Atribua um caso de serviço de cartão de crédito

Atribua um caso de serviço de cartão de crédito a você mesmo ou a outro agente de cartão de crédito para começar a trabalhar no caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent, sn_bom_credit_card.agent_connector ou sn_bom_credit_card.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma solicitação de serviço de cartão de crédito é enviada, o caso de serviço de cartão de crédito é atribuído automaticamente a um grupo de atribuição ou usuário no departamento de serviços de cartão de crédito. A atribuição é baseada nas regras de atribuição configuradas. Se o caso for atribuído a um grupo de atribuição, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem do caso por conta própria ou atribuí-lo a outro membro do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de cartão de crédito** clique em **Todos** .
4. Na lista, clique em um caso para abri-lo.
5. Atribua o caso.
   - Para atribuir o caso a si mesmo, clique em **Atribuir a mim** .
   - Para atribuir o caso a outro agente, selecione um agente em **Atribuído a.** campo.

Resultado

O caso é atribuído a um agente de cartão de crédito. Se o agente também pertencer a um grupo de atribuição de agentes, o nome do grupo aparecerá em **Grupo de atribuição** campo.

Configurar uma nova conta de cartão de crédito

Como agente de cartão de crédito, você pode trabalhar em um caso de cartão de crédito para validar as informações do cliente e configurar uma nova conta de cartão de crédito para o cliente.

Quando um cliente solicita um novo cartão de crédito, um caso de serviço de cartão de crédito é criado e o fluxo Novo cartão de crédito é acionado. Este fluxo aciona as seguintes tarefas do caso de serviço de cartão de crédito. Uma nova tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior.

1. Avalie a qualificação do produto para um cliente.
2. Recupere uma avaliação de crédito e avalie os riscos de um cliente.

   Nota: Se o agente de avaliação de crédito rejeitar a solicitação de crédito, a fase do caso de serviço de cartão de crédito associado mudará para Encerrado – Rejeitado. O caso é encerrado automaticamente e o fluxo não aciona as etapas 3 a 6.

3. Verifique a integridade dos documentos de suporte de um cliente.
4. Determine os Termos e condições e divulgações de um cartão para um cliente.
5. Arquivar um acordo de cliente para um cliente.
6. Configure uma conta de cartão de crédito para um cliente e encerre o caso.

Para obter mais informações sobre os fluxos instalados com o. Financial Services Card Operations aplicação, consulte Fluxos do Designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avalie a qualificação do produto para um cliente

Avalie a qualificação do produto solicitado para o cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de cartão de crédito para avaliar a qualificação do produto é criada automaticamente no caso de serviço de cartão de crédito para uma nova solicitação de cartão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Abra a tarefa em um caso de serviço de cartão de crédito ou na lista de tarefas de cartão de crédito.

Opção	Etapas
De um caso de serviço de cartão de crédito	**a.** Em **Listas** , em **Casos de serviço de cartão de crédito** clique em **Atribuído a mim** . **b.** Na lista, clique no caso que você deseja abrir. **c.** No caso, clique em **Tarefas** e selecione a tarefa de cartão de crédito.
Na lista de tarefas de cartão de crédito	**a.** Em **Listas** , em **Tarefa de cartão de crédito** clique em **Todos** . **b.** Na lista, clique na tarefa que você deseja abrir.

4. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** .
5. Avalie a qualificação do produto solicitado para o cliente.
6. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas.
7. Para fechar a tarefa, no **Estado** altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** .
8. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Qualificação do produto para Avaliação de risco de crédito.
- Uma tarefa de avaliação de crédito para recuperar uma avaliação de crédito e avaliar o risco do cliente é gerada automaticamente no **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de crédito no departamento de avaliação de crédito. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa é atribuída é baseado na regra de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recupere uma avaliação de crédito e avalie os riscos de um cliente

Recupere uma avaliação de crédito e avalie os riscos de um cliente. Você pode aprovar ou rejeitar a solicitação de cartão de crédito com base em suas descobertas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_asmt.B2C_agent ou sn_bom_credit_asmt.B2c_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de avaliação de crédito é criada automaticamente em uma das seguintes condições:

- Na conclusão de avaliar tarefa de qualificação do produto para um novo caso de cartão de crédito
- Com um caso de serviço de cartão de crédito para solicitação de limite de crédito crescente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Avaliação de crédito** e, em seguida, abra a lista de tarefas.
   - Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de avaliação de crédito, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** .
6. Em **Pontuação de risco** selecione uma pontuação de risco baseada em suas descobertas.
7. Em **Crédito aprovado** campo, selecione **Sim** para aprovar ou **Não** para rejeitar a solicitação de cartão de crédito.
8. Em **Limite de crédito aprovado** insira um limite de crédito baseado na sua avaliação para o cliente.
9. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
10. Clique em **Fechar**.

Resultado

- A tarefa de avaliação de crédito é movida para o estado Encerrado - Concluído.
- Se você aprovou a solicitação de crédito, ocorrerá o seguinte:

  Para uma nova solicitação de cartão de crédito

  - A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Avaliação de risco de crédito para Acordo do cliente.
  - Uma tarefa de documento para verificar a integridade dos documentos de suporte do cliente é gerada automaticamente no **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

atribuição ou a um agente de documentos no departamento de serviços de documentos. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa está atribuída é baseado na regra de atribuição.

Para uma solicitação de aumento de limite de crédito

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Avaliação de risco de crédito para Atualizar conta.
- Uma tarefa de cartão de crédito que aumenta o limite de crédito é gerada automaticamente no **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de cartão de crédito no departamento de serviços de cartão de crédito. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa está atribuída é baseado na regra de atribuição.

- Se você rejeitou a solicitação de crédito, o caso de serviço de cartão de crédito associado será encerrado automaticamente e a fase do caso mudará de Avaliação de risco de crédito para Encerrado – Rejeitado.

Verifique a integridade dos documentos de suporte de um cliente

Verifique se os documentos de suporte de um cliente estão completos para que você possa concluir a solicitação de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_document.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de serviço de documentos é criada automaticamente para um novo caso de cartão de crédito quando a tarefa é criada recupere a avaliação de crédito e avalie o risco do cliente concluído.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Serviço de documentos** abra a lista de tarefas.
   - Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de documento, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** .
6. Verifique se todos os documentos de suporte que o cliente enviou estão completos.
7. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Resultado

- A tarefa de serviço de documentos é movida para o estado Encerrado - Concluído.
- Uma tarefa de cartão de crédito para determinar os termos e condições e divulgações do cartão e atualizar o acordo do cliente é gerada automaticamente no **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a um agente de cartão de crédito no departamento de serviços de cartão de crédito. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa está atribuída é baseado na regra de atribuição.

Determine os Termos e condições e divulgações de um cartão para um cliente

Determine os termos e condições e divulgações de um cartão e atualize o acordo do cliente para um cliente. Essas informações são compartilhadas com o cliente antes de você emitir um novo cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de cartão de crédito é criada automaticamente para um novo caso de cartão de crédito quando a tarefa de serviço de documentos é criada verifique a integridade dos documentos de suporte do cliente concluído.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Abra a tarefa em um caso de serviço de cartão de crédito ou na lista de tarefas de cartão de crédito.

Opção	Etapas
De um caso de serviço de cartão de crédito	**a.** Em **Listas** , em **Casos de serviço de cartão de crédito** clique em **Atribuído a mim** . **b.** Na lista, clique no caso que você deseja abrir. **c.** No caso, clique em **Tarefas** e selecione a tarefa de cartão de crédito.
Na lista de tarefas de cartão de crédito	**a.** Em **Listas** , em **Tarefa de cartão de crédito** clique em **Todos** . **b.** Na lista, clique na tarefa que você deseja abrir.

4. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** .
5. Determine os Termos e condições e divulgações do cartão e atualize o acordo do cliente para o cliente.
6. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
7. Para fechar a tarefa, no **Estado** altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** .
8. Clique em **Salvar**.

Resultado

Uma tarefa de documento para arquivar um acordo de cliente é gerada automaticamente no **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de documentos no departamento de serviços de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa está atribuída é baseado na regra de atribuição.

Arquivar um acordo de cliente para um cliente

Arquive o acordo do cliente preparado para um cliente para que você possa configurar uma nova conta de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_document.agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de serviço de documentos é criada automaticamente para um novo caso de cartão de crédito quando a tarefa de cartão de crédito é criada determine os termos e condições do cartão e atualize o acordo do cliente concluído.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Serviço de documentos** abra a lista de tarefas.
   - Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de documento, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione a tarefa na qual trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** .
6. Arquive o acordo do cliente que está preparado para o cliente.
7. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Resultado

- A tarefa de serviço de documentos é movida para o estado Encerrado - Concluído.
- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Acordo do cliente para Criação de conta.
- Uma tarefa de cartão de crédito para configurar uma conta de cartão de crédito para o cliente é gerada automaticamente no **Tarefas** do caso associado. A tarefa é criada no estado Aberto e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de cartão de crédito no departamento de serviços de cartão de crédito. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa está atribuída é baseado na regra de atribuição.

Configure uma conta de cartão de crédito para um cliente e encerre o caso

Configure uma nova conta de cartão de crédito para um cliente depois que a verificação do cliente for concluída e os documentos necessários forem preparados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de cartão de crédito é criada automaticamente para um novo caso de cartão de crédito quando a tarefa de serviço de documentos é criada arquive o acordo do cliente concluído.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Abra a tarefa em um caso de serviço de cartão de crédito ou na lista de tarefas de cartão de crédito.

Opção	Etapas
De um caso de serviço de cartão de crédito	**a.** Em **Listas** , em **Casos de serviço de cartão de crédito** clique em **Atribuído a mim** . **b.** Na lista, clique no caso que você deseja abrir. **c.** No caso, clique em **Tarefas** e selecione a tarefa de cartão de crédito.
Na lista de tarefas de cartão de crédito	**a.** Em **Listas** , em **Tarefa de cartão de crédito** clique em **Todos** . **b.** Na lista, clique na tarefa que você deseja abrir.

4. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** .
5. Com base nos valores em **Pontuação de risco** e. **Limite de crédito aprovado** crie uma nova conta de cartão de crédito para o cliente de acordo com a solicitação.
6. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
7. Para fechar a tarefa, no **Estado** altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** .
8. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Criação de conta para Encerrado – Concluído.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

Aumentar o limite de crédito de um cartão

Como agente de cartão de crédito, você pode trabalhar em um caso de cartão de crédito para aumentar o limite de crédito do cartão de crédito de um cliente com base nas descobertas da avaliação de crédito do cliente.

Quando um cliente solicita o aumento de um limite de crédito, um caso de serviço de cartão de crédito é criado e o fluxo Aumentar limite de crédito é acionado. Este fluxo aciona as seguintes tarefas do caso de serviço de cartão de crédito. Uma nova tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Recupere uma avaliação de crédito e avalie os riscos de um cliente.

   Nota: Se o agente de avaliação de crédito rejeitar a solicitação de crédito, a fase do caso de serviço de cartão de crédito associado mudará para Encerrado – Rejeitado. O caso é encerrado automaticamente e o fluxo não aciona a etapa 2.

2. Aumente o limite de crédito de um cliente.

   Nota: . **Duração** o campo no caso associado está definido como **Indefinidamente** aumentar o limite de crédito fecha o caso e a etapa 3 não é acionada.

3. Redefina o limite de crédito de um cliente.

   Se a solicitação for para um aumento temporário no limite de crédito, o estado do caso permanecerá no estado Trabalho em andamento e na fase Atualizar conta até a data de término especificada no caso. O sistema cria automaticamente um novo caso de serviço de cartão de crédito na data de término especificada para redefinir o limite de crédito.

   . `sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit` propriedade do cartão define o número de horas antes da data de término quando o sistema cria um caso para reverter o limite de crédito.

Para obter mais informações sobre os fluxos instalados com o. Financial Services Card Operations aplicação, consulte Fluxos do Designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Aumente o limite de crédito de um cliente

Aumente o limite de crédito de um cliente para o limite de crédito aprovado que foi definido pelo agente de avaliação de crédito.

Antes de Iniciar

Recupere uma avaliação de crédito e avalie os riscos de um cliente.

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de cartão de crédito é criada automaticamente quando a tarefa de avaliação de crédito aprovou a solicitação por meio da tarefa Recuperar avaliação de crédito e Avaliar risco.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Abra a tarefa em um caso de serviço de cartão de crédito ou na lista de tarefas de cartão de crédito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
De um caso de serviço de cartão de crédito	**a.** Em **Listas** , em **Casos de serviço de cartão de crédito** clique em **Atribuído a mim** . **b.** Na lista, clique no caso que você deseja abrir. **c.** No caso, clique em **Tarefas** e selecione a tarefa de cartão de crédito.
Na lista de tarefas de cartão de crédito	**a.** Em **Listas** , em **Tarefa de cartão de crédito** clique em **Todos** . **b.** Na lista, clique na tarefa que você deseja abrir.

4. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** .
5. Com base no valor em **Limite de crédito aprovado** aumente o limite de crédito do cartão de crédito do cliente.
6. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
7. Para fechar a tarefa, no **Estado** altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** .
8. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Atualizar conta para Encerrado – Concluído.

> **Importante:** Se a solicitação for para um aumento temporário no limite de crédito, o estado do caso permanecerá no estado Trabalho em andamento e na fase Atualizar conta até a data de término especificada no caso. O sistema cria automaticamente um novo caso de serviço de cartão de crédito na data de término especificada para redefinir o limite de crédito.

- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

O que Fazer Depois

Se o caso associado for para um aumento temporário no limite de crédito, trabalhe no novo caso para reverta o limite de crédito para o limite original na data de término.

Redefina o limite de crédito de um cliente

Reverta o limite de crédito de um cartão para o limite original para um cliente que solicitou um aumento temporário no limite de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

> **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este caso de serviço de cartão de crédito é criado automaticamente para um caso de serviço de cartão de crédito para um aumento temporário no limite de crédito quando o. **Duração** o campo está definido como **Tempo limitado** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se a solicitação for para um aumento temporário no limite de crédito, o caso permanecerá no estado Trabalho em andamento mesmo depois de aumentar o limite de crédito. O sistema cria automaticamente um novo caso de serviço de cartão de crédito na data de término especificada para redefinir o limite de crédito.

. `sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit` propriedade do cartão define o número de horas antes da data de término quando o sistema cria um caso de serviço de cartão de crédito para reverter o limite de crédito.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de cartão de crédito** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Em **Valor do limite solicitado** diminua o limite de crédito para o limite original do cartão.
6. Atualize o. **Diminuir o limite de crédito** tarefa.
   a. Em **Tarefas** , clique na tarefa de cartão de crédito na qual você deseja trabalhar.
   b. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** .
   c. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
   d. Para fechar a tarefa, no **Estado** altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** .
   e. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A fase do caso Redefinir limite de crédito e do caso de serviço de cartão de crédito original para aumentar o limite de crédito muda para Encerrado – Concluído.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre a redefinição do limite de crédito e o fechamento do caso.

Diminuir o limite de crédito de um cartão

Diminua o limite de crédito do cartão de crédito de um cliente de acordo com a solicitação de serviço do cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um caso de serviço de cartão de crédito para uma diminuição no limite de crédito é criado, o fluxo Diminuir limite de crédito é acionado. Este fluxo cria automaticamente uma tarefa de cartão de crédito no **Tarefas** do caso para diminuir o limite de crédito do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os fluxos instalados com o. Financial Services Card Operations aplicação, consulte Fluxos do Designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de cartão de crédito** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Com base no valor em **Valor do limite solicitado** diminuir o limite de crédito do cartão de crédito de um cliente.
6. Atualize a tarefa Diminuir limite de crédito.
   a. Em **Tarefas** clique na tarefa de cartão de crédito.
   b. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** .
   c. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
   d. Para fechar a tarefa, no **Estado** altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** .
   e. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito muda de Atualizar conta para Encerrado – Concluído.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

Bloqueio de um cartão de crédito

Os agentes de cartão de crédito podem trabalhar em um caso de cartão de crédito que bloqueia o cartão de crédito de um cliente de acordo com a solicitação de serviço.

Quando um cliente solicita o bloqueio de um cartão de crédito, um caso de serviço de cartão de crédito é criado. O fluxo Bloquear cartão de crédito é acionado, criando ainda mais as seguintes tarefas no caso de serviço de cartão de crédito. Uma nova tarefa é criada quando o agente do cartão de crédito fecha a tarefa anterior.

1. Bloquear um cartão de crédito para um cliente.

   Nota: . **Duração** o campo no caso de serviço de cartão de crédito está definido como **Indefinidamente** bloquear o limite de crédito fecha o caso e a etapa 2 não é acionada.

2. Desbloqueie um cartão de crédito.

   Se a solicitação for apenas para bloquear temporariamente o cartão de crédito, o caso permanecerá no estado Trabalho em andamento e na fase Atualizar conta até a data de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

término especificada no caso. O sistema cria automaticamente um novo caso de serviço de cartão de crédito na data de término especificada para desbloquear o cartão.

. *sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card* propriedade do cartão define o número de horas antes da data de término quando o sistema cria um caso para desbloquear o cartão de crédito.

Para obter mais informações sobre os fluxos instalados com o. Financial Services Card Operations aplicação, consulte Fluxos do Designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Bloquear um cartão de crédito para um cliente

Bloquear um cartão de crédito para um cliente de acordo com a solicitação de serviço de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa de cartão de crédito é criada automaticamente com um caso de serviço de cartão de crédito para bloquear uma solicitação de cartão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Abra a tarefa em um caso de serviço de cartão de crédito ou na lista de tarefas de cartão de crédito.

Opção	Etapas
De um caso de serviço de cartão de crédito	**a.** Em **Listas** , em **Casos de serviço de cartão de crédito** clique em **Atribuído a mim** . **b.** Na lista, clique no caso que você deseja abrir. **c.** No caso, clique em **Tarefas** e selecione a tarefa de cartão de crédito.
Na lista de tarefas de cartão de crédito	**a.** Em **Listas** , em **Tarefa de cartão de crédito** clique em **Todos** . **b.** Na lista, clique na tarefa que você deseja abrir.

4. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** .
5. Bloquear o cartão de crédito do cliente de acordo com a solicitação.
6. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
7. Para fechar a tarefa, no **Estado** altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** .
8. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito associado muda de Atualizar conta para Encerrado – Concluído.

> **Importante:** Se a solicitação for apenas para bloquear temporariamente o cartão de crédito, o caso associado permanecerá no estado Trabalho em andamento e na fase Atualizar conta até que a data de término seja especificada no caso. O sistema cria automaticamente um novo caso de serviço de cartão de crédito na data de término especificada para desbloquear o cartão.

- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

O que Fazer Depois

Se o caso associado for para bloquear temporariamente o cartão de crédito, trabalhe no novo caso de serviço de crédito para desbloqueie o cartão na data de término.

Desbloqueie um cartão de crédito

Desbloqueie o cartão de crédito de um cliente de acordo com a solicitação de serviço de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

> **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um caso de serviço de cartão de crédito para desbloquear um cartão é criado, o fluxo Desbloquear cartão de crédito é acionado. Este fluxo cria automaticamente uma tarefa de cartão de crédito no **Tarefas** do caso para diminuir o limite de crédito do cliente.

Para obter mais informações sobre os fluxos instalados com o. Financial Services Card Operations aplicação, consulte Fluxos do Designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

> **Nota:** Um caso de desbloqueio de cartão de crédito também é criado automaticamente para um caso para bloquear temporariamente um cartão quando **Duração** o campo está definido como **Tempo limitado** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de cartão de crédito** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Desbloqueie o cartão de crédito do cliente de acordo com a solicitação.
6. Atualize a tarefa Desbloquear cartão de crédito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Tarefas** clique na tarefa de cartão de crédito.

b. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** .

c. Opcional: Em **Anotações de trabalho** insira comentários.

d. Para fechar a tarefa, no **Estado** altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** .

e. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito muda de Atualizar conta para Encerrado – Concluído.

  Nota: Se este caso de desbloqueio de cartão de crédito foi criado como parte de Bloqueio de um cartão de crédito O caso para bloquear o cartão também passa para a fase Encerrado - Concluído.

- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

Feche uma conta de cartão de crédito

Feche a conta de cartão de crédito de um cliente de acordo com a solicitação de serviço de cartão de crédito.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.agent ou sn_bom_credit_card.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um caso de serviço de cartão de crédito para fechar um cartão é criado, o fluxo Fechar limite de crédito é acionado. Este fluxo cria automaticamente uma tarefa de cartão de crédito para fechar a conta de cartão de crédito do cliente no **Tarefas** do caso.

Para obter mais informações sobre os fluxos instalados com o. Financial Services Card Operations aplicação, consulte Fluxos do Designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.

2. Clique no ícone Listas ( ).

3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de cartão de crédito** abra a lista de casos.

- Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim** .
- Para todos os casos, clique em **Todos** .

4. Na lista, selecione o caso no qual você deseja trabalhar.
Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .

5. Feche a conta do cartão de crédito do cliente de acordo com a solicitação.

6. Atualize a tarefa Encerrar cartão de crédito.

a. Em **Tarefas** clique na tarefa de cartão de crédito.

b. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Opcional: Em **Anotações de trabalho** insira comentários.

d. Para fechar a tarefa, no **Estado** altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** .

e. Clique em **Salvar**.

Resultado

- A fase do caso de serviço de cartão de crédito muda de Atualizar conta para Encerrado – Concluído.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o fechamento do caso.

Referência do Financial Services Card Operations

Saiba mais sobre os componentes e as propriedades que são instalados com o. Financial Services Card Operations aplicação.

Componentes instalados com Financial Services Card Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Financial Services Card Operations aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário. O aplicativo também instala plug-ins relacionados e aplicações de armazenamento se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Os dados de demonstração estão disponíveis para esta aplicação.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Financial Services Card Operations aplicação

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Aplicativos da Store instalados

Store aplicações instaladas com Financial Services Card Operations aplicação

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de cartão de crédito. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Financial Services Credit Operations	Permite o gerenciamento de tarefas de avaliação de risco de crédito que são usadas nos fluxos de trabalho de operações de cartão. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Credit Operations.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Store aplicações instaladas com Financial Services Card Operations aplicação

Aplicativo da Store	Descrição
Experiência de Decisões guiadas	Permite que os clientes usem Decisões guiadas com playbooks, ações recomendadas e outros recursos. Para obter mais informações, consulte Configuração da Decisões guiadas .
Processador de documentos	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos que são usadas em fluxos de trabalho de operações de cartão. Para obter mais informações, consulte Integração com Processador de documentos.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Card Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de cartão de crédito [sn_bom_credit_card.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode: • Conceder funções de operações de cartão • Exclua casos e tarefas de cartão de crédito • Acesso de leitura, gravação e criação aos dados do cartão de crédito. **Nota:** A função sn_bom.admin contém a função sn_bom_credit_card.admin quando Financial Services Card Operations a aplicação está instalada.	sn_bom_credit_card.agent
Agente de cartão de crédito [sn_bom_credit_card.agent]	• Exiba o status geral dos casos de cartão de crédito • Trabalhar em casos e tarefas de cartão de crédito	• sn_ind.write • sn_bom_credit_asmt.viewer • sn_bom_credit_card_account.viewe • sn_bom_document.viewer • sn_esm_agent
Colaborador do cartão de crédito [sn_bom_credit_card.contributor]	• Enviar solicitações de cartão de crédito • Exiba o status de casos de cartão de crédito, tarefas de avaliação	• sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_credit_card_account.viewe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Card Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	de crédito e tarefas de serviços de documentos • Trabalhe no caso de cartão de crédito e colete documentos de entrada das contas gerenciadas por eles até Novo fase **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspac
Conector do agente de cartão de crédito [sn_bom_credit_card.agent_connector]	• Enviar solicitações de cartão de crédito • Trabalhe no cartão de crédito e em tarefas para atender às solicitações de cartão para contas gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom_credit_card_account.viewe • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspac
Visualizador de cartão de crédito [sn_bom_credit_card.viewer]	Exibir casos de cartão de crédito e dados relacionados	• sn_ind.write • sn_customerservice.case_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewe
Visualizador de conta de cartão de crédito [sn_bom.credit_card_account_viewer]	Exibir entidades de dados de cartão de crédito.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Card Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gerente de contestação de cartão [sn_bom_credit_card.dispute_manager]	• Gerenciar funções de contestação • Exiba Performance Analytics relatórios no painel • Usar Otimização de processos projetos para processos de gestão de disputas	sn_bom_credit_card.dispute_agent
Agente de contestação de cartão [sn_bom_credit_card.dispute_agent]	• Exibir status de casos de contestação • Trabalhar em casos de contestação e tarefas	• sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewe • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_ • sn_bom.b2c_agent
Conector do agente de contestação de cartão [sn_bom_credit_card.dispute_agent_connector]	• Enviar solicitações de contestação • Trabalhe em tarefas de contestação para resolver solicitações de contas gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewe • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_
Visualizador de contestação de cartão [sn_bom_credit_card.dispute_viewer]	Exibir casos de contestação e dados relacionados	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Card Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_v

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Financial Services Card Operations

Tabela	Descrição
Base do cartão [sn_bom_card_base]	A tabela Serviço de cartão de crédito estende a tabela Base do cartão. A tabela Base do cartão estende a tabela case [sn_customerservice_case].
Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]	Armazena todos os casos de serviço de cartão de crédito. Esta tabela estende a tabela Base do cartão [sn_bom_card_base].
Tarefa de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_task]	Armazena todas as tarefas de cartão de crédito. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Serviço de contestação [sn_bom_credit_card_disputes_service]	Armazena todos os casos de serviço de contestação. Esta tabela estende a tabela Base do cartão [sn_bom_card_base].
Tarefa de disputa [sn_bom_credit_card_disputes_task]	Armazena todas as tarefas de contestação. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Transação da contestação [sn_bom_credit_card_disputes_transaction]	Armazena todas as transações de contestação.
Visa Admissão de contestação [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionary]	Armazena tudo Visa Contestar perguntas e respostas do questionário. Estende a tabela Formulário de admissão [sn_evnt_inq_qtn].
Visa Admissão do titular do cartão contestado [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_cardholder_intake]	Armazenamentos Visa Perguntas e respostas do questionário de contestação enviadas pelos consumidores, como um playbook de contestação em um portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Sobre admissão de contestação no portal. Estende a tabela de admissão de contestação Visa [sn_bom_visa_cp_visa_dispute_questionary].

Tópicos relacionados

Propriedades instaladas com o Financial Services Card Operations

Personalize as propriedades que estão disponíveis com Financial Services Card Operations aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite sys_properties.list no filtro de navegação.

Propriedades de Financial Services Card Operations

Propriedade	Descrição
Número de horas (antes da data de término) para desbloquear o cartão de crédito para uma solicitação de bloqueio temporário de cartão de crédito sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_unblock_credit_card	Para uma solicitação de desbloqueio de cartão de crédito (por tempo limitado), o sistema cria automaticamente um novo caso para desbloquear o cartão de crédito bloqueado no número especificado de horas antes da data de término na solicitação. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 8 • **Local**: **Tudo** > **Operações com cartão** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: Bloqueio de um cartão de crédito
Número de horas (antes da data de término) para reverter o limite de crédito para uma solicitação de aumento temporário de limite de crédito sn_bom_credit_card.reserverd_hours_to_update_credit_limit	Para uma solicitação de aumento temporário de limite de crédito, o sistema cria automaticamente um novo caso para reverter o limite de crédito do cartão no número especificado de horas antes da data de término na solicitação. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 8 • **Local**: **Tudo** > **Operações com cartão** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: Redefina o limite de crédito de um cliente

Serviços financeiros - Operações de depósito

O ServiceNow® Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros e o Financial Services Personal Deposit Operations são duas aplicações em ServiceNow® Serviços financeiros - Operações de depósito que permitem que sua organização financeira digitalize a gestão de ponta a ponta de originação, manutenção e fechamento de contas de depósito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar



Saiba mais sobre como clientes, gerentes de relacionamento e agentes usam as Operações de depósito.

Configurar



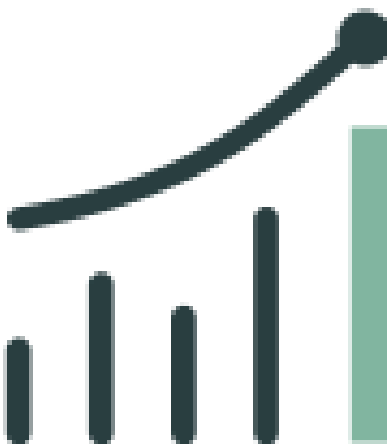
Configure Serviços financeiros - Operações de depósito.

Uso



Enviar e gerenciar solicitações de serviço de depósito.

Análise e emissão de relatórios



Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com o painel pré-configurado.

Otimização de processos



Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja instaladas.

Explorando Serviços financeiros - Operações de depósito

Você pode usar ServiceNow® Serviços financeiros - Operações de depósito gerenciar uma resolução simplificada de casos relacionados a economias e contas de depósito de verificação, automatizando e otimizando as solicitações de conta de depósito comuns.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

- Processos sistemáticos e repetíveis para atualizações de conta, modificações de pedido permanente e originação e fechamentos de conta
- Fluxos de trabalho automatizados disponíveis para solicitações de conta comunspara rotear casos e tarefas em diferentes departamentos e funções
- Personalizado Espaço configurável do CSM para diferentes funções
- Playbook Experience para uma navegação orientada para resolver casos
- Performance Analytics painel com relatórios pré-configurados para rastrear tendências e tempos de resposta e impulsionar a melhoria contínua
- Otimização de processos para visualizar o processo e identificar oportunidades de melhoria

Serviços financeiros - Operações de depósito aplicações

As solicitações de serviço de depósito pessoal e comercial são compatíveis por meio das seguintes aplicações:

Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros

Com esta aplicação, gerencie a origem, a manutenção e o fechamento de contas de depósito comercial. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação, tudo a partir de um fluxo de trabalho centralizado.

Você pode habilitá-lo instalando o. Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros aplicação (sn_bom_deposit_b2b) de ServiceNow Store .

Financial Services Personal Deposit Operations

Com esta aplicação, gerencie a origem, a manutenção e o fechamento de contas de depósito pessoal. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação, tudo a partir de um fluxo de trabalho centralizado.

Você pode habilitá-lo instalando o. Financial Services Personal Deposit Operations aplicação (sn_bom_deposit_b2c) de ServiceNow Store .

Operações de depósito

As Operações de depósito são destinadas às seguintes personas:

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de depósito responsável por configurar a aplicação.
Usuários finais (solicitantes)	Clientes e funcionários da filial que enviam solicitações e verificam o status dos casos. Os seguintes usuários podem enviar solicitações de serviço de depósito: • Consumidores (clientes de varejo) • Contas e Contatos (clientes empresariais)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Persona	Descrição
	• Funcionários da filial no front-office de uma instituição financeira, como solicitante e colaborador. • Agente de depósito (pode criar diretamente um caso de depósito)
Executantes	Agentes no middle-office ou back-office de instituições financeiras que trabalham com a equipe de serviço de depósitos. Eles são responsáveis por trabalhar em casos de depósito e tarefas que entram em serviços de depósito. Os seguintes agentes trabalham em casos de depósito: • Agente de depósito • Agente de documento

Instalar Serviços financeiros - Operações de depósito

Você pode iniciar a configuração de sua implementação para Serviços financeiros - Operações de depósito instalando cada um dos Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros e o. Financial Services Personal Deposit Operations aplicações.

Instalar Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros

Você pode instalar o. Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros aplicação (sn_bom_deposit_b2b se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros aplicação (sn_bom_deposit_b2b usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Instalar Financial Services Personal Deposit Operations

Você pode instalar o. Financial Services Personal Deposit Operations aplicação (sn_bom_deposit_b2c se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Personal Deposit Operations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Personal Deposit Operations.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Financial Services Personal Deposit Operations aplicação (sn_bom_deposit_b2c usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Financial Services Personal Deposit Operations.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Serviços financeiros - Operações de depósito

Revise os componentes instalados com o. Serviços financeiros - Operações de depósito e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Serviços financeiros - Operações de depósito a aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros e Instalar Financial Services Personal Deposit Operations.

Função necessária:

- Para Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros: sn_bom_deposit_b2b.admin e admin
- Financial Services Personal Deposit Operations: sn_bom_deposit_b2c.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para ServiceNow tabelas.
   Para obter mais informações, consulte Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação.
2. Revise os componentes instalados.
   Modifique-os ou adicione novos conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configurar definições de serviço habilitar fluxos e exibições exclusivos para casos e tarefas de serviço de depósito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	Você pode adicionar novos tipos de caso e configurar definições de serviço para cada tipo.
Edite ou crie fluxos	Edite ou crie fluxos usando Flow Designer.
Configurar playbooks	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Configurar Espaço configurável do CSM permitir que os agentes interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados Para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de depósito.
Configurar grupos de usuários	Configurar grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários. Configure o conector de agente e as funções de colaborador para os grupos, se necessário. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.
Configurar regras de atribuição	Configurar regras de atribuição identificar casos que atendem a determinadas condições e encaminhá-los para os agentes.
Como configurar o Processador de documentos	Configurar Processador de documentos para categorias de documento, tipos de documento, regras de documento de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documento.

Como usar o Serviços financeiros - Operações de depósito

Saiba como os funcionários e agentes da filial usam o. Serviços financeiros - Operações de depósito aplicação para iniciar, pesquisar e resolver os casos de serviço de depósito .

Espaço

Colaboradores e agentes de back-office usam personalizado Espaço trabalhar em todos os aspetos dos casos de depósito. O espaço permite que os agentes façam o seguinte:

- Monitore a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente entre as tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço Usuários para operações de depósito

Usuário	Descrição
Colaborador de depósito	Cria e rastreia casos de serviço de depósito para contas gerenciadas por eles.
Agente de depósito	Trabalha em casos de serviço de depósito e tarefas de depósito.
Conector do agente de depósito	Cria e trabalha em casos de depósito e tarefas para atender às solicitações de contas gerenciadas por eles.
Agente de documento	Trabalha em tarefas de documento para casos de serviço de depósito.
Administrador de depósito	Configura o espaço de depósito de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.

Fluxos de trabalho automatizados

Fluxos de trabalho predefinidos para casos de depósito estão disponíveis com Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros e. Financial Services Personal Deposit Operations aplicações.

Quando um cliente solicita um serviço de depósito, um colaborador de depósito inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para os agentes de back-office apropriados, como agente de depósito e de documentos. Os agentes trabalham nessas tarefas para atender à solicitação de serviço de depósito.

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do Serviços financeiros - Operações de depósito.

Playbook de caso

Usando o playbook do caso, o colaborador de depósito e os agentes revisam e trabalham em seus casos e tarefas. O playbook fornece ciclo de vida de ponta a ponta para as tarefas realizadas durante o processo de tratamento de casos, desde o momento em que um caso é registrado até a resolução final e a comunicação com o cliente.

Painel

Performance Analytics forneça aos proprietários da empresa uma informação sobre o desempenho da equipe e da empresa. Um painel com relatórios pré-configurados e exibições personalizáveis está disponível com a aplicação .

Fluxos de trabalho do Serviços financeiros - Operações de depósito

. Serviços financeiros - Operações de depósito a aplicação instala fluxos de trabalho automatizados para origem, manutenção e fechamento de contas de depósito. Esses fluxos de trabalho permitem o roteamento de casos e tarefas para diferentes equipes, incluindo os agentes de depósito e documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho disponíveis com esta aplicação

Os seguintes fluxos de trabalho predefinidos para serviços de conta de depósito pessoal e empresarial estão disponíveis com a aplicação:

Depósito comercial	Depósito pessoal
Originar conta de depósito comercial	Originar conta de depósito pessoal
Fechar conta de depósito comercial	Fechar conta de depósito pessoal
Adicionar débito automático comercial	Adicionar débito automático pessoal
Cancelar débitos automáticos comerciais	Cancelar débitos automáticos pessoais
Modificar débito automático comercial	Modificar débito automático pessoal
Falha no débito automático comercial	Falha no débito automático pessoal
Gerenciar relacionamento financeiro	Adicionar relacionamento de conta financeira
	Remover relacionamento de conta financeira
	Modificar relacionamento de conta financeira

Esses fluxos de trabalho são criados usando Designer de automação de processos e. Flow Designer . O administrador de depósito pode revisar e personalizar esses fluxos de trabalho de acordo com as necessidades da organização.

Fluxo de trabalho geral para Operações de depósito

Quando um cliente requer um serviço de depósito, um colaborador de depósito inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para os agentes em equipes de back-office apropriadas, como depósito e serviço de documentos. Em todo o fluxo de trabalho, os agentes concluem suas tarefas atribuídas e atualizam o status do caso. O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para resolver o caso.

A seguir está um fluxo de trabalho típico no Serviços financeiros - Operações de depósito aplicação.

Nota: Dependendo do tipo de serviço, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos.

1. Um cliente entra em contato com a instituição financeira e solicita um serviço de depósito.
2. Um colaborador de depósito, como um gerente de relacionamento, cria o caso, adiciona todos os dados aplicáveis, coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação.

   Uma tarefa de documento é gerada para o agente de documentos.
3. O agente de documento revisa a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.

   Dependendo do tipo de serviço de depósito, as tarefas de autorização e execução são criadas para os agentes de depósito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Os agentes de depósito avaliam a aplicação e marcam suas tarefas individuais como concluídas.
5. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente de depósito atualiza a conta de depósito no sistema de depósito principal para atender à solicitação de serviço.

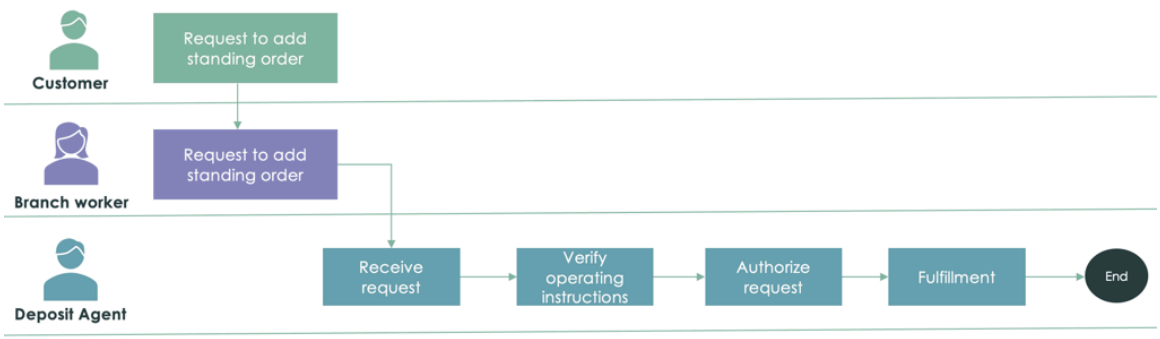
O estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Adicione, modifique e cancele fluxos de trabalho de pedido permanente

Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho de pedido permanente, resolvem solicitações de serviço para adicionar, modificar e cancelar pedidos permanentes para depositar contas. Os fluxos de trabalho se aplicam a solicitações de serviço de depósito comercial e pessoal.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de depósito para um pedido permanente.

Adicionando exemplo de fluxo de trabalho de pedido permanente



O administrador de depósito pode revisar e personalizar esse fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para adicionar uma ordem permanente aos agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como colaborador de depósito, solicitante ou cliente

Um colaborador de depósito ou um solicitante envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de depósito é criado com base no tipo de solicitação.

Como colaborador de depósito

No playbook do caso, o colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e revisar e envia a aplicação para execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. No playbook do caso, um agente de depósito verifica as instruções de operação do pedido permanente. O agente aprova e marca a tarefa de depósito como concluída.
2. Um autorizador de depósito (agente de depósito) revisa os detalhes do caso e aprova a tarefa de depósito para autorizar a solicitação de depósito.
3. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente de depósito atualiza a conta de depósito no sistema bancário principal e fecha a tarefa de depósito de atualização no playbook.

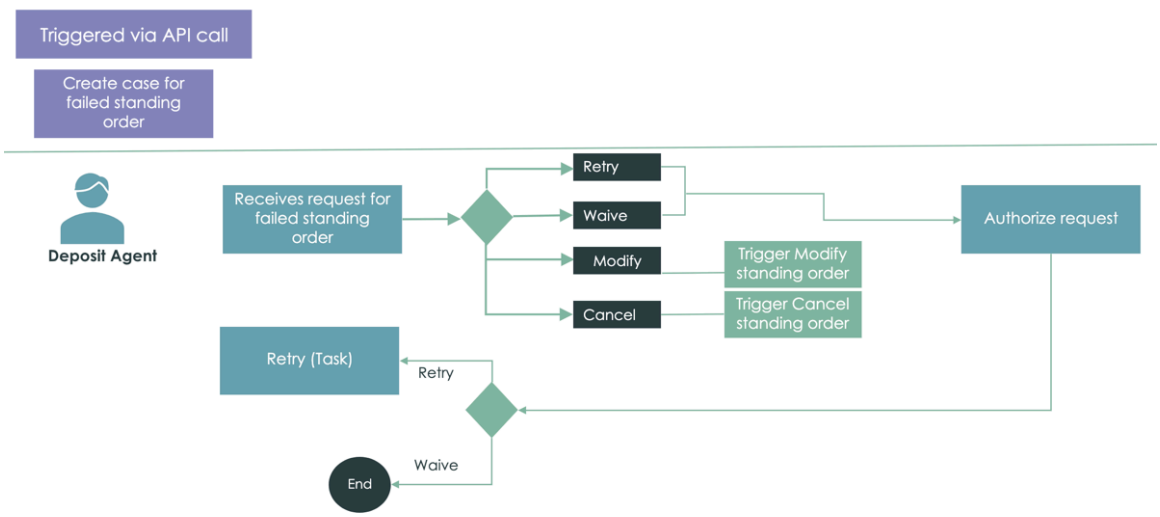
O caso está concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Fluxo de trabalho de pedido permanente com falha

Saiba como os agentes bancários usam f fluxo de trabalho de pedido permanente interrompido, entre em contato proativamente com um cliente em caso de um pedido permanente com falha para sua conta de depósito e decida um plano de ação. O fluxo de trabalho se aplica a contas de depósito comercial e pessoal.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a lidar com uma ordem permanente com falha para uma conta de depósito.

Exemplo de fluxo de trabalho de pedido permanente com falha



O administrador de depósito pode revisar e personalizar esse fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de um pedido permanente com falha para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como agente de depósito ou por meio de uma API

Se o sistema observar uma falha na execução de um pedido permanente de uma conta de depósito, uma API no back-end acionará um caso de serviço de depósito de pedido permanente com falha. Um agente de depósito também pode criar este caso.

Como agentes de back-office

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um agente de depósito trabalha com o cliente e finaliza o plano de ação.
- No playbook do caso, o agente de depósito atualiza o motivo da falha, seleciona uma ação corretiva apropriada na fase Iniciar e revisar e envia a aplicação para execução.

O fluxo de trabalho aciona as próximas tarefas ou um caso com base na ação corretiva selecionada e as regras de atribuição roteiam o caso ou as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Tente novamente ou renuncie a uma ocorrência de pedido permanente

Se a ação corretiva com base na solicitação do cliente for tentar novamente ou renunciar à ocorrência do pedido permanente, o fluxo de trabalho gerará automaticamente uma tarefa de autorização de depósito para o agente de depósito.

- Um autorizador de depósito (agente de depósito) revisa os detalhes do caso e aprova a tarefa de depósito.
- Um agente de depósito tenta executar novamente a ordem permanente da conta de depósito no sistema bancário principal e fecha a tarefa de depósito de nova tentativa no playbook.

Nota: A tarefa de depósito Repetir é gerada somente para a ação corretiva Repetir.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Criando um caso de serviço de ação corretiva

Se a ação corretiva for modificar ou cancelar o pedido permanente, o fluxo de trabalho criará automaticamente um dos seguintes casos secundários para resolver o caso:

- Modificar débito automático
- Cancelar débito automático

O novo caso de depósito secundário lida com este problema.

Após a conclusão do caso secundário, o estado e a fase do caso primário (falha na ordem permanente) são definidos como Encerrado concluído.

Adicione, modifique e remova fluxos de trabalho de relacionamento de conta financeira

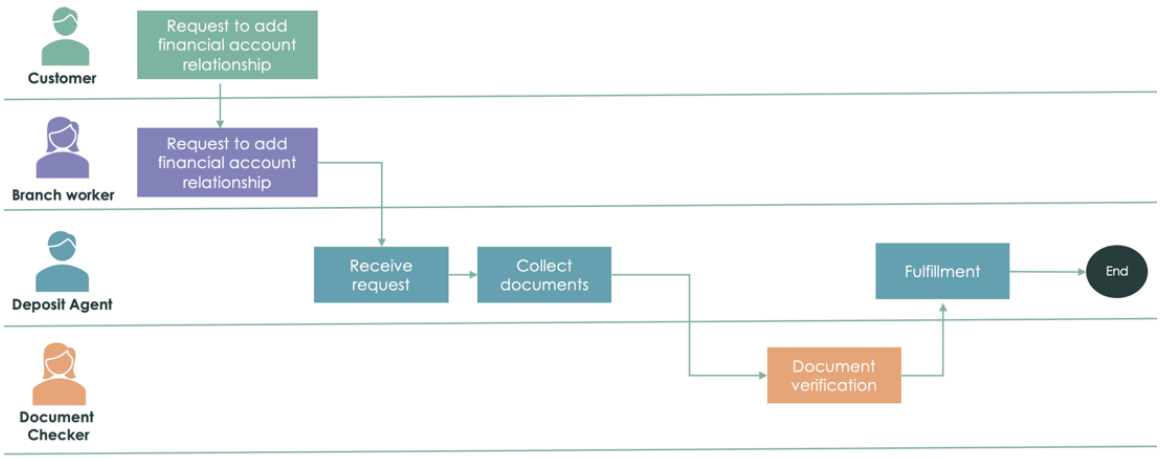
Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho de relacionamento de conta financeira, resolvem solicitações de serviço para adicionar, modificar e remover relacionamentos de contas de depósito. Esses fluxos de trabalho se aplicam a solicitações de serviço de depósito pessoal.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes bancários a resolver uma solicitação de depósito para um relacionamento de conta financeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar exemplo de fluxo de trabalho de relacionamento de conta financeira



O administrador de depósito pode revisar e personalizar esse fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para adicionar, modificar e remover relacionamento de uma conta para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como colaborador de depósito, solicitante ou cliente

Um colaborador de depósito ou um solicitante envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de depósito é criado com base no tipo de solicitação.

Como colaborador de depósito

No playbook do caso, o colaborador atualiza as informações de relacionamento na fase Iniciar e revisar, coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documento trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.

   O fluxo de trabalho gera tarefas adicionais para que os agentes de depósito trabalhem nelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Um autorizador de depósito (agente de depósito) revisa os detalhes do caso e aprova a tarefa de depósito para autorizar a solicitação de depósito.
3. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente de depósito atualiza a conta de depósito no sistema bancário principal e fecha a tarefa de depósito de atualização no playbook.

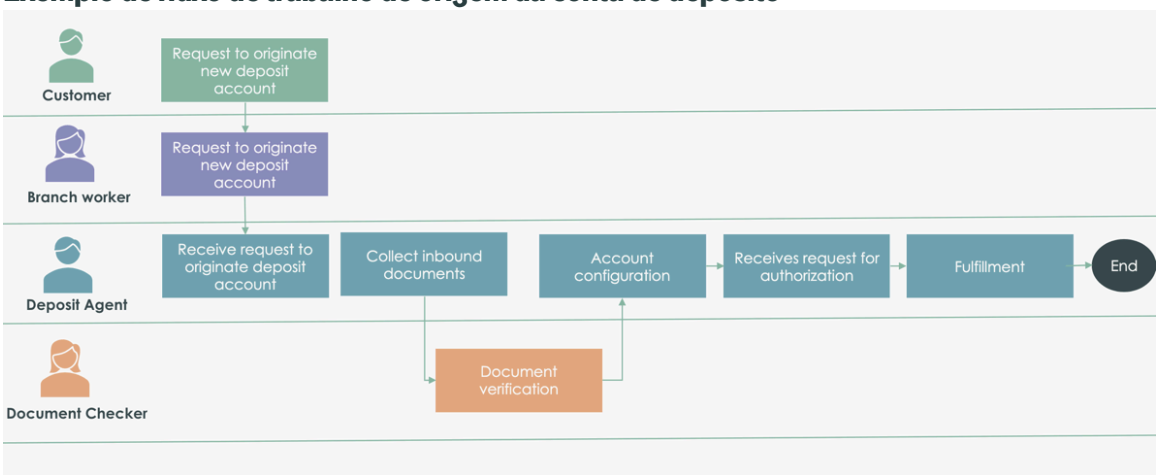
O caso está concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Fluxo de trabalho de origem da conta de depósito

Saiba como os agentes usam o riginar o fluxo de trabalho da conta de depósito, resolver solicitações de serviço para abrir uma nova conta de depósito. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de depósito comercial e pessoal.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes bancários a resolver uma solicitação de depósito para uma nova conta de depósito.

Exemplo de fluxo de trabalho de origem da conta de depósito



O administrador de depósito pode revisar e personalizar esse fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para criar uma conta de depósito para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como colaborador de depósito, solicitante ou cliente

Um colaborador de depósito ou um solicitante envia uma solicitação de uma nova conta de depósito em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é criado com base no tipo de solicitação.

Como colaborador de depósito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Na fase Iniciar e revisar do playbook do caso, o colaborador atualiza os detalhes do produto com base nos requisitos do cliente. Para um cliente empresarial, o colaborador também adiciona as instruções operacionais para a nova conta.
2. O colaborador coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documento trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.

   O fluxo de trabalho gera tarefas adicionais para que os agentes de depósito trabalhem nelas.
2. No playbook do caso, um agente de depósito configura a conta de depósito com as informações da taxa de juros.
3. Um autorizador de depósito (agente de depósito) revisa os detalhes do caso e aprova a tarefa de depósito para autorizar a solicitação de depósito.
4. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente de depósito cria e ativa a conta de depósito no sistema bancário principal, envia o kit de abertura de conta para o cliente e encerra essas tarefas de depósito.

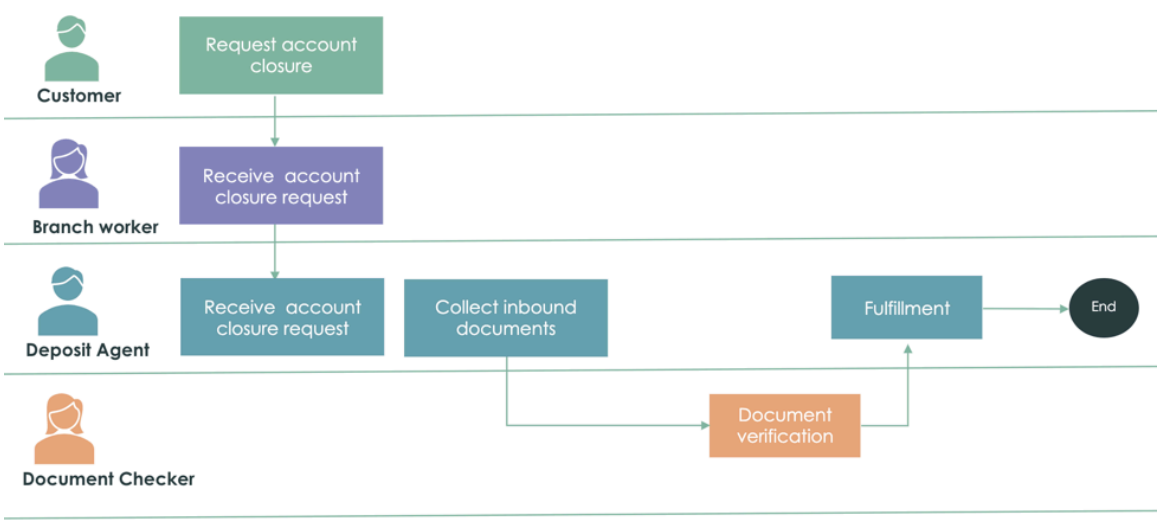
O caso está concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Fechar fluxo de trabalho da conta de depósito

Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho Encerrar conta de depósito, resolvem solicitações de serviço para fechar uma conta de depósito corrente ou poupança. Os fluxos de trabalho se aplicam a solicitações de serviço de depósito comercial e pessoal.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes bancários a resolver uma solicitação de depósito para um fechamento de conta.

Fechar exemplo de fluxo de trabalho de conta de depósito



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O administrador de depósito pode revisar e personalizar esse fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para fechar uma conta de depósito para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como colaborador de depósito, solicitante ou cliente

Um colaborador de depósito ou um solicitante envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é criado com base no tipo de solicitação.

Como colaborador de depósito

No playbook do caso, o colaborador atualiza os detalhes do fechamento da conta na fase Iniciar e revisar, coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documento trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.

   O fluxo de trabalho gera tarefas de execução para um agente de depósito trabalhar nelas.

2. No playbook do caso, um agente de depósito trabalha na tarefa de depósito e desvincula a conta de depósito de outras contas financeiras no sistema bancário principal.
3. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, o agente de depósito atualiza a conta de depósito no sistema bancário principal e fecha a tarefa de depósito de atualização no playbook.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Enviando uma solicitação de serviço de depósito

Os funcionários do banco podem iniciar o fluxo de trabalho de depósito enviando uma solicitação de serviço de depósito recebida de clientes (consumidor ou contato comercial). Os clientes (consumidor ou contato) também podem enviar diretamente uma solicitação do catálogo de serviços.

Casos de depósito criados por colaboradores de depósito

Os colaboradores de depósito podem coletar informações e documentos necessários e criar casos de serviço de depósito para as contas gerenciadas por eles no espaço.

Solicitações enviadas pelos solicitantes

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os solicitantes nos agentes de front-office e call center podem enviar solicitações de serviço de depósito em nome de seus clientes a partir dos registros de interação e do catálogo de serviços.

Solicitações enviadas por clientes

Clientes empresariais e consumidores podem enviar solicitações de serviço de depósito do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar um item do catálogo de serviços, preencher o formulário necessário e enviá-lo.

Nota: Para que seus consumidores possam enviar uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Solicitações enviadas por agentes de depósito e conectores de agente

Os agentes de depósito de back-office também podem iniciar um caso de serviço de depósito navegando até **Casos de serviço de depósito** na exibição de lista do espaço e clique em **Novo** .

Os conectores de agente de depósito podem coletar informações e documentos necessários e enviar solicitações de serviço de depósito para as contas gerenciadas por eles. Além disso, eles podem trabalhar nos casos para atender à solicitação de serviço.

Crie um caso de serviço de depósito como colaborador ou conector de agente

Comece o processo de solicitação do serviço de depósito criando um caso de depósito em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um serviço de depósito comercial para um cliente comercial (conta ou contato): sn_bom_deposit_b2b.contributor ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Para um serviço de depósito pessoal para um consumidor: sn_bom_deposit_b2c.contributor ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Funções de usuário e. FSO Regras de negócio.

Importante: Para que o conector de agente ou a função de colaborador funcione, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor de CSM ou Usuários Colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador de depósito ou conector de agente, preencha os dados do cliente, colete os documentos necessários e envie a solicitação de serviço de depósito.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de cliente** clique em **Meus casos** .
4. Selecione **Novo**.
5. Na caixa de diálogo Criar caso, selecione uma categoria e um serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Selecione a categoria** , selecione **Serviços de depósito comercial** ou **Serviços de depósito pessoal** .

b. Em **Selecione o serviço** , selecione um serviço de depósito.

6. Selecione **Criar**.
   Um caso de serviço de depósito é criado.
7. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas que você coletou do cliente.

   Nota: Cada formulário de caso de serviço de depósito tem um conjunto diferente de campos que são baseados no serviço de depósito selecionado.

8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

- O caso de serviço de depósito é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado.
- O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um agente no serviço de depósito com base nas regras de atribuição definidas.

O que Fazer Depois

Colete todas as informações necessárias do cliente e envie a aplicação.

1. Em **Playbook** Preencha os dados na fase Iniciar.
2. Envie a aplicação para os agentes de back-office para execução.

Envie um caso de serviço de depósito para execução

Colete todas as informações e documentos necessários do cliente e envie o caso de serviço de depósito para os agentes de back-office para execução.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um serviço de depósito comercial para um cliente comercial (conta ou contato): sn_bom_deposit_b2b.contributor ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Para um serviço de depósito pessoal para um consumidor: sn_bom_deposit_b2c.contributor ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Importante: Para que o conector de agente ou a função de colaborador funcione, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor de CSM ou Usuários Colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador de depósito ou conector de agente, preencha os dados do cliente e colete os documentos necessários na fase Iniciar do playbook do caso e envie a aplicação para o serviço necessário. Um agente de depósito também pode executar as atividades na fase Iniciar do playbook do caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** abra a lista de casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para casos das contas gerenciadas por você, navegue até **Casos do cliente** > **Meus casos**.
- Para todos os casos de serviço de depósito, navegue até **Casos de depósito** > **Tudo**.

4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Concluir atividades em **Iniciar e revisar** fase.

Nota: Dependendo do tipo de serviço de depósito, um playbook pode ter atividades adicionais ou menos nesta fase.

a. Nos formulários de atividade, preencha os campos e clique em **Marcar como concluído** .

Nota: Os campos estão disponíveis dependendo do tipo de serviço de depósito, como Adicionar ordem permanente ou Originar conta de depósito.

b. Se aplicável, na atividade Coletar documentos de entrada, colete os documentos listados do cliente. Você também pode coletar documentos do cliente na guia Documentos de entrada.

c. Na atividade Enviar aplicação, insira comentários em **Comentário de envio** e clique em **Enviar** para concluir a aplicação.

Resultado

- O caso de depósito é enviado para execução.
- A fase Iniciar e revisar no playbook do caso é exibida como concluída e o caso avança automaticamente para a próxima fase.
- As tarefas de depósito associadas são atribuídas a um grupo de atribuição ou a um agente no serviço de depósito. Todas as tarefas de documento são atribuídas a um grupo ou a um agente no serviço de documentos. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa está atribuída é baseado nas regras de atribuição.

Trabalhar em um caso de serviço de depósito

Trabalhe em um caso de depósito para coletar informações do candidato, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e atender à solicitação de depósito do produto.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um caso de serviço de depósito comercial: sn_bom_deposit_b2b.agent ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Para um caso de serviço de depósito pessoal: sn_bom_deposit_b2c.agent ou sn_bom_deposit_b2c.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente requer um serviço de depósito, um colaborador de depósito, como um gerente de relacionamento, inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. Em todo o fluxo de trabalho, os agentes de depósito e documentação concluem suas tarefas atribuídas e atualizam o status do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use o playbook do caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e atender à solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de depósito** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de depósito, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
   O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso.

   Nota: Dependendo do tipo de solicitação de serviço de depósito, um playbook pode ter atividades e tarefas adicionais ou menos.

   Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem no **Tarefas** do caso.

Resultado
O caso de depósito é atualizado automaticamente para mostrar Encerrado concluído.

Trabalhe em uma tarefa de documento para verificar documentos de um caso de depósito

Trabalhe em uma tarefa de documento para verificar os documentos de entrada necessários para um caso de serviço de depósito.

Antes de Iniciar
Função necessária:

- Para um caso de serviço de depósito de negócios: sn_bom_document.b2b_agent
- Para um caso de serviço de depósito pessoal: sn_bom_document.B2C_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Serviço de gestão de documentos determina quais documentos são necessários em um fluxo de trabalho. Se algum documento precisar ser coletado do cliente, uma tarefa será gerada automaticamente para um agente de documentos. A tarefa é atribuída à equipe de serviço de documentos ou a um agente de documentos com base nas regras de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Serviço de documentos** abra a lista de tarefas.
   - Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de documento, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .

5. Em **Documentos de entrada** escolha um documento.
6. Depois que o documento tiver sido revisado, clique em **Verificar** .
7. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Resultado

- A tarefa de documento é movida para o estado Encerrado concluído.
- No caso de depósito primário, a fase Verificar documentos no playbook do caso é exibida como concluída e o caso passa para a próxima fase.

Trabalhe em uma tarefa de depósito para execução

Trabalhe em uma tarefa de depósito para executar uma atividade de execução para o caso de serviço de depósito primário.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para uma tarefa de serviço de depósito comercial: sn_bom_deposit_b2b.agent ou sn_bom_deposit_b2b.agent_connector
- Para uma tarefa de serviço de depósito pessoal: sn_bom_deposit_B2C.agent ou sn_bom_deposit_B2C.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um fluxo de trabalho de depósito gera automaticamente tarefas de depósito para as seguintes atividades em um caso de depósito:

- Verifique as instruções de operação para um pedido permanente
- Autorizar uma solicitação de depósito
- Atualize uma conta de depósito para atender e fechar a solicitação de depósito
- Criar e ativar conta para origem da conta
- Envie o kit de abertura de conta ao cliente para origem da conta
- Desvincular uma conta de outras contas financeiras durante o fechamento da conta

Nota: Dependendo do tipo de serviço de depósito, o número de atividades e tarefas de depósito pode ser diferente em um playbook.

As tarefas nas atividades do playbook também estão disponíveis no **Tarefas** do caso.

Se as regras de atribuição estiverem configuradas, a tarefa será atribuída automaticamente a um agente de depósito. O agente de depósito pode usar o playbook do caso ou o formulário de tarefa para trabalhar em uma tarefa de depósito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Abra a tarefa no playbook do caso ou na lista de tarefas de depósito.

Opção	Etapas
Do playbook do caso	**a.** Em **Listas** , em **Casos de serviço de depósito** abra a lista de casos. **b.** Selecione o caso que contém a tarefa de depósito. **c.** Selecione **Playbook** guia. **d.** Nas fases do playbook, selecione a atividade da tarefa na qual trabalhar.
Na lista de tarefas de depósito	**a.** Em **Listas** , em **Tarefas de depósito** abra a lista de tarefas. ▪ Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** . ▪ Para todas as tarefas de depósito, clique em **Todos** . **b.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

4. Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa de depósito no seu sistema bancário principal.
6. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
7. Feche a tarefa de depósito.

Tarefa de depósito	Ação
Para verificar as instruções de operação de um pedido permanente	Clique em **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.
Para autorizar uma solicitação de depósito	Clique em **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar a solicitação. **Nota:** Você não pode autorizar uma tarefa de depósito se o caso de depósito primário estiver atribuído a você.
○ Para atualizar uma conta de depósito para atender e fechar a solicitação ○ Para criar e ativar conta para origem da conta	○ No Playbook do caso, clique em **Marcar como concluído** para fechar a tarefa. ○ No formulário de tarefa, clique em **Fechar** para fechar a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de depósito	Ação
◦ Para enviar o kit de abertura de conta para o cliente ◦ Para desvincular uma conta de outras contas financeiras durante o fechamento da conta	

Resultado
A tarefa de depósito é movida para o estado Encerrado concluído.

Referência do Serviços financeiros - Operações de depósito

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala o. Serviços financeiros - Operações de depósito aplicação.

Componentes instalados com Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. O aplicativo também instala plug-ins relacionados e aplicações de armazenamento se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Plug-ins instalados

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Aplicativos da Store instalados

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de depósito. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Processador de documentos	Habilita o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos que são usadas em Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Integração com Processador de documentos.
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativo da Store	Descrição
	mais informações, consulte Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente .
Usuário Colaborador CSM	Permite que as equipes de middle office criem casos para solicitações do cliente. Para obter mais informações, consulte Usuário Colaborador CSM Configurar Usuários Colaboradores .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de depósito [sn_bom_deposit_b2b.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para operações de depósito que podem: • Conceder funções de operações de depósito • Excluir casos e tarefas de serviço de depósito • Configure a aplicação de operações de depósito • Criar e modificar definições de serviço de depósito • Ler, gravar e criar acesso aos dados de depósito	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_deposit_b2b.agent • sn_bom_deposit_b2b.manager
Agente de depósito [sn_bom_deposit_b2b.agent]	• Crie casos de serviço de depósito e insira os dados do caso • Exiba o status geral dos casos	• sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.deposit_account_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	• Trabalhar em casos e tarefas de serviço de depósito	
Colaborador de depósito [sn_bom_deposit_b2b.contributor]	• Crie casos de serviço de depósito e insira os dados do caso • Exiba o status geral dos casos • Trabalhar em casos e tarefas de serviço de depósito até a fase de início e revisão **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
Conector do agente de depósito [sn_bom_deposit_b2b.agent_connector]	• Crie casos de serviço de depósito e insira os dados do caso • Exiba o status geral dos casos • Trabalhe em casos e tarefas de serviço de depósito para atender às solicitações	• sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	de contas gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Gerente de depósitos [sn_bom_deposit_b2b.manager]	• Exiba Performance Analytics relatórios no painel de operações de depósito • Usar Otimização de processos projetos para processos de operações de depósito	sn_bom_deposit_b2b.agent
Visualizador de depósitos [sn_bom_deposit_b2b.viewer]	Tem acesso somente leitura a todos os casos de serviço de depósito e dados relacionados	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

Tradução automática

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Base de depósito [sn_bom_deposit_b2b_base]	A tabela Caso de serviço de depósito comercial estende a tabela Base de depósito. A tabela Base de depósito estende a tabela Base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Instrução operacional de depósito	Armazena todas as instruções de operação para todos os casos de depósito comercial.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[sn_bom_deposit_b2b_operating_instruction]	
Caso de serviço de depósito comercial [sn_bom_deposit_b2b_service]	Armazena todos os casos de depósito comercial. Esta tabela estende a tabela Base de depósito [sn_bom_deposit_b2b_base].
Tarefa de depósito comercial [sn_bom_deposit_b2b_task]	Armazena todas as tarefas de depósito para todos os casos de depósito comercial. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Componentes instalados com Financial Services Personal Deposit Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Financial Services Personal Deposit Operations aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. O aplicativo também instala plug-ins relacionados e aplicações de armazenamento se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Plug-ins instalados

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Aplicativos da Store instalados

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de depósito. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Financial Services Document Management	Habilita o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos que são usadas em Financial Services Personal Deposit Operations fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Integração com Processador de documentos.
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente .
Usuário Colaborador CSM	Permite que as equipes de middle office criem casos para solicitações do cliente. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativo da Store	Descrição
	informações, consulte Usuário Colaborador CSM Configurar Usuários Colaboradores .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de depósito [sn_bom_deposit_b2c.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para operações de depósito que podem: • Conceder funções de operações de depósito • Excluir casos e tarefas de serviço de depósito • Configure a aplicação de operações de depósito • Criar e modificar definições de serviço de depósito • Ler, gravar e criar acesso aos dados de depósito	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_deposit_b2c.agent • sn_bom_deposit_b2c.manager
Agente de depósito [sn_bom_deposit_b2c.agent]	• Crie casos de serviço de depósito e insira os dados do caso • Exiba o status geral dos casos • Trabalhar em casos e tarefas de serviço de depósito	• sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_collector • sn_bom.deposit_account_viewer
Colaborador de depósito [sn_bom_deposit_b2c.contributor]	• Crie casos de serviço de depósito e insira	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	os dados do caso • Exiba o status geral dos casos • Trabalhar em casos e tarefas de serviço de depósito até a fase Iniciar e revisar **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
Conector do agente de depósito [sn_bom_deposit_b2c.agent_connector]	• Crie casos de serviço de depósito e insira os dados do caso • Exiba o status geral dos casos • Trabalhe em casos e tarefas de serviço de depósito para atender às solicitações de contas gerenciadas por eles	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Gerente de depósitos [sn_bom_deposit_b2c.manager]	• Exiba Performance Analytics relatórios no painel de operações de depósito • Usar Otimização de processos projetos para processos de operações de depósito	• pa_viewer • sn_bom_deposit_b2c.agent
Visualizador de depósitos [sn_bom_deposit_b2c.viewer]	Tem acesso somente leitura a todos os casos de serviço de depósito e dados relacionados	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

Tradução automática

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Base de depósito [sn_bom_deposit_b2c_base]	A tabela Caso de serviço de depósito pessoal estende a tabela Base de depósito. A tabela Base de depósito estende a tabela Base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Caso de serviço de depósito pessoal [sn_bom_deposit_b2c_service]	Armazena todos os casos de depósito pessoal. Esta tabela estende a tabela Base de depósito [sn_bom_deposit_b2c_base].
Tarefa de depósito pessoal [sn_bom_deposit_b2c_task]	Armazena todas as tarefas de depósito para todos os casos de depósito pessoal. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Financial Services Loan Operations

A aplicação ServiceNow® Financial Services Loan Operations é uma solução em Operações de serviços financeiros (FSO) que oferece suporte a empréstimos pessoais e comerciais. Essa solução permite que sua organização financeira resolva rapidamente solicitações iniciadas pelo cliente e exceções geradas pelo sistema em relação ao serviço de empréstimos e pode ajudar a transformar suas operações de empréstimo de middle e back-office.

Solicitar aplicativos na Store

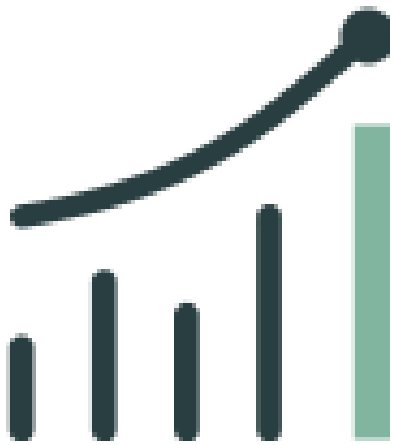
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre como clientes, funcionários da agência e agentes de empréstimo usam as Operações de empréstimo.	Configure Financial Services Loan Operations.	Envie e gerencie solicitações de serviço de empréstimo que você recebe de clientes e do sistema bancário.

Tradução automática

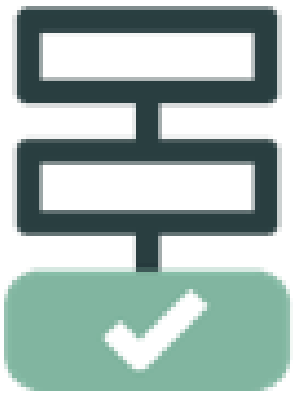
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise e emissão de relatórios



Coordene o trabalho e melhore os processos com painéis pré-configurados.

Otimização de processos



Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Tradução automática

Explorando Financial Services Loan Operations

Você pode usar ServiceNow® Financial Services Loan Operations gerenciar o serviço para todos os tipos de empréstimos.

Principais recursos

- Fluxos de trabalho automatizados para rotear casos e tarefas em diferentes departamentos e funções, incluindo departamentos de empréstimo, documento e crédito
- Suporte para operações de empréstimo pessoais e empresariais em uma única plataforma
- Suporte para solicitações iniciadas pelo cliente e exceções iniciadas pelo sistema
- Serviço de processador de documentos que abrange documentos de entrada e saída e manipulação de exceções e aprovações
- Espaço personalizado para diferentes funções
- Performance Analytics painéis para obter informações sobre o desempenho da equipe e dos negócios

Aplicações de Operações de empréstimo

As solicitações de serviço de empréstimo comercial e pessoal são compatíveis por meio das seguintes aplicações:

Operações de empréstimo comercial

Com este aplicativo, você pode gerenciar o serviço de empréstimo comercial. Um empréstimo comercial é um empréstimo obtido por uma empresa (conta) para atender aos seus requisitos de negócios.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode habilitar Operações de empréstimo comercial instalando o. Financial Services Business Loan Operations aplicação (sn_bom_loan_b2b) de ServiceNow Store .

Operações de empréstimo pessoal

Com esta aplicação, você pode gerenciar o serviço de empréstimo pessoal. Um empréstimo pessoal é um empréstimo obtido por clientes individuais (consumidores) para atender às suas necessidades pessoais. Por exemplo, um empréstimo imobiliário ou um empréstimo de carro.

Você pode habilitar Operações de empréstimo pessoal instalando o. Financial Services Personal Loan Operations aplicação (sn_bom_loan) de ServiceNow Store .

Solicitações de serviço de empréstimo

O aplicativo oferece suporte aos seguintes tipos de solicitações de serviço de empréstimo para empréstimos comerciais e pessoais:

Solicitações de serviço de empréstimo

Empréstimos pessoais	Empréstimos comerciais
Pré-pagamento parcial	Pré-pagamento parcial
Perdão de empréstimo	Perdão de empréstimo
Diferimento do empréstimo	Diferimento do empréstimo
Baixa de empréstimo	Baixa de empréstimo
Reembolso perdido	Reembolso perdido
Violação de contrato	Violação de contrato
Reestruturação de empréstimos	Reestruturação de empréstimos
	Redução do empréstimo
	Transferência de empréstimo

Operações de empréstimo

As Operações de empréstimo são destinadas às seguintes personas:

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de empréstimo responsável por configurar a aplicação.
Solicitantes	Clientes e funcionários da agência que enviam solicitações de empréstimo e verificam o status dos casos. Três tipos de usuários podem enviar solicitações de empréstimo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Persona	Descrição
	• Consumidores (clientes de varejo) • Contas e Contatos (clientes empresariais) • Funcionários da filial no front-office de uma instituição financeira
Executantes	Agentes no middle-office ou back-office de instituições financeiras que trabalham com operações de empréstimo. Eles são responsáveis por trabalhar em casos e tarefas de empréstimo (como tarefas de serviço de crédito e tarefas de serviço de documentos) que entram nos serviços de empréstimo. Estes três agentes trabalham em solicitações de empréstimo: • Agentes de empréstimo • Agentes de crédito • Agentes de documento

Instalar Financial Services Loan Operations

Você pode configurar sua implementação para Financial Services Loan Operations primeiro, instalando cada um dos Financial Services Business Loan Operations e o. Financial Services Personal Loan Operations aplicações.

Instalar Financial Services Business Loan Operations

Você pode instalar o. Financial Services Business Loan Operations aplicação (sn_bom_loan_b2b) se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e relacionados à instalação ServiceNow® Store aplicações e plug-ins se ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Business Loan Operations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Business Loan Operations.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Financial Services Business Loan Operations aplicação (sn_bom_loan_b2b) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Financial Services Business Loan Operations.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Instalar Financial Services Personal Loan Operations

Você pode instalar o. Financial Services Personal Loan Operations aplicação (sn_bom_loan) se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e relacionados à instalação ServiceNow® Store aplicações e plug-ins se ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Personal Loan Operations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Personal Loan Operations.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Financial Services Personal Loan Operations aplicação (sn_bom_loan) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Financial Services Personal Loan Operations.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Financial Services Loan Operations

Revise os componentes instalados com o. Financial Services Loan Operations e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Financial Services Loan Operations a aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Financial Services Business Loan Operations e Instalar Financial Services Personal Loan Operations.

Função necessária: sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_loan.B2C_admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para ServiceNow tabelas.
   Para obter mais informações, consulte Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configurar definições de serviço habilitar fluxos e exibições exclusivos para casos e tarefas de serviço de empréstimo.
Configurar produtores de registro	Criar ou modificar produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Edite ou crie novos fluxos	Edite ou crie novos fluxos usando Flow Designer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Modifique interceptores e seletores de tipo de registro do espaço	Modifique interceptores e seletores de tipo de registro do espaço para configurar tipos de solicitação de empréstimo.
Configurar playbook	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Configurar espaço	Configurar Espaço configurável do CSM permitir que os agentes interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados Para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de empréstimo.
Configurar grupos de usuários	Configurar grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configurar regras de atribuição identificar casos que atendem a determinadas condições e encaminhá-los para os agentes.
Como configurar o Processador de documentos	Configurar Processador de documentos para categorias de documento, tipos de documento, regras de documento de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documento.

Como usar o Financial Services Loan Operations

Saiba como solicitantes, colaboradores e agentes usam o. Financial Services Loan Operations aplicação para iniciar, pesquisar e resolver solicitações de serviço de empréstimo e exceções geradas pelo sistema.

Espaço

Solicitantes, colaboradores e agentes de back-office usam um espaço personalizado para trabalhar em todos os aspectos dos casos de empréstimo. O Workspace pode ajudá-lo com as seguintes tarefas:

- Monitore a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente entre as tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço Usuários para Operações de empréstimo

Usuário	Descrição
Solicitante	Envia solicitações de serviço de registros de interação e registros do cliente.
Colaborador do empréstimo	Envia solicitações de serviço, coleta documentos de entrada e verifica o status dos casos das contas gerenciadas por eles até a fase Iniciar e revisar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço Usuários para Operações de empréstimo

Usuário	Descrição
Agente de empréstimo	Trabalha em casos de empréstimo e tarefas de empréstimo.
Conector do agente de empréstimo	Envia solicitações de serviço e trabalha em casos de empréstimo e tarefas de empréstimo para atender às solicitações de empréstimo para contas gerenciadas por eles.
Agente de crédito	Trabalha em casos de crédito e tarefas de crédito para solicitações de serviço de empréstimo.
Agente de documento	Trabalha em tarefas de documento para solicitações de serviço de empréstimo.
Administrador de empréstimo	Configura o espaço de empréstimo de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.

Fluxos de trabalho

Vários fluxos de trabalho predefinidos para empréstimos comerciais e pessoais estão disponíveis com a aplicação .

Quando um cliente solicita um serviço de empréstimo, um caso de serviço de empréstimo é criado e atribuído a um agente de empréstimo. Depois que o agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para as equipes de back-office apropriadas, como empréstimo, crédito ou serviço de documentos. Uma nova tarefa é criada automaticamente quando um agente fecha a tarefa anterior.

Para obter mais informações, consulte Financial Services Loan Operations fluxos de trabalho.

Playbook de caso

Usando o playbook do caso, o colaborador de empréstimo e os agentes de empréstimo podem visualizar e interagir com o fluxo de trabalho do caso. O playbook fornece ciclo de vida de ponta a ponta para as tarefas realizadas durante o processo de tratamento de casos, desde o momento em que um caso é registrado até a resolução final e a comunicação com o cliente. O playbook está disponível para os seguintes fluxos de trabalho de empréstimo:

- Perdão de empréstimo para Financial Services Business Loan Operations
- Adiamento de empréstimo para Financial Services Personal Loan Operations

Painéis

Performance Analytics forneça aos proprietários da empresa uma informação sobre o desempenho da equipe e da empresa. Painéis com exibições personalizáveis estão disponíveis para operações de empréstimo pessoais e comerciais com o aplicativo .

Para obter mais informações, consulte Painel de Operações de empréstimo pessoal e Painel de Operações de empréstimo comercial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Financial Services Loan Operations fluxos de trabalho

. Financial Services Loan Operations a aplicação instala fluxos de trabalho automatizados para serviço de empréstimo. Esses fluxos de trabalho permitem o roteamento de casos e tarefas para diferentes departamentos, incluindo agentes de empréstimo, documento e crédito.

Fluxos de trabalho disponíveis com a aplicação

Os seguintes fluxos de trabalho predefinidos para empréstimos comerciais e pessoais estão disponíveis com o aplicativo:

Empréstimos pessoais	Empréstimos comerciais
Pré-pagamento parcial	Pré-pagamento parcial
Perdão de empréstimo	Perdão de empréstimo
Diferimento do empréstimo	Diferimento do empréstimo
Baixa de empréstimo	Baixa de empréstimo
Reembolso perdido	Reembolso perdido
Violação de contrato	Violação de contrato **Nota:** Este fluxo de trabalho é iniciado a partir do Financial Services Credit Operations aplicação.
Reestruturação de empréstimos	Reestruturação de empréstimos **Nota:** Este fluxo de trabalho é iniciado a partir do Financial Services Credit Operations aplicação. A partir daí, um caso de empréstimo é criado automaticamente para levar a solicitação à conclusão.
	Redução do empréstimo
	Transferência de empréstimo

Esses fluxos de trabalho são criados usando Flow Designer . O administrador de empréstimo pode revisar e personalizar esses fluxos predefinidos que são baseados nas necessidades de negócios de uma organização.

Fluxo de trabalho geral para Operações de empréstimo

Quando um cliente solicita um serviço de empréstimo, um caso de serviço de empréstimo é criado e atribuído a um agente de empréstimo. Depois que o agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para as equipes de back-office apropriadas, como empréstimo, crédito ou serviço de documentos. Uma nova tarefa é criada automaticamente quando um agente fecha a tarefa anterior.

A seguir está um fluxo de trabalho de empréstimo típico no Financial Services Loan Operations aplicação.

Nota: Dependendo do tipo de solicitação, fluxos de trabalho individuais podem ter tarefas adicionais ou menos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Um colaborador de empréstimo, solicitante ou um cliente envia uma solicitação de serviço de empréstimo.
2. O colaborador do empréstimo coleta os documentos do cliente necessários e atualiza o caso.
3. Um agente de empréstimo recebe o caso e adiciona informações adicionais, como a taxa.
4. O serviço do processador de documentos determina os documentos necessários. Se algum documento precisar ser verificado, uma tarefa será gerada para o agente de documentos.
5. Uma tarefa de crédito é gerada para o agente de crédito.
6. Uma tarefa de autorização é gerada para revisar e aprovar a solicitação de empréstimo.
7. Após a autorização, uma tarefa de atualização de empréstimo é gerada. Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta de empréstimo poderá ser atualizada automaticamente no sistema principal.

Fluxo de trabalho de empréstimo de pré-pagamento parcial

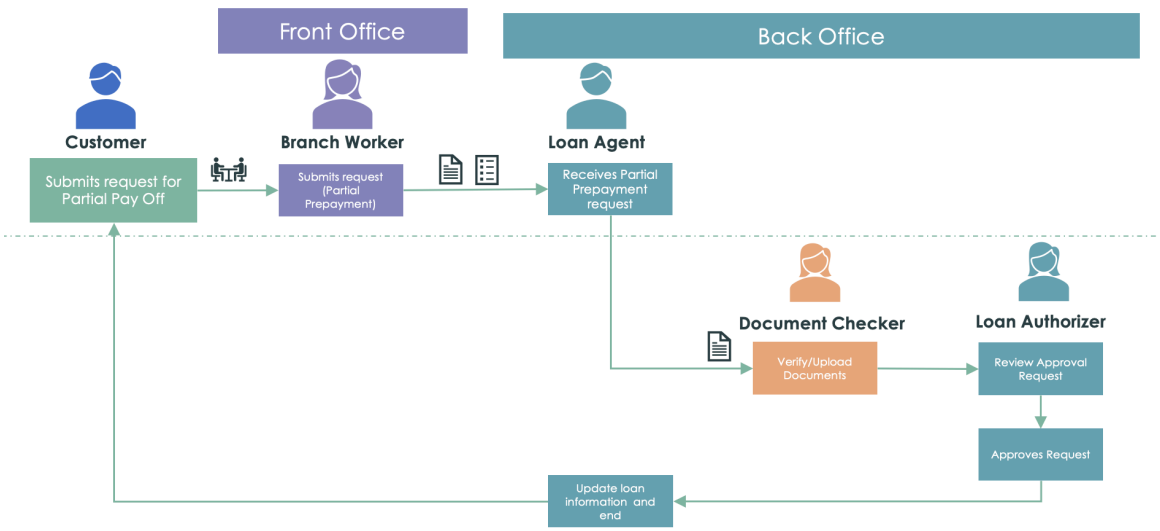
Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de empréstimo de pré-pagamento parcial, resolvem uma solicitação de serviço para um pré-pagamento parcial de um empréstimo pendente com o banco antes de seu vencimento. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de empréstimo comercial e pessoal.

Um pré-pagamento parcial é aplicado diretamente ao componente principal pendente do empréstimo. Normalmente, o cliente tem a opção de reestruturar o reembolso do saldo restante de uma das seguintes maneiras:

- Continuar com o reembolso atual, que é maior e resulta no encerramento antecipado do empréstimo
- Mantenha o prazo do empréstimo atual, o que significa que o valor do reembolso é recalculado e distribuído pelo prazo do empréstimo pendente

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de serviço de pré-pagamento parcial.

Fluxo de trabalho de empréstimo de pré-pagamento parcial



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de serviço de pré-pagamento parcial para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila.

Como colaborador de empréstimo, solicitante ou cliente

Um colaborador ou solicitante envia uma solicitação de serviço de empréstimo de pré-pagamento parcial em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é iniciado com base no tipo de solicitação.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como a taxa.

   O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documento trabalha na tarefa de verificação de documento de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar um adiamento de um documento específico.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

3. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
4. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza a conta de empréstimo no sistema bancário.

   Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta de empréstimo também poderá ser atualizada automaticamente no sistema bancário principal.

Após a conclusão do caso, seu estado e a fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento.

Fluxo de trabalho de perdão de empréstimo

Saiba como os agentes do banco, usando o fluxo de trabalho Perdão de empréstimo, resolvem uma solicitação de serviço de empréstimo para uma renúncia ou perdão de um empréstimo pendente com o banco. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de empréstimo comercial e pessoal.

Uma solicitação de perdão de empréstimo pode ser referente ao valor total do empréstimo ou apenas a um valor parcial. Alguns exemplos comuns são empréstimos estudantis,

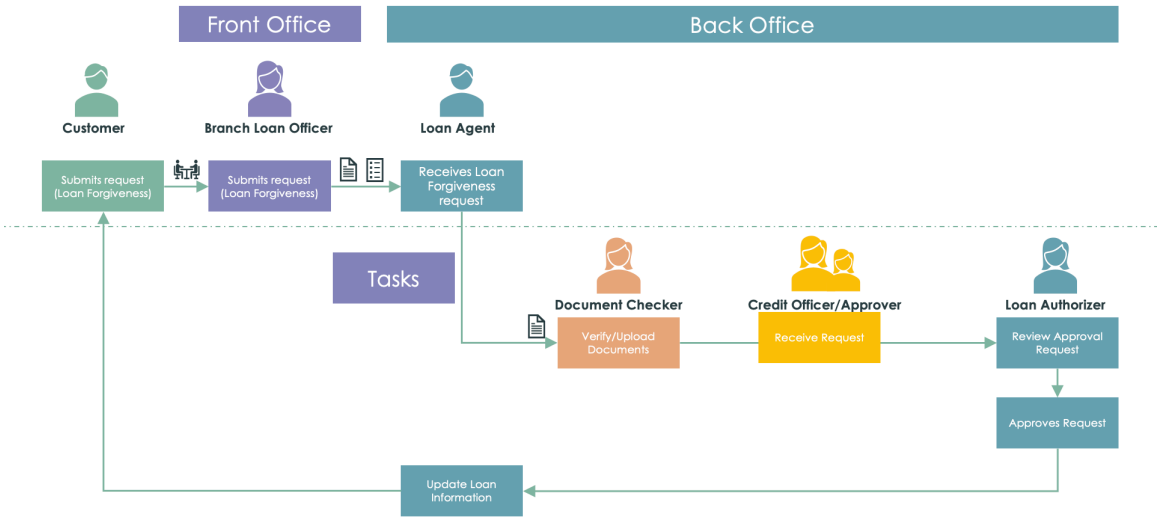
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

empréstimos agrícolas e o Programa de Proteção de Pagamento da Administração de Pequenas Empresas (SBA).

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de serviço de Perdão de empréstimo.

Fluxo de trabalho de perdão de empréstimo



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de serviço Perdão de empréstimo para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. Para o fluxo de trabalho de Perdão de empréstimo para operações de empréstimo comercial, os agentes também podem usar o playbook do caso que os orienta pelas etapas necessárias para resolver o caso.

Como colaborador de empréstimo, solicitante ou cliente

Um colaborador de empréstimo ou um solicitante envia uma solicitação de serviço de empréstimo de perdão de empréstimo em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é iniciado com base no tipo de solicitação.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como uma taxa.

   O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Um agente de documento trabalha na tarefa de verificação de documento de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar um adiamento de um documento específico.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de avaliação de crédito para o agente de crédito.

3. Um agente de crédito trabalha na tarefa de crédito para revisar o crédito do cliente e aprovar a solicitação.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

4. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
5. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza a conta de empréstimo no sistema bancário.

   Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta de empréstimo também poderá ser atualizada automaticamente no sistema bancário principal.

Após a conclusão do caso, seu estado e a fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento.

Fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de Adiamento de empréstimo, resolvem uma solicitação de serviço de empréstimo para um adiamento temporário de um reembolso de empréstimo programado. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de empréstimo comercial e pessoal.

Com o adiamento do empréstimo, o cliente não deve pagar nenhum valor pela duração acordada. Além disso, o banco pode considerar a isenção dos juros durante o período de adiamento.

A tolerância também é um adiamento temporário dos reembolsos de empréstimo programados em que o cliente não deve pagar qualquer valor por uma duração acordada. Neste caso, o banco acumula os juros sobre o montante pendente e os recolhe quando os reembolsos regulares começam no empréstimo.

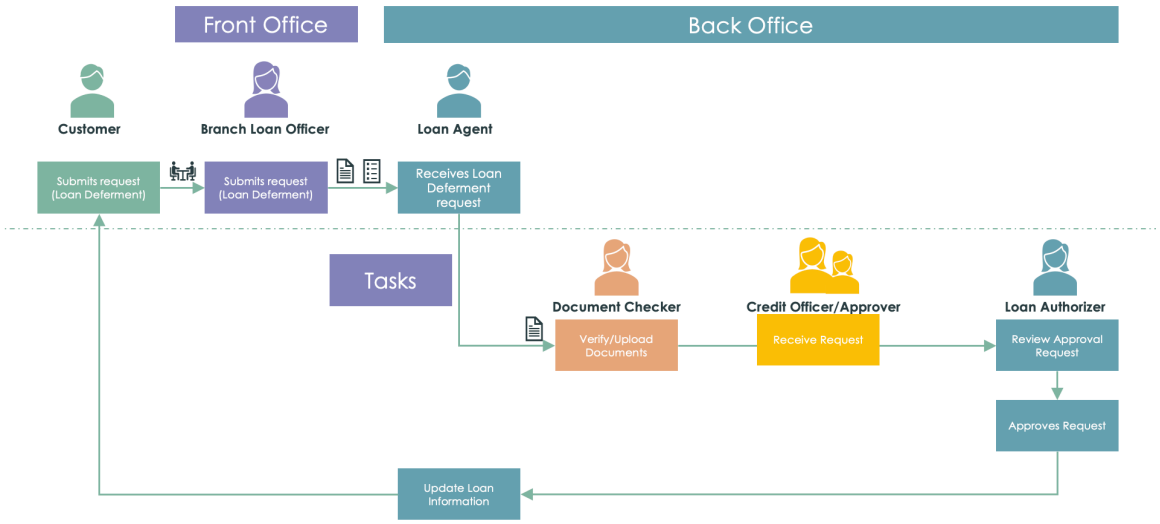
Nota: Os bancos usam adiamento e tolerância alternadamente em uma base caso a caso.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de serviço de Adiamento de empréstimo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de serviço de Adiamento de empréstimo para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. Para o fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo para operações de empréstimo pessoal, os agentes também podem usar o playbook do caso que os orienta pelas etapas necessárias para resolver o caso.

Como colaborador de empréstimo, solicitante ou cliente

Um colaborador de empréstimo ou um solicitante envia uma solicitação de serviço de empréstimo de adiamento de empréstimo em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é iniciado com base no tipo de solicitação.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como a taxa.

   O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documento trabalha na tarefa de verificação de documento de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, eles podem solicitar um adiamento de um documento específico.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de avaliação de crédito para o agente de crédito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Um agente de crédito trabalha na tarefa de crédito para revisar o crédito do cliente e aprovar a solicitação.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

4. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
5. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza a conta de empréstimo no sistema bancário.

   Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta de empréstimo também poderá ser atualizada automaticamente no sistema principal.

Após a conclusão do caso, seu estado e a fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento.

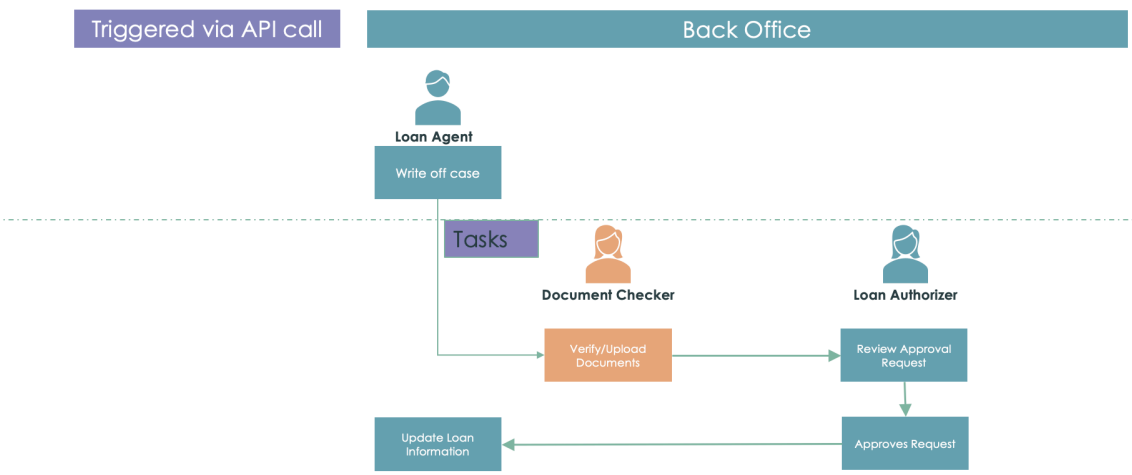
Fluxo de trabalho de baixa de empréstimo

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de baixa de empréstimo, lidam com a baixa de uma parte ou valor total de um empréstimo pendente quando os mecanismos de recuperação falham. O fluxo de trabalho se aplica a empréstimos comerciais e pessoais.

Um banco baixa um empréstimo quando todos os meios de recuperação estão esgotados. É uma ação tomada pelos bancos para limpar os seus balanços.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a trabalhar em uma baixa de empréstimo.

Fluxo de trabalho de baixa de empréstimo



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma baixa de empréstimo para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila.

Como agente de crédito ou por meio de uma API

Um agente de empréstimo cria um caso de serviço de empréstimo de baixa de empréstimo. Uma API no back-end também pode acionar este caso de serviço de empréstimo.

Como agentes de back-office

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como valores principais pendentes e juros.

   O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documento trabalha na tarefa de verificação de documento de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar um adiamento de um documento específico.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

3. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
4. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza as informações de empréstimo no sistema bancário.

   Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta de empréstimo também poderá ser atualizada automaticamente no sistema bancário principal.

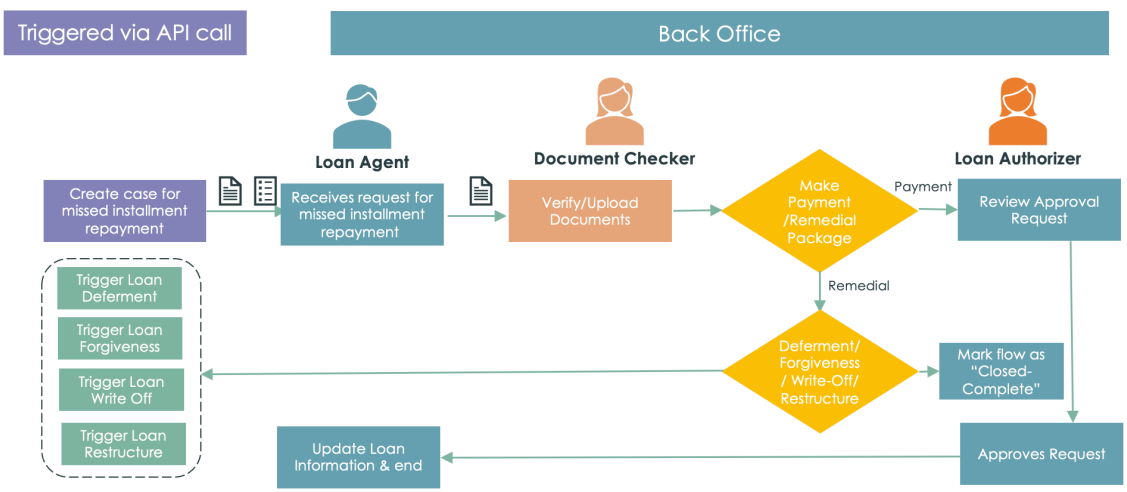
Após a conclusão do caso, seu estado e a fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento.

Fluxo de trabalho de pagamento de parcelamento perdido

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de pagamento de parcelamento perdido, entram em contato proativamente com um cliente de empréstimo para uma parcela perdida de um empréstimo pendente e decidem um plano de ação. O fluxo de trabalho se aplica a empréstimos comerciais e pessoais.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes bancários a lidar com um pagamento parcelado perdido por um mutuário.

Fluxo de trabalho de pagamento de parcelamento perdido



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de um reembolso perdido para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila.

Como agente de empréstimo ou por meio de uma API

Se o sistema observar um padrão no reembolso por um mutuário de empréstimo, uma API no back-end acionará um caso de serviço de empréstimo de reembolso parcelado perdido. Um agente de empréstimo também pode criar este caso.

Como agentes de back-office

Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso, trabalha com o cliente e finaliza o plano de ação.

Depois que o caso é iniciado e um agente de empréstimo atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Iniciar um pagamento

- Se o cliente fizer o pagamento parcelado, o agente de empréstimo iniciará o pagamento e preencherá os detalhes do pagamento no caso.

  O fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.
- Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
- Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza as informações de empréstimo no sistema bancário principal.

  Os bancos podem automatizar essa tarefa habilitando uma integração com o sistema de baking principal.

Crie um caso de serviço corretivo

Se o cliente não puder fazer um pagamento parcial ou total, o agente de empréstimo criará um dos seguintes casos de serviço para resolver o caso:

- Perdão de empréstimo
- Pré-pagamento parcial
- Baixa de empréstimo
- Diferimento do empréstimo

O novo caso de serviço de empréstimo lida com este problema de empréstimo.

Após a conclusão do caso, seu estado e a fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas.

Fluxo de trabalho de violação de convênio

Saiba como os agentes do banco, usando o fluxo de trabalho de violação de contrato, entram em contato proativamente com um cliente de empréstimo para uma violação de contrato e decidem sobre um plano de ação para o futuro. O fluxo de trabalho se aplica a empréstimos comerciais e pessoais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que são pactos

Um acordo é uma promessa de um mutuário a um banco para cumprir certas condições durante a vida do empréstimo. Os acordos são estabelecidos pelo banco no momento da origem de um empréstimo. O monitoramento de acordos é uma atividade contínua para o banco. Um acordo ajuda um banco a identificar e mitigar possíveis riscos associados a um empréstimo. Quando um acordo é violado, é um sinal de um possível incumprimento por parte do mutuário.

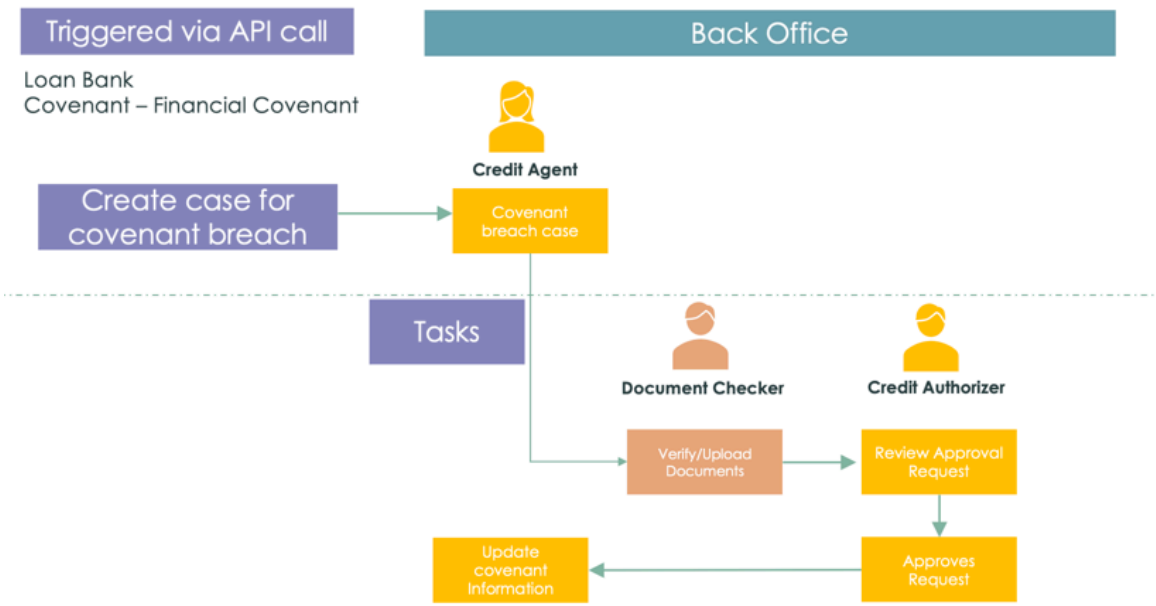
Exemplos de acordos para empréstimos comerciais podem ser:

- Envios trimestrais de demonstrações financeiras pelo mutuário
- Envios mensais de inventário e declaração de estoque ou faturas não pagas

Um exemplo de um acordo para empréstimos pessoais poderia ser uma apresentação periódica de recibos de prêmio de seguro residencial.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a trabalhar em uma violação de contrato para um empréstimo.

Fluxo de trabalho de violação de convênio



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma violação de contrato para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila.

Como agente de crédito ou por meio de uma API

Se uma violação de contrato for observada para um empréstimo, uma API no back-end acionará um caso de serviço de crédito de violação de contrato. Um agente de crédito também pode criar este caso.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente de crédito atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Um agente de crédito revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como o status de conformidade do acordo.

   O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para o caso. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documento trabalha na tarefa de verificação de documento de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar um adiamento de um documento específico.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de crédito para o agente de crédito.

3. Um autorizador de crédito (agente de crédito) trabalha na tarefa de crédito para revisá-la e aprová-la.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de atualização de contrato para o agente de crédito.

4. Um agente de crédito trabalha nesta tarefa de crédito e atualiza as informações do acordo no sistema bancário.

Após a conclusão do caso, seu estado e a fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas.

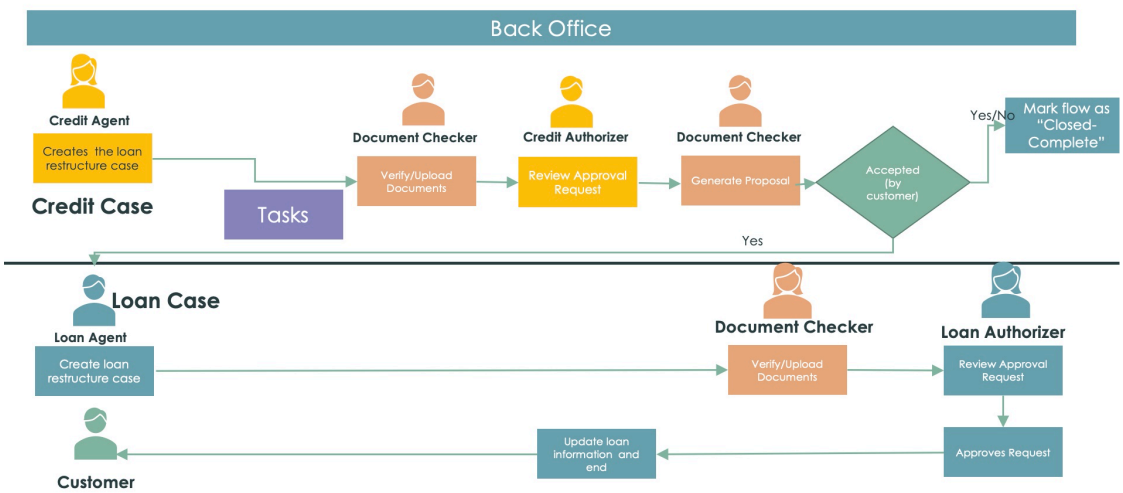
Fluxo de trabalho da proposta de reestruturação de empréstimo

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de proposta de reestruturação de empréstimo, entram em contato com um cliente de empréstimo para reestruturar um empréstimo pendente que, de outra forma, poderia se transformar em um empréstimo inadimplente. O fluxo de trabalho se aplica a empréstimos comerciais e pessoais.

Uma reestruturação de empréstimo é uma ação para impedir que um empréstimo seja classificado como inadimplente. Os bancos modificam os termos dos empréstimos alterando o prazo do empréstimo, o valor do reembolso, o número de parcelas ou a taxa de juros.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes bancários a lidar com uma reestruturação de empréstimo.

Fluxo de trabalho de reestruturação de empréstimo



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma reestruturação de empréstimo para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila.

Como agente de crédito

1. Um agente de crédito cria um caso de serviço de crédito de proposta de reestruturação de empréstimo.
2. Um agente de crédito trabalha com o cliente e finaliza os termos de reestruturação. O agente adiciona os detalhes adicionais, como a classificação do ativo e os detalhes da reestruturação.
   - Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam o caso e as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.
   - O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para o caso. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.
3. Um agente de documento trabalha na tarefa de verificação de documento de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar um adiamento de um documento específico.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de crédito para o agente de crédito.
4. Um autorizador de crédito (agente de crédito) trabalha na tarefa de crédito para revisá-la e aprová-la.

Como cliente ou agente de crédito

O cliente verifica o caso de serviço de crédito e aceita os termos de reestruturação. Um agente de crédito pode obter uma aceitação do cliente para os termos de reestruturação e encerrar o caso de serviço de crédito.

Nota: Um cliente (consumidor ou contato) pode exibir o caso por meio do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento. Para que os consumidores exibam um caso usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Depois que o cliente concorda com os termos, o sistema cria um caso de serviço de empréstimo para que o agente de empréstimo implemente esses termos.

Como agente de empréstimo

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e os atualiza.

   O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.
2. Um agente de documento trabalha na tarefa de verificação de documento de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar um adiamento de um documento específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

3. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
4. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza as informações de empréstimo no sistema bancário.

   Os bancos podem automatizar essa tarefa habilitando uma integração com o sistema de baking principal.

Após a conclusão do caso, seu estado e fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas.

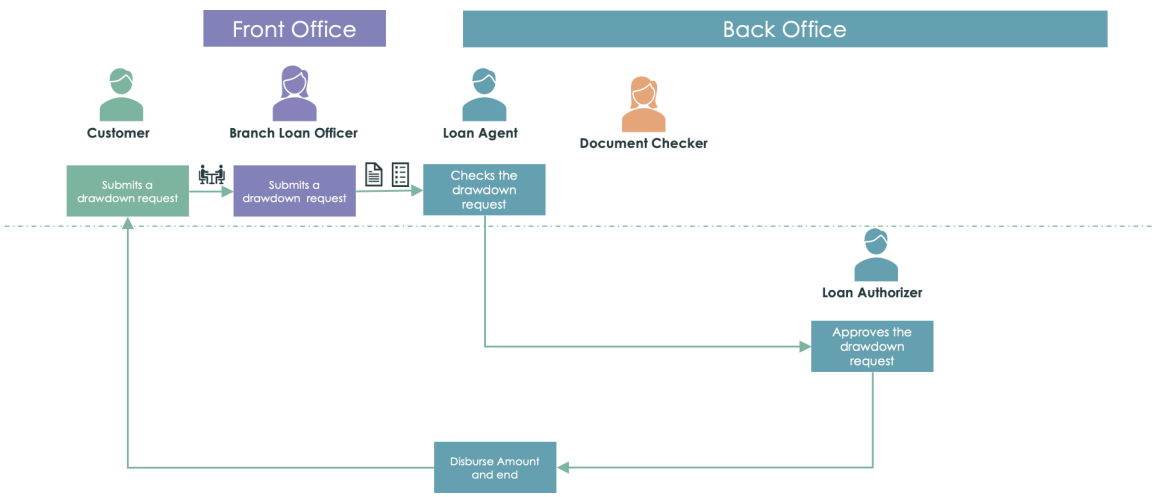
Fluxo de trabalho de retirada de empréstimo

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de retirada de empréstimo, resolvem uma solicitação de serviço de empréstimo para desembolso do valor de retirada de uma linha de crédito que foi pré-aprovada. O fluxo de trabalho se aplica somente a empréstimos comerciais.

Um levantamento está relacionado à linha de linhas de crédito que permite ao mutuário obter fundos de uma linha de crédito durante um período de empréstimo. Um levantamento refere-se a cada valor que o mutuário acessa da linha de crédito.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de serviço de retirada de empréstimo.

Fluxo de trabalho de retirada de empréstimo



O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de serviço de retirada de empréstimo para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila.

Como colaborador de empréstimo, solicitante ou cliente

Um colaborador de empréstimo ou um solicitante envia uma solicitação de serviço de retirada de empréstimo em nome de um cliente.

Um cliente (conta ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação por meio do Portal de atendimento ao cliente ou outro portal de autoatendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um caso é iniciado com base no tipo de solicitação.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, se houver.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

2. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.

   O fluxo de trabalho cria duas tarefas: Uma tarefa de verificação de documentos de saída e uma tarefa de empréstimo para desembolsar o valor de retirada.

   O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação.

3. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de desembolso de empréstimo e libera o valor de retirada para o mutuário.

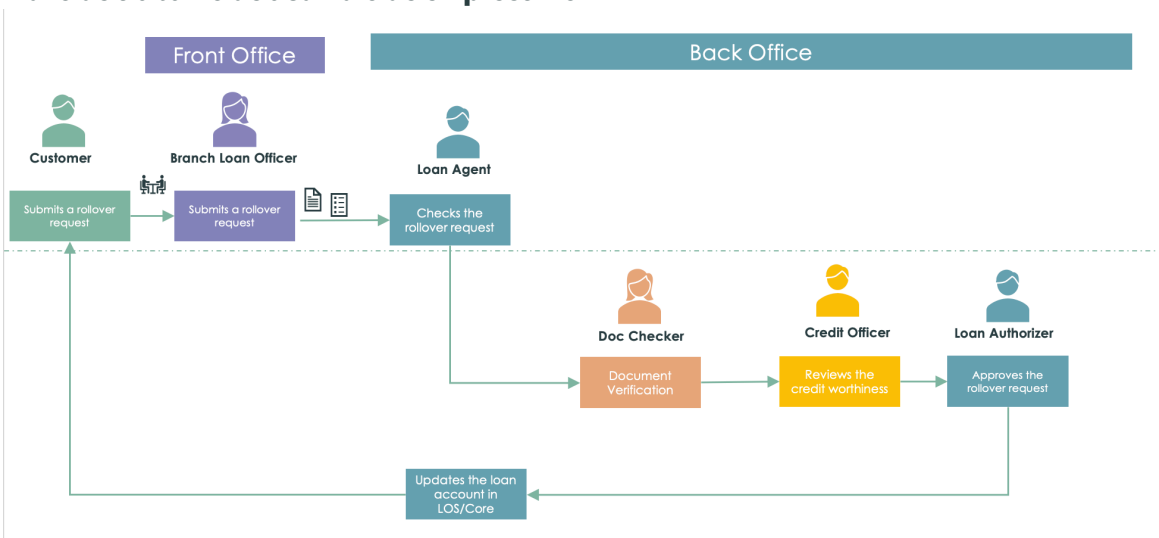
Após a conclusão do caso, seu estado e fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou em outro portal de autoatendimento.

Fluxo de trabalho de acúmulo de empréstimo

Saiba como os agentes bancários, usando o fluxo de trabalho de Rollover de empréstimo, resolvem uma solicitação de serviço de empréstimo para renovação ou rollover de um empréstimo pendente. O fluxo de trabalho se aplica somente a empréstimos comerciais.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de serviço de Rollover de empréstimo.

Fluxo de trabalho de acúmulo de empréstimo



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de serviço de Rolagem de empréstimo para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila.

Como colaborador de empréstimo, solicitante ou cliente

Um colaborador de empréstimo ou um solicitante envia uma solicitação de serviço de Rollover de empréstimo em nome de um cliente.

Um cliente (conta ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação por meio do Portal de atendimento ao cliente ou outro portal de autoatendimento.

Um caso é iniciado com base no tipo de solicitação.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente atualiza os detalhes do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. Um agente de empréstimo revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais, como os detalhes da taxa e da rollusão.

   O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para a solicitação. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de verificação de documentos de entrada para o agente de documentos.

2. Um agente de documento trabalha na tarefa de verificação de documento de entrada para verificar cada documento listado na tarefa. Se necessário, este agente pode solicitar um adiamento de um documento específico.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de crédito para o agente de crédito.

3. Um agente de crédito trabalha na tarefa de crédito para revisar o crédito do cliente e aprova a solicitação.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de autorização de empréstimo para o agente de empréstimo.

4. Um autorizador de empréstimo (agente de empréstimo) revisa os detalhes do caso e o aprova.
5. Um agente de empréstimo trabalha na tarefa de atualização de empréstimo e atualiza a conta de empréstimo no sistema bancário.

   Se o banco tiver habilitado uma integração, a conta de empréstimo também poderá ser atualizada automaticamente no sistema principal.

Após a conclusão do caso, seu estado e fase são definidos como Encerrado concluído e as anotações de trabalho são atualizadas. Um cliente pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou em outro portal de autoatendimento.

Enviando uma solicitação de serviço de empréstimo

Os funcionários do banco podem iniciar o fluxo de trabalho de empréstimo enviando uma solicitação de serviço de empréstimo recebida de clientes (consumidor ou contato comercial). Os clientes (consumidor ou contato) também podem enviar diretamente uma solicitação do catálogo de serviços.

Solicitações enviadas por colaboradores de empréstimo

Os colaboradores de empréstimo podem coletar informações e documentos necessários e enviar solicitações de serviço de empréstimo para as contas gerenciadas por eles. Eles podem criar solicitações de serviço de empréstimo no espaço .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitações enviadas pelos solicitantes

Os solicitantes nos agentes de front-office e call center podem enviar solicitações de serviço de empréstimo em nome de seus clientes a partir de registros de interação e do catálogo de serviços.

Solicitações enviadas por clientes

Clientes empresariais e consumidores podem enviar solicitações de serviço de empréstimo do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar um item do catálogo de serviços, preencher o formulário necessário e enviá-lo.

Nota: Para que seus consumidores possam enviar uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Solicitações iniciadas por agentes de back-office ou APIs

As seguintes solicitações de serviço de empréstimo são acionadas por meio de uma API do sistema de back-end do banco ou iniciadas por um agente de back-office:

- Baixa de empréstimo
- Reembolso perdido
- Violação de contrato

Solicitações enviadas por agentes de empréstimo e conectores de agente

Os agentes de empréstimo de back-office também podem iniciar um caso de serviço de empréstimo navegando até **Casos de serviço de empréstimo** na exibição de lista do espaço e clique em **Novo** .

Os conectores de agente de empréstimo podem coletar informações e documentos necessários e enviar solicitações de serviço de empréstimo para as contas gerenciadas por eles.

Envie uma solicitação de serviço de empréstimo como colaborador de empréstimo ou conector de agente

Colete todas as informações e documentos necessários do cliente e envie a solicitação de serviço de empréstimo aos agentes de back-office para execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

- Para um serviço de empréstimo comercial para um cliente comercial (conta ou contato): sn_bom_loan_b2b.contributor ou sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Para um serviço de empréstimo pessoal para um consumidor: sn_bom_loan.contributor ou sn_bom_loan.agent_connector

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Funções de usuário e. FSO Regras de negócio.

Importante: Para que o conector de agente ou a função de colaborador funcione, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor de CSM ou Usuários Colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador de empréstimo ou conector de agente, preencha os dados do cliente, colete os documentos necessários e envie a solicitação de serviço de empréstimo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de empréstimo** clique em **Todos** .
4. Clique em **Nova**.
5. Na caixa de diálogo Criar um novo caso exibida, selecione um serviço de empréstimo e clique em **Criar** . Um caso de serviço de empréstimo é criado.
6. Preencha todas as informações necessárias relacionadas ao caso.

   Nota: Cada formulário de caso de serviço de empréstimo tem um conjunto diferente de campos que são baseados no serviço de empréstimo selecionado.

7. Clique em **Salvar**.
8. **Opcional:** Em **Documentos de entrada** coletar documentos do cliente, se houver.
9. Clique em **Atualize e continue** .

Resultado

- O caso de empréstimo é criado e enviado para execução.
- Uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho é gerada automaticamente no **Tarefas** do caso. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base na regra de atribuição.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da solicitação.

Envie uma solicitação de serviço de empréstimo como solicitante

Envie uma solicitação de serviço de empréstimo para seus clientes. Como solicitante no front-office, você pode fazer este serviço para seu cliente (consumidor ou contato comercial).

Antes de Iniciar

Função necessária: Com base no tipo de cliente para o qual você está enviando a solicitação, você precisa das seguintes funções:

- Para um serviço de empréstimo pessoal para um consumidor: sn_bom_loan.B2C_requestor
- Para um serviço de empréstimo comercial para um cliente comercial (conta ou contato): sn_bom_loan_b2b.requestor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Clientes empresariais e consumidores também podem enviar solicitações de serviço de empréstimo do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar itens do catálogo de serviços, preencher os formulários necessários e enviar esses formulários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Crie uma solicitação de empréstimo a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.

Opção	Etapas
Solicitação de serviço de empréstimo pessoal para um consumidor	**a.** Em **Listas** , em **Cliente** clique em **Consumidores** . **b.** Clique no registro do cliente que você deseja abrir.
Solicitação de serviço de empréstimo comercial para um cliente comercial	**a.** Em **Listas** , em **Cliente** clique em **Contas** ou **Contatos** . **b.** Clique no registro do cliente que você deseja abrir.
Solicitação de serviço de empréstimo de um registro de interação	**a.** Em **Listas** , em **Interações** clique em **Minhas interações** . **b.** Clique no registro de interação do cliente que você deseja abrir. Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Crie uma interação .

4. Clique em **Criar solicitação de empréstimo** .
5. Na lista Catálogos, selecione **Serviços Bancários** .
6. Em **Categorias** escolha se você deseja um serviço de empréstimo comercial ou um serviço de empréstimo pessoal:
   - Para um serviço de empréstimo comercial, clique em **Serviço de empréstimo - Empresa** .
   - Para um serviço de empréstimo pessoal, clique em **Serviço de empréstimo - Pessoal** .
7. Clique em um serviço de empréstimo para o qual você deseja enviar uma solicitação.
8. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.

   Nota: Cada formulário de solicitação de serviço de empréstimo tem um conjunto diferente de campos baseados no serviço de empréstimo.

9. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de empréstimo é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um agente de empréstimo no departamento de serviço de empréstimo. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso está atribuído é baseado nas regras de atribuição.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da solicitação.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o caso de serviço de empréstimo e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais em **Comentários** campo que pode ajudar o agente de empréstimo a resolver o caso.
- Um colaborador de empréstimo pode coletar documentos do cliente, se houver, e enviar o caso de empréstimo para execução.
- Um agente de serviço de empréstimo pode começar a trabalhar no caso e suas tarefas.

Crie um caso de serviço de crédito para uma violação de contrato ou reestruturação de empréstimo

Crie um caso de serviço de crédito para lidar com uma violação de contrato ou reestruturação de um empréstimo.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um serviço de empréstimo comercial para um cliente comercial (conta ou contato): sn_bom_credit_asmt.b2b_agent, sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector ou sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor
- Para um serviço de empréstimo pessoal para um consumidor: sn_bom_credit_asmt.B2C_agent, sn_bom_credit_asmt.B2c_agent_connector ou sn_bom_credit_asmt.B2C_contributor

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Funções de usuário e. FSO Regras de negócio.

Importante: Para que o conector de agente ou a função de colaborador funcione, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor de CSM ou Usuários Colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma API no back-end também pode acionar um caso de serviço de crédito de violação de contrato quando uma violação é observada para um empréstimo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** em **Casos de serviço de crédito** clique em **Todos** .
4. Clique em **Nova**.
5. Na caixa de diálogo Novo caso de serviço de crédito, selecione o serviço de crédito para o qual você deseja criar um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para lidar com uma violação de contrato de um empréstimo, selecione **Violação do Convênio** .
- Para propor a reestruturação de um empréstimo, selecione **Proposta de reestruturação de empréstimo** .

6. Clique em **Criar**.
7. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
8. Clique em **Salvar**.

Resultado

O caso de serviço de crédito é criado no estado Novo e atribuído a um grupo de atribuição ou agente de crédito na equipe de operações de crédito. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso está atribuído é baseado nas regras de atribuição.

O que Fazer Depois

Como agente de crédito, se o caso não estiver atribuído a você, você poderá atribuir o caso a si mesmo e começar a trabalhar nele. Você também pode atribuir o caso a qualquer outro agente de crédito.

Trabalhar em um caso de serviço de empréstimo

Revise um caso de empréstimo em uma solicitação de serviço de empréstimo e atualize seus detalhes para acionar seu fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um caso de serviço de empréstimo de negócios: sn_bom_loan_b2b.agent ou sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Para um caso de serviço de empréstimo pessoal: sn_bom_loan.B2C_agent ou sn_bom_loan.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente solicita um serviço de empréstimo, um caso de serviço de empréstimo é criado e atribuído a um agente de empréstimo. Depois que o agente de empréstimo atualiza os detalhes do caso, o fluxo de trabalho correspondente é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para as equipes de back-office apropriadas, como empréstimo, crédito ou serviço de documentos. Uma nova tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior. Todas as tarefas associadas ao caso aparecem em **Tarefas** guia.

Nota: Para os fluxos de trabalho de empréstimo a seguir, os agentes também podem usar o playbook do caso que os orienta pelas etapas necessárias para resolver o caso.

- Fluxo de trabalho de perdão de empréstimo para operações de empréstimo de negócios
- Fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo para operações de empréstimo pessoal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de empréstimo** abra a lista de casos.
   - Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de documento, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Revise o caso e adicione detalhes adicionais, como informações relacionadas à taxa.
6. Clique em **Atualize e continue** .

Resultado

- O fluxo de trabalho do caso aciona as próximas tarefas para os agentes e o caso passa para a próxima fase.
- O serviço do processador de documentos determina os documentos que devem ser verificados para o caso. O fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de verificação de documento de entrada no **Tarefas** guia. A tarefa de documento é criada no estado Novo e atribuída a um grupo de atribuição ou a um agente de documentos na equipe de serviço de documentos com base na regra de atribuição.

Trabalhe em uma tarefa de documento para verificar documentos

Trabalhe em uma tarefa de documento para gerenciar e rastrear documentos (entrada e saída) necessários para um caso de serviço de empréstimo.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um caso de serviço de empréstimo pessoal: sn_bom_document.B2C_agent
- Para um caso de serviço de empréstimo de negócios: sn_bom_document.b2b_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O serviço Processador de documentos determina quais documentos (entrada e saída) são necessários em um fluxo de trabalho. Se algum documento precisar ser coletado ou distribuído para o cliente, uma tarefa será gerada automaticamente para um agente de documentos. A tarefa é atribuída à equipe de serviço de documentos ou a um agente de documentos com base nas regras de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Serviço de documentos** abra a lista de tarefas.
   - Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de documento, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .

5. Descubra quais documentos são necessários para o caso:
   - Para obter uma lista de documentos de entrada, clique em **Documentos de entrada** guia.
   - Para obter uma lista de documentos de saída, clique em **Documentos de saída** guia.
6. Verifique a integridade de todos os documentos que o cliente enviou (entrada) ou que o banco deve compartilhar com o cliente (saída).

Tarefa	Ação
Verifique um documento de entrada ou saída	**a.** Na lista, clique no documento que você deseja verificar. **b.** Verifique os detalhes do documento e clique em **Verificar** .
Adie um documento de entrada	Se o cliente não puder enviar um documento e tiver solicitado enviá-lo em uma data futura, você poderá adiar este documento. **a.** Na lista, clique no documento a ser adiado. **b.** Clique em **Adiamento da solicitação** . **Nota:** Esta opção estará disponível somente se um adiamento estiver habilitado para a categoria de documento.
Exceção de solicitação para um documento de entrada	Se o cliente não puder enviar um documento e buscar uma isenção de enviá-lo, você poderá solicitar uma exceção para este documento. **a.** Na lista, clique no documento para solicitar uma exceção. **b.** Clique em **Exceção de solicitação** . **Nota:** Esta opção estará disponível somente se uma exceção estiver habilitada para a categoria de documento.

Nota: Dependendo das regras do documento, um adiamento ou uma exceção para um documento pode exigir uma aprovação de um agente de documento para fechar a tarefa. Para aprovar, clique em **Aprovações** no documento e clique em **Aprovar** .

7. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- A tarefa de documento passa para o estado Encerrado concluído e o caso de empréstimo associado passa para a próxima fase.
- Uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho é gerada automaticamente no **Tarefas** do caso associado. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base na regra de atribuição.

Trabalhar em uma tarefa de crédito para um caso de serviço de empréstimo

Trabalhe em uma tarefa de crédito para revisar ou autorizar o crédito de um cliente de empréstimo. Você pode aprovar ou rejeitar a solicitação com base em suas descobertas. Uma tarefa de crédito também é usada para atualizar o convênio quando você está trabalhando em uma violação do convênio.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para uma tarefa de serviço de empréstimo pessoal: sn_bom_credit_asmt.B2c_agent ou sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector
- Para uma tarefa de serviço de empréstimo de negócios: sn_bom_credit_asmt.b2b_agent ou sn_bom_credit_asmt.B2c_agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma avaliação de crédito for necessária para uma solicitação de serviço de empréstimo, o fluxo de trabalho gerará automaticamente uma tarefa de crédito para um agente de crédito. A tarefa é atribuída à equipe de operações de crédito ou a um agente de crédito com base nas regras de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Tarefas de crédito** abra a lista de tarefas.
   - Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de avaliação de crédito, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema bancário principal.
6. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas.
7. Clique em **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.

Nota: Para habilitar uma tarefa de crédito para atualizar um acordo, clique em **Fechar** .

Resultado

- A tarefa de crédito é movida para o estado Encerrado concluído.
- Uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho é gerada automaticamente no **Tarefas** do caso associado. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base na regra de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhar em uma tarefa de empréstimo para um caso de serviço de empréstimo

Trabalhe em uma tarefa de empréstimo para revisar e autorizar uma solicitação de serviço de empréstimo, atualizar uma conta de empréstimo ou para desembolsar um empréstimo quando uma solicitação de serviço de empréstimo for atendida.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para uma tarefa de serviço de empréstimo comercial: sn_bom_loan_b2b.agent ou sn_bom_loan_b2b.agent_connector
- Para uma tarefa de serviço de empréstimo pessoal: sn_bom_loan.B2C_agent ou sn_bom_loan.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para os fluxos de trabalho de empréstimo a seguir, os agentes também podem usar o playbook do caso que os orienta pelas etapas necessárias para resolver o caso.

- Fluxo de trabalho de perdão de empréstimo para operações de empréstimo de negócios
- Fluxo de trabalho de adiamento de empréstimo para operações de empréstimo pessoal

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Tarefas de empréstimo** abra a lista de tarefas.
   - Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de avaliação de crédito, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa de empréstimo em seu sistema bancário principal.

   Nota: Ao usar uma tarefa de empréstimo para autorizar uma solicitação de empréstimo, clique em **Solicitar informações** se você precisar de informações necessárias para concluir a revisão.

6. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
7. Feche a tarefa de empréstimo.

Tarefa de empréstimo	Ação
Para autorizar uma solicitação de serviço de empréstimo	Clique em **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.
Para atualizar uma conta de empréstimo	Clique em **Fechar**.
Para desembolsar um empréstimo	Clique em **Fechar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

- A tarefa de empréstimo passa para o estado Encerrado concluído e o caso de empréstimo associado passa para a próxima fase.
- Se a tarefa de empréstimo for para autorizar uma solicitação de serviço de empréstimo, uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho será gerada automaticamente no **Tarefas** do caso associado. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base nas regras de atribuição.
- Se a tarefa de empréstimo for atualizar uma conta de empréstimo ou desembolsar um empréstimo, o caso de empréstimo associado será movido para a fase Encerrado concluído.

Análise e emissão de relatórios para Financial Services Loan Operations

Financial Services Loan Operations contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e a quantificar o valor do autoatendimento.

Use os widgets do Performance Analytics em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

Os painéis a seguir estão disponíveis para Financial Services Loan Operations:

- Painel de Operações de empréstimo comercial
- Painel de Operações de empréstimo pessoal

Referência do Financial Services Loan Operations

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala o. Financial Services Business Loan Operations e Financial Services Personal Loan Operations aplicação.

Componentes instalados com Financial Services Business Loan Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Financial Services Business Loan Operations aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário. O aplicativo também instala plug-ins relacionados e aplicações de armazenamento se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Plug-ins instalados

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativos da Store instalados

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de empréstimo. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Financial Services Credit Operations	Habilita o gerenciamento de casos e tarefas de serviço de crédito que são usados em fluxos de trabalho de operações de empréstimo. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Credit Operations.
Processador de documentos	Habilita o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos que são usadas em fluxos de trabalho de operações de empréstimo. Para obter mais informações, consulte Integração com Processador de documentos.
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente .

Funções instaladas

Essas funções correspondem a Operações de empréstimo de negócios.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para empréstimos de negócios que pode: • Configure a aplicação de operações de empréstimo • Criar e modificar definições de serviço de empréstimo • Acesso de leitura, gravação e criação aos dados de empréstimo • Conceder funções de operações de empréstimo • Excluir casos e tarefas de empréstimo	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_loan_b2b.agent • sn_bom_loan_b2b.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Nota: A função sn_bom.admin contém a função sn_bom_loan_b2b.admin quando Financial Services Business Loan Operations a aplicação está instalada.	
Agente de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.agent]	• Exiba o status geral dos casos de empréstimo • Trabalhe em casos e tarefas de empréstimo para atender às solicitações de empréstimo.	• 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
Colaborador do empréstimo [sn_bom_loan_b2b.contributor]	• Enviar solicitações de serviço de empréstimo • Exiba o status dos casos de serviço de empréstimo • Trabalhe no caso de empréstimo e colete documentos de entrada das contas gerenciadas por eles até a fase Iniciar e revisar **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_us • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
Conector do agente de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.agent_connector]	• Enviar solicitações de serviço de empréstimo • Trabalhe em casos e tarefas de empréstimo para atender às solicitações de	• 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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	empréstimo para contas gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_line_of_credit_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector
Gerente de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.manager]	• Exiba o painel de operações de empréstimo comercial • Usar Otimização de processos Para processos de Operações de empréstimo comercial	• sn_bom_loan_b2b.agent • pa_viewer
Visualizador de empréstimo [sn_bom_loan_b2b.viewer]	Exibir casos de empréstimo e dados relacionados	• 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

Tradução automática

Tabelas instaladas

Essas tabelas correspondem a Operações de empréstimo comercial.

Tabela	Descrição
Base de empréstimo [sn_bom_loan_base]	A tabela Caso de serviço de empréstimo estende a tabela Base de empréstimo. A tabela Base de empréstimo estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service]	Armazena todos os casos de serviço de empréstimo de negócios. Esta tabela estende a tabela Base de empréstimo [sn_bom_loan_base].
Tarefa de empréstimo	Armazena todas as tarefas de empréstimo comercial. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[sn_bom_loan_task]	

Componentes instalados com Financial Services Personal Loan Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Financial Services Personal Loan Operations aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário. O aplicativo também instala plug-ins relacionados e aplicações de armazenamento se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Plug-ins instalados

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Aplicativos da Store instalados

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de empréstimo. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Financial Services Credit Operations	Habilita o gerenciamento de casos e tarefas de serviço de crédito que são usados em fluxos de trabalho de operações de empréstimo. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Credit Operations.
Processador de documentos	Habilita o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos que são usadas em fluxos de trabalho de operações de empréstimo. Para obter mais informações, consulte Integração com Processador de documentos.
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente .

Funções instaladas

Essas funções correspondem a Operações de empréstimo pessoal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de empréstimo [sn_bom_loan.b2c_admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para empréstimos pessoais que pode: • Conceder funções de operações de empréstimo • Excluir casos e tarefas de empréstimo • Configure a aplicação de operações de empréstimo • Criar e modificar definições de serviço de empréstimo • Acesso de leitura, gravação e criação aos dados de empréstimo **Nota:** A função sn_bom.admin contém a função sn_bom_loan.B2C_admin quando Financial Services Personal Loan Operations a aplicação está instalada.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_loan.b2c_agent • sn_bom_loan.b2c_manager
Agente de empréstimo [sn_bom_loan.b2c_agent]	• Exiba o status geral dos casos de empréstimo • Trabalhar em casos e tarefas de empréstimo	• 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
Colaborador do empréstimo [sn_bom_loan.contributor]	• Enviar solicitações de serviço de empréstimo • Exiba o status dos casos de serviço de empréstimo • Trabalhe no caso de empréstimo e	• 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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	colete documentos de entrada para contas de consumidor gerenciadas por eles até a fase Iniciar e revisar **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.viewer • sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
Conector do agente de empréstimo [sn_bom_loan_b2c.agent_connector]	• Enviar solicitações de serviço de empréstimo • Trabalhe em casos e tarefas de empréstimo para atender às solicitações de empréstimo para contas de consumidor gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom.b2c_line_of_credit_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_document.b2c_collector
Gerente de empréstimo [sn_bom_loan.b2c_manager]	• Exiba o painel Operações de empréstimo pessoal • Usar Otimização de processos Para processos de Operações de empréstimo pessoal	• sn_bom_loan.b2c_agent • pa_viewer
Visualizador de empréstimo [sn_bom_loan.b2c_viewer]	Exibir casos de empréstimo e dados relacionados	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer

Tabelas instaladas

Essas tabelas correspondem a Operações de empréstimo pessoal.

Tabela	Descrição
Base de empréstimo [sn_bom_loan_base]	A tabela Caso de serviço de empréstimo estende a tabela Base de empréstimo. A tabela Base de empréstimo estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service]	Armazena todos os casos de serviço de empréstimo pessoal. Esta tabela estende a tabela Base de empréstimo [sn_bom_loan_base].
Tarefa de empréstimo [sn_bom_loan_task]	Armazena todas as tarefas de empréstimo pessoal. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Domain Separation e Financial Services Loan Operations

Domain Separation não é compatível com Financial Services Loan Operations aplicação. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona no Financial Services Loan Operations

Todas as aplicações de Operações de empréstimo de serviços financeiros são criadas em cima de Customer Service Management(CSM) e usam muitas tabelas CSM. As principais tabelas de referência são as tabelas do cliente, como Consumidor, Conta e Contato. Essas tabelas são separadas por domínio.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Financial Services Payment Operations

Com o ServiceNow® Financial Services Payment Operations, simplifique, automatize e garanta o futuro das operações de pagamento em front, middle e back-office de sua instituição financeira. A aplicação oferece suporte a consultas, reivindicações e débitos de pagamento pessoal e comercial.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar	Configurar	Gerenciar consultas de pagamento
		
Saiba mais sobre como clientes, funcionários de filiais e agentes de consulta usam as Operações de pagamento.	Configure Financial Services Payment Operations.	Envie e gerencie solicitações de consulta de pagamento recebidas de clientes e bancos de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Explorando Financial Services Payment Operations

Você pode usar ServiceNow® Financial Services Payment Operations aplicação para criar e gerenciar solicitações de consultas de pagamento, sinistros e aprovações de débito para sua instituição financeira.

Transforme as operações de pagamento de middle e back-office da sua instituição financeira por meio dos seguintes recursos:

Consultas de pagamento

A aplicação permite criar os seguintes tipos de consultas de pagamento:

- Não recebimento de sinistro do beneficiário (BCNR): O cliente enviou um pagamento, mas o destinatário afirma que não recebeu o dinheiro. Essas consultas podem ser internas ou externas.
- Pagamento com erro (PIE): O cliente cometeu um erro ao enviar um pagamento e está tentando recuperar o dinheiro.

Sinistros de pagamento e aprovações de débito

A aplicação permite criar estes tipos de declarações:

- Sinistros internos: O sinistro vem de um cliente do banco, seja de uma consulta ou por meio de um funcionário do front-office (agência ou call center). Para sinistros internos, o reembolso pode vir internamente do banco - por um cliente ou pelo próprio banco, ou externamente de um banco terceirizado.
- Sinistros externos: O sinistro vem de um banco terceirizado. Para sinistros externos, o reembolso é sempre feito internamente pelo banco – por um cliente ou pelo próprio banco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os casos de aprovação de débito ajudam a obter aprovação dos clientes para um reembolso em sinistros.

Usuários de destino

. Financial Services Payment Operations a aplicação é destinada aos seguintes usuários:

- Administrador: Responsável por configurar o. Financial Services Payment Operations aplicação.
- Executantes: Agentes no middle-office ou back-office de instituições financeiras de um banco que trabalham com operações de pagamento, como consultas e sinistros que entram nos Serviços de pagamento.
  - Agentes de consulta
  - Agentes de sinistros
- Usuários finais: Clientes e funcionários de filiais (ou agentes de call center) que enviam solicitações de pagamento e verificam o status dos casos.

Painel de pagamento

Usando visualizações de dados acionáveis em um painel pré-configurado, você pode melhorar seus processos de negócios e quantificar o valor do autoatendimento. Para obter mais informações, consulte Painel de Operações de pagamento.

Instalar Financial Services Payment Operations

Instale o. Financial Services Payment Operations(sn_bom_payment) se você tiver a função de administrador. Este aplicativo inclui dados de demonstração e instala os plug-ins e aplicações da loja relacionados, se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obtenha direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Se a aplicação exigir plug-ins ou outros aplicativos da loja, instale-os primeiro se ainda não estiverem instalados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a instalação do Financial Services Payment Operations aplicação:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Payment Operations.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para permitir que os clientes enviem solicitações por meio do Portal de atendimento ao consumidor, você também deve ativar o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Financial Services Payment Operations usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, pode ser necessário solicitá-la na ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Zurich)

Como configurar o Financial Services Payment Operations

Revise os componentes instalados com o. Financial Services Payment Operations e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Financial Services Payment Operations a aplicação está instalada.

Função necessária: sn_bom_payment.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para ServiceNow tabelas.
   Para obter mais informações, consulte Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configurar definições de serviço habilitar fluxos e exibições exclusivos para casos e tarefas de serviço de pagamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Configurar produtores de registro	Criar ou modificar produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Edite ou crie novos fluxos	Edite ou crie novos fluxos usando Flow Designer.
Modifique interceptores e seletores de tipo de registro do espaço	Modifique interceptores e seletores de tipo de registro do espaço para configurar tipos de solicitação de pagamento.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados Para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de pagamento.
Configurar grupos de usuários	Configurar grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configurar regras de atribuição identificar casos que atendem a determinadas condições e encaminhá-los para os agentes.
Configurar propriedades	Configurar propriedades para operações de pagamento.

Como usar o Financial Services Payment Operations

Saiba como os funcionários e agentes da filial usam o. Financial Services Payment Operations aplicação para enviar e gerenciar solicitações de consulta de pagamento, sinistros e aprovações de débito.

Espaço

Colaboradores e agentes de back-office usam personalizado Espaço trabalhar em todos os aspectos dos casos de pagamento. O espaço permite que os agentes façam o seguinte:

- Monitore a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente entre as tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço Usuários para Operações de pagamento

Usuário	Descrição
Contribuinte de pagamento	Cria e rastreia consultas de pagamento e casos de sinistro.
Agente de sinistros	Cria e trabalha em casos de sinistro, aprovações de débito e tarefas de sinistro.
Conector do agente de sinistros	Cria e trabalha em casos de sinistro, aprovações de débito e tarefas de sinistro para contas gerenciadas por eles.
Agente de consulta	Cria e trabalha em casos de consulta de pagamento e tarefas de consulta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço Usuários para Operações de pagamento

Usuário	Descrição
Conector do agente de consulta	Cria e trabalha em casos de consulta de pagamento e tarefas de consulta para contas gerenciadas por eles.
Administrador de pagamento	Configura o espaço de pagamento de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.

Fluxos de trabalho automatizados

Fluxos de trabalho predefinidos para casos de pagamento estão disponíveis com Financial Services Payment Operations aplicações.

Quando um cliente solicita um serviço de pagamento, um colaborador de pagamento inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para os agentes de back-office apropriados, como agente de sinistros e agentes de consulta. Os agentes trabalham nessas tarefas para atender à consulta de pagamento e às solicitações de sinistro.

Para obter mais informações, consulte Financial Services Payment Operations exemplo de fluxo de trabalho.

Playbook de caso

Usando o playbook do caso, o colaborador de pagamento e os agentes revisam e trabalham em seus casos e tarefas. O playbook fornece ciclo de vida de ponta a ponta para as tarefas realizadas durante o processo de tratamento de casos, desde o momento em que um caso é registrado até a resolução final e a comunicação com o cliente.

Painel

Performance Analytics forneça aos proprietários da empresa uma informação sobre o desempenho da equipe e da empresa. Um painel com relatórios pré-configurados e exibições personalizáveis está disponível com a aplicação .

Financial Services Payment Operations exemplo de fluxo de trabalho

Os fluxos de trabalho disponíveis com Financial Services Payment Operations conecte pessoas, departamentos e instituições para iniciar, pesquisar e resolver rapidamente erros de pagamento e pagamentos ausentes.

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra como a aplicação facilita consultas de pagamento, pesquisa e resolução de sinistros, bem como comunicações com outras instituições financeiras para pagamentos externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Infográfico que mostra como as Operações de pagamento facilitam consultas de pagamento, resolução de sinistros e muito mais

1. Iniciar um caso

Um cliente pode relatar um erro de pagamento ou pagamento ausente fazendo login em sua conta ou por e-mail, telefone ou bate-papo para iniciar um caso. Este caso fornece um sistema único e digitalizado de engajamento para todos os contatos (celular, web e telefone), tarefas e ações realizadas, do início do problema à resolução.

2. Admissão e atribuição

Quando o caso é iniciado, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente ou por um agente que valida as informações sobre a transação e o cliente e encaminha a consulta para as equipes de pagamento de middle-office e back-office apropriadas.

3. Investigar

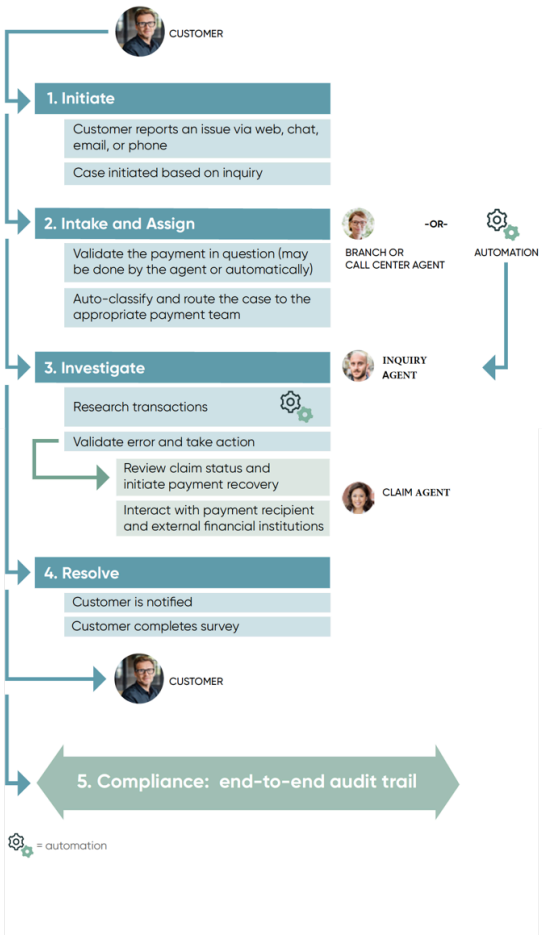
Um agente de consulta pode revisar todos os detalhes do cliente ou detalhes de pagamento no sistema de compromisso, sem precisar fazer nenhuma pesquisa nos sistemas, e tomar medidas se o sinistro estiver qualificado para reversão. Um agente de sinistros pode gerenciar todas as interações com o destinatário do pagamento e/ou instituições financeiras externas. As tarefas e o status são rastreados no caso e as notificações são enviadas automaticamente para tentar recuperar fundos e tomar ações corretivas.

4. Resolver

Uma comunicação com o cliente informa que o problema foi resolvido e solicita uma pesquisa de satisfação.

5. Forneça trilha de auditoria

Todos os dados e cronogramas são capturados no caso, eliminando a necessidade de extrair manualmente essas informações quando necessário para relatórios ou auditorias para dar suporte aos requisitos de conformidade.



Tradução automática

Para obter mais informações sobre cada tarefa no fluxo de trabalho, consulte:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gerenciar consultas de pagamento
- Gestão de sinistros de pagamento e aprovações de débito

Gerenciar consultas de pagamento

Usando o recurso de consulta de pagamento do Financial Services Payment Operations, você pode enviar e gerenciar solicitações de consulta de pagamento que recebe de seus clientes e bancos terceirizados para sua instituição financeira. A aplicação oferece suporte a sinistros e débitos pessoais e comerciais .

Os agentes de consulta no middle-office e no back-office recebem consultas de clientes, bem como de bancos externos.

- Consultas internas: Essas consultas vêm de clientes de um banco. O destinatário do pagamento pode ser interno ou externo ao banco, o que determina como uma consulta é resolvida.
- Consultas externas: Essas consultas vêm de bancos terceirizados, o que significa que o destinatário do pagamento é sempre interno.

Tipos de consultas de pagamento

A aplicação permite criar os seguintes tipos de consultas de pagamento:

- Não recebimento de sinistro do beneficiário (BCNR): O cliente enviou um pagamento, mas o destinatário afirma que não recebeu o dinheiro. Essas consultas podem ser internas ou externas.
- Pagamento com erro (PIE): O cliente cometeu um erro ao enviar um pagamento e está tentando recuperar o dinheiro.

Como iniciar consultas de pagamento

Consultas internas

Para consultas internas, como Não recebimento do sinistro do beneficiário - Interno e pagamento feito por engano:

- Os funcionários das filiais e agentes do call center podem criar essas solicitações em nome de seus clientes a partir de registros de interação e do catálogo de serviços.
- Clientes empresariais e consumidores podem criar essas solicitações no Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor, respectivamente, selecionando itens do catálogo e preenchendo e enviando formulários.

Consultas externas

Os agentes de consulta podem criar casos de consulta para consultas externas, como Não recebimento de sinistro do beneficiário - Externo.

Atribuição e resolução para consultas de pagamento

Depois que um caso de consulta é criado a partir de uma solicitação enviada, ele é atribuído a um grupo de atribuição ou agente de consulta usando regras de atribuição. Os agentes de consulta lidam com as próximas etapas, como investigar o caso, enviar e-mails para solicitar informações do banco destinatário e propor uma solução para o caso.

Algumas consultas internas também podem resultar na criação de um sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um caso de consulta de pagamento para uma consulta externa

Como agente de consulta, você pode criar um caso de consulta para uma consulta externa que você recebe de um banco terceirizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma consulta externa é a consulta que vem de um banco terceirizado, o que significa que o destinatário do pagamento é sempre interno.

Nota: Nunca pode haver um caso em que a consulta e o destinatário sejam externos.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de consulta de pagamento** clique em **Todos** .
4. Clique em **Nova**.
5. Na caixa de diálogo Novo caso de consulta de pagamento, selecione **Sinistro do beneficiário não recebido - Externo** da lista.
6. Clique em **Criar**.
7. No formulário, preencha os campos obrigatórios e quaisquer outras informações relacionadas à solicitação que você recebeu do banco remetente.
   Para obter informações sobre as descrições do campo do formulário Caso de consulta de pagamento, consulte Descrições de campo para um caso de consulta de pagamento.
8. Clique em **Salvar**.

Resultado
O caso de consulta de pagamento é criado no estado Novo e atribuído a um grupo de atribuição ou agente de consulta no departamento de consulta de pagamento. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso é atribuído é baseado nas regras de atribuição.

O que Fazer Depois

- Como agente de consulta, se o caso não estiver atribuído a você, você poderá atribuir o caso a si mesmo e começar a investigá-lo. Para obter mais informações sobre como trabalhar em um caso de consulta de pagamento, consulte Investigue um caso de consulta de pagamento.
- Você também pode atribuir o caso a qualquer outro agente de consulta. Para obter mais informações, consulte Atribua um caso de consulta de pagamento.

Envie uma solicitação de consulta de pagamento para uma consulta interna

Como funcionário de front-office (funcionário da agência ou agente do call center), você pode enviar uma solicitação de consulta de pagamento em nome de um cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_payment.requestor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Clientes empresariais e consumidores podem criar solicitações de consulta de pagamento no Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor, respectivamente ou outro portal de autoatendimento selecionando itens do catálogo de serviços, preenchendo os formulários necessários e enviando esses formulários.

Nota: Para usar o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Os funcionários e clientes da agência podem enviar somente consultas de pagamento interno, como Não recebimento de sinistro do beneficiário - Interno e Pagamento feito por engano.

Para obter informações sobre consultas externas, consulte Crie um caso de consulta de pagamento para uma consulta externa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Crie uma solicitação de consulta de pagamento a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.

Opção	Etapas
Solicitação de consulta de pagamento de um registro do consumidor	**a.** Em **Listas** , em **Cliente** clique em **Clientes** . **b.** Abra o registro do cliente necessário.
Solicitação de consulta de pagamento de um registro de conta empresarial	**a.** Em **Listas** , em **Cliente** clique em **Contas** . **b.** Clique na conta para a qual você deseja criar uma consulta de pagamento.
Solicitação de consulta de pagamento de um registro de interação	**a.** Em **Listas** , em **Interações** clique em **Minhas interações** . **b.** Abra o registro de interação necessário para o cliente. Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Crie uma interação .

4. Clique em **Criar solicitação de pagamento** .
5. Na lista Catálogos, selecione **Serviços Bancários** .
6. Em **Categorias** clique em **Serviço de pagamento** .
7. Clique em um item de consulta de pagamento para o qual você deseja enviar uma solicitação.
   - Para enviar uma solicitação quando o destinatário não tiver recebido o pagamento, clique em **Sinistro do beneficiário não recebido** .
   - Para enviar uma solicitação quando ocorreu um erro durante o pagamento, clique em **Pagamento feito com erro** .
8. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Cada formulário de solicitação de consulta de pagamento tem um conjunto diferente de campos que são baseados no serviço de consulta de pagamento.

9. Clique em **Enviar**.

Resultado

- Com base na solicitação, um caso de consulta de pagamento é criado no estado Novo e atribuído a um grupo de atribuição ou agente de consulta no departamento de consulta de pagamento. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso é atribuído é baseado na regra de atribuição.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da solicitação.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o caso de consulta de pagamento e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais em **Comentários** campo que pode ajudar o agente de consulta a resolver o caso.
- Um agente de consulta pode iniciar investigar o caso de consulta de pagamento .

Atribua um caso de consulta de pagamento

Atribua um caso de consulta de pagamento a você mesmo ou a outro agente de consulta para que você ou outro agente possa começar a investigar o caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent, sn_bom_payment.inquiry_agent_connector ou sn_bom_payment.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma solicitação de consulta de pagamento é enviada, o caso de consulta é atribuído automaticamente a um grupo de atribuição ou usuário no departamento de consulta de pagamento. A atribuição é baseada nas regras de atribuição configuradas. Se o caso for atribuído a um grupo de atribuição, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem do caso ou atribuir o caso a outro membro do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de consulta de pagamento** clique em **Todos** .
4. Na lista, clique em um caso para abri-lo.
5. Atribua o caso.
   - Para atribuir o caso a si mesmo, clique em **Atribuir a mim** .
   - Para atribuir o caso a outro agente, selecione um agente em **Atribuído a.** campo.

Resultado

O caso é atribuído a um agente de consulta. Se o agente também pertencer a um grupo de atribuição de agentes, o nome do grupo aparecerá em **Grupo de atribuição** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Investigue um caso de consulta de pagamento

Investigue o caso de consulta de pagamento para que você possa obter informações suficientes sobre o caso para resolvê-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de consulta de pagamento** abra a lista de casos:
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   - Para trabalhar em um caso atribuído a você por outra pessoa, clique em **Aceitar** .
   - Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .

   O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.

   Para obter informações sobre as descrições do campo do formulário de consulta de pagamento, consulte Descrições de campo para um caso de consulta de pagamento.
5. Revise o tipo de consulta no **Tipo de consulta** campo.
6. Se o tipo de consulta estiver definido como Não recebimento de sinistro do beneficiário - Interno, selecione o tipo de destinatário em **Tipo de destinatário** e um banco destinatário no **Banco do destinatário** campo. . **Banco do destinatário** o campo exibe a lista de bancos baseados no tipo de destinatário.
7. **Opcional:** Para solicitar informações do banco destinatário, adicione seus comentários de solicitação em **Comentários adicionais** e clique **Informações da solicitação** .
   O estado do caso é atualizado para Aguardando informações.
   Não recebimento de sinistro de beneficiário - Caso interno com destinatário externo, uma tarefa de consulta é gerada automaticamente e atribuída ao agente de consulta que trabalha no caso.
8. **Opcional:** Para qualquer acompanhamento interno ad hoc, crie uma tarefa de consulta navegando até **Tarefas de consulta** do caso e clique em **Novo** .
9. Se houver uma tarefa de consulta associada ao caso, trabalhe na tarefa de consulta e mova-o para **Encerrado** estado.
10. Depois de receber as informações necessárias do banco destinatário, atualize os campos necessários no caso de acordo com as informações recebidas e mude o estado do caso para **Trabalho em andamento** .
11. Se a investigação mostrar que é uma declaração válida, selecione **Declaração válida** e criar um sinistro para a consulta.

    Nota: Você pode definir um caso como um sinistro válido somente se for um caso de consulta de pagamento interno.

    Para obter mais informações, consulte Crie um sinistro para um caso de consulta de pagamento.

Resultado

O cliente recebe as notificações por e-mail pré-configuradas sobre o andamento do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Se você concluiu a investigação, propor uma solução para que o caso resolva isso.

Trabalhe em uma tarefa de consulta

Trabalhe em uma tarefa de consulta de pagamento para solicitar informações adicionais relacionadas a um caso de consulta do banco destinatário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de consulta é gerada automaticamente para um Caso interno de sinistro de beneficiário - Não recebimento com um destinatário externo e atribuída ao agente de consulta que está trabalhando no caso. No entanto, para qualquer acompanhamento interno, você também pode criar uma tarefa de consulta ad hoc para qualquer tipo de consulta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Abra a tarefa de consulta de um caso de consulta de pagamento ou do **Tarefas de consulta** lista.

Opção	Etapas
De um caso de consulta de pagamento	**a.** Em **Listas** , em **Casos de consulta de pagamento** clique em **Atribuído a mim** . **b.** Na lista, clique no caso que você deseja abrir. **c.** No caso, clique em **Tarefas de consulta** e clique na tarefa de consulta.
Em Tarefas de consulta lista	**a.** Em **Listas** , em **Tarefas de consulta** clique em **Atribuído a mim** . **b.** Na lista, clique na tarefa que você deseja abrir.

4. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** e enviar um e-mail para o banco destinatário solicitando as informações necessárias para o caso.
5. **Opcional:** Se você recebeu as informações necessárias do banco do destinatário por e-mail ou qualquer outra interação, anexe esses artefatos ao caso.
6. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários ou informações recebidas.
7. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** para fechar a tarefa.
8. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Depois de receber as informações solicitadas do banco destinatário e encerrar a tarefa de consulta, atualize o caso de consulta associado de acordo com as informações recebidas.
- Altere o estado do caso associado para **Trabalho em andamento** e trabalhar no caso para resolvê-lo.

> **Nota:** Se o caso de consulta não for resolvido ou encerrado dentro do número de dias mencionado em *sn_bom_payment.inquiry_task_folow_up_interval_in_days* propriedade de pagamento , o sistema cria outra tarefa de consulta de acompanhamento para o caso.

Crie um sinistro para um caso de consulta de pagamento

Crie um sinistro para um caso de consulta de pagamento interno quando sua investigação indicar que é um sinistro válido e que o cliente tem direito a um reembolso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina o caso como **Declaração válida** e criar um sinistro para a consulta.

Você pode definir um caso como um sinistro válido e criar um sinistro para ele somente se for um caso de consulta de pagamento interno, como um sinistro de beneficiário não recebido - interno e pagamento feito por engano.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de consulta de pagamento** clique em **Atribuído a mim** .
4. Na lista, selecione o caso que você deseja abrir.
5. Defina o caso de consulta como um sinistro válido.
   a. Selecione **Declaração válida** caixa de seleção.
   b. Em **Processador de pagamento** , selecione um processador de pagamento.
   c. Em **ID da transação** Insira o ID da transação.
   d. Em **Comentários adicionais** , insira seus comentários.
   e. Clique em **Atualizar**.
6. Em **Comentários adicionais** insira seus comentários sobre o sinistro e clique em **Criar sinistro** .

Resultado

- Um caso de sinistro para o caso de consulta de pagamento é criado e atribuído a um grupo de atribuição ou a um agente de sinistro com base nas regras de atribuição configuradas. A consulta de pagamento agora é rastreada por meio do caso de sinistro.

  Você pode exibir os detalhes do caso clicando no link na mensagem de criação de caso. Para obter mais informações sobre sinistros, consulte Gestão de sinistros de pagamento e aprovações de débito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o novo caso de sinistro.
- Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor disponível para os clientes, o novo caso de sinistro aparecerá no portal.

  Para obter mais informações, consulte Exiba um caso no Portal de atendimento ao consumidor .

  Nota: Para usar o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

O que Fazer Depois

Você pode fechar o caso de consulta associado, pois a solicitação agora é rastreada por meio do caso de sinistro. Para obter mais informações, consulte Fechar um caso de consulta de pagamento.

Propor uma solução para um caso de consulta

Proponha uma solução baseada em suas descobertas da investigação do caso de consulta que você acabou de concluir, para que você possa resolver o caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de consulta de pagamento** clique em **Atribuído a mim** .
4. Na lista, clique no caso que você deseja resolver.
5. Se o estado do caso for diferente de Trabalho em andamento, altere o estado para **Trabalho em andamento** em **Estado** campo.
6. Em **Código de resolução** selecione um código de resolução apropriado que seja baseado nas informações recebidas.
7. Em **Anotações de resolução** insira seus comentários para a solução proposta.
8. Clique em **Propor solução** .

Resultado

- O estado do caso é atualizado para Resolvido.
- Uma notificação por e-mail pré-configurada sobre a resolução do caso é enviada ao cliente.
- Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor para os clientes, eles receberão uma notificação para a solução proposta no portal. Botões para aceitar ou rejeitar a solução aparecem na seção do formulário que mostra as ações do consumidor no portal.

  Para obter mais informações, consulte Aceite ou rejeite uma solução de caso no Portal de atendimento ao consumidor .

  Nota: Para usar o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Obtenha uma aceitação do cliente para a resolução e. feche o caso de consulta .

Se o cliente rejeitar a solução proposta, mova o caso de volta para o estado Aberto. Se o cliente rejeitar a solução proposta do Portal de atendimento ao cliente ou do Portal de atendimento ao consumidor, o estado do caso será atualizado automaticamente para Aberto.

Fechar um caso de consulta de pagamento

Feche o caso depois de criar um caso de sinistro para o caso de consulta ou que o cliente aceitou sua solução proposta.

Antes de Iniciar
Se o caso de consulta estiver definido como um sinistro válido, certifique-se de que você o fez um caso de sinistro foi criado para ti.

Se você propôs qualquer outra solução para o caso, certifique-se de que o cliente aceitou sua solução proposta.

Função necessária: sn_bom_payment.inquiry_agent ou ou sn_bom_payment.inquiry_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor para os clientes, eles receberão uma notificação para a solução proposta no portal da qual poderão optar por aceitar ou rejeitar a solução proposta para um caso. Se o cliente aceitar a solução proposta pelo agente, o estado do caso mudará automaticamente para Encerrado.
Para obter mais informações, consulte Aceite ou rejeite uma solução de caso no Portal de atendimento ao consumidor .

Nota: Para usar o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de consulta de pagamento** clique em **Atribuído a mim** .
4. Na lista, clique no caso que você deseja fechar.
5. Se você criou um sinistro e planeja encerrar o caso de consulta, preencha os campos de resolução.
   a. Em **Código de resolução** , selecione um código de resolução apropriado.
   b. Em **Anotações de resolução** insira seus comentários para a solução proposta.
6. Clique em **Fechar**.

Resultado
Um e-mail pré-configurado sobre o fechamento do caso é enviado ao cliente.

Gestão de sinistros de pagamento e aprovações de débito

Usando o recurso de sinistros de pagamento do Financial Services Payment Operations, você pode enviar e gerenciar sinistros de pagamento e aprovações de débito para sua instituição financeira. A aplicação oferece suporte a sinistros e débitos pessoais e comerciais .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de sinistros

Sinistro interno

Este sinistro vem de um cliente do banco, seja de uma consulta ou por meio de um funcionário no front-office (agência ou call center) da sua instituição financeira. Antes que um agente de sinistros possa resolver um sinistro, o agente precisa saber de onde obter o reembolso. Para um sinistro interno, o tipo de reembolso pode ser externo ou interno.

- Um tipo de reembolso externo indica que o reembolso vem de um banco terceirizado.
- Um tipo de reembolso interno indica que o reembolso vem de alguém em seu banco. Nesse caso, uma aprovação de débito pode ser necessária.

Sinistro externo

Este sinistro vem de um banco terceirizado. Para um sinistro externo, o tipo de reembolso é sempre interno, o que significa que o reembolso é feito pelo banco internamente – por um cliente ou pelo próprio banco. Nesse caso, uma aprovação de débito pode ser necessária.

Como iniciar sinistros de pagamento

Sinistros internos

Um sinistro interno pode ser iniciado das seguintes maneiras:

- Um agente de consulta pode criar um sinistro em nome de um cliente se o caso de consulta tiver sido determinado como um sinistro válido. Isso significa que o banco acredita que o cliente tem direito a um reembolso.
- Os funcionários das filiais e agentes do call center podem criar essas solicitações em nome de seus clientes a partir de registros de interação e do catálogo de serviços.
- Clientes empresariais e consumidores podem criar essas solicitações no Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor, respectivamente, selecionando itens do catálogo, preenchendo os formulários e enviando esses formulários.

Sinistros externos

Os agentes de sinistros podem criar casos de sinistro para solicitações de reembolso provenientes de bancos de terceiros.

Aprovação de débito

Os agentes de sinistros podem criar casos de aprovação de débito para obter aprovação de seus clientes para um reembolso em relação a sinistros. Os clientes podem aceitar o débito ou rejeitá-lo.

Crie um caso para um sinistro externo

Como agente de sinistros, você pode criar um caso para uma solicitação de reembolso proveniente de um banco terceirizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para um sinistro externo, o tipo de reembolso é sempre interno, o que significa que o reembolso é feito pelo banco internamente.

Com este procedimento, você também pode criar casos para sinistros internos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ().
3. Em **Listas** , em **Declarações** clique em **Todos** e clique em **Novo** .
4. Na caixa de diálogo Novo sinistro, selecione **Externo** da lista.
5. Clique em **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e quaisquer outras informações relacionadas ao sinistro que você recebeu do banco remetente.
   Para obter informações sobre as descrições do campo do formulário de sinistro, consulte Descrições de campo para um caso de sinistro.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado

Um caso é criado para o sinistro no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou agente de sinistro no departamento de sinistro de pagamento. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso é atribuído é baseado nas regras de atribuição.

O que Fazer Depois

- Como agente de sinistros, você pode atribuir o caso a si mesmo e começar a trabalhar nele. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em um sinistro com um reembolso interno.
- Você também pode atribuir o caso a qualquer outro agente de sinistros. Para obter mais informações, consulte Atribuir um sinistro de pagamento.

Envie uma solicitação para um sinistro interno

Como funcionário de front-office (funcionário da filial ou agente do call center), você pode enviar uma solicitação de sinistro em nome de um cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.requestor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Funcionários e clientes da filial podem enviar solicitações de sinistro somente para sinistros internos. Para obter informações sobre sinistros externos, consulte Crie um caso para um sinistro externo.

Sinistros internos também podem ser criados por agentes de consulta se a investigação de um caso de consulta de pagamento interno mostrar que é um sinistro válido. Para obter mais informações, consulte Crie um sinistro para um caso de consulta de pagamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ().
3. Crie um sinistro a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Crie um sinistro a partir de um registro de consumidor	**a.** Em **Listas** , em **Cliente** clique em **Clientes** . **b.** Clique no cliente para o qual você deseja criar um sinistro.
Crie um sinistro a partir de um registro de conta corporativa	**a.** Em **Listas** , em **Cliente** clique em **Contas** . **b.** Clique na conta para a qual você deseja criar um sinistro.
Crie um sinistro a partir de um registro de interação	**a.** Em **Listas** , em **Interações** clique em **Minhas interações** . **b.** Clique no registro de interação do qual você deseja criar um sinistro. Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Crie uma interação .

4. Clique em **Criar solicitação de pagamento** .
5. Na lista Catálogos, selecione **Serviços Bancários** .
6. Em **Categorias** clique em **Serviço de pagamento** .
7. Clique em **Sinistro - Cliente interno** .
8. Preencha todas as informações relacionadas à solicitação.
9. Clique em **Enviar**.

Resultado

- Um caso é criado para o sinistro no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou agente de sinistro no departamento de sinistro de pagamento. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso é atribuído é baseado nas regras de atribuição.
- O cliente recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o envio da solicitação.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o sinistro e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais em **Comentários** campo que pode ajudar o agente de sinistros a resolver o caso.
- Um agente de sinistros pode começar a trabalhar no sinistro.

Atribuir um sinistro de pagamento

Atribua um caso para um sinistro de pagamento a você ou a outro agente de sinistro para que você ou outro agente possa começar a trabalhar no caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent, sn_bom_payment.claim_agent_connector ou sn_bom_payment.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um caso para um sinistro é criado, o caso é atribuído automaticamente a um grupo de atribuição ou usuário no departamento de sinistros de pagamento. A atribuição é baseada nas regras de atribuição configuradas. Se o caso for atribuído a um grupo de atribuição, qualquer membro do grupo poderá fazer a triagem do caso ou atribuir o caso a outro membro do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Declarações** clique em **Todos** .
4. Na lista, clique no caso que você deseja abrir.
5. Atribua o caso.
   - Para atribuir o caso a si mesmo, clique em **Atribuir a mim** .
   - Para atribuir o caso a outro agente, selecione um agente em **Atribuído a.** campo.

Resultado

O caso é atribuído ao agente de sinistros. Se o agente também pertencer a um grupo de atribuição de agentes, o nome do grupo aparecerá em **Grupo de atribuição** campo.

Trabalhar em um sinistro com um reembolso externo

Trabalhe em um sinistro interno para determinar se ele é válido e de onde obter o reembolso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para um sinistro interno, o tipo de reembolso pode ser externo ou interno.

- Um tipo de reembolso externo indica que o reembolso vem de um banco terceirizado.
- Um tipo de reembolso interno indica que o reembolso vem do banco internamente, como de um cliente ou do próprio banco.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Declarações** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   - Para trabalhar em um caso atribuído a você por outra pessoa, clique em **Aceitar** .
   - Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .

   O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.
5. Em **Tipo de sinistro** verifique se o tipo de declaração está definido como **Interno** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Em **Tipo de reembolso** campo, selecione **Externo** .
7. Solicite o reembolso do banco terceirizado.
   a. Preencha os detalhes do sinistro nestes campos:
      - Tipo de erro
      - Categoria de erro
      - Subcategoria de erro
      - Tratamento solicitado
      - Sinistro bancário
      - ID de Transação
      - Reembolsar banco

      Para obter informações sobre as descrições do campo do formulário de sinistro, consulte Descrições de campo para um caso de sinistro.

   b. Em **Estado** altere o estado do caso para **Aguardando reembolso** e clique em **Atualização** .

   Uma tarefa de sinistro é gerada automaticamente e atribuída ao agente de sinistro que está trabalhando no caso. No entanto, para qualquer acompanhamento interno, você também pode criar uma tarefa de sinistro ad hoc navegando até **Tarefas de declaração** do caso e clique em **Novo** .
8. Trabalhe na tarefa de declaração para acompanhar o banco de reembolso e movê-lo para **Encerrado** estado.
9. Depois de receber o reembolso do banco de reembolso, conclua o reembolso do sinistro.
   a. Em **Tratamento real** , selecione o tipo de tratamento.
   b. Em **Resultado** selecione um resultado apropriado.
   c. Em **Anotações de resultado** insira os comentários relacionados ao resultado.
   d. Em **Estado** altere o estado do caso para **Reembolso concluído** e clique em **Atualização** .
10. Obtenha uma aprovação do cliente do sinistro para a conclusão do reembolso e clique em **Fechar** para concluir o sinistro.
    Para obter mais informações, consulte Fechar um caso de sinistro.

Resultado
O cliente recebe as notificações por e-mail pré-configuradas sobre o andamento do sinistro.

Trabalhe em uma tarefa de sinistro para um reembolso externo

Usando uma tarefa de sinistro, acompanhe o banco terceirizado para obter um reembolso de sinistro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma tarefa de sinistro é gerada automaticamente para um sinistro com um reembolso externo e é atribuída ao agente de sinistro que está trabalhando no caso. No entanto, para qualquer acompanhamento interno, você também pode criar uma tarefa de sinistro ad hoc para qualquer tipo de sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode criar uma tarefa de declaração ad hoc navegando até **Tarefas de declaração** do caso e clique em **Novo** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Abra a tarefa de sinistro em um caso de sinistro ou na lista Tarefas de sinistro.

Opção	Etapas
De um caso de sinistro	**a.** Em **Listas** , em **Declarações** clique em **Atribuído a mim** . **b.** Na lista, clique no caso que você deseja abrir. **c.** No caso, clique em **Tarefas de declaração** e clique na tarefa de declaração.
Na lista de tarefas do sinistro	**a.** Em **Listas** , em **Tarefas de declaração** clique em **Atribuído a mim** . **b.** Na lista, clique na tarefa que você deseja abrir.

4. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Trabalho em andamento** e envie um e-mail para o banco de reembolso para acompanhar o status do reembolso do sinistro.
5. **Opcional:** Se você recebeu as informações do banco de reembolso por e-mail ou qualquer outra interação, anexe esses artefatos ao caso.
6. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários ou informações recebidas.
7. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** para fechar a tarefa.
8. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Atualize o caso de sinistro associado de acordo com o reembolso ou as informações que você recebe do banco de reembolso.

Nota: Se o sinistro não for encerrado dentro do número de dias mencionado em *sn_bom_payment.claim_follow _up_interval_in_days* propriedade de pagamento , o sistema cria outra tarefa de declaração de acompanhamento para o sinistro.

Trabalhar em um sinistro com um reembolso interno

Trabalhe em um sinistro para determinar se ele é válido e de onde obter o reembolso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um tipo de reembolso interno em um sinistro indica que o reembolso deve vir do banco internamente, como de um cliente ou do próprio banco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Declarações** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   - Para trabalhar em um caso atribuído a você por outra pessoa, clique em **Aceitar** .
   - Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .

   O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.

   Para obter informações sobre as descrições do campo do formulário de sinistro, consulte Descrições de campo para um caso de sinistro.
5. Em **Tipo de sinistro** revise o tipo de sinistro.
6. Em **Tipo de reembolso** campo, selecione **Interno** .

   Nota: Para um tipo de sinistro externo proveniente de um banco terceirizado, **Tipo de reembolso** É definido por padrão como Interno.
7. Para obter o reembolso de um banco ou cliente, atualize os campos necessários e. crie um caso de aprovação de débito .
   - O estado do caso é atualizado para Aguardando reembolso.
   - . **Aprovação de débito** o campo é preenchido com o número do caso de aprovação de débito.
8. **Opcional:** Para qualquer acompanhamento interno ad hoc, crie uma tarefa de sinistro navegando até **Tarefas de declaração** do caso e clique em **Novo** .
   Para obter mais informações, consulte Trabalhar em uma tarefa de declaração .
9. Trabalhe no caso de aprovação de débito para concluir o reembolso.
   - O estado do caso de sinistro é atualizado para Reembolso concluído.
   - . **Resultado** , **Anotações de resultado** e **Valor do reembolso** os campos no sinistro são atualizados a partir do caso de aprovação de débito.
10. Obtenha uma aceitação do cliente do sinistro para a conclusão do reembolso e clique em **Fechar** para concluir o sinistro.
    Para obter mais informações, consulte Fechar um caso de sinistro.

Resultado

O cliente do sinistro recebe as notificações por e-mail pré-configuradas sobre o andamento do sinistro.

O que Fazer Depois

Se for um sinistro externo, atualize o banco terceirizado sobre o fechamento do sinistro.

Crie um caso de aprovação de débito para um reembolso interno

Crie um caso de aprovação de débito para um sinistro para que você possa solicitar um reembolso internamente de um de seus bancos ou de um cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Declarações** clique em **Atribuído a mim** .
4. Na lista, clique no caso que você deseja abrir.
5. No formulário de sinistro, preencha estes campos:
   - Tipo de erro
   - Categoria de erro
   - Subcategoria de erro
   - Tratamento solicitado
   - Sinistro bancário
   - ID de Transação
   - Reembolsar banco
   - Débito do cliente ou Conta de débito
   - Conta financeira de débito
   - Transação recebida

   Para obter informações sobre as descrições do campo do formulário de sinistro, consulte Descrições de campo para um caso de sinistro.
6. Clique em **Criar aprovação de débito** .

Resultado

- Um caso de serviço de pagamento para aprovação de débito é criado e atribuído ao agente de sinistros que está trabalhando no sinistro.
- O estado do caso de sinistro é atualizado para Aguardando reembolso.
- O cliente de débito recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre o caso de aprovação de débito.
- Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor disponível para os clientes, eles receberão uma notificação para o caso de aprovação de débito no portal. Os botões para aceitar ou rejeitar a aprovação de débito aparecem na seção do formulário que mostra as ações do cliente no portal. Para obter mais informações, consulte:
  - Exiba um caso no Portal de atendimento ao consumidor
  - Aceite ou rejeite uma solução de caso no Portal de atendimento ao consumidor

  Nota: Para usar o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Se o valor do reembolso precisar ser debitado de várias contas financeiras, configure as instruções para cada conta de débito na guia Instruções de débito.
- Obtenha uma aceitação para o débito do cliente de débito ou do banco de reembolso.
- Atualize os campos Caso de aprovação de débito conforme necessário para concluir o reembolso e fechar este caso. Para obter mais informações, consulte Trabalhe em um caso de aprovação de débito para concluir um reembolso.
- Se o cliente de débito ou o banco rejeitar o débito, mova o caso de sinistro de volta para **Aberto** estado. Se o cliente rejeitou o débito do Cliente ou Portal de atendimento ao consumidor, o estado do caso do sinistro é atualizado automaticamente para Aberto.

Trabalhe em um caso de aprovação de débito para concluir um reembolso

Trabalhe com seu cliente interno ou banco para obter a aprovação do valor do débito para que você possa concluir o reembolso do sinistro.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o cliente de débito ou o banco de reembolso aprovou o valor do débito.

Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor disponível para os clientes, eles receberão uma notificação para o caso de aprovação de débito no portal, de onde poderão optar por aceitar ou rejeitar o valor de débito solicitado. Se o cliente de débito aceitar o valor do débito, o estado do caso de aprovação de débito mudará automaticamente para Encerrado. Para obter mais informações, consulte:

- Exiba um caso no Portal de atendimento ao consumidor
- Aceite ou rejeite uma solução de caso no Portal de atendimento ao consumidor

Nota: Para usar o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Abra o caso de serviço de pagamento de aprovação de débito em um caso de sinistro ou na lista Aprovações de débito.

Opção	Etapas
De um caso de sinistro	**a.** Em **Listas** , em **Declarações** clique em **Atribuído a mim** . **b.** Na lista, clique no caso de sinistro que você deseja abrir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	c. Em **Aprovação de débito** no formulário de sinistro, clique no ícone de informações (ⓘ ao lado do número do caso de aprovação de débito.
Na lista Aprovações de débito	**a.** Em **Listas** , em **Aprovações de débito** clique em **Atribuído a mim** . **b.** Na lista, clique no caso que você deseja abrir.

4. Se o valor total do reembolso precisar ser debitado de várias contas financeiras em partes de acordo com as instruções do cliente, configure as instruções para cada conta de débito no **Instruções de débito** guia.
5. Obtenha uma aceitação do cliente de débito ou da conta de débito para cada conta de débito listada em **Instruções de débito** e conclua o reembolso.
6. Em **Resultado** selecione um resultado de reembolso apropriado.
7. Em **Anotações de resultado** insira seus comentários relacionados ao resultado do reembolso.
8. Clique em **Fechar**.

Resultado

- O caso de aprovação de débito é movido para o estado Encerrado - Concluído.
- O estado do caso de sinistro associado é atualizado para Reembolso concluído.
- . **Resultado** , **Anotações de resultado** e **Valor do reembolso** os campos no sinistro são atualizados a partir do caso de aprovação de débito.
- O cliente de débito recebe uma notificação por e-mail pré-configurada sobre a conclusão do débito.

O que Fazer Depois

Atualize os campos Caso de sinistro conforme necessário e feche o sinistro .

Fechar um caso de sinistro

Feche o caso de sinistro quando concluir o processo de reembolso reivindicado.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o cliente do sinistro aceitou a notificação para a conclusão do reembolso.

Função necessária: sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.claim_agent_connector

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se houver um Cliente ou Portal de atendimento ao consumidor Para os clientes, eles recebem uma notificação para a conclusão do reembolso no portal, de onde podem optar por aceitar ou rejeitar a resolução. Se o cliente aceitar a conclusão do reembolso no portal, o estado do caso mudará automaticamente para Encerrado. Para obter mais informações, consulte Aceite ou rejeite uma solução de caso no Portal de atendimento ao consumidor .

Nota: Para usar o Portal de atendimento ao consumidor, ative o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Declarações** clique em **Atribuído a mim** .
4. Na lista, clique no caso que você deseja abrir.
5. Em **Tratamento real** selecione o tipo de tratamento para o sinistro.
6. Clique em **Fechar**.

Resultado

Um e-mail pré-configurado sobre o fechamento do caso é enviado para o cliente do sinistro.

Referência do Financial Services Payment Operations

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Financial Services Payment Operations.

Componentes instalados com Financial Services Payment Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Financial Services Payment Operations aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário. O aplicativo também instala plug-ins relacionados e aplicações de armazenamento se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Os dados de demonstração estão disponíveis para esta aplicação.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Financial Services Payment Operations

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da Store instaladas com Financial Services Payment Operations

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de pagamento. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com Financial Services Payment Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de pagamento [sn_bom_payment.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode: • Conceder funções de operações de pagamento • Exclua casos de pagamento e tarefas **Nota:** A função sn_bom.admin contém a função sn_bom_payment.admin quando Financial Services Payment Operations a aplicação está instalada.	• sn_bom_payment.inquiry_agent • sn_bom_payment.inquiry_viewer • sn_bom_payment.claim_agent • sn_bom_payment.claim_viewer
Agente de sinistros [sn_bom_payment.claim_agent]	• Exiba o status geral dos casos de sinistro • Criar casos de sinistro • Trabalhe em casos de sinistro, aprovações de débito e tarefas de sinistro • Interações de registro	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_payment.inquiry_viewer • sn_esm_agent • sn_bom_payment.claim_viewer
Contribuinte de pagamento [sn_bom_payment.contributor]	• Enviar solicitações de consulta de pagamento • Enviar solicitações de sinistro de pagamento para sinistros internos • Exiba o status dos casos de consulta de pagamento e sinistro	• sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_payment.inquiry_viewer • sn_customerservice.csm_worksp • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_payment.claim_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Financial Services Payment Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Conector do agente de sinistros [sn_bom_payment.claim_agent_connector]	• Criar casos de sinistro • Trabalhe em casos de sinistro, aprovações de débito e tarefas de sinistro para contas gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_bom_payment.inquiry_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_payment.claim_viewer
Conector do agente de consulta [sn_bom_payment.inquiry_agent_connector]	• Criar casos de consulta • Trabalhe em casos de consulta de pagamento e tarefas de consulta para contas gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_bom_payment.inquiry_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom_payment.claim_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Financial Services Payment Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Visualizador de sinistros [sn_bom_payment.claim_viewer]	Exibir casos de sinistro e dados relacionados	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.customer_data_viewer
Agente de consulta [sn_bom_payment.inquiry_agent]	• Exiba o status geral dos casos de consulta de pagamento • Trabalhar em casos de consulta de pagamento e tarefas de consulta • Interações de registro	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_payment.inquiry_viewer • sn_esm_agent • sn_bom_payment.claim_viewer
Visualizador de consultas [sn_bom_payment.inquiry_viewer]	Exibir casos de consulta e dados relacionados	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.customer_data_viewer
Gerente de pagamento [sn_bom_payment.manager]	• Exiba o painel Operações de pagamento • Usar Otimização de processos Para processos de Operações de pagamento	• sn_bom_payment.inquiry_agent • pa_viewer • sn_bom_payment.claim_agent

Tradução automática

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Financial Services Payment Operations

Tabela	Descrição
Base de pagamento [sn_bom_payment_base]	As tabelas Sinistro, Caso de consulta de pagamento e Serviço de pagamento estendem a tabela Base de pagamento.
Sinistro [sn_bom_payment_claim]	Armazena todos os casos de sinistro de pagamento.
Tarefa de sinistro [sn_bom_payment_claim_task]	Armazena todas as tarefas de sinistros.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Financial Services Payment Operations

Tabela	Descrição
Instrução de débito [sn_bom_payment_debit_instruction]	Armazena todas as instruções de débito para todos os reembolsos.
Caso da consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry]	Armazena todos os casos de consulta de pagamento.
Tarefa de consulta [sn_bom_payment_inquiry_task]	Armazena todas as tarefas de consulta de pagamento.
Transação de recebimento [sn_bom_payment_m2m_receiving_transaction]	Armazena todas as transações financeiras recebidas pelos clientes e contas de recebimento.
Transação do remetente [sn_bom_payment_m2m_sender_transaction]	Armazena todas as transações financeiras (depósito) que os clientes remetentes enviaram.
Serviço de pagamento [sn_bom_payment_service]	Armazena todos os casos de serviço de pagamento para aprovações de débito.

Propriedades instaladas com o Financial Services Payment Operations

Personalize as propriedades que estão disponíveis com Financial Services Payment Operations.

Nota: Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Você pode acessar as propriedades de operações de pagamento navegando até **Tudo** > **Operações de pagamento** > **Administração** > **Propriedades**.

Propriedades de Financial Services Payment Operations

Propriedade	Descrição
Número de dias de espera até a criação de uma tarefa de declaração de acompanhamento sn_bom_payment.claim_follow_up_interval_in_days	O sistema cria uma tarefa de sinistro de acompanhamento para um sinistro se o caso de sinistro não for encerrado dentro do número de dias mencionado nesta propriedade. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 16 • **Local**: **Tudo** > **Operações de pagamento** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: Trabalhe em uma tarefa de sinistro para um reembolso externo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Financial Services Payment Operations

Propriedade	Descrição
Número de dias de espera até a criação de uma tarefa de consulta de acompanhamento sn_bom_payment.inquiry_task_folow_up_interval_in_days	O sistema cria uma tarefa de consulta de acompanhamento para o caso de consulta de pagamento se o caso não for resolvido ou encerrado dentro do número de dias mencionado nesta propriedade. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão** : 16 • **Local**: **Tudo** > **Operações de pagamento** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: Trabalhe em uma tarefa de consulta

Descrições de campo para um caso de consulta de pagamento

Os casos de consulta de pagamento ajudam os agentes de consulta a resolver consultas que recebem de clientes do banco ou de bancos terceirizados.

Quando uma solicitação de consulta de pagamento é enviada, ela cria um caso de consulta. Alguns dos campos no formulário Caso são preenchidos a partir da solicitação a partir da qual o caso de consulta é criado.

Depois que o caso é atribuído, um agente de consulta preenche os campos no caso ao lidar com as próximas etapas. As próximas etapas podem incluir investigar o caso, enviar e-mails solicitando informações do banco destinatário e propor uma solução para o caso.

Campos da guia Detalhes para um caso de consulta de pagamento

. **Detalhes** a guia no formulário fornece informações relacionadas ao caso.

Campos da guia Detalhes do caso de consulta de pagamento

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o caso.
Tipo de consulta	Tipo de caso de consulta de pagamento, como Pagamento por erro e Não recebimento do sinistro do beneficiário. O tipo de consulta determina qual fluxo acionar e a exibição do formulário mostrar.
Cliente remetente	Consumidor que enviou o pagamento. Este campo aparece somente para consultas de pagamento interno. O campo não aparece quando um cliente comercial é selecionado em **Conta do remetente** campo.
Conta do remetente	Cliente comercial que enviou o pagamento. Este campo aparece somente para consultas de pagamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Detalhes do caso de consulta de pagamento

Campo	Descrição
	interno. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado em **Cliente remetente** campo.
Contato do remetente	Contato do cliente comercial que enviou o pagamento. Este campo aparece somente para consultas de pagamento interno. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado em **Cliente remetente** campo.
Conta financeira do remetente	Conta financeira que o remetente usou para fazer o pagamento. Este campo aparece somente para consultas de pagamento interno e mostra somente as contas de depósito do cliente remetente ou da conta selecionada.
Transações do remetente	Transação financeira que o cliente remetente enviou. Este campo aparece somente para consultas de pagamento interno e mostra somente as transações de depósito da conta financeira do remetente selecionada. Você pode associar várias transações a uma consulta. Essas transações também são listadas em **Transações do remetente** guia da consulta onde você pode exibir informações adicionais sobre eles. Para quaisquer mudanças nas transações, ambos **Transação do remetente** e **Transações do remetente** atualizados.
Estado	Estado do caso.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários que pode trabalhar no caso. Se o caso ainda não estiver atribuído a um usuário, qualquer membro desse grupo poderá trabalhar no caso.
Atribuição a	Usuário atribuído ao caso.
Canal	Canal de comunicação que o cliente usou para entrar em contato para obter a consulta.
Tipo de erro	Tipo de erro de pagamento para identificar se foi culpa do cliente ou do banco. Este campo aparece somente para consultas de Não recebimento de sinistro do beneficiário - Externo e Pagamento em pagamento de erro.
Sinistro válido	Opção usada pelo agente de consulta quando o agente determina que a consulta deve criar um sinistro e o cliente tem direito a um reembolso. Selecionar esta opção mostra **Criar sinistro** depois de salvar.
Descrição resumida	Breve descrição do caso. Este campo é preenchido automaticamente a partir do tipo de solicitação selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Detalhes do caso de consulta de pagamento

Campo	Descrição
Descrição	Descrição detalhada do caso.
Informações de pagamento	
Tipo de destinatário	Destinatário interno ou externo ao banco. Este campo aparece somente para os tipos de consulta Não recebimento de sinistro do beneficiário - Externo e Não recebimento de sinistro do beneficiário - Interno.
Enviado para - Nome do beneficiário	Nome do beneficiário para o qual o pagamento foi enviado. Este campo aparece somente para consultas internas, como Não recebimento do sinistro do beneficiário - Interno e Pagamento por engano.
Enviado para – Número da conta	Número da conta do beneficiário para o qual o pagamento foi enviado. Este campo aparece somente para consultas internas, como Não recebimento do sinistro do beneficiário - Interno e Pagamento por engano.
Enviado para - Número de classificação/roteamento	Número de classificação ou roteamento para o qual o pagamento foi enviado. Este campo aparece somente para consultas internas, como Não recebimento do sinistro do beneficiário - Interno e Pagamento por engano.
Processador de pagamentos	Método de como o pagamento foi feito. O processador de pagamento é específico da região.
ID de Transação	Identificador exclusivo da transação de pagamento e a ser compartilhado com bancos terceirizados.
Data de pagamento	Data em que o pagamento foi feito. . **Transações do remetente** o campo define essa data com base no campo de data na transação. Se houver várias transações associadas à consulta, a data de transação mais antiga de todas será definida como a data de pagamento.
Valor total	Valor total do pagamento. Selecione a moeda na qual o pagamento foi feito. . **Transações do remetente** o campo define o valor total com base no campo valor na transação. Se houver várias transações associadas à consulta, o valor de todas será adicionado para definir o valor total.
Banco do remetente	Banco associado à conta financeira do remetente. A lista de instituições financeiras neste campo depende se o remetente é interno ou externo.
Banco do destinatário	Banco associado à conta financeira do destinatário. A lista de instituições financeiras neste campo depende se o tipo de destinatário é interno ou externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Detalhes do caso de consulta de pagamento

Campo	Descrição
ID de consulta externa	ID exclusivo do caso que foi recebido de um banco terceirizado. Este campo aparece somente quando o tipo de destinatário é externo.
Pagamento internacional	Opção para indicar se o pagamento foi internacional.
Pagamento recorrente	Opção para indicar se o pagamento fazia parte de uma programação de pagamento recorrente.
Informações sobre a resolução	
Resolvido por	Nome do agente que propôs a solução para resolver o caso.
Resolvido	Data em que o agente propôs uma solução para o caso e o estado do caso foi movido para o estado Resolvido.
Encerrado por	Nome do agente que encerrou o caso depois que o cliente aceitou a solução proposta.
Encerrado	Data em que o caso foi encerrado depois que o agente recebeu a aceitação do cliente para a solução proposta e o estado do caso foi movido para o estado Encerrado.
Código de resolução	Tipo da solução proposta.
Anotações de resolução	Anotações do agente sobre a solução proposta.
Adicionar anotações de resolução a comentários	Opção para copiar as anotações de resolução para comentários.
Comentários e atividades	
Comentários adicionais	Comentários do agente sobre o andamento do caso.

Campos específicos para o caso de não recebimento do sinistro do beneficiário com um destinatário de pagamento interno

Campos para Caso de não recebimento de sinistro do beneficiário com um destinatário de pagamento interno

Campo	Descrição
Cliente destinatário	Consumidor que recebeu o pagamento. O campo não aparece quando um cliente comercial é selecionado em **Conta de recebimento** campo.
Conta de recebimento	Cliente comercial que recebeu o pagamento. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado em **Cliente receptor** campo.
Contato de recebimento	Contato do cliente comercial que recebeu o pagamento. O campo não aparece quando um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos para Caso de não recebimento de sinistro do beneficiário com um destinatário de pagamento interno

Campo	Descrição
	consumidor é selecionado em **Cliente receptor** campo.
Conta financeira de recebimento	Conta financeira do destinatário que recebeu o pagamento.
Transações recebidas	Transação financeira que o cliente ou a conta de recebimento recebeu. Você pode associar várias transações de recebimento a uma consulta. Essas transações também são atualizadas no **Transações de recebimento** guia da consulta onde você pode exibir informações adicionais sobre eles. Para quaisquer mudanças nas transações, ambos **Transação de recebimento** e **Transações de recebimento** atualizados.

Campos específicos para o pagamento em caso de erro

Campos para pagamento em caso de erro

Campo	Descrição
Tentativa de recuperar fundo	Opção para identificar se o cliente tentou recuperar o pagamento antes de abrir a consulta.
Corrigir envio para - Nome do beneficiário	Nome do beneficiário para quem o pagamento deveria ser enviado. Este campo aparece somente para o tipo de consulta Pagamento em erro.
Corrigir envio para - Número da conta	Número da conta do beneficiário para o qual o pagamento deveria ser enviado. Este campo aparece somente para o tipo de consulta Pagamento em erro.
Corrigir envio para - Número de classificação/ roteamento	Número de classificação ou roteamento para o qual o pagamento deveria ser enviado. Este campo aparece somente para o tipo de consulta Pagamento em erro.
Motivo do cliente	Lista de motivos pelos quais o cliente abriu a consulta de pagamento.

Descrições de campo para um caso de sinistro

Os casos de sinistro ajudam os agentes de sinistros a resolver solicitações de sinistro de pagamento que recebem dos clientes do banco ou de bancos de terceiros.

Quando uma solicitação de sinistro é enviada, ela cria um caso de sinistro. Alguns dos campos no formulário Caso são preenchidos a partir da solicitação a partir da qual o sinistro é criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que o caso é atribuído, um agente de sinistros preenche os campos no caso ao lidar com as próximas etapas. As próximas etapas podem incluir investigar o caso, solicitar um reembolso de um banco ou cliente e concluir o reembolso.

Campos da guia Detalhes para um caso de sinistro

. **Detalhes** a guia no formulário fornece informações relacionadas ao caso.

Campos da guia Detalhes do caso do sinistro

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o caso. • **Interno** : Vem de um cliente do banco. • **Externo** : Vem de um banco terceirizado
Tipo de sinistro	Tipo de caso de sinistro. • **Interno** : A solicitação veio de um cliente do banco. • **Externo** : A solicitação veio de um banco de terceiros. O tipo de declaração determina qual fluxo acionar e a exibição do formulário mostrar.
Tipo de reembolso	Opção para indicar de onde obter o reembolso do sinistro. • **Interno** : O reembolso é feito pelo banco internamente, como por um cliente ou pelo próprio banco. • **Externo** : O reembolso vem de um banco terceirizado.
Tipo de erro	Tipo de erro que indica se foi devido ao cliente ou banco. Normalmente, este campo determina o melhor curso para resolver o sinistro.
Categoria de erro	Categoria de erro do sinistro. Esta lista contém as categorias de erro padrão do setor que são baseadas no tipo de erro selecionado.
Subcategoria de erro	Subcategoria de erro do sinistro. Esta lista contém as subcategorias de erro padrão do setor que são baseadas na categoria de erro selecionada.
Estado	Estado do caso.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários que pode trabalhar no caso. Se o caso ainda não estiver atribuído a um usuário, qualquer membro deste grupo poderá trabalhar no caso.
Atribuição a	Usuário atribuído ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Detalhes do caso do sinistro

Campo	Descrição
Consulta de pagamento	Número de referência do caso de consulta de pagamento e indica que o sinistro foi criado a partir dessa consulta. Este campo aparece somente quando **Tipo de sinistro** o campo está definido como **Interno** e é preenchido automaticamente quando o sinistro é criado a partir de uma consulta.
Tratamento solicitado	Tratamento solicitado para o sinistro da equipe de sinistros interna ou de um banco terceirizado. Esta lista contém os tratamentos padrão do setor.
Tratamento real	Tratamento real do sinistro da equipe de sinistros interna ou de um banco terceirizado.
Descrição resumida	Breve descrição do caso. Este campo é preenchido automaticamente a partir do tipo de solicitação selecionado. No entanto, você pode modificar esta descrição.
Descrição	Descrição detalhada do caso.
Seção Detalhes do sinistro	
Sinistro bancário	Banco associado ao sinistro. A lista de instituições financeiras que aparece neste campo depende do seguinte: • Tipo de sinistro - Interno ou Externo. • Bancos listados na tabela Instituição financeira [sn_bom_financial_institution].
ID de sinistro externo	ID exclusiva do sinistro fornecido pelo banco terceirizado. Este campo aparece somente quando **Tipo de sinistro** o campo está definido como **Externo** .
Cliente do sinistro	Consumidor que abriu o sinistro. Este campo aparece somente quando **Tipo de sinistro** o campo está definido como **Interno** . O campo não aparece quando um cliente comercial é selecionado em **Conta do sinistro** campo.
Conta para sinistro	Cliente comercial que abriu o sinistro. Este campo aparece somente quando **Tipo de sinistro** o campo está definido como **Interno** . O campo não aparece quando um consumidor é selecionado em **Cliente do sinistro** campo.
Contato do sinistro	Contato do cliente comercial que abriu o sinistro. Este campo aparece somente quando **Tipo de sinistro**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Detalhes do caso do sinistro

Campo	Descrição
	o campo está definido como **Interno** . O campo não aparece quando um consumidor é selecionado em **Cliente do sinistro** campo.
Conta financeira para sinistro	Conta de depósito que o cliente do sinistro usou. Este campo aparece somente quando **Tipo de sinistro** o campo está definido como **Interno** .
Transação do sinistro	Transação financeira (depósito) que é usada para o sinistro. Este campo aparece somente quando **Tipo de sinistro** o campo está definido como **Interno** . Você pode associar várias transações a um sinistro. Essas transações também são listadas em **Transações de sinistro** guia do sinistro onde você pode exibir informações adicionais sobre ele. Para quaisquer mudanças nas transações, ambos **Transação do sinistro** e **Transações de sinistro** atualizados.
ID de Transação	Identificador exclusivo da transação de pagamento que será compartilhada com bancos terceirizados.
Valor total	Valor total do pagamento associado ao sinistro. Selecione a moeda na qual o pagamento foi feito. . **Transação do sinistro** o campo define o valor total com base no campo valor na transação. Se houver várias transações associadas ao sinistro, o valor de todos será adicionado para definir o valor total.
Processador de pagamentos	Método de como o pagamento foi feito. O processador de pagamento é específico da região.
Data de pagamento	Data em que o pagamento foi feito.
Pagamento recorrente	Opção para indicar se o pagamento fazia parte de uma programação de pagamento recorrente.
Pagamento internacional	Opção para indicar se o pagamento foi internacional.
Seção Detalhes do reembolso	
Reembolsar banco	Banco associado ao reembolso. A lista de instituições financeiras que aparece neste campo depende do seguinte: • Tipo de sinistro - Interno ou Externo. • Bancos listados na tabela Instituição financeira [sn_bom_financial_institution].
ID de acompanhamento	ID exclusiva do sinistro fornecido pelo banco terceirizado. Este campo aparece somente quando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Detalhes do caso do sinistro

Campo	Descrição
	Tipo de sinistro o campo está definido como **Externo** .
Resultado	Resultado do reembolso do sinistro. Este campo é atualizado automaticamente a partir do caso de aprovação de débito quando **Tipo de reembolso** o campo está definido como **Interno** .
Valor do reembolso	Valor total que é reembolsado com base no resultado do reembolso. Este campo é atualizado automaticamente a partir do caso de aprovação de débito quando **Tipo de reembolso** o campo está definido como **Interno** . Selecione a moeda na qual o reembolso será feito.
Observações dos resultados	Anotações adicionais sobre o resultado do reembolso. Este campo é atualizado automaticamente a partir do caso de aprovação de débito quando **Tipo de reembolso** o campo está definido como **Interno** .
Seção Comentários e atividades	
Comentários adicionais	Comentários do agente sobre o andamento do caso.

Campos de reembolso específicos de sinistros com o tipo de reembolso interno

Para sinistros com um tipo de reembolso interno, o agente de sinistros cria um caso de aprovação de débito para solicitar um reembolso internamente de um banco ou cliente e preenche esses campos.

Nota: Esses campos aparecem somente quando **Tipo de reembolso** o campo está definido como **Interno** .

Campos de reembolso quando o campo Tipo de reembolso está definido como Interno

Campo	Descrição
Seção Detalhes do reembolso	
Cliente de débito	Cliente que reembolsa o sinistro, se o agente determinar que o reembolso deve vir de um cliente.
Conta financeira de débito	Conta de depósito do cliente de débito que é usada para o reembolso. **Nota:** Esta conta pode não ser a mesma que recebeu o dinheiro da transação de recebimento.
Conta de débito	Cliente comercial que reembolsa o sinistro. Este campo não aparece quando um consumidor é selecionado em **Cliente de débito** campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de reembolso quando o campo Tipo de reembolso está definido como Interno

Campo	Descrição
Contato de débito	Contato do cliente comercial que reembolsa o sinistro. Este campo não aparece quando um consumidor é selecionado em **Cliente de débito** campo.
Transação recebida	Transação financeira (depósito) que o cliente recebeu e é usada para o reembolso. Você pode associar várias transações de recebimento a um sinistro. Essas transações também são listadas em **Transações de recebimento** guia do sinistro onde você pode exibir informações adicionais sobre ele. Para quaisquer mudanças nas transações, ambos **Transação de recebimento** e **Transações de recebimento** atualizados.
Aprovação de débito	Número do caso de aprovação de débito criado para solicitar o reembolso internamente de um banco ou cliente. Este campo é preenchido automaticamente quando você cria um caso de aprovação de débito para o sinistro. Para obter mais informações, consulte Crie um caso de aprovação de débito para um reembolso interno.

Domain Separation e Financial Services Payment Operations

A separação de domínio é compatível com Financial Services Payment Operations. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no Financial Services Payment Operations

Todos Operações de serviços financeiros (FSO) as aplicações são criadas em cima de Customer Service Management (CSM) e usar muitos CSM tabelas. As principais tabelas de referência são as tabelas do cliente, como Consumidor, Conta e Contato, e essas tabelas são separadas por domínio.

Tabelas

Todas as novas tabelas adicionadas em Operações de pagamento são separadas por domínio:

- 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

Casos de uso

Consulta de pagamento

Os clientes podem criar uma consulta de pagamento por meio do portal para os seguintes casos de uso:

- Não recebimento de sinistro do beneficiário (BCNR): O cliente enviou um pagamento, mas o destinatário pretendido afirma nunca ter recebido o dinheiro.
- Pagamento com erro (PIE) - O cliente comete um erro ao enviar um pagamento e está tentando recuperar o dinheiro.

Os funcionários da filial e os agentes do call center podem criar essas consultas em nome do cliente. A equipe de Operações de pagamento recebe consultas de seus clientes, bem como de bancos externos.

- As consultas internas vêm dos próprios clientes do banco. O cliente destinatário pode ser interno ou externo ao banco. A distinção entre destinatários internos ou externos é importante porque determina qual rota as Operações de pagamento seguem para resolver a consulta.
- Consultas externas vêm de bancos terceirizados, o que significa que o destinatário do pagamento é sempre interno.

  Nota: Nunca pode haver um caso em que a consulta seja externa e o destinatário seja externo.

- Algumas consultas podem resultar na criação de um sinistro.

Sinistro de pagamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os agentes de consulta podem criar um sinistro em nome de um cliente quando o banco determina que o sinistro é válido e o cliente tem direito a um reembolso.

A equipe de Operações de pagamento recebe os sinistros internamente de uma consulta ou de um banco externo. Quando recebem o sinistro, começam a determinar onde obter o reembolso.

- Os sinistros internos vêm de clientes do banco, seja de uma consulta ou diretamente da equipe do banco (agência ou call center). Os agentes podem resolver o sinistro se souberem onde obter o reembolso. O reembolso pode ser externo (pagamento a um cliente bancário terceirizado) ou interno (pagamento ao cliente do banco). Se o reembolso for interno, uma Aprovação de débito deverá ser criada (consulte **Aprovação de débito** abaixo).
- Sinistros externos vêm de bancos terceirizados. O reembolso é sempre interno para sinistros externos. Os agentes podem precisar criar uma Aprovação de débito para reembolsos internos (consulte **Aprovação de débito** abaixo).

Aprovação de débito

Os agentes de sinistros criam aprovações de débito para que os clientes aprovem um reembolso de um sinistro. O cliente pode aceitar o débito, contestação ou rejeitá-lo.

Nota: Às vezes, um ServiceNow® o recurso ou a aplicação da plataforma pode ser capaz de oferecer suporte eficaz a casos de uso do provedor de serviços, mesmo que a estrutura de domínio não esteja sendo usada. Nesse caso, a aplicação pode ser atribuída a Básico*, Padrão* ou Aprimorado* para seu nível de suporte de domínio e incluir casos de uso detalhados. Por exemplo: Antes da versão New York, Catálogo de serviços não tinha suporte a domínio. Mas o proprietário da instância conseguiu configurar catálogos e itens separados para cada cliente em uma instância separada por domínio. Isso permitiu que o Catálogo de serviços fosse usado em um **Padrão** nível de suporte. Para saber mais, consulte Separação de domínio Níveis de suporte da aplicação .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Financial Services Treasury Operations

A aplicação ServiceNow® Financial Services Treasury Operations é uma solução no Operações de serviços financeiros (FSO) que permite que as organizações financeiras digitalizem a integração de ponta a ponta de produtos de tesouraria por meio de fluxos de trabalho automatizados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



Saiba mais sobre como clientes, gerentes de relacionamento e agentes usam as Operações de tesouraria.

Configurar



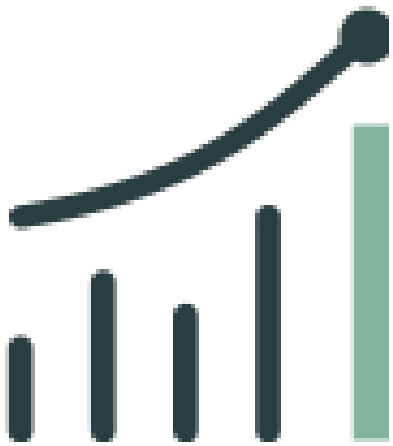
Configure Financial Services Treasury Operations.

Uso



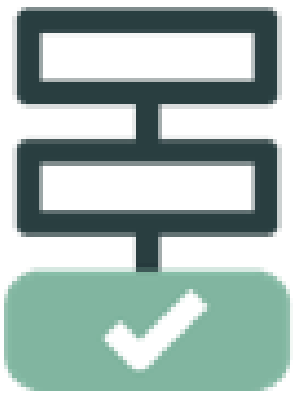
Enviar e gerenciar solicitações de serviço de tesouraria.

Análise e emissão de relatórios



Coordene o trabalho e melhore os processos com o painel pré-configurado.

Otimização de processos



Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Tradução automática

Explorando Financial Services Treasury Operations

Você pode usar ServiceNow® Financial Services Treasury Operations Gerenciar a integração de produtos de tesouraria com fluxos de trabalho disponíveis para serviços importantes, como transferências bancárias e Captura de depósito remoto (RDC).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

- Gerencie novas solicitações em um único sistema com visibilidade de ponta a ponta em tempo real.
- Divida casos de forma inteligente entre equipes relevantes.
- Reduza a complexidade do processo de integração do produto de tesouraria com uma experiência de playbook unificada.
- Gerencie documentação essencial usando ServiceNow® Financial Services Document Management aplicação.
- Concentre-se em tarefas específicas e conclua-as na ordem certa usando espaços e funções personalizados.
- Rastreie tendências e tempos de resposta com Performance Analytics para impulsionar a melhoria contínua.

Personas de Operações de tesouraria

As Operações de tesouraria são destinadas às seguintes personas:

Personas para Financial Services Treasury Operations

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de tesouraria responsável por configurar a aplicação.
Solicitantes de serviço	Funcionários da filial que enviam solicitações e verificam o status dos casos. Os seguintes usuários podem enviar uma solicitação de serviço de tesouraria para uma ativação ou modificação de produto de tesouraria: • Contas e Contatos (clientes empresariais) que entram em contato com o colaborador da tesouraria • Contribuinte do tesouro no front-office de uma instituição financeira
Executantes	Agentes no middle-office ou back-office de instituições financeiras que trabalham com a equipe de serviço de tesouraria. Eles são responsáveis por trabalhar em casos de tesouraria e tarefas que entram nos serviços de tesouraria e concluem a ativação ou modificação de produtos de tesouraria. Os seguintes agentes trabalham em solicitações de serviço de tesouraria: • Colaborador do tesouro • Agente do tesouro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personas para Financial Services Treasury Operations

Persona	Descrição
	• Conector do agente do tesouro • Agente de documentação
Gerentes	Um gerente de tesouraria de uma instituição financeira: • Revisa relatórios, painéis e SLAs • Analisa processos de negócios usando Otimização de processos projetos

Instalar Financial Services Treasury Operations

Você pode instalar o. Financial Services Treasury Operations aplicação (sn_bom_treasury) se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Treasury Operations:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Treasury Operations.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Financial Services Treasury Operations aplicação (sn_bom_treasury) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Financial Services Treasury Operations.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Financial Services Treasury Operations

Revise os componentes instalados com o. Financial Services Treasury Operations e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Financial Services Treasury Operations a aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Financial Services Treasury Operations.

Função necessária: sn_bom_treasury.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para ServiceNow tabelas.
   Para obter mais informações, consulte Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação.
2. Revise os componentes instalados.
   Modifique-os ou adicione novos conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configurar definições de serviço habilitar fluxos e exibições exclusivos para casos e tarefas de serviço de tesouraria. Você pode adicionar novos tipos de caso e configurar definições de serviço para cada tipo.
Edite ou crie fluxos	Edite ou crie fluxos usando Flow Designer.
Configurar playbook	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Configurar Espaço configurável do CSM permitir que os agentes interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados Para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de tesouraria.
Configurar grupos de usuários	Configurar grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Configurar regras de atribuição	Configurar regras de atribuição identificar casos que atendem a determinadas condições e encaminhá-los para os agentes.
Como configurar o Processador de documentos	Configurar Processador de documentos para categorias de documento, tipos de documento, regras de documento de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documento.

Como usar o Financial Services Treasury Operations

Saiba como colaboradores e agentes usam o. Financial Services Treasury Operations aplicação para iniciar, pesquisar e resolver os casos de tesouraria .

Espaço

Colaboradores e agentes de back-office usam personalizado Espaço trabalhar em todos os aspectos dos casos de tesouraria. O espaço permite que os agentes façam o seguinte:

- Monitore a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente entre as tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço Usuários para Operações de tesouraria

Usuário	Descrição
Colaborador do tesouro	Cria e rastreia casos de serviço de tesouraria para contas gerenciadas por eles.
Agente do tesouro	Trabalha em casos de serviço de tesouraria e tarefas de tesouraria.
Conector do agente do tesouro	Cria e trabalha em casos e tarefas de tesouraria para atender às solicitações de contas gerenciadas por eles.
Agente de documento	Trabalha em tarefas de documento para casos de serviço de tesouraria.
Administrador de tesouraria	Configura o espaço de tesouraria de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.

Fluxos de trabalho automatizados

Fluxos de trabalho predefinidos para casos de tesouraria estão disponíveis com a aplicação .

Quando um cliente requer um produto de tesouraria, um colaborador de tesouraria inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para os agentes de back-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

office apropriados, como tesouraria e agente de documentos. Os agentes trabalham nessas tarefas para atender à solicitação do produto da tesouraria.

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do Financial Services Treasury Operations.

Playbook de caso

Usando o playbook do caso, o colaborador da tesouraria e os agentes revisam e trabalham em seus casos e tarefas. O playbook fornece ciclo de vida de ponta a ponta para as tarefas executadas durante o. processo de tratamento de casos, desde o momento em que um caso é registrado até a resolução final e comunicação com o cliente .

Painel

Performance Analytics forneça aos proprietários da empresa uma informação sobre o desempenho da equipe e da empresa. Um painel com relatórios pré-configurados e exibições personalizáveis está disponível com a aplicação .

Para obter mais informações, consulte Painel Operações de tesouraria.

Fluxos de trabalho do Financial Services Treasury Operations

. Financial Services Treasury Operations a aplicação instala fluxos de trabalho automatizados que podem ser configurados para qualquer serviço de tesouraria. Esses fluxos de trabalho criam casos e roteiam tarefas para a tesouraria e agentes de documentos.

Fluxos de trabalho disponíveis com esta aplicação

Os seguintes fluxos de trabalho predefinidos para serviços de tesouraria estão disponíveis com a aplicação:

- Serviço de captura de depósito remoto (RDC)
- Serviço de transferência eletrônica

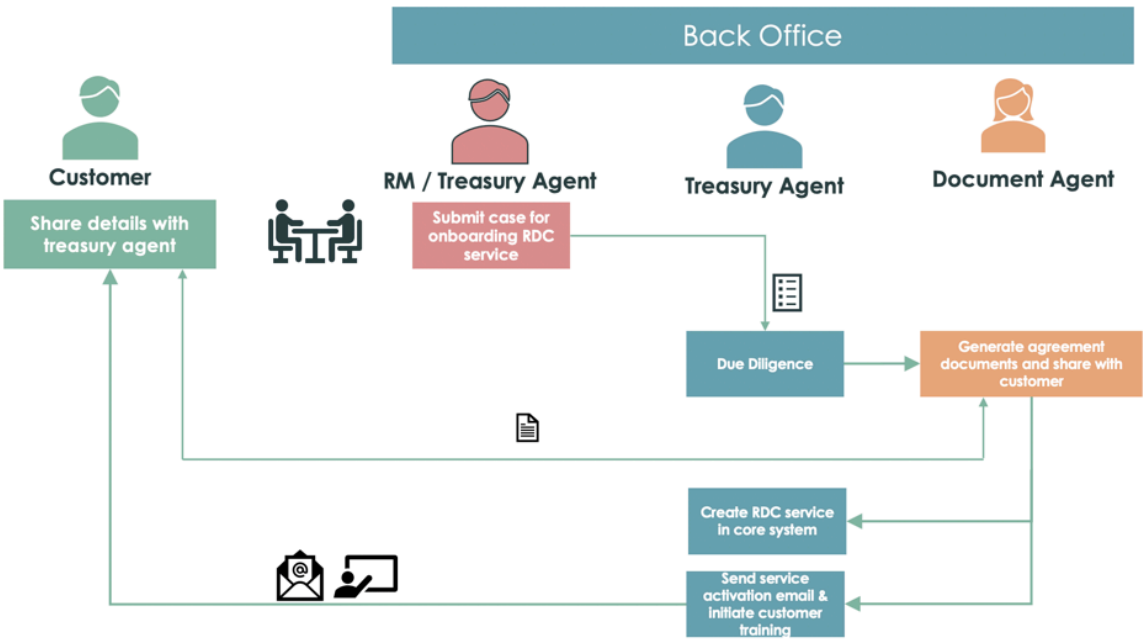
Esses fluxos de trabalho são criados usando Designer de automação de processos e. Flow Designer . O administrador de tesouraria pode revisar e personalizar esses fluxos de trabalho de acordo com as necessidades de sua organização.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de tesouraria para integrar o serviço RDC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de fluxo de trabalho de operações de tesouraria para integração do serviço RDC



Fluxo de trabalho geral para Operações de tesouraria

Quando um cliente requer um produto de tesouraria, um colaborador de tesouraria inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. Em todo o fluxo de trabalho, os agentes de tesouraria e documentos concluem suas tarefas atribuídas e atualizam o status do caso. O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para resolver o caso.

A seguir está um fluxo de trabalho de tesouraria típico no Financial Services Treasury Operations aplicação.

Nota: Dependendo do tipo de solicitação de serviço, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos.

Como cliente

Um cliente entra em contato com a instituição financeira e solicita um serviço de tesouraria.

Como colaborador da tesouraria

Um colaborador de tesouraria, como um gerente de relacionamento, envia uma solicitação de ativação ou modificação de produto de tesouraria em nome do cliente.

1. O colaborador inicia um caso de integração de produto de tesouraria.
2. No playbook do caso, o colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e envia a aplicação.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. No playbook do caso, um agente de tesouraria revisa os detalhes do caso e executa uma due diligence. Se o candidato atender aos padrões da instituição financeira, o agente marcará a tarefa como concluída.

   Nota: A tarefa de due diligence aparece somente para o fluxo de trabalho de serviço RDC.

2. O agente de documento trabalha na tarefa de documento para gerar um documento de acordo, compartilhá-lo com o cliente e obter uma aceitação para ele.

   O fluxo de trabalho gera tarefas de execução para um agente de tesouraria trabalhar nelas.

3. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, um agente de tesouraria ativa o serviço de tesouraria em seu sistema de tesouraria principal, envia o e-mail de ativação de serviço para o cliente e inicia o treinamento do cliente para o serviço de tesouraria.

O estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Criar um caso de serviço de tesouraria

Comece o processo de aplicação do serviço de tesouraria criando um caso de tesouraria em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_treasury.contributor ou sn_bom_treasury.agent_connector

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Funções de usuário e. FSO Regras de negócio.

Importante: Para que o conector de agente ou a função de colaborador funcione, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor de CSM ou Usuários Colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um agente de tesouraria também pode criar um caso de serviço de tesouraria navegando até **Casos de serviço de tesouraria** na exibição de lista do espaço e clique em **Novo** .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Crie um caso de tesouraria a partir da lista de casos de tesouraria ou de um registro de interação.

Opção	Etapas
Caso de tesouraria da lista de casos de tesouraria	**a.** Em **Listas** , em **Casos de serviço de tesouraria** clique em **Todos** . **b.** Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Caso de tesouraria de um registro de interação	**a.** Em **Listas** , em **Interações** clique em **Minhas interações** . **b.** Abra o registro de interação necessário para o cliente. **c.** Clique em **Criar caso** . Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Crie uma interação .

4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione o serviço de tesouraria para o qual você deseja criar um caso.
   - **Integrar serviço RDC** .
   - **Integrar serviço de transferência** .
5. Clique em **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado

- Um caso de serviço de tesouraria é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado.
- O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um agente no serviço de tesouraria com base nas regras de atribuição definidas.

O que Fazer Depois

Colete todas as informações necessárias do cliente e envie a aplicação.

1. Em **Playbook** Preencha os dados na fase Iniciar.
2. Envie a aplicação para os agentes de back-office para execução.

Envie um caso de serviço de tesouraria para preencher I .

Colete todas as informações necessárias sobre o cliente e envie o caso para os agentes de back-office para execução I .

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_treasury.contributor ou sn_bom_treasury.agent_connector

Importante: Para que o conector de agente ou a função de colaborador funcione, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor de CSM ou Usuários Colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Preencha os dados do cliente na fase Iniciar do playbook do caso e envie a aplicação para ativar o produto de tesouraria solicitado. Um agente de tesouraria também pode executar as atividades na fase Iniciar do playbook do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de tesouraria** clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
5. Selecione **Playbook** guia.
6. Concluir atividades em **Iniciar** fase.

   a. Na atividade de configuração, preencha os campos e clique em **Marcar como concluído** .

   Nota: Os campos estão disponíveis dependendo do tipo de produto de tesouraria, como transferência bancária ou RDC.

   b. Na atividade Contas, clique em **Adicionar novo** para adicionar as contas do cliente a serem usadas para o serviço de tesouraria.

   c. Na atividade Usuários, clique em **Adicionar novo** para adicionar os usuários para o serviço de tesouraria.

   d. Na atividade Enviar caso, insira comentários em **Comentário de envio** e clique em **Enviar** para concluir a aplicação.

Resultado

- O caso de tesouraria é enviado para preenchimento l .
- A fase Iniciar no playbook do caso é exibida como concluída e o caso avança automaticamente para a próxima fase.
- As tarefas de tesouraria associadas são atribuídas a um grupo de atribuição ou a um agente no serviço de tesouraria. Todas as tarefas de documento são atribuídas a um grupo ou a um agente no serviço de documentos. O grupo de atribuição ou usuário ao qual a tarefa está atribuída é baseado nas regras de atribuição.

Trabalhar em um caso de serviço de tesouraria

Trabalhe em um caso de tesouraria para coletar informações do candidato, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e atender à solicitação de produto de tesouraria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_treasury.agent ou sn_bom_treasury.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente requer um produto de tesouraria, um colaborador de tesouraria, como um gerente de relacionamento, inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. Em todo o fluxo de trabalho, os agentes de tesouraria e documentos concluem suas tarefas atribuídas e atualizam o status do caso.

Nota: Dependendo do tipo de solicitação de serviço de tesouraria, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use o playbook do caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e atender à solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de tesouraria** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de tesouraria, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
   O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:
   - **Iniciar** coletar as informações do cliente e enviar a aplicação para ativar um serviço de tesouraria.
   - **Due diligence** realizar due diligence.

     Nota: Esta fase está disponível somente para o fluxo de trabalho do serviço RDC.

   - **Documentos do acordo** preparar documentos de acordo e compartilhar com o cliente.
   - **Execução** para ativar o serviço de tesouraria solicitado, envie e-mail de ativação de serviço ao cliente, inicie o treinamento do cliente e feche o caso.

   Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem no **Tarefas** do caso.

Resultado

- O caso de tesouraria é atualizado automaticamente para mostrar Encerrado concluído.
- O cliente recebe um e-mail de ativação do serviço de tesouraria.

Trabalhe em uma tarefa de documento para gerar documentos de acordo

Trabalhe em uma tarefa de documento para gerar documentos de acordo do cliente que são necessários para ativar o produto de tesouraria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_document.b2b_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Serviço de gestão de documentos determina quais documentos são necessários em um fluxo de trabalho. Se algum documento precisar ser coletado ou distribuído para o cliente, uma tarefa será gerada automaticamente para um agente de documentos. A tarefa é atribuída à equipe de serviço de documentos ou a um agente de documentos com base nas regras de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Listas** , em **Serviço de documentos** abra a lista de tarefas.
   - Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de documento, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Em **Documentos de saída** escolha um documento.
6. Depois que o documento tiver sido revisado, clique em **Verificar** .
7. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Resultado

- A tarefa de documento é movida para o estado Encerrado concluído.
- No caso de tesouraria primário, a fase Documentos do acordo no playbook do caso é exibida como concluída e o caso passa para a próxima fase.

Trabalhar em uma tarefa de tesouraria para due diligence ou cumprimento I .

Trabalhar em uma tarefa de tesouraria para executar a due diligence ou cumprir I atividades de mentimento para o caso de serviço de tesouraria primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_treasury.agent ou sn_bom_treasury.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um fluxo de trabalho de tesouraria gera automaticamente tarefas de tesouraria para as seguintes atividades em um caso de tesouraria:

- Realizar due diligence

  Nota: Esta tarefa é gerada somente para um caso de tesouraria RDC.

- Ativar o serviço de tesouraria no sistema principal
- Enviar e-mail de ativação do serviço de tesouraria para o cliente
- Iniciar o treinamento do cliente para o serviço de tesouraria

Se as regras de atribuição estiverem configuradas, a tarefa será atribuída automaticamente a um agente da tesouraria. O agente de tesouraria pode usar o playbook do caso ou o formulário de tarefa para trabalhar em uma tarefa de tesouraria.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Abra a tarefa no playbook de casos ou na lista de tarefas de tesouraria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Do playbook do caso	**a.** Em **Listas** , em **Casos de serviço de tesouraria** abra a lista de casos. **b.** Na lista, selecione o caso que contém a tarefa de tesouraria. **c.** Selecione **Playbook** guia. **d.** Em **Due diligence** ou **Execução** fase, selecione a atividade da tarefa na qual trabalhar. **Nota:** A atividade de due diligence está disponível somente para um caso de tesouraria RDC.
Na lista de tarefas do Tesouro	**a.** Em **Listas** , em **Tarefas de tesouraria** abra a lista de tarefas. ▪ Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** . ▪ Para todas as tarefas de tesouraria, clique em **Todos** . **b.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

4. Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa de tesouraria no seu sistema bancário principal.
6. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
7. Feche a tarefa na atividade do playbook ou no formulário de tarefa do tesouro.
   - No Playbook do caso, clique em **Marcar como concluído** para fechar a tarefa.
   - No formulário de tarefa, clique em **Fechar** para fechar a tarefa.

Resultado

A tarefa de tesouraria é movida para o estado Encerrado concluído.

Análise e emissão de relatórios para Financial Services Treasury Operations

Financial Services Treasury Operations contém um painel pré-configurado com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e a quantificar o valor do autoatendimento.

Use os widgets do Performance Analytics em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

. Painel Operações de tesouraria está disponível para Financial Services Treasury Operations.

Referência do Financial Services Treasury Operations

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala o. Financial Services Treasury Operations aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Financial Services Treasury Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Financial Services Treasury Operations aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. O aplicativo também instala plug-ins relacionados e aplicações de armazenamento se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Financial Services Treasury Operations

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da Store instaladas com Financial Services Treasury Operations

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de tesouraria. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Processador de documentos	Habilita o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos que são usadas em Financial Services Treasury Operations fluxos de trabalho de operações. Para obter mais informações, consulte Integração com Processador de documentos.
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente .
Usuário Colaborador CSM	Permite que as equipes de middle office criem casos para solicitações do cliente. Para obter mais informações, consulte Usuário Colaborador CSM .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com Financial Services Treasury Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de tesouraria [sn_bom_treasury.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para operações de tesouraria que podem: • Conceder funções de operações de tesouraria • Excluir casos e tarefas de serviço de tesouraria • Configure a aplicação de operações de tesouraria • Criar e modificar definições de serviço de tesouraria • Ler, gravar e criar acesso aos dados da tesouraria	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_treasury.agent • sn_bom_treasury.manager
Agente do tesouro [sn_bom_treasury.agent]	• Crie casos de serviço de tesouraria e insira dados do caso • Exiba o status geral dos casos • Trabalhar em casos e tarefas de serviço de tesouraria	• sn_bom.service_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.b2b_saving_account_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
Gerente de tesouraria [sn_bom_treasury.manager]	• Exiba Performance Analytics Relatórios no painel Tesouraria	• sn_bom_treasury.agent • pa_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Financial Services Treasury Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Usar Otimização de processos projetos para processos de operações de tesouraria	
Colaborador do tesouro [sn_bom_treasury.contributor]	• Envie solicitações de serviço para ativação ou modificação de produto da tesouraria • Exiba o status de casos de serviço de tesouraria e tarefas de serviços de documentos • Trabalhar em casos de tesouraria até a fase Iniciar e revisar **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• 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
Conector do agente do tesouro [sn_bom_treasury.agent_connector]	• Enviar solicitações de serviço de tesouraria	• sn_bom.service_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Financial Services Treasury Operations

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Trabalhar em casos de tesouraria e tarefas para atender às solicitações de contas gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.rdc_service_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.b2b_checking_account_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.b2b_saving_account_viewer • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.wire_transfer_service_viewer
Visualizador de tesouraria [sn_bom_treasury.viewer]	Tem acesso somente leitura a todos os casos de serviço de tesouraria e dados relacionados	• sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read

Tradução automática

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Financial Services Treasury Operations

Tabela	Descrição
Base do Tesouro [sn_bom_treasury_base]	A tabela Caso de serviço de tesouraria estende a tabela Base de tesouraria. A tabela Base do tesouro estende a tabela Base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Caso do serviço de tesouraria [sn_bom_treasury_service]	Armazena todos os casos de tesouraria. Esta tabela estende a tabela Base do tesouro [sn_bom_treasury_base].
Caso de serviço de RDC [sn_bom_treasury_rdc_service]	Armazena todos os casos de tesouraria relacionados a solicitações de serviço de RDC. Esta tabela estende a tabela Caso de serviço do tesouro [sn_bom_treasury_service].

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Financial Services Treasury Operations

Tabela	Descrição
Caso de serviço de transferência [sn_bom_treasury_wire_service]	Armazena todos os casos de tesouraria relacionados a solicitações de serviço de transferência. Esta tabela estende a tabela Caso de serviço do tesouro [sn_bom_treasury_service].
Serviço de tesouraria Conta financeira [sn_bom_treasury_service_financial_account]	Tabela intermediária que armazena todas as configurações de nível de conta financeira para serviços de tesouraria solicitados. Esta tabela tem mapeamento entre as tabelas Conta financeira [sn_bom_financial_account] e Caso de serviço de tesouraria [sn_bom_treasury_service].
Usuário do serviço de tesouraria [sn_bom_treasury_service_user]	Tabela intermediária que armazena todas as configurações de nível de usuário (contato) para serviços de tesouraria solicitados. Esta tabela tem mapeamento entre as tabelas Contato [customer_contact] e Caso de serviço de tesouraria [sn_bom_treasury_service].
Tarefa de tesouraria [sn_bom_treasury_task]	Armazena todas as tarefas de tesouraria para todos os casos de tesouraria. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Intelligent Servicing for Fraud

Com o ServiceNow® Intelligent Servicing for Fraud, você pode criar casos para alertas de suspeita de fraude de um sistema de detecção de alertas, um caso de fraude relatado por um cliente ou por uma fonte externa, como um órgão de aplicação da lei ou um órgão regulador.

Solicitar aplicativos na Store

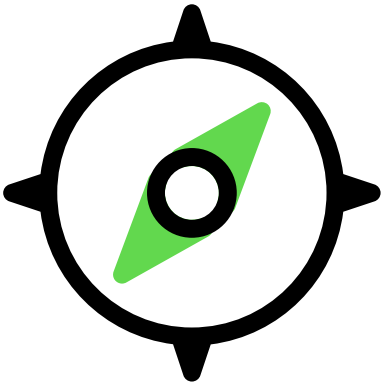
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

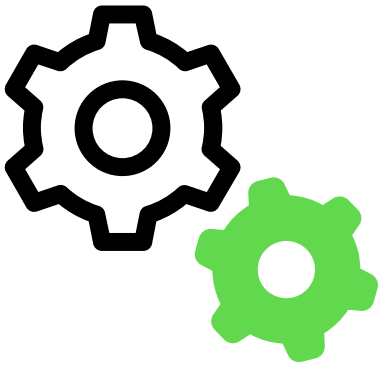
Iniciar

Explorar



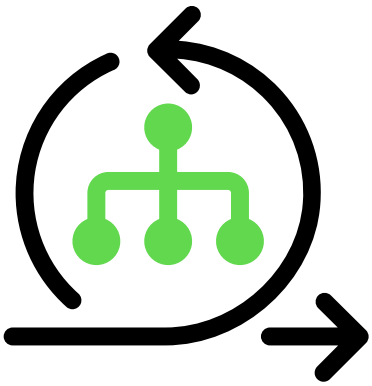
Saiba mais sobre conceitos e recursos.

Configurar



Configure ambientes, ferramentas e acesso de usuários.

Uso



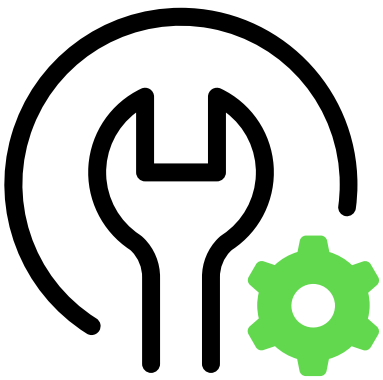
Enviar e gerenciar solicitações de serviço.

Análise e emissão de relatórios



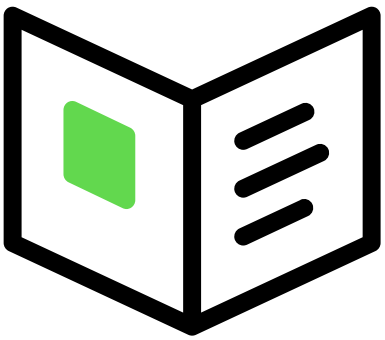
Coordene o trabalho e melhore os processos com um painel pré-configurado.

Otimização de processos



Visualize o processo e identifique as oportunidades de melhoria.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Tradução automática

Explorando Intelligent Servicing for Fraud

Usando o. Intelligent Servicing for Fraud, você pode revisar os detalhes do alerta sinalizados por sistemas externos, revisar os casos relatados pelos clientes, investigar os casos de alerta relatados pelos clientes e mover o caso para uma disposição final de caso.

Principais recursos

Com Intelligent Servicing for Fraud, você pode executar as seguintes tarefas:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lide com várias transações fraudulentas para uma única conta financeira, como um cartão de crédito, uma conta de depósito e uma conta de empréstimo.
- Revise os detalhes do caso de alerta, investigue e execute ações nos alertas de casos e mova-os para uma disposição final do caso.
- Defina as regras de negócios e gerencie-as para realizar seus planos organizacionais e gerar resultados de negócios.

Intelligent Servicing for Fraud personas

A tabela a seguir mostra quais personas em sua organização podem usar Intelligent Servicing for Fraud aplicação.

Intelligent Servicing for Fraud personas

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de fraude responsável por configurar a aplicação.
Usuários finais	Colaboradores, como funcionários de filiais, gerentes de relacionamento, gerentes de local e agentes de fraude que enviam solicitações em nome dos clientes.
Executantes	• Agente de fraude que trabalha em casos de fraude e tarefas para atender a uma solicitação. Um agente de fraude pode retrabalhar os casos que foram rejeitados por um gerente de fraudes. • Gerente de fraudes que monitora, aprova, rejeita e exibe todos os casos de fraude em Otimização de processos painéis e. Performance Analytics painéis e relatórios.

Tradução automática

Instalar Intelligent Servicing for Fraud

Você pode instalar o. Intelligent Servicing for Fraud aplicação (sn_bom_fraud) se você tiver a função de administrador. A aplicação inclui os dados de demonstração e as instalações relacionadas a. ServiceNow® Store aplicações e plug-ins, se ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Intelligent Servicing for Fraud aplicação:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Intelligent Servicing for Fraud.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Serviços inteligentes para fraude (sn_bom_fraud) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Configuração da Intelligent Servicing for Fraud

Você pode configurar sua implementação para Intelligent Servicing for Fraud instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação.

A tabela a seguir fornece uma visão geral das tarefas de configuração necessárias para Intelligent Servicing for Fraud.

Tarefas de configuração do Intelligent Servicing for Fraud

Tarefa	Descrição
Instale Intelligent Servicing for Fraud.	Instale o. Intelligent Servicing for Fraud aplicação para trabalhar em casos de fraude. Para obter instruções detalhadas sobre como instalar a aplicação, consulte Instalar Intelligent Servicing for Fraud.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração do Intelligent Servicing for Fraud

Tarefa	Descrição
Atribuir funções para Intelligent Servicing for Fraud usuários.	Atribua funções para controlar as ações disponíveis para cada usuário. Para obter instruções detalhadas sobre como atribuir funções, consulte Atribuição de funções a Intelligent Servicing for Fraud usuários.
Configurar definições de serviço.	Navegue até **Operações de fraude** > **Administração** > **Definições de serviço.**. Para obter instruções detalhadas sobre como configurar definições de serviço, consulte Configurar definições de serviço .
Configurar um playbook.	Navegue até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos.**. Para obter instruções detalhadas sobre como editar ou criar fluxos, consulte Edite ou crie um novo playbook .
Configure Espaço configurável do CSM.	Configurar Espaço configurável do CSM permitir que os agentes interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos. Para obter instruções detalhadas sobre como configurar Espaço configurável do CSM, consulte Configurar Espaço configurável do CSM.
Edite ou crie fluxos.	Edite ou crie fluxos navegando até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer.**. Para obter instruções detalhadas sobre como editar ou criar fluxos, consulte Configurar fluxos
Configurar acordos de nível de serviço (ANS).	Navegue até **Tudo** > **Gestão de nível de serviço** > **ANS** > **Definições do ANS**. Para obter instruções detalhadas sobre como configurar um ANS, consulte Configurar os acordos de nível de serviço (ANS) .
Configurar grupos de usuários.	Configure os seguintes grupos de usuários para atribuições de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração do Intelligent Servicing for Fraud

Tarefa	Descrição
	• Analista de operações de fraude (sn_bom_fraud.agent) • Pesquisador de operações de fraude (sn_bom_fraud.agent) • Gerente de operações de fraude (sn_bom_fraud.manager e sn_process_optimization_analyst) Para obter instruções detalhadas sobre como configurar grupos de usuários, consulte Configurar grupos de usuários .
Configure regras de atribuição para rotear tarefas para agentes, com base em seus conjuntos de habilidades.	Configure o. Regra de atribuição de Caso de fraude (sn_bom_fraud_case) identificar casos que atendem a determinadas condições e encaminhá-los para os agentes. Para obter instruções detalhadas sobre como configurar regras de atribuição, consulte Configurar regras de atribuição

Atribuição de funções a Intelligent Servicing for Fraud usuários

Atribua funções para controlar o acesso a recursos, capacidades e dados no Intelligent Servicing for Fraud aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_fraud.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar Intelligent Servicing for Fraud aplicação.

Funções para Intelligent Servicing for Fraud

Função	Descrição	Contém as funções
sn_bom_fraude.admin	Cria, lê, atualiza e exclui operações (CRUD) em casos de fraude.	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraude.agent • sn_doc_processor.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para Intelligent Servicing for Fraud

Função	Descrição	Contém as funções
sn_bom_fraude.agent	Acessa e exibe dados de fraude como um agente de fraude.	• 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_fraude.viewer	Concede acesso para exibir casos de fraude.	• 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_fraude.manager	Aprova ou rejeita casos de fraude.	sn_bom_fraude.agent
sn_bom_fraude.contributor	Cria um caso de fraude em nome do cliente.	• sn_bom.account_viewer • sn_doc_processor.collector • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraude.agent_connector	Cria, exibe e edita casos de fraude e trabalha com os	• sn_doc_processor.agent • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para Intelligent Servicing for Fraud

Função	Descrição	Contém as funções
	consumidores para resolver casos.	• sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

Procedimento

Atribua funções a usuários e grupos usando o recurso de administração de usuários ServiceNow AI Platform.

- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .

Como usar o Intelligent Servicing for Fraud

Saiba como agentes e gerentes de fraude usam o. Intelligent Servicing for Fraud aplicação para iniciar, investigar e resolver casos de fraude.

Fluxo de trabalho geral para um caso de fraude

Os funcionários das filiais e agentes de fraude usam personalizado Espaço trabalhar em todos os aspectos de seus casos de fraude. Espaço permite que os agentes executem as seguintes tarefas:

- Monitore a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue pelas tarefas

Quando um caso de fraude é relatado por um cliente ou por um sistema externo de detecção de fraude, um agente de fraude inicia um caso e atualiza os detalhes da transação. Este processo, que aciona um fluxo de trabalho para a transação, é feito com um playbook de caso. Em todo o fluxo de trabalho, um agente de fraude processa alertas, investiga o caso e atualiza os status das tarefas associadas à atualização do caso. Dependendo das atualizações da tarefa, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos.

Como um caso de fraude é iniciado

Um caso de fraude pode ser iniciado da seguinte forma:

- Um caso de alerta de fraude é sinalizado por um sistema de detecção de fraude externo.
- Um caso de fraude é relatado por um cliente ou de uma fonte externa, como uma agência de aplicação da lei ou um regulador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuição e resolução de casos de fraude

- Agentes e gerentes de fraude podem usar um caso de fraude para rastrear o ciclo de vida de um alerta de fraude e as tarefas da solicitação.
- . Intelligent Servicing for Fraud a aplicação inclui duas definições de serviço de amostra que têm valores predefinidos que o agente de fraude e o gerente podem usar. As definições de serviço de tipo de fraude são as seguintes:
  - Fraude de cartão por alerta: Um agente de fraude pode atualizar o status das transações suspeitas de fraude interagindo com os clientes.
  - Fraude de cartão: Um agente de fraude pode investigar um caso fraudulento relatado por um cliente ou de fontes externas, como uma agência de aplicação da lei ou reguladores.

  Para resolver casos, um agente de fraude também pode coletar documentos até o encerramento do caso. O caso também pode ser enviado para aprovação a um gerente de fraudes.

Enviar uma fraude caso solicitação

Colete todas as informações e documentos necessários do cliente e envie a fraude caso solicite aos agentes de back-office para que você possa iniciar o processo de execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_fraud.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de fraude** , selecione **Todos**
4. Selecione **Novo**.
5. Na caixa de diálogo Criar caso exibida, selecione um tipo de fraude e selecione **Criar** .
   Um novo caso de fraude é criado.
6. Preencha todas as informações necessárias relacionadas ao caso.

   Nota: Cada formulário de caso de fraude tem um conjunto diferente de campos que são baseados no tipo de fraude selecionado.

7. Selecione **Save** (Salvar).
8. **Opcional:** Navegar até **Configurar** > **Listas relacionadas** > **Tarefas de verificação de documentos**, para coletar documentos do cliente, se houver.
   Para uma fraude de cartão por alerta, você tem tarefas para revisar os alertas e executar as ações necessárias.
9. Selecione **Enviar**.

Resultado

- Um caso de fraude é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado.
- O caso é atribuído a um grupo de atribuição baseado nas regras de atribuição definidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhar em um caso de fraude para fraude de cartão por alerta

Use fraude de cartão por alerta para trabalhar em um caso de fraude criado para processar alertas recebidos de um sistema de detecção de fraude externo, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e que os casos sejam investigados e resolvidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_fraud.agent ou sn_bom_fraud.agent_connector

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de fraude** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de fraude, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
   O playbook do caso orienta os executantes pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:
   - **Iniciar** - Esta fase permite que você insira informações de fraude, verifique transações de fraude e envie o caso.
   - **Alerta de processo** - Esta fase permite que você avalie o risco de fraude usando os recursos do Construtor de decisões. Com base nas regras de negócios configuradas nas regras de avaliação de risco de fraude de cartão, a fraude de cartão é avaliada como Baixo risco ou Alto risco.
   - **Investigar** - Esta fase permite que você investigue o caso de fraude e solicite aprovação do gerente para revisar a investigação de fraude.

     Nota: Para resolver casos, os agentes também podem solicitar documentos até o fechamento do caso. O caso também pode ser roteado para aprovação para um gerente de fraudes.

   - **Disposição do caso** - Esta fase permite capturar o resultado do caso, notificar o cliente, atualizar o sistema de gestão de fraudes, solicitar baixa e concluir todas as tarefas de fraude de execução.

   Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem no **Tarefas** do caso.
7. Feche a tarefa no formulário de tarefa.

Atividade	Ação
Para atualizar/preencher informações de fraude	No Playbook do caso, selecione **Marcar como concluído** .
Para enviar um caso de fraude	No Playbook do caso, selecione **Enviar** .
Para fechar tarefas de investigação	No formulário de tarefa, selecione **Fechar** para fechar a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhar em um caso de fraude de cartão

Use fraude de cartão para trabalhar em um caso de fraude criado para revisar alertas sinalizados por clientes ou de fontes externas, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e que os casos sejam investigados e resolvidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_fraud.agent ou sn_bom_fraud.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de fraude** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de fraude, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
   O playbook do caso orienta os executantes pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:
   - **Iniciar** - Esta fase permite que você insira informações de fraude, verifique transações de fraude e envie o caso.
   - **Investigar** - Esta fase permite que você investigue o caso de fraude, determine a opção de fundos de recuperação, colete documentos para verificação e solicite a aprovação do gerente para revisar a investigação de fraude.
   - **Disposição do caso** - Esta fase permite capturar o resultado do caso, notificar o cliente, atualizar o sistema de gestão de fraudes, solicitar baixa e concluir todas as tarefas de fraude de execução.

   Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem no **Tarefas** do caso.
7. Feche a tarefa no formulário de tarefa.

Atividade	Ação
Para atualizar/preencher informações de fraude	No Playbook do caso, selecione **Marcar como concluído** .
Para enviar um caso de fraude	No Playbook do caso, selecione **Enviar** .
Para fechar tarefas de investigação	No formulário de tarefa, selecione **Fechar** para fechar a tarefa.

Espaço para agente de fraude

. Intelligent Servicing for Fraud o espaço fornece um único local para o agente de fraude processar casos e tarefas. Os agentes podem usá-lo para responder a todos os tipos de tarefa, exibir o contexto completo de um problema e obter recomendações relevantes para resolver problemas.

Tradução automática

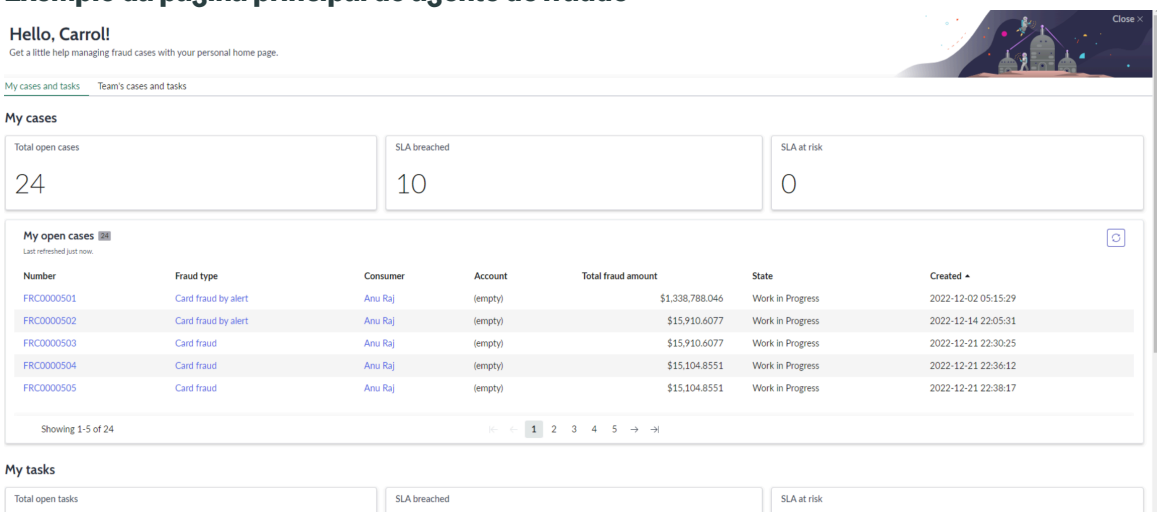
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na página principal do espaço, você pode obter uma visão geral rápida dos casos e tarefas em que você e sua equipe estão trabalhando. Os widgets ajudam você e sua equipe a monitorar sua carga de trabalho, se concentrar em itens de alta prioridade e navegar facilmente por suas responsabilidades.

Nota: Os widgets e os dados exibidos nos widgets dependem da sua função.

A seguir está um exemplo da página principal do espaço para o agente de fraude.

Exemplo da página principal do agente de fraude

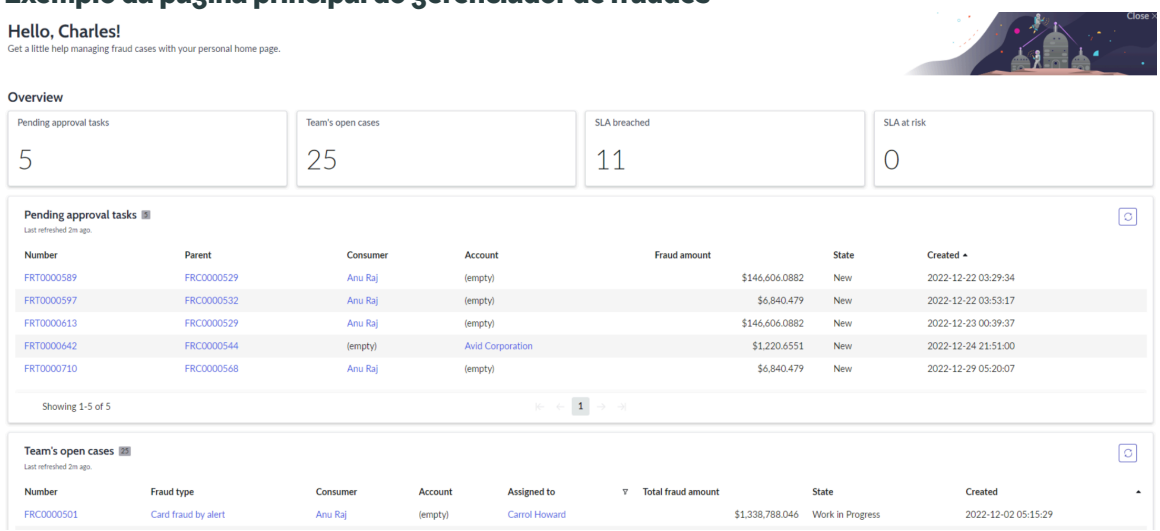


Espaço para gerenciador de fraudes

Os gerentes podem usar Intelligent Servicing for Fraud espaço para exibir os casos e tarefas, aprovar ou rejeitar registros enviados a eles para revisão e rastrear suas atividades relacionadas. Além disso, você pode exibir o painel e o processo de análise de desempenho otimização .

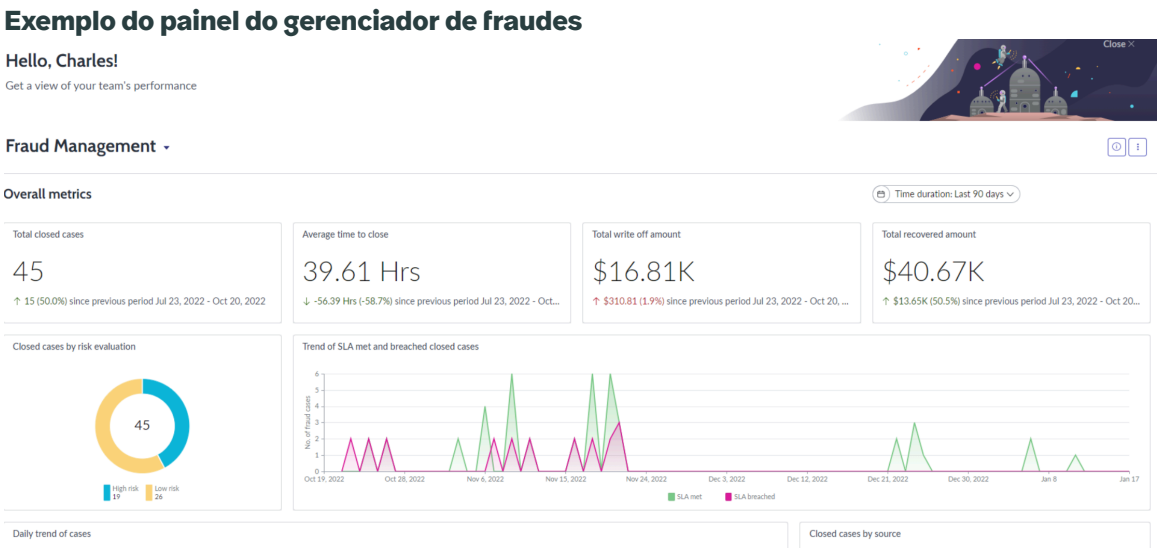
A seguir está um exemplo da página principal do espaço para o gerenciador de fraudes.

Exemplo da página principal do gerenciador de fraudes



Tradução automática

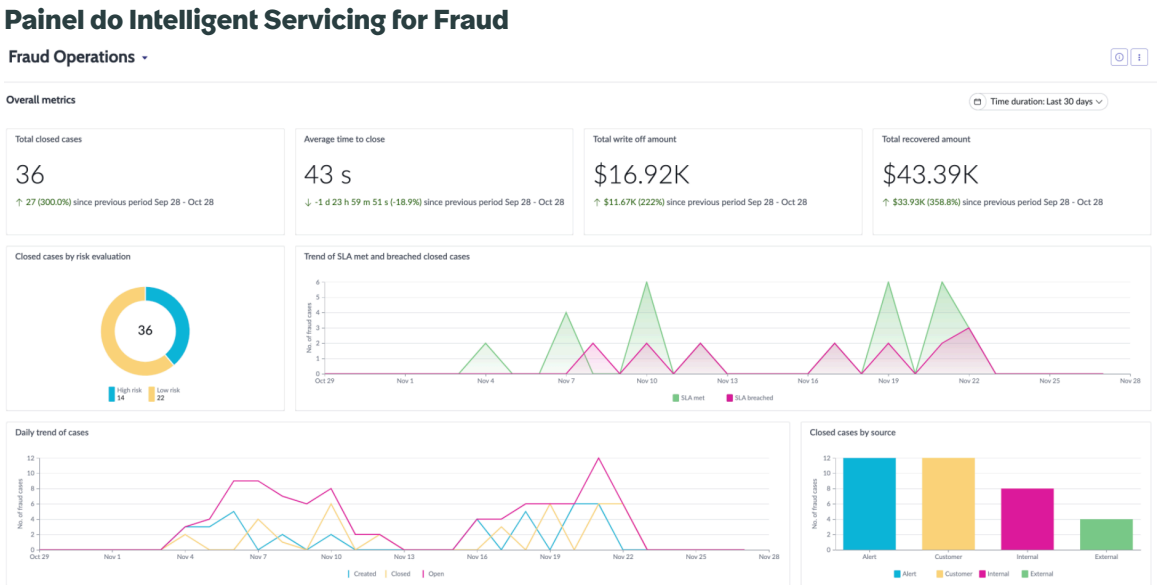
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Painel do Intelligent Servicing for Fraud

Intelligent Servicing for Fraud contém um painel pré-configurado com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e a quantificar o valor do autoatendimento.

. Intelligent Servicing for Fraud o painel permite monitorar o status de casos de fraude, ver tendências e detalhar os detalhes em uma única exibição. Por qualquer duração, você pode exibir os detalhes de casos encerrados que violaram o ANS e casos em aberto que precisam de atenção imediata.



Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_bom_fraud.manager, necessário para ver os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_fraud.admin, necessário para editar o painel.

Acessar os painéis de Intelligent Servicing for Fraud

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**e selecione **Gestão de fraudes** lado a lado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Casos de uso para usar o. Intelligent Servicing for Fraud painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de fraudes	Precisa obter visibilidade do status dos casos de fraude e fazer o seguinte: • Monitore casos de fraude em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) ou estão prestes a violar um ANS e, portanto, precisam de atenção • Monitore o volume de casos de fraude para cada categoria de fraude e suas tendências • Revise o tempo médio de fechamento de casos para cada categoria • Detalhe os detalhes em uma categoria de fraude
Administrador de fraude	Precisa ser capaz de personalizar as exibições.

Indicadores

Número de casos encerrados violados de ANS

Contagem de casos de fraude encerrados em um dia que violaram o ANS.

Número de casos encerrados com ANS

Contagem de casos de fraude encerrados nesse dia no ANS. Este indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam ao ANS versus casos que violaram o ANS.

Número de casos encerrados

Contagem de casos de fraude encerrados no período de tempo selecionado em que os detalhamentos são Origem da fraude, Serviço e Classificação de risco.

Casos de fraude com baixa

Para o período de tempo selecionado, contém o valor total de baixa de casos de fraude encerrados que passaram pelo processo de baixa em que detalhamento é Serviço.

Casos de fraude com opção de recuperação

Para o período de tempo selecionado, contém o valor total de recuperação de casos de fraude encerrados que passaram pelo processo de recuperação em que detalhamento é Serviço.

Casos em aberto

Contagem de casos em aberto a partir de hoje. O indicador é usado para comparar e ver a tendência do número de casos criados versus casos encerrados versus casos em aberto.

Número de casos criados

Contagem de novos casos de fraude criados hoje. O indicador é usado para comparar e ver a tendência do número de casos criados versus casos encerrados versus casos em aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tempo médio para fechar o caso

Detalhamento do número médio de horas para encerrar casos de fraude. A pontuação é calculada como: [Fraude de FSO.Soma da duração de casos encerrados]/[Fraude de FSO.Número de casos encerrados]

Detalhamentos

- Serviço de fraude
- Origem da fraude
- Classificação de risco de fraude

Filtros

Filtros disponíveis em Intelligent Servicing for Fraud painel

Nome	Tipo	Descrição
Serviço de fraude	Escolha	Mostra todos os serviços ativos definidos para a tabela Caso de fraude [sn_bom_fraude_case].
Classificação de risco de fraude	Escolha	Mostra todas as classificações de risco ativas da tabela Caso de fraude [sn_bom_fraude_case].
Origem da fraude	Escolha	Mostra todos os tipos de origem ativos da tabela Caso de fraude [sn_bom_fraude_case].

Componentes instalados com Intelligent Servicing for Fraud

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Intelligent Servicing for Fraud plug-in (sn_bom_fraud), incluindo tabelas, funções do usuário e trabalhos agendados.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Intelligent Servicing for Fraud aplicação

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Aplicativos da Store instalados

Store aplicações instaladas com Intelligent Servicing for Fraud aplicação

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de reclamação. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Store aplicações instaladas com Intelligent Servicing for Fraud aplicação

Aplicativo da Store	Descrição
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud

Função	Descrição	Contém as funções
sn_bom_fraude.admin	Cria, lê, atualiza e exclui operações (CRUD) em casos de fraude.	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_fraude.agent • sn_doc_processor.admin
sn_bom_fraude.agent	Acessa e exibe dados de fraude como um agente de fraude.	• 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_fraude.viewer	Concede acesso para exibir casos de fraude.	• 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_fraude.manager	Aprova ou rejeita casos de fraude.	sn_bom_fraude.agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud

Função	Descrição	Contém as funções
sn_bom_fraude.contributor	Cria um caso de fraude em nome do cliente.	• sn_bom.account_viewer • sn_doc_processor.collector • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer
sn_bom_fraude.agent_connector	Cria, exibe e edita casos de fraude e trabalha com os consumidores para resolver casos.	• sn_doc_processor.agent • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer • sn_bom.b2b_credit_card_account_viewer

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud

Tabela	Descrição
Caso de fraude [sn_bom_fraud_case]	Armazena todos os alertas sinalizados pelos sistemas externos de detecção de fraude. Esta tabela também é usada para registrar e investigar casos de fraude relatados por clientes ou por entidades externas, como a agência de aplicação da lei ou reguladores em um país. A tabela Caso de fraude estende a tabela Base de serviços financeiros. A tabela Base de serviços estende o caso `[sn_customerservice_case]`tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instalados com a aplicação Intelligent Servicing for Fraud

Tabela	Descrição
Tarefa de fraude [sn_bom_fraude_task]	Armazena todas as tarefas de fraude. Esta tabela é usada por agentes de fraude como uma subtarefa para concluir seus casos de fraude. Por exemplo, baixa e relate para Risco e Conformidade. A tabela Tarefa de fraude estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Transação de fraude [sn_bom_fraude_transaction]	Armazena as informações de transação de fraude e o resultado das regras de negócios que são acionadas em várias fases do ciclo de vida do caso.

Tabelas de decisão instaladas

Tabelas de decisão instaladas com o. Intelligent Servicing for Fraud aplicação

Nome	Descrição
Regras da política de fraude de cartão	Regras para decidir se a investigação é permitida para uma transação e determinar sua responsabilidade associada do cliente.
Regras de avaliação de risco de fraude de cartão	Regras para determinar o risco associado a uma transação.
Regras de roteamento de investigação de fraude	Regras para decidir se o caso deve ser roteado para o grupo de investigadores de fraude ou não.

Tradução automática

Usando aplicações de seguro

Usar Operações de serviços financeiros (FSO) pacote de seguros de aplicações para ser ágil, centrado no cliente e responsivo na resolução de mudanças e solicitações de apólice de médio prazo.

Iniciar

FSO as aplicações de seguro podem ajudar você a fazer o seguinte:

- Conecte o trabalho entre as equipes de distribuição, subscrição e serviço para resolver problemas do cliente e solicitações de mudança de política com mais rapidez.
- Elimine o trabalho administrativo das filas de subscrição para priorizar o prêmio por escrito.
- Melhore a conformidade regulatória por meio de controles integrados e uma trilha de auditoria completa.

Encontre a aplicação que melhor se adapta às suas necessidades

Manutenção de seguro de propriedade e sinistro

As solicitações de serviço da apólice de manutenção de seguro de propriedade e acidentes são compatíveis por meio de aplicações pessoais e comerciais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As solicitações de serviço de apólice de seguro pessoal e comercial são compatíveis por meio das seguintes aplicações:

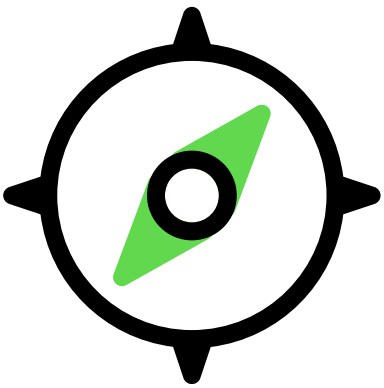
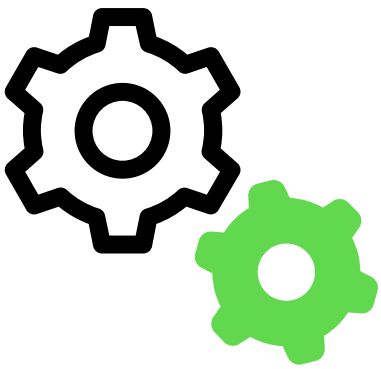
Serviços de linhas pessoais

O ServiceNow® Serviços de linhas pessoais permite que seguradoras e processadores em sua instituição financeira resolvam rapidamente as solicitações de serviço de apólices de seguro pessoal e pode ajudar a transformar suas operações de apólice de seguro de middle e back-office.

Solicitar aplicativos na Store

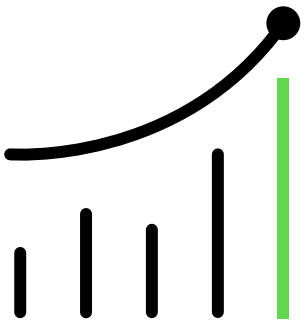
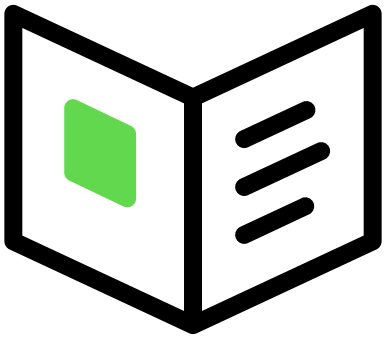
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre como os clientes, agentes de seguros e processadores de apólices usam o Serviço de linhas pessoais.	Configurar Serviços de linhas pessoais.	Gerenciar e usar serviços de linhas pessoais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise e emissão de relatórios	Referência	
		
Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com o painel pré-configurado.	Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.	

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

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

ServiceNow

http://servicenow.com

ServiceNow Store

http://servicenow.com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

"?>

Explorando Serviços de linhas pessoais

Colaboradores, processadores e seguradores podem usar Serviços de linhas pessoais para criar e gerenciar solicitações de serviço para apólices de seguro pessoal.

Principais recursos

- Operações de apólice pessoal de seguro de propriedade e acidentes
- Operações de subscrição
- Envie solicitações de serviço de política usando ServiceNow ou um portal de autoatendimento
- Modelo de dados aprimorado e flexível para criar estruturas de dados e fluxos de trabalho que atendam às suas necessidades de negócios
- Serviço de gestão de documentos que abrange documentos de entrada e saída e manipulação de exceções e aprovações
- Personalizado Espaço para diferentes funções

Com esta aplicação, gerencie a iniciação, o processamento, a subscrição, a confirmação, e cumprimento de solicitações de serviço de apólice de seguro para produtos de linhas pessoais. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação, tudo a partir de um fluxo de trabalho centralizado.

Você pode habilitá-lo instalando o. Serviços de linhas pessoais aplicação (sn_ins_policy_b2c) de ServiceNow Store .

Serviços de linhas pessoais personas

Serviços de linhas pessoais destina-se às seguintes personas:

Personas para Serviços de linhas pessoais

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de apólice de seguro responsável por configurar a aplicação.
Solicitante	Clientes, representantes de atendimento ao cliente e colaboradores que enviam solicitações de serviço de política e verificam o status dos casos. Dois tipos de usuários podem enviar solicitações de política:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personas para Serviços de linhas pessoais

Persona	Descrição
	• Consumidores • Representantes de atendimento ao cliente no front-office de uma instituição financeira
Colaborador	Agentes de seguro que enviam solicitações de serviço de apólice.
Gerente	Os gerentes podem exibir o painel e. Otimização de processos fluxos de trabalho.
Processadores	Processadores no middle-office ou back-office de instituições financeiras que trabalham com seguro de propriedade e contra acidentes. Eles são responsáveis por trabalhar em casos e tarefas de apólice (como tarefas de subscrição e tarefas de serviço de documentos) que entram nos serviços de apólice. Estas funções funcionam em solicitações de política: • Processadores de apólices de seguro • Seguradores de seguro

Instalar Serviços de linhas pessoais

Você pode instalar o. Serviços de linhas pessoais(sn_ins_policy_b2c) se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Manutenção de linhas pessoais lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Serviços de linhas pessoais.

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Serviços de linhas pessoais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre seu Serviços de linhas pessoais aplicação (sn_ins_policy_b2c) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Serviços de linhas pessoais.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Serviços de linhas pessoais

Revise os componentes instalados com o. Serviços de linhas pessoais e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Serviços de linhas pessoais a aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Serviços de linhas pessoais.

Função necessária: sn_ins_policy_B2c.admin ou admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para ServiceNow tabelas.
   Para obter mais informações, consulte Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configurar definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para caso e tarefa de serviço de política. Você deve configurar definições de serviço para: ○ Serviços de linhas pessoais ○ Operações de subscrição de seguro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Configurar produtores de registro	Criar ou modificar produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Criar fluxos	Criar fluxos usando Flow Designer.
Configurar playbooks	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Configurar Espaço configurável do CSM permitir que solicitantes, colaboradores e processadores interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos.
Modifique interceptores e seletores de tipo de registro do espaço	Modifique interceptores e seletores de tipo de registro do espaço para configurar tipos de solicitação de política.
Configurar grupos de usuários	Configurar grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configurar regras de atribuição identificar casos que atendem a determinadas condições e encaminhá-los para os agentes.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados Para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de política.
Como configurar o Processador de documentos	Configurar Processador de documentos para categorias de documento, tipos de documento, regras de documento de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documento.

Como usar o Serviços de linhas pessoais

Saiba como as funções a seguir usam Serviços de linhas pessoais para atualizar apólices, mudar coberturas, revisar e aprovar subscrição e enviar documentos para apólices pessoais.

Com Serviços de linhas pessoais solicitantes e colaboradores podem enviar solicitações, e os processadores podem trabalhar em casos para os seguintes tipos de caso de política pessoal.

Tipos de caso pessoal

- Pessoal automático
- Proprietário

Espaço

Solicitantes, colaboradores e processadores usam personalizado Espaço trabalhar em todos os aspectos dos casos de apólice de seguro. O espaço permite que essas funções façam o seguinte:

- Monitore a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente entre as tarefas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço usuários para Serviços de linhas pessoais

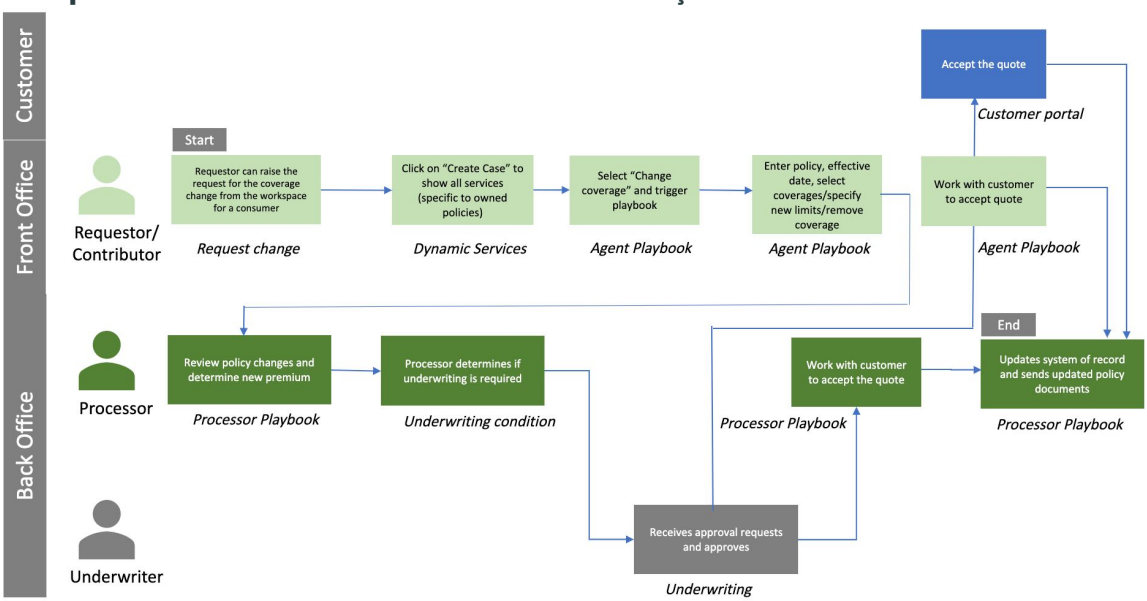
Usuário	Descrição
Administrador de política	Configura o espaço da apólice de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Administrador de subscrição de seguro	Configura o espaço de subscrição de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Espaço do processador	
Processador de políticas	Trabalha em casos de política e tarefas para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles.
Espaço do colaborador	
Colaborador da política	Envia solicitações de serviço de política.
Espaço do subscritor	
Subscritor	Exibe o status de e trabalha em tarefas de subscrição.

Solicite, revise e aprove fluxos de trabalho de solicitação de cobertura de mudança

Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho Limites de cobertura de mudança, resolvem solicitações de serviço para solicitar, revisar e aprovar solicitações de mudança de política.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes a resolver uma solicitação de cobertura de política de mudança.

Exemplo de fluxo de trabalho de cobertura de mudança



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O administrador da apólice de seguro pode revisar e personalizar esse fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para mudar a cobertura de uma apólice para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para atender à solicitação.

Enviando uma solicitação como solicitante, colaborador ou processador de política

Um solicitante da apólice de seguro envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de política é criado com base no tipo de solicitação e roteia para o processador.

Nota: No playbook do caso, o solicitante ou colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e revisar e envia a mudança para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de processador apropriadas.

Revisar uma solicitação e enviar uma decisão como processador

1. No playbook do caso, o processador revisa a solicitação de mudança de política e determina se a subscrição é necessária. O processador aprova ou rejeita a solicitação.
   - Se o processador aprovar a solicitação de mudança, uma cotação para a mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
   - Se o processador não tiver certeza sobre aprovar a mudança solicitada, uma tarefa será criada para avançar o caso para um subscritor.
2. Um subscritor revisa os detalhes do caso e aprova ou rejeita o caso. Se eles aprovarem o caso para autorizar a solicitação de mudança de apólice, uma cotação para a mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
3. Se o cliente aprovar a cotação, o processador atualizará o registro da apólice, enviará documentos de apólice atualizados para o cliente e fechará a tarefa de cobertura de mudança no playbook.

Aceitar ou rejeitar uma cotação como cliente

Quando o cliente recebe uma cotação após a aceitação da mudança de apólice solicitada, ele pode aceitar ou rejeitar a cotação.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Envie uma solicitação de serviço de política

Envie uma solicitação de serviço de política para seus clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_policy_B2C.homeowner_policy_processor, sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor ou sn_ins_policy_B2c.contributor

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Funções de usuário e. FSO Regras de negócio.

Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Solicitantes, colaboradores e processadores podem enviar solicitações de serviço de política para os clientes.

Os clientes podem enviar solicitações de serviço de política do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar um item do catálogo de serviços, preencher o formulário necessário e enviar um formulário.

Nota: Para que seus clientes possam enviar uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Crie uma solicitação de serviço de política a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.

Opção	Etapas
Solicitação de serviço de política de um registro de cliente	**a.** Em **Listas** , em **Cliente** clique em **Consumidores** . **b.** Clique no registro do cliente que você deseja abrir.
Solicitação de serviço de política de um registro de interação	**a.** Em **Listas** , em **Interações** clique em **Minhas interações** . **b.** Clique no registro de interação do cliente que você deseja abrir. Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Crie uma interação .

4. Clique em **Criar solicitação de política** .
5. Na lista Catálogos, selecione **Serviços financeiros** .
6. Em **Categorias** clique em **Serviço de apólice de seguro** .
7. Clique em um serviço de políticas para o qual você deseja enviar uma solicitação.
8. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Cada formulário de solicitação de serviço de política tem um conjunto diferente de campos baseados no serviço de política.

9. Clique em **Enviar**.

Resultado

Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de política é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um processador de políticas no departamento de serviço de políticas. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso está atribuído é baseado nas regras de atribuição.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o caso de serviço de políticas e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais em **Comentários** campo que pode ajudar o processador de políticas a resolver o caso.
- Um processador de política pode começar a trabalhar no caso e em suas tarefas.

Trabalhe em um caso de serviço de política

Revise um caso de política para uma solicitação de serviço de política e atualize seus detalhes para acionar seu fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor ou sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os módulos de Manutenção de linhas pessoais permitem que os processadores trabalhem em casos e tarefas para contas de apólices pessoais. Quando um cliente solicita um serviço de apólice de seguro, um caso de serviço de apólice é criado e atribuído a um processador de apólice de seguro. Depois que o processador atualiza os detalhes do caso, o fluxo de trabalho configurado é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para as equipes de back-office apropriadas, como apólice de seguro, subscrição ou serviço de documentos. Uma nova tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior. Todas as tarefas associadas ao caso aparecem nas respectivas guias Tarefas.

Use o playbook do caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e atender à solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.

2. Clique no ícone Listas ( ).

3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de política** abra a lista de casos.

- Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim** .
- Para todos os casos, clique em **Todos** .

4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.

- Para trabalhar em um caso atribuído a você por outra pessoa, clique em **Aceitar** .
- Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .

O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Playbook** guia.
   O playbook de caso orienta os processadores pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso.

   Nota: Dependendo do tipo de solicitação de serviço de política, um playbook pode ter atividades e tarefas adicionais ou menos.

   Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem no **Tarefas** do caso.
7. **Opcional:** Para qualquer trabalho ad hoc, crie uma tarefa de serviço de políticas navegando até **Tarefas de serviço de políticas** do caso e clique em **Novo** .
8. Clique em **Atualizar**.

Resultado
O fluxo de trabalho do caso aciona as próximas tarefas para subscritor e agente de documentos e o caso passa para a próxima fase.

O que Fazer Depois
Trabalhe nas tarefas associadas ao caso para resolvê-lo.

- Trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro.
- Trabalhe em uma tarefa de documento para verificar documentos de um caso de serviço de políticas.
- Trabalhe em uma tarefa de serviço de políticas.

Trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro

Trabalhe em uma tarefa de subscrição de seguro pessoal para avaliar a solicitação de apólice e analisar os riscos de um cliente de apólice de seguro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_underwrite.B2C_underwriter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O fluxo de trabalho configurado gera automaticamente uma tarefa de subscrição para um agente de subscrição. A tarefa é atribuída à equipe de operações de subscrição ou a um agente com base nas regras de atribuição.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Tarefas de serviço de subscrição pessoal** abra a lista de tarefas.
   - Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de subscrição, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema de seguro.
6. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas.
7. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** para fechar a tarefa.
8. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhe em uma tarefa de documento para verificar documentos de um caso de serviço de políticas

Trabalhe em uma tarefa de documento para gerenciar e rastrear documentos (entrada e saída) necessários para um caso de serviço de política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_document.B2C_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Processador de documentos o serviço determina quais documentos (entrada e saída) são necessários em um fluxo de trabalho. Se algum documento precisar ser coletado ou distribuído para o cliente, uma tarefa será gerada automaticamente para um agente de documentos. A tarefa é atribuída à equipe de serviço de documentos ou a um agente de documentos com base nas regras de atribuição.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Serviço de documentos** abra a lista de tarefas.
   - Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de documento, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Descubra quais documentos são necessários para o caso:
   - Para obter uma lista de documentos de entrada, clique em **Documentos de entrada** guia.
   - Para obter uma lista de documentos de saída, clique em **Documentos de saída** guia.
6. Verifique a integridade de todos os documentos que o cliente enviou (entrada) ou que o banco deve compartilhar com o cliente (saída).

Tarefa	Ação
Verifique um documento de entrada ou saída	**a.** Na lista, clique no documento que você deseja verificar. **b.** Verifique os detalhes do documento e clique em **Verificar** .
Adie um documento de entrada	Se o cliente não puder enviar um documento e tiver solicitado enviá-lo em uma data futura, você poderá adiar este documento. **a.** Na lista, clique no documento a ser adia–do. **b.** Clique em **Adiamento da solicitação** . **Nota:** Esta opção estará disponível somente se um adiamento estiver habilitado para a cate-goria de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Ação
Exceção de solicitação para um documento de entrada	Se o cliente não puder enviar um documento e buscar uma isenção de enviá-lo, você poderá solicitar uma exceção para este documento. **a.** Na lista, clique no documento para solicitar uma exceção. **b.** Clique em **Exceção de solicitação** . **Nota:** Esta opção estará disponível somente se uma exceção estiver habilitada para a categoria de documento.

Nota: Dependendo das regras do documento, um adiamento ou uma exceção para um documento pode exigir uma aprovação de um agente de documento para fechar a tarefa. Para aprovar, clique em **Aprovações** no documento e clique em **Aprovar** .

7. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Resultado

- A tarefa de documento passa para o estado Encerrado concluído e o caso associado passa para a próxima fase.
- Uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho configurado é gerada automaticamente em uma respectiva guia de tarefa do caso associado. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base nas regras de atribuição.

Análise e emissão de relatórios para Serviços de linhas pessoais

Serviços de linhas pessoais contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e a quantificar o valor do autoatendimento.

Use Performance Analytics widgets em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

. Painel do Serviços de linhas pessoais está disponível para Serviços de linhas pessoais.

Serviços de linhas pessoais referência

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala o. Serviços de linhas pessoaisaplicação.

Componentes instalados com Serviços de linhas pessoais

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Financial Services Insurance Policy Operations Serviços de linhas pessoaisaplicações de armazenamento, incluindo tabelas e funções de usuário. Os aplicativos também instalam plug-ins relacionados e armazenam aplicações se ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Serviços de linhas pessoaisaplicações da store

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Aplicativos da Store instalados

Store aplicações instaladas com Serviços de linhas pessoaisaplicações da store

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de política. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Subscrição de linhas pessoais	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de subscrição pessoal que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Subscrição de linhas pessoais.
Processador de documentos	Habilita o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos que são usadas em fluxos de trabalho de operações de seguro. Para obter mais informações, consulte Integração com Processador de documentos.
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente .

Funções instaladas

Funções instaladas com Serviços de linhas pessoaisaplicações da store

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de apólice de seguro pessoal [sn_ins_policy_b2c.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para apólice de seguro pessoal que pode: • Conceder funções de serviço de seguro de propriedade pessoal e contra acidentes • Exclua casos e tarefas de política pessoal	• sn_bom.service_definition_ • sn_ins_policy_b2c.info_wri • sn_ins_policy_b2c.auto_po • sn_ins_policy_b2c.homeow

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Serviços de linhas pessoaisaplicações da store

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Configurar a aplicação de serviços de seguro de propriedade pessoal e contra acidentes • Criar e modificar definições de serviço de política pessoal • Acesso de leitura, gravação e criação a dados de política pessoal **Nota:** A função sn_bom.admin contém a função sn_ins_policy_b2c.admin quando a aplicação Property and Casualty Insurance Servicing está instalada.	
Contribuinte de seguro pessoal [sn_ins_policy_b2c.contributor]	Crie e rastreie casos de serviço de política para contas gerenciadas por eles. **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_vi • sn_ins_policy_b2c.info_wri • sn_bom.homeowner_ins_p • sn_bom.auto_ins_policy_vi • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_document.b2c_vie • sn_customerservice.csm_v • sn_ins_underwrite.viewer • sn_bom_document.b2c_co
Processador de política automática [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_processor]	• Envie solicitações de serviço de apólice de seguro automóvel • Exiba o status de casos de apólice de seguro automóvel, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documentos • Interações de registro	• sn_ins_policy_b2c.info_wri • sn_bom.auto_ins_policy_vi • sn_bom_document.b2c_vie • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_underwrite.viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Serviços de linhas pessoaisaplicações da store

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Visualizador de apólice de seguro automático [sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer]	Exibir casos de apólice de seguro automóvel e dados relacionados	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_ • sn_bom.customer_data_vi • sn_ins_policy_b2c.ins_poli • sn_ins_policy_b2c.info_vie
Processador de política do proprietário residencial [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_processor]	• Envie solicitações de serviço de apólice de seguro do proprietário residencial • Exiba o status de casos de apólice de seguro do proprietário residencial, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documentos • Interações de registro	• sn_ins_policy_b2c.info_wri • sn_bom.homeowner_ins_p • sn_bom_document.b2c_vie • sn_bom.b2c_agent • sn_ins_underwrite_viewer
Visualizador de apólice de seguro do proprietário residencial [sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer]	Exibir casos de apólice de seguro do proprietário residencial e dados relacionados	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_ • sn_bom.customer_data_vi • sn_ins_policy_b2c.ins_poli • sn_ins_policy_b2c.info_vie

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Serviços de linhas pessoaisaplicações da store

Tabela	Descrição
Base da apólice [sn_ins_policy_b2c_base]	A tabela Caso de serviço de políticas estende a tabela Base de políticas. A tabela Base de políticas estende a tabela case [sn_customerservice_case].
Caso de apólice de automóvel [sn_ins_policy_b2c_service]	Armazena todos os casos de serviço de política para serviços ao consumidor para todos Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Esta tabela estende a tabela Base de políticas [sn_ins_policy_b2c_base].
Tarefa de apólice de automóvel	Armazena todas as tarefas de política para serviços de política para todos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Serviços de linhas pessoaisaplicações da store

Tabela	Descrição
[sn_ins_policy_b2c_task]	Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Caso de apólice de seguro do proprietário [sn_ins_policy_b2c_home_service]	Tabela de tipo de caso de proprietários residenciais que contém todos os casos de serviço para apólices de proprietários residenciais. Esta tabela é estendida para fora da tabela Base de política.
Tarefa de apólice de proprietário de imóvel [sn_ins_policy_b2c_home_service_task]	Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task]. Armazena todas as tarefas relacionadas a um caso de proprietários.
Informação da propriedade segurada [sn_ins_policy_b2c_segured_property_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nas propriedades seguradas que podem ocorrer como parte da manutenção de um caso em relação a uma apólice.
Informação da propriedade segurada do participante [sn_ins_policy_b2c_participant_insured_property_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças em uma função que um participante desempenha em uma propriedade segurada que pode ocorrer como parte da manutenção de um caso em relação a uma apólice.
Informação de cobertura da apólice [sn_ins_policy_b2c_policy_coverage_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nos participantes da política que podem ocorrer como parte da manutenção de um caso em relação a uma apólice.
Informação do participante da apólice [sn_ins_policy_b2c_policy_participant_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nas coberturas da apólice que podem ocorrer como parte da manutenção de um caso em relação a uma apólice.

Componentes instalados com Subscrição de linhas pessoais

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Subscrição de linhas pessoaisaplicação (sn_ins_underwrite), incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

. Subscrição de linhas pessoaiso plug-in (sn_ins_underwrite) é instalado automaticamente com Serviços de linhas pessoaisplug-in.

Subscrição de linhas pessoaisgerencia as tarefas de subscrição que são usadas em fluxos de trabalho do Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com Subscrição de linhas pessoaisaplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de subscrição de seguro sn_ins_underwrite.admin	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode conceder acesso a todos os dados de operações de subscrição de seguro. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas Operações de subscrição de seguro.	sn_ins_underwrite.underwrite.underwriter
Segurador de seguro pessoal [sn_ins_underwrite.b2c_underwriter]	• Exiba o status geral das tarefas de subscrição pessoal para serviços de apólice de seguro • Trabalhar em tarefas de subscrição pessoal	• sn_bom.b2c_agent • sn_bom.ins_policy_viewer • sn_ins_policy_b2c.info_viewer • sn_ins_policy_b2c.homeowner_policy_viewer • sn_ins_policy_b2c.auto_policy_viewer
Visualizador de subscrição de seguro sn_ins_underwrite.viewer	Exibir tarefas de subscrição e dados relacionados para serviços de apólice de seguro	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Subscrição de linhas pessoaisaplicação

Tabela	Descrição
Tarefa de serviço de subscrição (pessoal) [sn_ins_underwrite_b2c_task]	Armazena todas as tarefas de subscrição para solicitações de serviço de política pessoal para todos Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

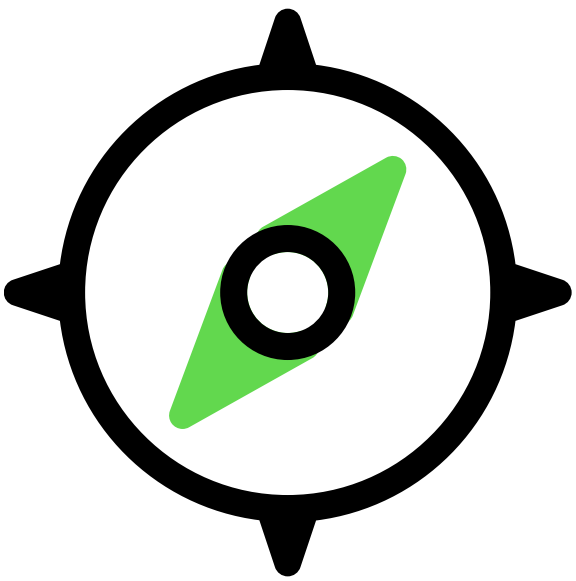
Serviços de linhas comerciais

O ServiceNow® Serviços de linhas comerciais permite que seguradoras e processadores em sua instituição financeira resolvam rapidamente as solicitações de serviço de apólices de seguro comercial e pode ajudar a transformar suas operações de apólice de seguro de middle e back-office.

Solicitar aplicativos na Store

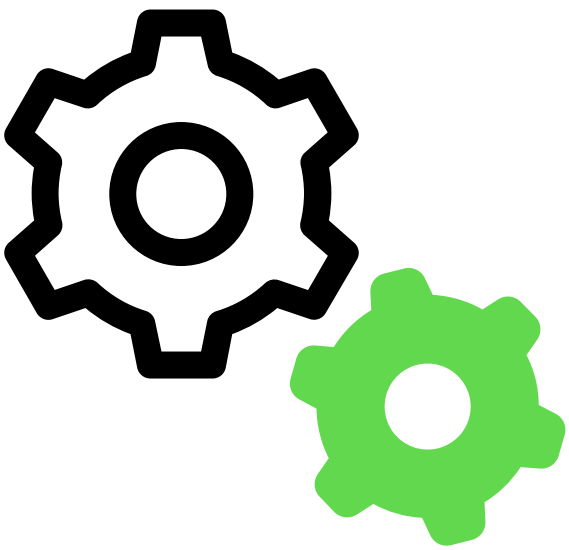
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar



Saiba mais sobre como os clientes, agentes de seguros e processadores de apólices usam a Manutenção de linhas comerciais.

Configurar

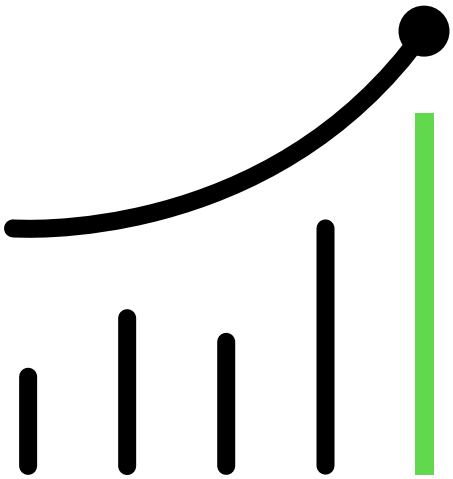


Configurar Serviços de linhas comerciais.

Tradução automática

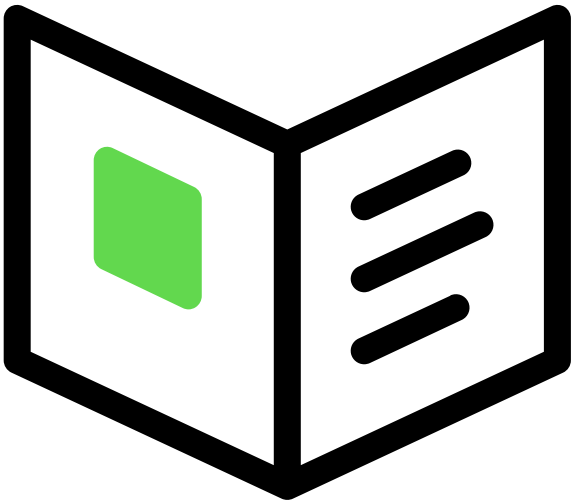
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise e emissão de relatórios



Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com o painel pré-configurado.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Tradução automática

Explorando Serviços de linhas comerciais

Colaboradores, processadores e seguradores podem usar Serviços de linhas comerciais para criar e gerenciar solicitações de serviço para apólices de seguro comercial.

Principais recursos

- Operações de apólice de negócios de seguro de propriedade e acidentes
- Operações de subscrição
- Envie solicitações de serviço de política usando ServiceNow ou um portal de autoatendimento
- Modelo de dados aprimorado e flexível para criar estruturas de dados e fluxos de trabalho que atendam às suas necessidades de negócios
- Serviço de gestão de documentos que abrange documentos de entrada e saída e manipulação de exceções e aprovações
- Personalizado Espaço para diferentes funções

Com esta aplicação, gerencie a iniciação, o processamento, a subscrição, a confirmação, e cumprimento de solicitações de serviço de apólice de seguro para produtos de linhas comerciais. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação, tudo a partir de um fluxo de trabalho centralizado.

Você pode habilitá-lo instalando o. Serviços de linhas comerciais aplicação (sn_ins_policy_b2b) de ServiceNow Store .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviços de linhas comerciais personas

Serviços de linhas comerciais destina-se às seguintes personas:

Personas para Serviços de linhas comerciais

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de apólice de seguro responsável por configurar a aplicação.
Solicitante	Clientes, representantes de atendimento ao cliente e colaboradores que enviam solicitações de serviço de política e verificam o status dos casos. Dois tipos de usuários podem enviar solicitações de política: • Consumidores • Representantes de atendimento ao cliente no front-office de uma instituição financeira
Colaborador	Agentes de seguro que enviam solicitações de serviço de apólice.
Gerente	Os gerentes podem exibir o painel e. Otimização de processos fluxos de trabalho.
Processadores	Processadores no middle-office ou back-office de instituições financeiras que trabalham com seguro de propriedade e contra acidentes. Eles são responsáveis por trabalhar em casos e tarefas de apólice (como tarefas de subscrição e tarefas de serviço de documentos) que entram nos serviços de apólice. Estas funções funcionam em solicitações de política: • Processadores de apólices de seguro • Seguradores de seguro

Instalar Serviços de linhas comerciais

Você pode instalar o. Serviços de linhas comerciais(sn_ins_policy_b2b) se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Manutenção de linhas comerciais lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Serviços de linhas comerciais.

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Serviços de linhas comerciais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre seu Serviços de linhas comerciais aplicação (sn_ins_policy_b2b) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Serviços de linhas comerciais.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Serviços de linhas comerciais

Revise os componentes instalados com o. Serviços de linhas comerciais e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Serviços de linhas comerciais a aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Serviços de linhas pessoais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sn_ins_policy_b2b.admin ou admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para ServiceNow tabelas.
   Para obter mais informações, consulte Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configurar definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para caso e tarefa de serviço de política. Você deve configurar definições de serviço para: ○ Serviços de linhas comerciais ○ Subscrição de linhas comerciais
Configurar produtores de registro	Criar ou modificar produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Criar fluxos	Criar fluxos usando Flow Designer.
Configurar playbooks	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Configurar Espaço configurável do CSM permitir que solicitantes, colaboradores e processadores interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos.
Modifique interceptores e seletores de tipo de registro do espaço	Modifique interceptores e seletores de tipo de registro do espaço para configurar tipos de solicitação de política.
Configurar grupos de usuários	Configurar grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configurar regras de atribuição identificar casos que atendem a determinadas condições e encaminhá-los para os agentes.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados Para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de política.
Como configurar o Processador de documentos	Configurar Processador de documentos para categorias de documento, tipos de documento, regras de documento de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documento.

Como usar o Serviços de linhas comerciais

Saiba como as funções a seguir usam Serviços de linhas comerciais para atualizar apólices, mudar coberturas, revisar e aprovar subscrição e enviar documentos para apólices pessoais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com Serviços de linhas comerciais solicitantes e colaboradores podem enviar solicitações e os processadores podem trabalhar em casos para os seguintes tipos de caso de política pessoal.

Tipos de caso comercial

A política de responsáveis pelo negócio é o tipo de caso comercial disponível.

Espaço

Solicitantes, colaboradores e processadores usam personalizado Espaço trabalhar em todos os aspectos dos casos de apólice de seguro. O espaço permite que essas funções façam o seguinte:

- Monitore a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente entre as tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço usuários para Serviços de linhas comerciais

Usuário	Descrição
Administrador de política	Configura o espaço da apólice de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Administrador de subscrição	Configura o espaço de subscrição de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Espaço do processador	
Processador de políticas	Trabalha em casos de política e tarefas para atender a solicitações de contas gerenciadas por eles.
Espaço do colaborador	
Colaborador da política	Envia solicitações de serviço de política.
Espaço do subscritor	
Subscritor	Exibe o status de e trabalha em tarefas de subscrição.

Solicite, revise e aprove fluxos de trabalho de solicitação de cobertura de mudança

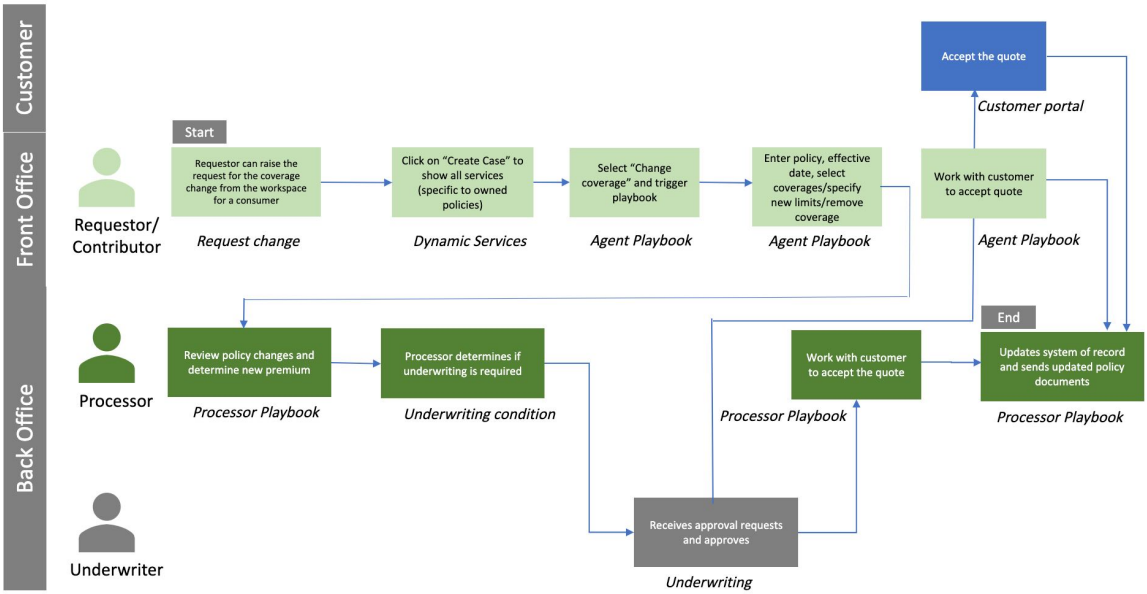
Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho Limites de cobertura de mudança, resolvem solicitações de serviço para solicitar, revisar e aprovar solicitações de mudança de política.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes a resolver uma solicitação de cobertura de política de mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de fluxo de trabalho de cobertura de mudança



O administrador da apólice de seguro pode revisar e personalizar esse fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para mudar a cobertura de uma apólice para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para atender à solicitação.

Enviando uma solicitação como solicitante, colaborador ou processador de política

Um solicitante da apólice de seguro envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de política é criado com base no tipo de solicitação e roteia para o processador.

Nota: No playbook do caso, o solicitante ou colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e revisar e envia a mudança para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de processador apropriadas.

Revisar uma solicitação e enviar uma decisão como processador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. No playbook do caso, o processador revisa a solicitação de mudança de política e determina se a subscrição é necessária. O processador aprova ou rejeita a solicitação.
   - Se o processador aprovar a solicitação de mudança, uma cotação para a mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
   - Se o processador não tiver certeza sobre aprovar a mudança solicitada, uma tarefa será criada para avançar o caso para um subscritor.
2. Um subscritor revisa os detalhes do caso e aprova ou rejeita o caso. Se eles aprovarem o caso para autorizar a solicitação de mudança de apólice, uma cotação para a mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
3. Se o cliente aprovar a cotação, o processador atualizará o registro da apólice, enviará documentos de apólice atualizados para o cliente e fechará a tarefa de cobertura de mudança no playbook.

Aceitar ou rejeitar uma cotação como cliente

Quando o cliente recebe uma cotação após a aceitação da mudança de apólice solicitada, ele pode aceitar ou rejeitar a cotação.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Envie uma solicitação de serviço de política

Envie uma solicitação de serviço de política para seus clientes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_policy_b2b.contributor

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Funções de usuário e. FSO Regras de negócio.

Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Solicitantes, colaboradores e processadores podem enviar solicitações de serviço de política para os clientes.

Os clientes podem enviar solicitações de serviço de política do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento. Eles podem selecionar um item do catálogo de serviços, preencher o formulário necessário e enviar um formulário.

Nota: Para que seus clientes possam enviar uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Crie uma solicitação de serviço de política a partir do registro do cliente ou de um registro de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Solicitação de serviço de política de um registro de cliente	**a.** Em **Listas** , em **Cliente** clique em **Consumidores** . **b.** Clique no registro do cliente que você deseja abrir.
Solicitação de serviço de política de um registro de interação	**a.** Em **Listas** , em **Interações** clique em **Minhas interações** . **b.** Clique no registro de interação do cliente que você deseja abrir. Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Crie uma interação .

4. Clique em **Criar solicitação de política** .
5. Na lista Catálogos, selecione **Serviços financeiros** .
6. Em **Categorias** clique em **Serviço de apólice de seguro** .
7. Clique em um serviço de políticas para o qual você deseja enviar uma solicitação.
8. Preencha todas as informações necessárias relacionadas à solicitação.

   Nota: Cada formulário de solicitação de serviço de política tem um conjunto diferente de campos baseados no serviço de política.

9. Clique em **Enviar**.

Resultado

Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de política é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um processador de políticas no departamento de serviço de políticas. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso está atribuído é baseado nas regras de atribuição.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir detalhes** para abrir o caso de serviço de políticas e exibir seus detalhes. Você também pode adicionar informações adicionais em **Comentários** campo que pode ajudar o processador de políticas a resolver o caso.
- Um processador de política pode começar a trabalhar no caso e em suas tarefas.

Trabalhe em um caso de serviço de política

Revise um caso de política para uma solicitação de serviço de política e atualize seus detalhes para acionar seu fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_policy_b2b.bop_processor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os módulos de Manutenção de linhas comerciais permitem que os processadores trabalhem em casos e tarefas para contas de apólices comerciais. Quando um cliente solicita um serviço de apólice de seguro,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

um caso de serviço de apólice é criado e atribuído a um processador de apólice de seguro. Depois que o processador atualiza os detalhes do caso, o fluxo de trabalho configurado é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para as equipes de back-office apropriadas, como apólice de seguro, subscrição ou serviço de documentos. Uma nova tarefa é criada quando um agente fecha a tarefa anterior. Todas as tarefas associadas ao caso aparecem nas respectivas guias Tarefas.

Use o playbook do caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e atender à solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de política** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   - Para trabalhar em um caso atribuído a você por outra pessoa, clique em **Aceitar** .
   - Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .

   O estado do caso é atualizado para Trabalho em andamento.
5. Selecione **Playbook** guia.
   O playbook de caso orienta os processadores pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso.

   Nota: Dependendo do tipo de solicitação de serviço de política, um playbook pode ter atividades e tarefas adicionais ou menos.

   Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem no **Tarefas** do caso.
7. **Opcional:** Para qualquer trabalho ad hoc, crie uma tarefa de serviço de políticas navegando até **Tarefas de serviço de políticas** do caso e clique em **Novo** .
8. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O fluxo de trabalho do caso aciona as próximas tarefas para subscritor e agente de documentos e o caso passa para a próxima fase.

O que Fazer Depois

Trabalhe nas tarefas associadas ao caso para resolvê-lo.

- Trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro.
- Trabalhe em uma tarefa de documento para verificar documentos de um caso de serviço de políticas.
- Trabalhe em uma tarefa de serviço de políticas.

Trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro

Trabalhe em uma tarefa de subscrição de seguro comercial para avaliar a solicitação de apólice e analisar os riscos de um cliente de apólice de seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_uw_b2b.underwriter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O fluxo de trabalho configurado gera automaticamente uma tarefa de subscrição para um agente de subscrição. A tarefa é atribuída à equipe de operações de subscrição ou a um agente com base nas regras de atribuição.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Tarefas de serviço de subscrição comercial** abra a lista de tarefas.
   - Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de subscrição, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema de seguro.
6. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas.
7. Em **Estado** altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** para fechar a tarefa.
8. Clique em **Atualizar**.

Trabalhe em uma tarefa de documento para verificar documentos de um caso de serviço de políticas

Trabalhe em uma tarefa de documento para gerenciar e rastrear documentos (entrada e saída) necessários para um caso de serviço de política.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_document.b2b_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Processador de documentos o serviço determina quais documentos (entrada e saída) são necessários em um fluxo de trabalho. Se algum documento precisar ser coletado ou distribuído para o cliente, uma tarefa será gerada automaticamente para um agente de documentos. A tarefa é atribuída à equipe de serviço de documentos ou a um agente de documentos com base nas regras de atribuição.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Serviço de documentos** abra a lista de tarefas.
   - Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de documento, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Descubra quais documentos são necessários para o caso:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para obter uma lista de documentos de entrada, clique em **Documentos de entrada** guia.
- Para obter uma lista de documentos de saída, clique em **Documentos de saída** guia.

6. Verifique a integridade de todos os documentos que o cliente enviou (entrada) ou que o banco deve compartilhar com o cliente (saída).

Tarefa	Ação
Verifique um documento de entrada ou saída	**a.** Na lista, clique no documento que você deseja verificar. **b.** Verifique os detalhes do documento e clique em **Verificar** .
Adie um documento de entrada	Se o cliente não puder enviar um documento e tiver solicitado enviá-lo em uma data futura, você poderá adiar este documento. **a.** Na lista, clique no documento a ser adiado. **b.** Clique em **Adiamento da solicitação** . **Nota:** Esta opção estará disponível somente se um adiamento estiver habilitado para a categoria de documento.
Exceção de solicitação para um documento de entrada	Se o cliente não puder enviar um documento e buscar uma isenção de enviá-lo, você poderá solicitar uma exceção para este documento. **a.** Na lista, clique no documento para solicitar uma exceção. **b.** Clique em **Exceção de solicitação** . **Nota:** Esta opção estará disponível somente se uma exceção estiver habilitada para a categoria de documento.

Nota: Dependendo das regras do documento, um adiamento ou uma exceção para um documento pode exigir uma aprovação de um agente de documento para fechar a tarefa. Para aprovar, clique em **Aprovações** no documento e clique em **Aprovar** .

7. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
8. Clique em **Fechar**.

Resultado

- A tarefa de documento passa para o estado Encerrado concluído e o caso associado passa para a próxima fase.
- Uma nova tarefa baseada no fluxo de trabalho configurado é gerada automaticamente em uma respectiva guia de tarefa do caso associado. A nova tarefa é atribuída a um grupo de atribuição ou agente com base nas regras de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise e emissão de relatórios para Serviços de linhas comerciais

Serviços de linhas comerciais contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e a quantificar o valor do autoatendimento.

Use Performance Analytics widgets em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

. Painel do Serviços de linhas comerciais está disponível para Serviços de linhas comerciais.

Serviços de linhas comerciais referência

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala o. Serviços de linhas comerciaisaplicação.

Componentes instalados com Serviços de linhas comerciais

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Serviços financeiros Serviços de linhas comerciaisaplicação da store, incluindo tabelas e funções de usuário. Os aplicativos também instalam plug-ins relacionados e armazenam aplicações se ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Serviços de linhas comerciais

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da Store instaladas com Serviços de linhas comerciais

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de política. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Subscrição de linhas comerciais	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de subscrição comercial que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Subscrição de linhas comerciais.
Processador de documentos	Habilita o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos que são usadas em fluxos de trabalho de operações de seguro. Para obter mais informações, consulte Integração com Processador de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações da Store instaladas com Serviços de linhas comerciais

Aplicativo da Store	Descrição
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente .

Funções instaladas

Funções instaladas com Serviços de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de apólice de seguro comercial [sn_ins_policy_b2b.admin]	• Conceder funções de serviço de seguro de propriedade comercial e contra acidentes • Exclua casos e tarefas de política comercial • Configurar a aplicação de serviços de seguro de propriedade comercial e contra acidentes • Criar e modificar definições de serviço de política comercial • Acesso de leitura, gravação e criação a dados de política comercial	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_policy_b2b.bop_processor
Processador de política comercial [sn_ins_policy_b2b.bop_processor]	• Envie solicitações de serviço de apólice de seguro comercial	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_ins_policy_b2b.info_writer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_uw_b2b.viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Serviços de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Exiba o status de casos de apólice de seguro comercial, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documentos • Interações de registro	• sn_ins_policy_b2b.bop_viewer • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.bo_ins_policy_viewer
Contribuinte de seguro comercial [sn_ins_policy_b2b.contributor]	Crie e rastreie casos de serviço de política para contas gerenciadas por eles. **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_ins_policy_b2b.info_writer • sn_bom.account_data_viewer • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector • sn_bom.bo_ins_policy_viewer
Visualizador de apólices de seguro comercial [sn_ins_policy_b2b.bop_viewer]	Exibir casos de apólice de seguro comercial e dados relacionados	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_ins_uw_b2b.viewer • sn_bom.bo_ins_policy_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Serviços de linhas comerciais

Tabela	Descrição
Base da apólice [sn_ins_policy_b2b_base]	Linhas pessoais que atendem à extensão da tabela base da tabela case [sn_customerservice_case]. Todas as tabelas de tipo de caso específicas da linha de negócios podem ser estendidas desta tabela.
Caso de apólice de seguro de proprietário de negócios [sn_ins_policy_b2b_bop_service]	Tabela de tipo de caso de BOP que contém todos os casos de serviço para políticas de responsável pelo negócio. Esta tabela é uma extensão da tabela Base de políticas.
Tarefa de apólice de seguro de proprietário de negócios [sn_ins_policy_b2b_bop_task]	Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task]. Armazena todas as tarefas relacionadas a um caso de BOP.
Informação da propriedade segurada [sn_ins_policy_b2b_segured_property_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nas propriedades seguradas que podem ocorrer como parte da manutenção de um caso em relação a uma apólice.
Informação da propriedade segurada do participante [sn_ins_policy_b2b_participant_insured_property_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças em uma função que um participante desempenha em uma propriedade segurada que pode ocorrer como parte da manutenção de um caso em relação a uma apólice.
Informação do participante da apólice [sn_ins_policy_b2b_policy_participant_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nos participantes da política que podem ocorrer como parte da manutenção de um caso em relação a uma apólice.
Informação de cobertura da apólice [sn_ins_policy_b2b_policy_coverage_info]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nas coberturas da apólice que podem ocorrer como parte da manutenção de um caso em relação a uma apólice.

Componentes instalados com Subscrição de linhas comerciais

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Subscrição de linhas comerciaisaplicação (sn_ins_uw_b2b), incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

. Subscrição de linhas comerciaiso plug-in (sn_ins_uw_b2b) é instalado automaticamente com Serviços de linhas comerciaisplug-in.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subscrição de linhas comerciaisgerencia as tarefas de subscrição que são usadas em fluxos de trabalho do Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Funções instaladas

Funções instaladas com Subscrição de linhas comerciaisaplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de subscrição de seguro sn_ins_underwrite.admin	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode conceder acesso a todos os dados de operações de subscrição de seguro. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas Operações de subscrição de seguro.	sn_ins_underwrite.underwriter.underwriter
Segurador de seguro comercial [sn_ins_uw_b2b.underwriter]	• Exiba o status geral das tarefas de subscrição comercial para serviços de apólice de seguro • Trabalhar em tarefas de subscrição comercial	• sn_ins_policy_b2b.info_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_policy_b2b.bop_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer
Visualizador de subscrição de seguro sn_ins_underwrite.viewer	Exibir tarefas de subscrição e dados relacionados para serviços de apólice de seguro	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Subscrição de linhas comerciaisaplicação

Tabela	Descrição
Subscrição de linhas comerciais	
Tarefa de serviço de subscrição comercial [sn_ins_uw_b2b_task]	Armazena todas as tarefas de subscrição para solicitações de serviço de política de negócios para todos Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Manutenção de seguro de vida

As solicitações de serviço da apólice de serviços de seguro de vida são compatíveis por meio de aplicações de vida individual e de vida em grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitações de serviço de apólice de seguro de vida individuais e em grupo são compatíveis por meio das seguintes aplicações:

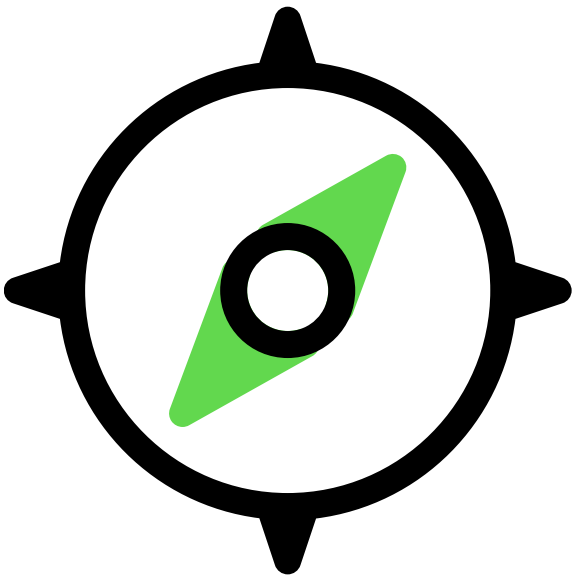
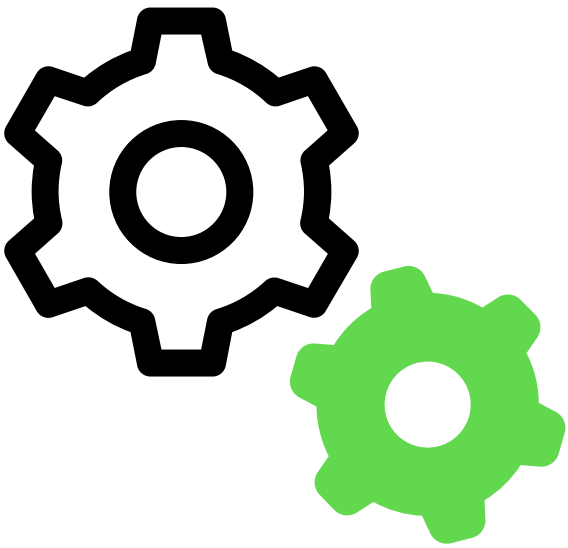
- Serviços de seguro de vida individual
- Serviços de seguro de vida em grupo

Serviços de seguro de vida individual

. ServiceNow® Serviços de seguro de vida individual a aplicação (sn_ins_indiv_life) fornece à sua organização as ferramentas para atualizar e manter rapidamente apólices individuais de seguro de vida e invalidez.

Solicitar aplicativos na Store

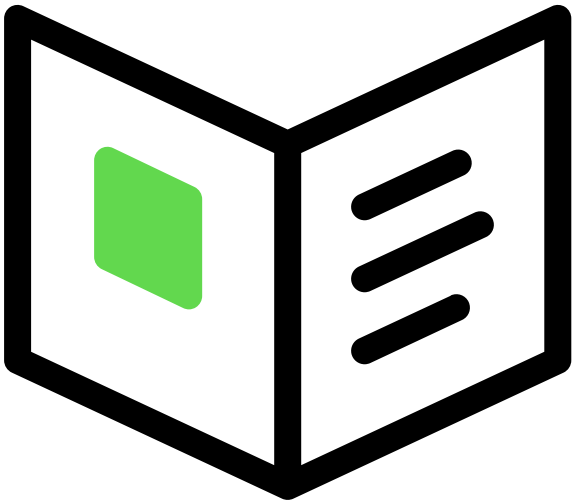
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre como os clientes e agentes de seguros usam a Assistência de vida individual.	Configure Serviços de seguro de vida individual.

Tradução automática

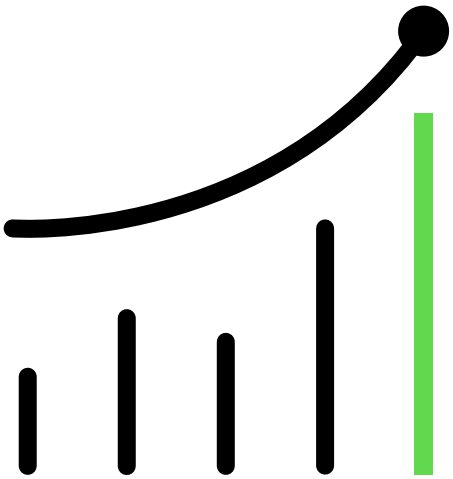
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Análise e emissão de relatórios



Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com o painel pré-configurado.

Tradução automática

Explorando Serviços de seguro de vida individual

Os colaboradores, processadores e seguradores podem gerenciar apólices de seguro de vida e invalidez individuais, criando casos para iniciar e concluir tarefas de fluxo de trabalho de seguro.

Principais recursos

- Cinco fluxos de linha de base para atualizar informações de política
- Inicie e conclua fluxos de trabalho de seguro usando playbooks dedicados e espaços projetados para cada função. Os playbooks fornecem orientação passo a passo por meio de tarefas para garantir que cada etapa seja concluída na fase correta do processo. Use ou aprimore os fluxos de serviço de linha de base para Serviços de seguro de vida individual
- Modelo de dados de linha de base para ajudar a criar definições de serviço relevantes e exibir informações precisas sobre a política
- Recurso do processador de documentos para ajudar a coletar e processar documentos de forma inteligente, bem como configurar e enviar documentos para assinatura eletrônica
- Personalizado Espaço para diferentes funções
- Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com ServiceNow® Performance Analytics e. ServiceNow® Otimização de processos.

Com Serviços de seguro de vida individual gerenciar o início, o processamento e a execução de solicitações de serviço de apólice de seguro para produtos de vida individual e deficiência. Coordenar esforços com departamentos e escritórios para gerenciar tarefas de mudança de apólice de seguro de vida e invalidez. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação a partir de um fluxo de trabalho centralizado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviços de seguro de vida individual personas

Serviços de seguro de vida individual destina-se às seguintes personas.

Personas para Serviços de seguro de vida individual aplicação

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de apólice de seguro responsável por configurar a aplicação.
Colaborador	Agentes de seguros que enviam solicitações de serviço de apólice em nome dos clientes.
Gerente	Gerentes que podem exibir a análise e. Otimização de processos painéis.
Processadores	Processadores no meio ou back-office de instituições financeiras que trabalham em mudanças de apólice de seguro de vida. Eles são responsáveis por trabalhar em casos e tarefas de política.
Seguradores	Os seguradores ajudam a revisar e processar solicitações de serviço se suas entradas forem necessárias para resolver um caso.

Instalar Serviços de seguro de vida individual

Você pode instalar o. Serviços de seguro de vida individualaplicação (sn_ins_indiv_life) se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Manutenção de vida individual lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Manutenção de vida individual :

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Serviços de seguro de vida individual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Manutenção de vida individual aplicação (sn_ins_indiv_life usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Serviços de seguro de vida individual

Revise os componentes instalados com a aplicação Individual Life Servicing e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Configurar Serviços de seguro de vida individuala aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Serviços de seguro de vida individual.

Função necessária: sn_ins_indiv_life.admin ou admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para ServiceNow tabelas.
   Para obter mais informações, consulte Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configurar definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para caso e tarefa de serviço de política. Você deve configurar definições de serviço para: ○ Serviços de seguro de vida individual ○ Subscrição de vida individual
Configurar produtores de registro	Criar ou modificar produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Criar fluxos	Criar fluxos usando Flow Designer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Configurar playbooks	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Configurar Espaço configurável do CSM permitir que solicitantes, colaboradores e processadores interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos.
Modifique interceptores e seletores de tipo de registro do espaço	Modifique interceptores e seletores de tipo de registro do espaço para configurar tipos de solicitação de política.
Configurar grupos de usuários	Configurar grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configurar regras de atribuição identificar casos que atendem a determinadas condições e encaminhá-los para os agentes.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados Para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de política.
Como configurar o Processador de documentos	Configurar Processador de documentos para categorias de documento, tipos de documento, regras de documento de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documento.

Como usar o Serviços de seguro de vida individual

Saiba como as funções a seguir usam Serviços de seguro de vida individual para atualizar políticas, revisar e aprovar a subscrição e enviar documentos para políticas de vida individuais.

Com Serviços de seguro de vida individual os colaboradores/processadores podem enviar casos em nome do cliente e os processadores/subscritores podem trabalhar nos casos levantados no tipo de caso de apólice individual.

Fluxos de trabalho predefinidos no tipo de caso de política de vida individual

- Aumentar cobertura
- Diminuir cobertura
- Cancelar apólice
- Converter de temporária para permanente
- Adicionar/alterar beneficiário

Espaço

Os colaboradores e processadores usam personalizado Espaço trabalhar em todos os aspectos dos casos de apólice de seguro. O espaço permite que essas funções façam o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Monitore a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente entre as tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço usuários para Serviços de seguro de vida individual

Usuário	Descrição
Administrador de política	Configura o espaço da apólice de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Administrador de subscrição	Configura o espaço de subscrição de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Espaço do processador	
Processador de políticas	Trabalha em casos de política e tarefas para atender às solicitações geradas em políticas.
Espaço do colaborador	
Colaborador da política	Envia solicitações de serviço de política em nome dos clientes.
Espaço do subscritor	
Subscritor	Exibe o status das tarefas e trabalha em tarefas específicas de subscrição.

Solicite, revise e aprove fluxos de trabalho de solicitação de aumento de cobertura

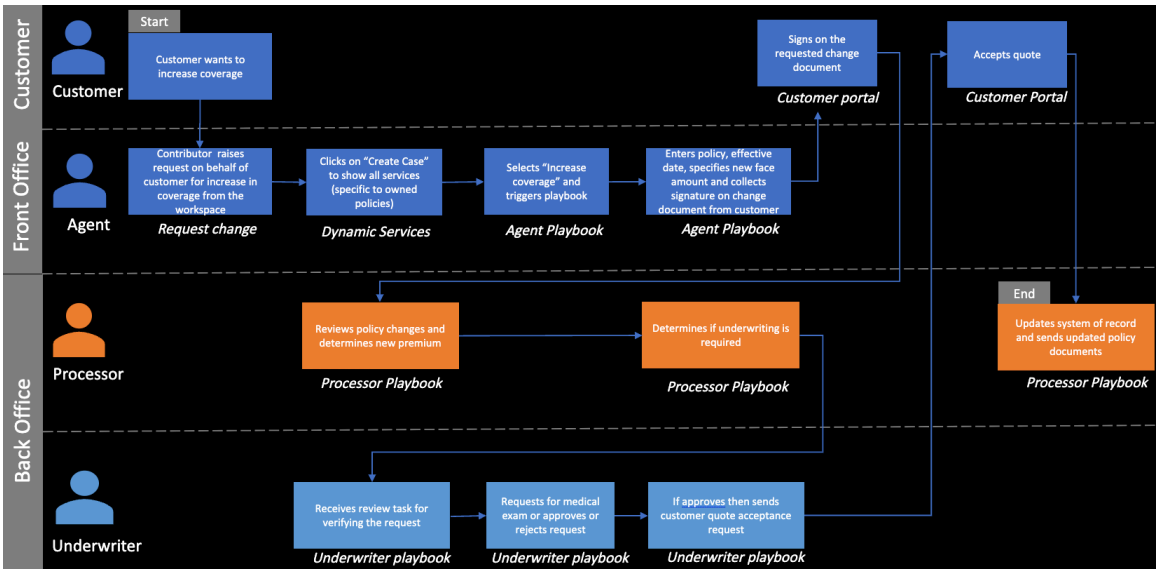
Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho Aumentar cobertura, resolvem solicitações de serviço para solicitar, revisar e aprovar solicitações de mudança de apólice de seguro de vida individuais.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes a resolver uma solicitação de aumento de cobertura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Manutenção de vida individual - Exemplo de fluxo de trabalho de aumento de cobertura



O administrador da apólice de seguro pode revisar e personalizar esse fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para aumentar a cobertura de uma apólice para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para atender à solicitação.

Enviando uma solicitação como colaborador ou processador de política

Um colaborador de apólice de seguro cria uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de apólice é criado com base no tipo de solicitação e uma tarefa cria para enviar uma solicitação para enviar ao cliente o documento .pdf de aumento de cobertura para assinatura. Depois que o cliente assina o documento e o colaborador envia o caso.

Nota: No playbook do caso, o solicitante ou colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e revisar e envia a mudança para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de processador apropriadas.

Revisar uma solicitação e enviar uma decisão como processador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. No playbook do caso, o processador revisa a solicitação de mudança de apólice e determina o novo valor do prêmio. O processador determina se a subscrição é necessária.
   - Se o processador aprovar a solicitação, uma cotação para a mudança de aumento de cobertura solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
   - Se o processador não tiver certeza sobre aprovar a mudança solicitada, uma tarefa será criada para avançar o caso para um subscritor.
   - Se o processador rejeitar a solicitação, o caso será encerrado.
2. Se o cliente aprovar a cotação, o processador atualizará o registro da apólice, enviará documentos de apólice atualizados para o cliente e fechará a tarefa Aumentar cobertura no playbook.

Aprovar ou rejeitar um caso como subscritor

Quando um processador não tem certeza se deve aprovar a mudança solicitada e uma tarefa criada avança o caso para o subscritor, o subscritor revisa os detalhes do caso, pode solicitar um exame médico para o cliente ou aprova ou rejeita o caso. Se o subscritor aprovar o caso para autorizar a solicitação de mudança de aumento de cobertura, uma cotação de prêmio atualizada para será enviada ao cliente ou colaborador.

Aceitar ou rejeitar uma cotação como cliente

Depois que um colaborador ou processador atualiza e envia ao cliente o documento de aumento de cobertura com as mudanças na assinatura do cliente, o cliente revisa os detalhes da solicitação e assina o documento. Depois que o processador ou subscritor aprova a solicitação de aumento de cobertura, o cliente recebe uma cotação premium ajustada e pode aceitar ou rejeitar a cotação.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Crie um caso de serviço de vida individual

Um processador ou colaborador pode iniciar o processo de solicitação de política criando um caso de vida individual em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_indiv_life.processor, sn_ins_indiv_life.processor_connector ou sn_ins_indiv_life.contributor

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Funções de usuário e. FSO Regras de negócio.

Importante: Para que o conector de agente ou a função de colaborador funcione, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor de CSM ou Usuários Colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os colaboradores e processadores podem enviar solicitações de serviço de política individuais para os clientes de seu espaço de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Crie um caso a partir da lista de casos de serviço de vida individual ou de um registro de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Caso de vida individual da lista de casos de vida individual	**a.** Em **Listas**, em **Casos de serviço de vida individual** clique em **Todos**. **b.** Selecione **Novo**.
Caso de vida individual de um registro de interação	**a.** Em **Listas**, em **Interações**, selecione **Minhas interações**. **b.** Abra o registro de interação necessário para o cliente. **c.** Selecione **Criar caso**. Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Crie uma interação.

4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione o serviço de vida individual para o qual você deseja criar um caso.
   - **Adicionar/mudar beneficiário**
   - **Aumentar a cobertura**
   - **Diminuir cobertura**
   - **Converter termo em perm**
   - **Política de cancelamento**
5. Selecione **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de política é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um processador de políticas no departamento de serviço de políticas. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso está atribuído é baseado nas regras de atribuição.

Trabalhar em um caso de serviço de vida individual

Trabalhe em um caso de vida individual para revisar as informações da política, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e concluir a solicitação de serviço de política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_indiv_life.processor ou sn_ins_indiv_life.processor_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente requer uma mudança de apólice de seguro, um colaborador de vida individual, como um gerente de relacionamento, inicia um caso e atualiza seus detalhes,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

acionando o fluxo de trabalho. Em todo o fluxo de trabalho, os agentes de seguro e de documentos concluem suas tarefas atribuídas e atualizam o status do caso.

Nota: Dependendo do tipo de solicitação de serviço de política, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos.

Use o playbook do caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e concluir a solicitação. As tarefas nas atividades do playbook também estão disponíveis na guia Tarefas do caso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de vida individual** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos individuais de vida, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
   O playbook de caso orienta os processadores pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:
   - **Iniciação** para inserir detalhes da apólice ou mudanças de cobertura, colete documentos do cliente e envie o caso para revisão.
   - **Revisão do processador** para verificar documentos do cliente, revise os detalhes da política e envie a revisão.
   - **Aceitação do cliente** atualizar com a decisão do cliente de aceitar ou rejeitar a cotação.
   - **Execução** para ativar a mudança aceita, atualize o registro de política, envie documentos de política atualizados para o cliente e feche o caso.

   Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem no **Tarefas** do caso.
7. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
8. Feche a tarefa na atividade do playbook ou no formulário de tarefa.

Tarefa de política	Ação
Para verificar uma mudança ou um documento	○ No Playbook do caso, clique em **Marcar como concluído** . ○ No formulário de tarefa, em **Estado** alte–re o estado da tarefa para **Encerrado con cluído** .
Para enviar uma revisão	Selecione **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.

Resultado

O caso é atualizado automaticamente para mostrar Encerrado concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro de vida individual

Um subscritor pode trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro de vida individual para avaliar a solicitação de apólice e analisar os riscos de um cliente de apólice de seguro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_indiv_uw.underwriter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O fluxo de trabalho configurado gera automaticamente uma tarefa de subscrição para um agente de subscrição. A tarefa é atribuída à equipe de operações de subscrição ou a um agente com base nas regras de atribuição. Use o playbook do caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e concluir a solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Abra a tarefa na lista de tarefas de subscrição.

Opção	Descrição
Da lista de tarefas de subscrição de vida individual	**a.** Em **Listas** , em **Vida individual UW . serviço T pergunta** abra a lista de tarefas. ▪ Para suas tarefas atribuídas, selecione **Atribuído a mim** . ▪ Para todas as tarefas de subscrição, selecione **Todos** . **b.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .

4. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema de seguro.
5. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas.
6. Feche a tarefa no formulário de tarefa de subscrição.

Tarefa de subscrição	Ação
Para revisar a mudança de cobertura	○ Para solicitar mais ação, selecione **Solicitar exame médico** . ○ Para fechar a tarefa: ▪ No Playbook do caso, clique em **Marcar como concluído** . ▪ No formulário de tarefa, em **Estado** altere o estado da tarefa para **Encerrado concluído** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de subscrição	Ação
Para enviar uma revisão	Selecione **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.

7. Selecione **Atualizar**.

Análise e emissão de relatórios para Serviços de seguro de vida individual

Serviços de seguro de vida individual contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e a quantificar o valor do autoatendimento.

Use Performance Analytics widgets em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

. Painel do Serviços de seguro de vida individual está disponível para Serviços de seguro de vida individual.

Referência do Serviços de seguro de vida individual

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala o. Serviços de seguro de vida individualaplicação.

Componentes instalados com Serviços de seguro de vida individual

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Serviços de seguro de vida individual, incluindo tabelas e funções do usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Serviços de seguro de vida individualaplicação

Nome do plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.
Operações de subscrição de seguro de vida individual [sn_ins_indiv_uw]	Permite que as operadoras de seguros roteiem solicitações de serviço para os seguradores com base em suas diretrizes e regras de subscrição existentes. Os seguradores podem colaborar com as equipes de distribuição e serviço por meio de um fluxo de trabalho.

Aplicativos da Store instalados

Store aplicações instaladas com Serviços de seguro de vida individualaplicação

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de política. Para obter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Store aplicações instaladas com Serviços de seguro de vida individualaplicação

Aplicativo da Store	Descrição
	mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Operações de subscrição de seguro de vida individual	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de subscrição de apólice individuais que são usadas em fluxos de trabalho de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com subscrição de vida individual.
Processador de documentos	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Integração com Processador de documentos.
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente .
Usuário Colaborador CSM	Permite que as equipes de middle office criem casos para solicitações do cliente. Para obter mais informações, consulte Usuário Colaborador CSM Configurar Usuários Colaboradores .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Serviços de seguro de vida individual

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de política individual [sn_ins_indiv_life.admin]	• Conceda funções de serviço de seguro individuais • Exclua casos e tarefas de política individuais • Configurar a aplicação de manutenção de vida individual • Criar e modificar definições de serviço de política individuais	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_ins_indiv_life.processor • sn_ins_indiv_life.processor_connector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Serviços de seguro de vida individual

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Acesso de leitura, gravação e criação a dados de política individuais	
Gerente de vida individual [sn_ins_indiv_life.manager]	• Exiba Performance Analytics relatórios no Serviços de seguro de vida individual painel • Usar Otimização de processos projetos para processos de operações de seguros	• sn_ins_indiv_life.processor • sn_ins_indiv_life.processor_connector
Processador de política individual [sn_ins_indiv_life.processor]	• Envie solicitações de serviço de apólice de seguro individuais • Exiba o status de casos de apólice de seguro individuais, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documentos • Interações de registro	• sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_doc_processor.agent • sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Conector do processador de política individual [sn_ins_indiv_life.processor_connector]	• Acesse e exiba o status de casos de apólices de vida e deficiência individuais, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de	• sn_ins_indiv_life.viewer • sn_doc_processor.agent • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Serviços de seguro de vida individual

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	documentos para contas de cliente gerenciadas por eles. • Crie, atualize e encerre casos e tarefas para contas de cliente gerenciadas por eles • Interações de registro	• sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_ins_indiv_life.line_viewer
Colaborador de política individual [sn_ins_indiv_life.contributor]	Crie e rastreie casos de serviço de política para contas gerenciadas por eles. **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.service_viewer • sn_ins_indiv_life.lineinfo_writer • sn_sla_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_ins_indiv_uw.viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor • sn_ins_indiv_life.line_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer
Visualizador de políticas individuais [sn_ins_indiv_life.viewer]	Exiba casos de apólice de seguro individuais e dados relacionados	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer • sn_ins_indiv_life.info_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Store aplicações instaladas com Serviços de seguro de vida individualaplicação

Tabela	Descrição
Base de política de vida individual [sn_ins_indiv_life_base]	A tabela Base de políticas estende a tabela case [sn_customerservice_case].
Caso de apólice de vida individual [sn_ins_indiv_life_service]	A tabela Caso de serviço de políticas estende a tabela Base de políticas. Armazena todos os casos de serviço de política para serviços ao consumidor para Serviços de seguro de vida individual
Tarefa de apólice de vida individual [sn_ins_indiv_life_task]	Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task]. Armazena todas as tarefas de política para serviços de política para Serviços de seguro de vida individual
Linha de cobertura da apólice [sn_ins_indiv_life_coverage_line]	Esta é uma tabela de informações que armazena as mudanças nas coberturas de serviços de apólice para Serviços de seguro de vida individual

Componentes instalados com subscrição de vida individual

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Subscrição de vida individual plug-in, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com Subscrição de vida individual aplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de subscrição de seguro individual [sn_ins_indiv_uw.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode conceder acesso a todos os dados de operações de subscrição de seguro individuais. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas de subscrição de vida individual.	sn_ins_indiv_uw.underwriter
Segurador de seguro individual [sn_ins_indiv_uw.underwriter]	• Exiba o status geral das tarefas de subscrição de apólice individuais	• sn_ins_indiv_life.viewer • sn_ins_indiv_life.line_writer • sn_bom.indiv_disab_policy_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Subscrição de vida individual aplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	para serviços de apólice de seguro • Trabalhar em tarefas de subscrição de apólice individuais	• sn_bom, b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Visualizador de subscrição de seguro individual [sn_ins_indiv_uw.viewer]	Exibir tarefas de subscrição e dados relacionados para serviços de apólice de seguro individuais	

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Subscrição de vida individual aplicação

Tabela	Descrição
Tarefa de serviço de Subscrição de seguro de vida individual [sn_ins_indiv_uw_task]	Armazena todas as tarefas de subscrição para solicitações de serviço de política individuais para todas as aplicações. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Serviços de seguro de vida em grupo

. ServiceNow® Serviços de seguro de vida em grupo a aplicação (sn_ins_group_life) fornece à sua organização as ferramentas para estabelecer, atualizar e manter apólices de seguro de vida em grupo e invalidez.

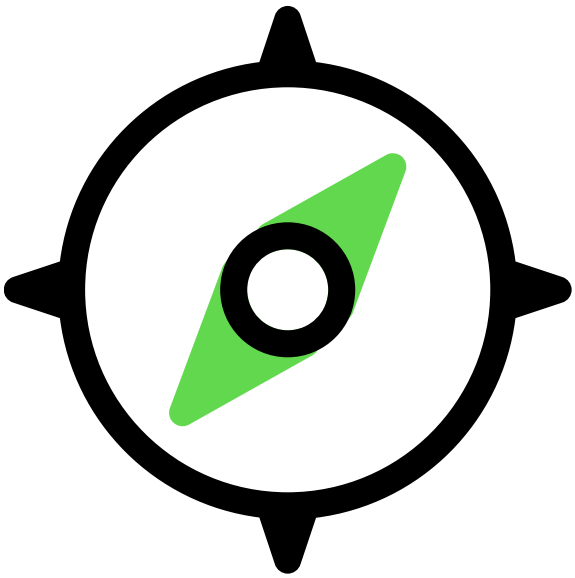
Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

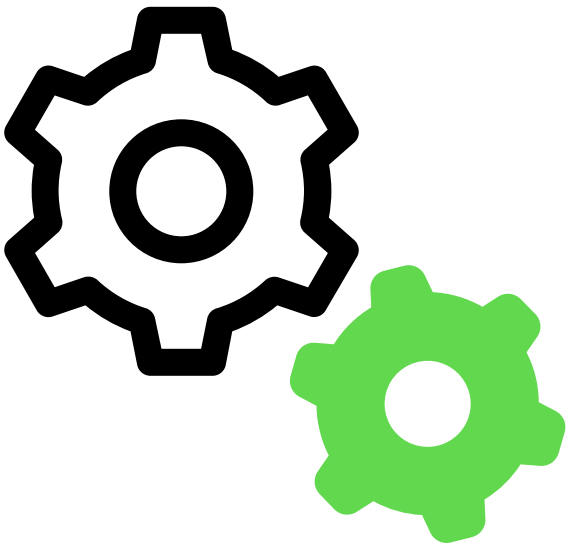
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



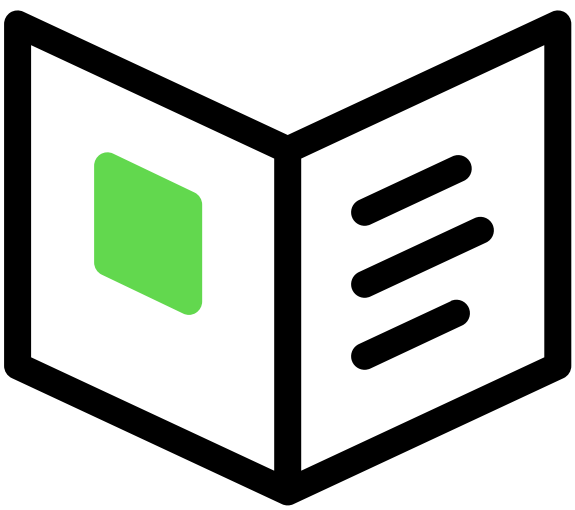
Saiba mais sobre como os clientes, agentes de seguros e processadores de apólices usam a Manutenção da vida em grupo.

Configurar



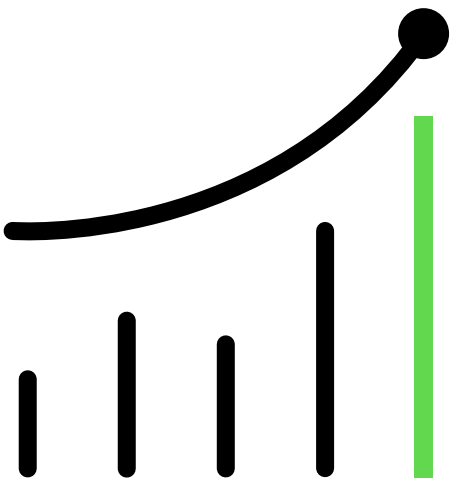
Configurar Manutenção da vida em grupo

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Análise e emissão de relatórios



Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com o painel pré-configurado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando a Manutenção da vida em grupo

Os colaboradores, processadores e seguradores podem gerenciar apólices de seguro de vida e invalidez em grupo, criando casos para iniciar e concluir tarefas de fluxo de trabalho de seguro.

Principais recursos

- Fluxo de serviço de linha de base para alterar as informações do membro da política de grupo
- Inicie e conclua fluxos de trabalho de seguro usando playbooks dedicados e espaços projetados para cada função. Os playbooks fornecem orientação passo a passo por meio de tarefas para garantir que cada etapa seja concluída na fase correta do processo. Use ou aprimore os fluxos de serviço de linha de base para Serviços de seguro de vida em grupo.
- Modelo de dados de linha de base para ajudar a criar definições de serviço relevantes e exibir informações precisas sobre a política
- Recurso do processador de documentos para ajudar a coletar e processar documentos de forma inteligente, bem como configurar e enviar documentos para assinatura eletrônica
- Personalizado Espaço para diferentes funções
- Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com ServiceNow® Performance Analytics e. ServiceNow® Otimização de processos.

Com o aplicativo Manutenção de vida em grupo, gerencie o início, o processamento e o cumprimento de solicitações de serviço de apólice de seguro para produtos de vida em grupo e deficiência. Coordenar esforços com departamentos e escritórios para gerenciar tarefas de mudança de apólice de seguro de vida. Colete e valide a documentação necessária, autorize e finalize o processo de aprovação a partir de um fluxo de trabalho centralizado.

Personas de manutenção da vida do grupo

A Manutenção de vida em grupo é destinada às seguintes personas.

Personas para a aplicação Manutenção da vida em grupo

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de apólice de seguro responsável por configurar a aplicação.
Colaborador	Agentes de seguros que enviam solicitações de serviço de apólice em nome dos clientes.
Gerente	Gerentes que podem exibir a análise e. Otimização de processos painéis.
Processadores e Conectores de processador	Processadores no meio ou back-office de instituições financeiras que trabalham em mudanças de apólice de seguro de vida. Eles são responsáveis por trabalhar em casos e tarefas de política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personas para a aplicação Manutenção da vida em grupo

Persona	Descrição
Seguradores	Os seguradores ajudam a revisar e processar solicitações de serviço se suas entradas forem necessárias para resolver um caso.

Configuração da Manutenção da vida em grupo

Você pode configurar sua implementação para uma aplicação de Manutenção de vida em grupo instalando a aplicação, importando dados de serviços financeiros e revisando e configurando os componentes instalados com a aplicação .

Instale a Manutenção da vida em grupo

Você pode instalar o. Serviços de seguro de vida em grupo aplicação (sn_ins_group_life se você tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise Manutenção da vida do grupo lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com sn_ins_group_life:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com a Manutenção da vida em grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Vida em grupo e Manutenção de deficiência (sn_ins_group_life) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Configurar a Manutenção da vida em grupo

Revise os componentes instalados com a aplicação Manutenção da vida do grupo e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que a aplicação Manutenção da vida em grupo esteja instalada. Para obter mais informações, consulte Instale a Manutenção da vida em grupo.

Função necessária: sn_ins_group_life.admin ou admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para ServiceNow tabelas.
   Para obter mais informações, consulte Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configurar definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para caso e tarefa de serviço de política. Você deve configurar definições de serviço para: ○ Vida em grupo e serviços por invalidez ○ Subscrição de Vida em Grupo e Invalidez
Configurar produtores de registro	Criar ou modificar produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Criar fluxos	Criar fluxos usando Flow Designer.
Configurar playbooks	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Configurar Espaço configurável do CSM permitir que solicitantes, colaboradores e processadores interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos.
Modifique interceptores e seletores de tipo de registro do espaço	Modifique interceptores e seletores de tipo de registro do espaço para configurar tipos de solicitação de política.
Configurar grupos de usuários	Configurar grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Configurar regras de atribuição	Configurar regras de atribuição identificar casos que atendem a determinadas condições e encaminhá-los para os agentes.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados Para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de política.
Como configurar o Processador de documentos	Configurar Processador de documentos para categorias de documento, tipos de documento, regras de documento de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documento.

Como usar o Serviços de seguro de vida em grupo

Saiba como as funções a seguir usam Serviços de seguro de vida em grupo para atualizar políticas, revise e aprove a subscrição e envie documentos para políticas de vida do grupo.

Com Serviços de seguro de vida em grupo, os colaboradores podem enviar solicitações e os processadores podem trabalhar nos casos levantados para o tipo de caso de política de grupo.

Fluxos de trabalho predefinidos no tipo de caso da política Vida de grupo

Mudar informações do membro é o fluxo de trabalho disponível no tipo de caso de política de grupo.

Espaço

Os colaboradores e processadores usam personalizado Espaço trabalhar em todos os aspectos dos casos de apólice de seguro. O espaço permite que essas funções façam o seguinte:

- Monitore a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente entre as tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço Usuários para Manutenção da vida em grupo

Usuário	Descrição
Administrador de política	Configura o espaço da apólice de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Administrador de subscrição	Configura o espaço de subscrição de seguro de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço Usuários para Manutenção da vida em grupo

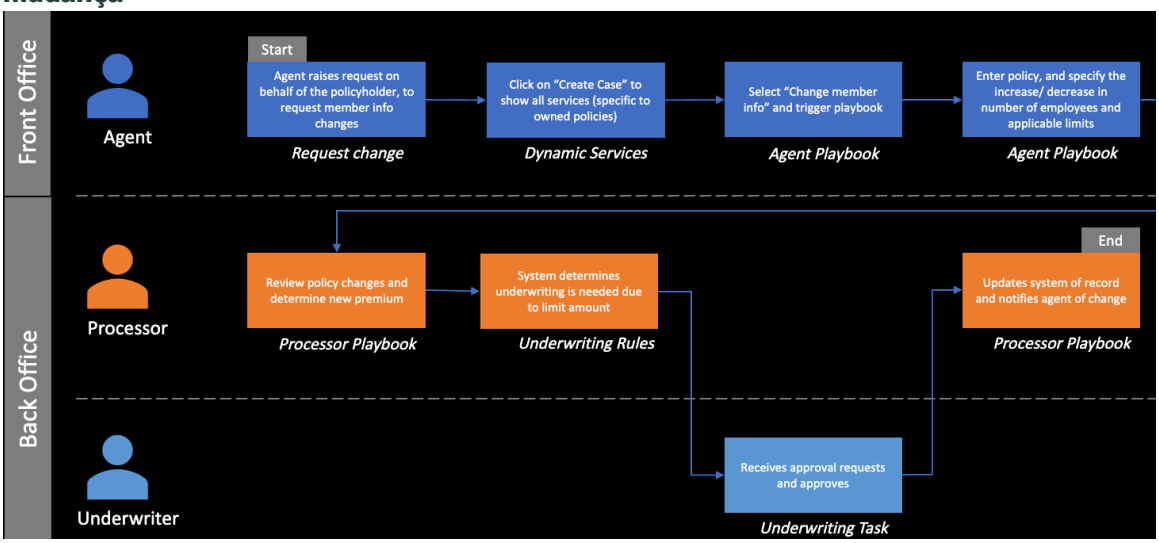
Usuário	Descrição
Espaço do processador	
Processador de políticas	Trabalha em casos de apólice e tarefas para atender a solicitações de contas.
Espaço do colaborador	
Colaborador da política	Envia solicitações de serviço de política em nome dos clientes.
Espaço do subscritor	
Subscritor	Exibe o status de e trabalha em tarefas de subscrição.

Solicite, revise e aprove fluxos de trabalho de solicitação de associação de mudança

Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho de informações do membro de mudança, resolvem solicitações de serviço para solicitar, revisar e aprovar solicitações de mudança de membro de seguro de vida do grupo.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes a resolver uma solicitação de associação de política de mudança.

Manutenção da vida do grupo - Exemplo de fluxo de trabalho de associação de mudança



O administrador da apólice de seguro pode revisar e personalizar esse fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para alterar a associação de uma política para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para atender à solicitação.

Enviando uma solicitação como colaborador ou processador de política

Um colaborador de apólice de seguro envia uma solicitação em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso de serviço de política é criado com base no tipo de solicitação e roteia para o processador.

Nota: No playbook do caso, o solicitante ou colaborador atualiza os detalhes do caso na fase Iniciar e revisar e envia a mudança para execução.

Um fluxo de trabalho é acionado automaticamente e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de processador apropriadas.

Revisar uma solicitação e enviar uma decisão como processador

1. No playbook do caso, o processador revisa a solicitação de mudança de política e determina se a subscrição é necessária. O processador aprova ou rejeita a solicitação.
   - Se o processador aprovar a solicitação de mudança, uma cotação para a mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
   - Se o processador não tiver certeza sobre aprovar a mudança solicitada, uma tarefa será criada para avançar o caso para um subscritor.
2. Um subscritor revisa os detalhes do caso e aprova ou rejeita o caso. Se eles aprovarem o caso para autorizar a solicitação de mudança de apólice, uma cotação para a mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.
3. Se o cliente aprovar a cotação, o processador atualizará o registro da apólice, enviará documentos de apólice atualizados para o cliente e fechará a tarefa de mudança de associação no playbook.

Aprovar ou rejeitar um caso como subscritor

Quando um processador não tem certeza se deve aprovar a mudança solicitada e uma tarefa criada avança o caso para o subscritor, o subscritor revisa os detalhes do caso e aprova ou rejeita o caso. Se o subscritor aprovar o caso para autorizar a solicitação de mudança de apólice, uma cotação para a mudança solicitada será enviada ao cliente ou colaborador.

Aceitar ou rejeitar uma cotação como cliente

Quando o cliente recebe uma cotação após a aceitação da mudança de apólice solicitada, ele pode aceitar ou rejeitar a cotação.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Crie um caso de serviço de vida em grupo

Um processador ou colaborador pode iniciar o processo de solicitação de informações do membro de mudança criando um caso de vida em grupo em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_group_life.processor, sn_ins_group_life.processor_connector ou sn_ins_group_life.contributor

Nota: A função de colaborador universal aplicável também pode ser atribuída para criar um caso. Para obter mais informações, consulte Funções de usuário e. FSO Regras de negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Para que o conector de agente ou a função de colaborador funcione, eles devem ser combinados com uma das funções no modelo de dados do setor de CSM ou Usuários Colaboradores. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os colaboradores e processadores podem enviar solicitações de serviço de política de grupo para os clientes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Crie um caso a partir da lista de casos de serviço de vida do grupo ou de um registro de interação.

Opção	Etapas
Caso de vida do grupo da lista de casos de vida do grupo	**a.** Em **Listas** , em **Casos de serviço de vida do grupo** clique em **Todos** . **b.** Selecione **Novo**.
Caso de vida do grupo de um registro de interação	**a.** Em **Listas** , em **Interações** clique em **Minhas interações** . **b.** Abra o registro de interação necessário para o cliente. **c.** Selecione **Criar caso** . Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Crie uma interação .

4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione **Informações do membro de mudança de vida do grupo** .
5. Selecione **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Com base no tipo de solicitação, um caso de serviço de política é criado no estado Novo. O caso é atribuído a um grupo de atribuição ou a um processador de políticas no departamento de serviço de políticas. O grupo de atribuição ou usuário ao qual o caso está atribuído é baseado nas regras de atribuição.

Trabalhe em um caso de serviço de política de vida de grupo

Trabalhe em um caso de vida em grupo para mudar ou revisar as informações do membro e concluir a solicitação de serviço de política.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_group_life.processor, sn_ins_group_life.contributor ou sn_ins_group_life.processor_connector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente requer uma mudança de apólice de seguro, um Grupo o colaborador de vida, como um gerente de relacionamento, inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. Em todo o fluxo de trabalho, os agentes de seguro e de documentos concluem suas tarefas atribuídas e atualizam o status do caso.

Nota: Dependendo do tipo de solicitação de serviço de política, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos.

Use o playbook do caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para pesquisar e concluir a solicitação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Grupo casos de serviço de vida** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, selecione **Atribuído a mim** .
   - Para todos Grupo casos de vida, selecione **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a si mesmo selecionando **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
   O playbook de caso orienta os processadores pelas etapas envolvidas na resolução de um caso.
6. Use as atividades e tarefas nas seguintes fases do playbook para atender à solicitação e resolver o caso:
   - **Iniciar e revisar** para inserir detalhes da apólice ou mudanças de cobertura, colete documentos do cliente e envie o caso para revisão.
   - **Revisão do processador** para verificar documentos do cliente, revise os detalhes da política e envie a revisão.
   - **Aceitação do cliente** atualizar com a decisão do cliente de aceitar ou rejeitar a cotação.
   - **Execução** para ativar a mudança aceita, atualize o registro de política, envie documentos de política atualizados para o cliente e feche o caso.

   Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem no **Tarefas** do caso.
7. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
8. Feche a tarefa na atividade do playbook ou no formulário de tarefa.

Tarefa de política	Ação
Para verificar uma mudança ou um documento	○ No Playbook do caso, clique em **Marcar como concluído** . ○ No formulário de tarefa, em **Estado** alte–re o estado da tarefa para **Encerrado con cluído** .
Para enviar uma revisão	Selecione **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O caso é atualizado automaticamente para mostrar Encerrado concluído.

Trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro de vida em grupo

Um subscritor pode trabalhar em uma tarefa de subscrição de seguro de vida em grupo para avaliar a solicitação de apólice e analisar os riscos de um cliente de apólice de seguro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_group_uw.underwriter

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O fluxo de trabalho configurado gera automaticamente uma tarefa de subscrição para um agente de subscrição. A tarefa é atribuída à equipe de operações de subscrição ou a um agente com base nas regras de atribuição.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Abra a tarefa na lista de tarefas de subscrição.

Opção	Descrição
Na lista de tarefas de subscrição de vida em grupo	**a.** Em **Listas** , em **Vida do grupo UW . serviço T pergunta** abra a lista de tarefas. ▪ Para suas tarefas atribuídas, selecione **Atribuído a mim** . ▪ Para todas as tarefas de subscrição, selecione **Todos** . **b.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .

4. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa em seu sistema de seguro.
5. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas.
6. Feche a tarefa no formulário de tarefa de subscrição.

Tarefa de subscrição	Ação
Para revisar a mudança de cobertura	Para fechar a tarefa: ○ No Playbook do caso, clique em **Marcar como concluído** . ○ No formulário de tarefa, em **Estado** alte–re o estado da tarefa para **Encerrado con cluído** .
Para enviar uma revisão	Selecione **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar a solicitação.

7. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise e emissão de relatórios para Serviços de seguro de vida em grupo

Serviços de seguro de vida em grupo contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e a quantificar o valor do autoatendimento.

Use Performance Analytics widgets em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

. Painel do Serviços de seguro de vida em grupo está disponível para Serviços de seguro de vida em grupo.

Referência de manutenção da vida do grupo

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento, que são instalados quando você instala a aplicação Manutenção da vida em grupo.

Componentes instalados com a Manutenção da vida em grupo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Manutenção da vida em grupo, incluindo tabelas e funções de usuário. Os aplicativos também instalam plug-ins relacionados e armazenam aplicações se ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a aplicação Manutenção de vida em grupo

Nome do plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.
Subscrição de Vida em Grupo e Invalidez [sn_ins_group_uw]	Permite que as operadoras de seguros roteiem solicitações de serviço para os seguradores com base em suas diretrizes e regras de subscrição existentes. Os seguradores podem colaborar com as equipes de distribuição e serviço por meio de um fluxo de trabalho.

Aplicativos da Store instalados

Aplicações de armazenamento instaladas com a aplicação Manutenção da vida do grupo

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de política. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Subscrição da vida do grupo	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de subscrição de apólice de grupo que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações de armazenamento instaladas com a aplicação Manutenção da vida do grupo

Aplicativo da Store	Descrição
	informações, consulte Componentes instalados com a subscrição de vida em grupo.
Processador de documentos	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos que são usadas em fluxos de trabalho de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Integração com Processador de documentos.
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente .
Usuário Colaborador CSM	Permite que as equipes de middle office criem casos para solicitações do cliente. Para obter mais informações, consulte Usuário Colaborador CSM Configurar Usuários Colaboradores .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Manutenção de vida em grupo

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de política de grupo [sn_ins_group_life.admin]	• Conceder funções de serviço de seguro de grupo • Exclua casos e tarefas de política de grupo • Configurar a aplicação de serviço de vida em grupo • Criar e modificar definições de serviço de política de grupo • Acesso de leitura, gravação e criação aos dados da política de grupo	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_doc_processor.admin • sn_ins_group_life.processor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Manutenção de vida em grupo

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Gerente de vida em grupo [sn_ins_group_life.manager]	• Exiba Performance Analytics relatórios no Serviços de seguro de vida em grupo painel • Usar Otimização de processos projetos para processos de operações de seguros	• sn_ins_group_life.processor • sn_ins_group_life.processor_connector
Processador de política de grupo [sn_ins_group_life.processor]	• Envie solicitações de serviço de apólice de seguro de grupo • Exiba o status de casos de apólice de seguro de grupo, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documentos • Interações de registro	• sn_doc_processor.agent • sn_ins_group_life.info_viewer • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_group_uw.viewer
Conector do processador de política de grupo [sn_ins_group_life.processor_connector]	• Acesse e exiba o status de casos de apólices de vida e deficiência individuais, tarefas de subscrição e tarefas de serviços de documentos para contas de cliente gerenciadas por eles. • Crie, atualize e encerre casos e tarefas	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_ins_group_uw.viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Manutenção de vida em grupo

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	para contas de cliente gerenciadas por eles • Interações de registro	
Colaborador da política de grupo [sn_ins_group_life.contributor]	Crie e rastreie casos de serviço de política para contas gerenciadas por eles. **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_ins_group_uw.viewer • sn_bom.b2b_contributor
Visualizador de políticas de grupo [sn_ins_group_life.viewer]	Exibir casos de apólice de seguro de grupo e dados relacionados	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.group_life_ins_policy_viewer

Tradução automática

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Manutenção da vida do grupo

Tabela	Descrição
Base da apólice de vida em grupo [sn_ins_group_life_base]	
Caso de apólice de vida em grupo [sn_ins_group_life_service]	

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com a aplicação Manutenção da vida do grupo

Tabela	Descrição
Tarefa de apólice de vida em grupo [sn_ins_group_life_task]	
Informação da propriedade segurada [sn_ins_group_life_insured_property_info]	
Informação de cobertura da apólice [sn_ins_group_life_policy_coverage_info]	

Componentes instalados com a subscrição de vida em grupo

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Group Life and Disability Underwriting, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Group Life Underwriting

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de subscrição de seguro de grupo [sn_ins_group_uw.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode conceder acesso a todos os dados de operações de subscrição de seguro de grupo. Os usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação às tabelas de subscrição da Vida do grupo.	sn_ins_group_uw.underwriter
Segurador de seguro do grupo [sn_ins_group_uw.underwriter]	• Exiba o status geral das tarefas de subscrição de apólice de grupo para serviços de apólice de seguro • Trabalhe em tarefas de subscrição de política de grupo	• sn_ins_group_life.info_viewer • sn_ins_group_life.viewer • sn_ins_group_life.info_writer • sn_bom.b2b_agent
Visualizador de subscrição de seguro de grupo [sn_ins_group_uw.viewer]	Exibir tarefas de subscrição e dados relacionados para serviços de apólice de seguro de grupo	sn_bom.service_definition_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a aplicação Group Life Underwriting

Tabela	Descrição
Tarefa de serviço de subscrição de seguro de vida em grupo [sn_ins_group_uw_task]	Armazena todas as tarefas de subscrição para solicitações de serviço de política de grupo para todos Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Aplicações de sinistros

ServiceNow® Operações de serviços financeiros (FSO) O para seguros oferece várias aplicações que oferecem suporte ao processamento automatizado de sinistros em diferentes linhas de negócios.

Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO aplicações de sinistros oferecem duas abordagens de implementação:

- Extensão de tipo de caso: Nessa abordagem, as aplicações de sinistros exigem a extensão de um tipo de caso da tabela base para criar um fluxo específico de linha de negócios.
- Declaração genérica: Nesta abordagem, a aplicação fornece uma estrutura robusta pronta para uso que pode ser aproveitada para criar um processo de declaração de ponta a ponta com algumas etapas de configuração.

Revise a tabela a seguir para obter mais informações sobre as aplicações de sinistros disponíveis em FSO para simplificar seus processos de sinistros.

Lista de FSO Aplicações de sinistros de seguro

Aplicação de sinistros	Descrição	Abordagem de implementação
Sinistros de linhas comerciais	. Sinistros de linhas comerciais a aplicação permite que sua organização crie e gerencie sinistros de seguro comercial.	Extensão do tipo de caso
Sinistros de linhas pessoais	. Sinistros de linhas pessoais a aplicação permite que você configure rapidamente as várias fases do processo de sinistro de seguro pessoal, desde o primeiro aviso de perda até o fechamento do sinistro.	Extensão do tipo de caso
Sinistro de seguro de vida individual	Com Sinistro de seguro de vida individual, você pode gerenciar a iniciação, o processamento e a resolução de sinistros de apólice de seguro de vida individuais para seus clientes.	Extensão do tipo de caso
Créditos de seguro	. Créditos de seguro a aplicação fornece uma estrutura flexível para configurar um fluxo de trabalho de sinistros genérico abrangente e de ponta a ponta para a linha de negócios desejada.	Declaração genérica

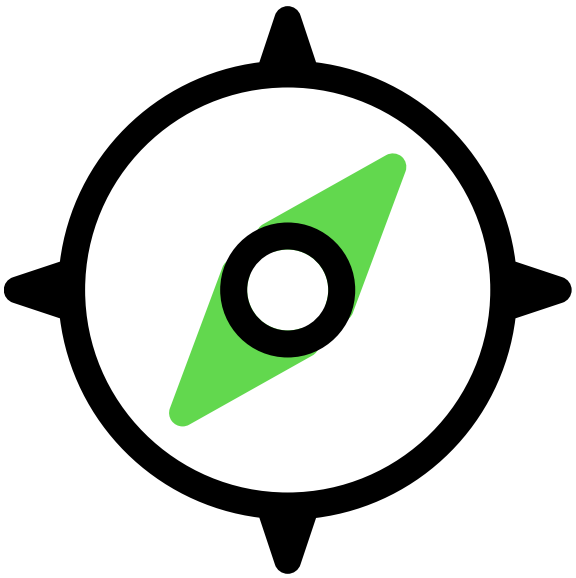
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sinistros de linhas comerciais

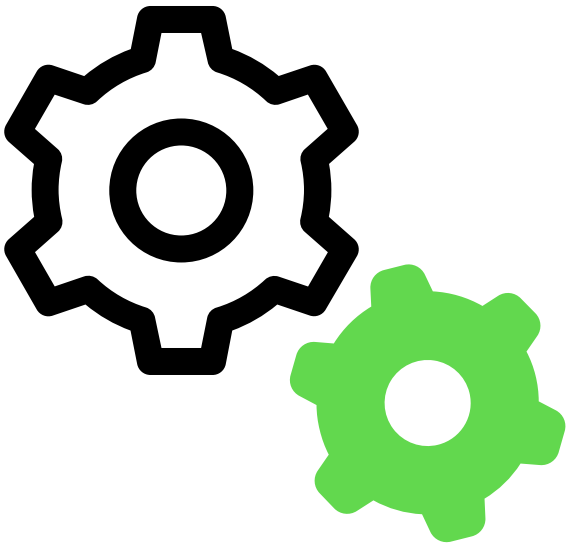
A aplicação Sinistros de linhas comerciais permite que sua organização configure rapidamente as várias fases do processo de sinistro. Esse processo, que vai do primeiro aviso de sinistro até o fechamento do sinistro, permite que processadores, reguladores e agentes de investigação especial gerenciem sinistros de seguro comercial.

Explorar



Saiba mais sobre como processadores e ajustadores usam declarações de linhas comerciais.

Configurar

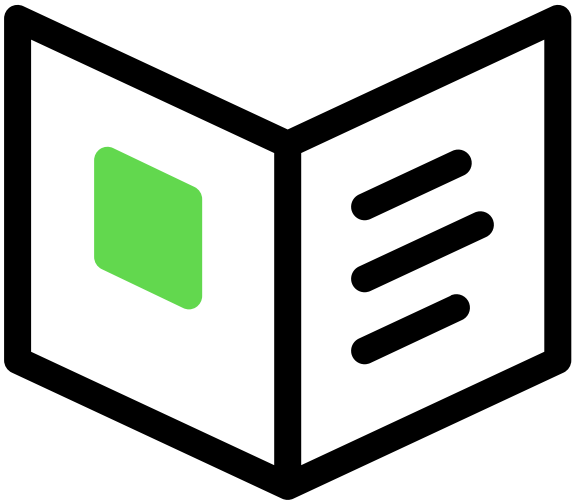


Configurar sinistros de linhas comerciais

Tradução automática

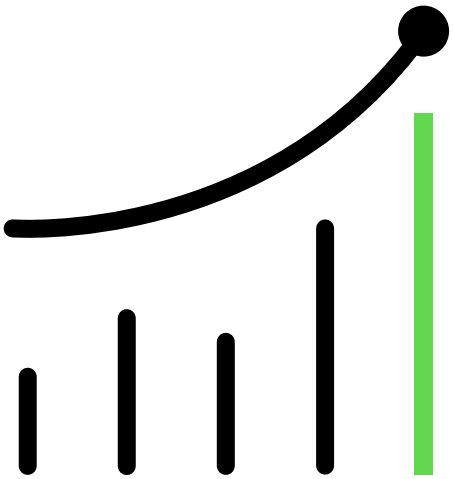
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Análise e emissão de relatórios



Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com um painel pré-configurado.

s

Explorando Sinistros de linhas comerciais

Saiba como os representantes, processadores, ajustadores, agentes de investigação especiais e gerentes da FNOL (First-noite-of-sinistro) podem usar o. Sinistros de linhas comerciais aplicação para criar e gerenciar sinistros de seguro comercial.

Com Sinistros de linhas comerciais, você pode gerenciar a iniciação, o processamento e a resolução de sinistros de apólice de seguro para seus clientes comerciais a partir de um fluxo de trabalho centralizado. Com esta aplicação, você pode coordenar com os departamentos de investigação especiais e escritórios para gerenciar as tarefas de sinistros. Você também pode coletar e validar a documentação do sinistro necessária, investigar o sinistro e liquidar o sinistro.

Principais recursos

- Um modelo de dados de sinistros que você pode usar para criar qualquer serviço de sinistros
- Fluxos de trabalho de sinistros que você pode gerenciar usando os casos em uma aplicação dedicada
- Visualização de todos os registros de sinistro de um cliente
- Playbooks e espaços dedicados criados para várias personas de sinistros
- Principais estatísticas e desempenho que você pode gerenciar e rastrear com Performance Analytics e. Otimização de processos
- Um fluxo de trabalho de linha de base em que você pode exibir os sinistros desde o primeiro aviso de perda até o fechamento do sinistro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sinistros de linhas comerciais personas

A tabela a seguir mostra quais personas em sua organização podem usar Sinistros de linhas comerciais aplicação.

Sinistros de linhas comerciais personas

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de sinistros responsável por configurar a aplicação.
Primeiro aviso de perda (FNOL) representante	Pessoa do front-office que cria um caso de sinistro em nome de um cliente e carrega os documentos relevantes.
Processadores de sinistros	Processadores no meio ou back-office das instituições de seguros que trabalham com sinistros. Eles trabalham nos casos de sinistros e tarefas que entram nos serviços de sinistros e encerram os casos de sinistro.
Agentes da Unidade de investigação especial (SIU)	Departamento que investiga os possíveis casos de sinistros de fraude.
Ajustador de sinistros	Pessoa que coleta e verifica os documentos, detalhes da avaliação de perdas e benefícios de seguro, como despesas, franquias e coberturas. O ajustador também determina se uma investigação de fraude é necessária e, em seguida, liquida o sinistro.
Gerente de sinistros	Gerente que aprova as reservas e as solicitações de pagamento e pode exibir uma visão geral de todos os sinistros, incluindo Otimização de processos painéis e. Performance Analytics painéis e relatórios.

Tópicos relacionados

Sinistros de linhas comerciais painel

Instalar Sinistros de linhas comerciais

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Sinistros de linhas comerciais aplicação (sn_ins_claim_cml).As instalações da aplicação relacionadas ServiceNow Store aplicações e plug-ins, se ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Sinistros de linhas comerciais:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Sinistros de linhas comerciais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Sinistros de linhas comerciais aplicação (sn_ins_claim_cml usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Sinistros de linhas comerciais

Revise os componentes instalados com o. Sinistros de linhas comerciais e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Sinistros de linhas comerciais a aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Sinistros de linhas comerciais.

Função necessária: sn_ins_claim_cml.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para ServiceNow tabelas.
   Para obter mais informações, consulte Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para casos de serviço e tarefas. Para obter mais informações, consulte Configurar definições de serviço . Você pode adicionar novos tipos de caso e configurar definições de serviço para cada tipo.
Edite ou crie fluxos	Edite ou crie fluxos usando Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Edite ou crie fluxos .
Configurar playbook	Crie um playbook usando Designer de automação de processos. Para obter mais informações, consulte Edite ou crie um novo playbook .
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Configurar Espaço configurável do CSM permitir que os agentes interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos. Para obter mais informações, consulte Configurar Espaço configurável do CSM.
Configure as páginas Espaço de sinistros, Pontuação de fraude e Resumo de sinistros	Configure as páginas Espaço de sinistros, Pontuação de fraude e Resumo de sinistros em casos de sinistros e tarefas do ajustador de sinistros. Para obter mais informações, consulte Habilite as páginas Espaço de sinistros, Pontuação de fraude e Resumo de sinistros. **Nota:** O espaço de sinistro pode ser acessado a partir de uma tarefa de ajustador. As páginas Pontuação de fraude e Resumo do sinistro podem ser acessadas em um caso de sinistro e em uma tarefa de ajustador.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados para configurar os tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de sinistros. Para obter mais informações, consulte Configure os SLAs instalados
Configurar grupos de usuários	Configure grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários. Para obter mais informações, consulte Configurar grupos de usuários .
Configurar regras de atribuição	Configure regras de atribuição para identificar casos que atendam a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes. Para obter mais informações, consulte Configurar regras de atribuição .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Como configurar o Processador de documentos	Configure o processador de documentos para categorias de documento, tipos de documento, regras de documentos de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documentos. Para obter mais informações, consulte Configurar Processador de documentos.
Configurar regras de arquivamento	A regra Arquivar caso de sinistro automático comercial arquiva casos de sinistro automático comercial com mais de um ano. Esta regra está inativa por padrão. Para configurar regras de arquivamento, navegue até **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento** e habilitar **Caso de sinistro automático comercial** regra.

Habilite as páginas Espaço de sinistros, Pontuação de fraude e Resumo de sinistros

Habilite e defina condições para as páginas de variante Pontuação de fraude e Resumo de sinistros para que um gerente de sinistros, ajustador ou processador possa exibi-las.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Habilite a página de registro padrão do CSM no Espaço configurável do CSM/FSM.
   Para obter mais informações, consulte Espaço configurável do CSM páginas de registro .
3. Na página de registro padrão do CSM, defina a ordem da página.
4. Defina as condições de variante nas páginas de registro a seguir.

Variante da página de sinistros	Navegação para registros de página
Página de registro da tarefa do ajustador	Para acessar a página de registro da tarefa do ajustador, navegue até: **Espaço configurável do Customer Service Management** > **Registro** > **Página de registro do regulador de sinistro**. A página de registro da tarefa do ajustador é uma variante da página de registro padrão do CSM. Para obter mais informações, consulte Espaço configurável do CSM páginas de registro .
Página do espaço do sinistro	Para acessar a página do Espaço de sinistros para atualizações, navegue até a coleção de páginas: **Pós-detalhes do registro padrão do CSM** > **Espaço do sinistro** > **Padrão do espaço do sinistro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variante da página de sinistros	Navegação para registros de página
Página de pontuação de fraude	Para acessar a página Pontuação de fraude para atualizações, navegue até a coleção de páginas: **Pós-detalhes do registro padrão do CSM** > **Pontuação de fraude** > **Padrão**.
Página Resumo do sinistro	Para acessar a página Resumo do sinistro para obter atualizações: Navegue até a coleção de páginas: **Pré-detalhes do registro padrão do CSM** > **Resumo do sinistro** > **Padrão para resumo do sinistro**. Ou navegue até a coleção de páginas **Pós-detalhes do registro padrão do CSM** > **Resumo do sinistro** > **Resumo do sinistro no regulador**.

Gestão de Sinistros de linhas comerciais

Saiba quais funções usam Sinistros de linhas comerciais Aplicação para criar, investigar e gerenciar um sinistro de seguro desde o primeiro aviso de perda (FNOL) até o fechamento do sinistro.

Com Sinistros de linhas comerciais Os representantes da FNOL podem enviar as solicitações de sinistro, enquanto os processadores e ajustadores podem trabalhar nos casos dos seguintes tipos de caso de apólice comercial.

Tipos de caso comercial

Os tipos de caso comercial disponíveis são os seguintes.

- Apólice de automóvel comercial
- Você também pode criar tipos de caso para sinistros de linhas comerciais estendendo um tipo de caso do caso base de sinistro comercial.

Espaço

Processadores, ajustadores e outras funções usam Espaço trabalhar em todos os aspectos dos casos de sinistros de seguro. Com Espaço usuários com essas funções podem executar as seguintes tarefas:

- Monitore a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente entre as tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

A tabela a seguir mostra qual Espaço os usuários podem usar Sinistros de linhas comerciais aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço usuários para Sinistros de linhas comerciais

Função	Descrição
Administrador de sinistros	Configura Espaço de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Gerente de sinistros	Aprova solicitações de reserva e pagamento e exibe as análises e. Otimização de processos painéis.
Primeiro aviso do espaço representativo de perdas	
Primeiro aviso do representante de perda	Cria casos de sinistro em nome dos clientes e carrega documentos relevantes.
Espaço do processador	
Processador de sinistros	Trabalha em casos e tarefas de sinistro para resolver casos gerenciados por eles.
Espaço do SIU	
Agente da Unidade de investigação especial (SIU)	Trabalha em possíveis tarefas de investigação de sinistro de fraude.
Espaço do ajustador	
Ajustador	Avalia um sinistro revisando os documentos, coberturas, reservas e pagamentos do sinistro.

Fluxos de trabalho do Sinistros de linhas comerciais

. Sinistros de linhas comerciais a aplicação instala fluxos de trabalho automatizados que você pode configurar para qualquer tarefa de sinistros. Esses fluxos de trabalho criam casos e roteiam todas as tarefas de acordo.

Visão geral de Sinistros de linhas comerciais fluxos de trabalho

Depois que um caso de sinistro é iniciado, um fluxo de trabalho automatizado é iniciado. Um mecanismo de regras de negócios orientado por regras configuráveis do sistema de base pode ajudar sua organização a categorizar um sinistro como uma possível fraude ou como sinistro duplicado. Aqui estão alguns exemplos de regras de negócios:

- Se o número de propriedades ou participantes enviados para o sinistro for maior que dois, o sinistro será considerado de alta prioridade.
- Se um sinistro for identificado como sinistro duplicado, uma tarefa de validação de sinistro será criada para o processador para análise posterior.
- Se um sinistro for identificado como sinistro de proximidade, uma tarefa será criada para a equipe da Unidade de investigação especial (SIU) para revisão adicional.

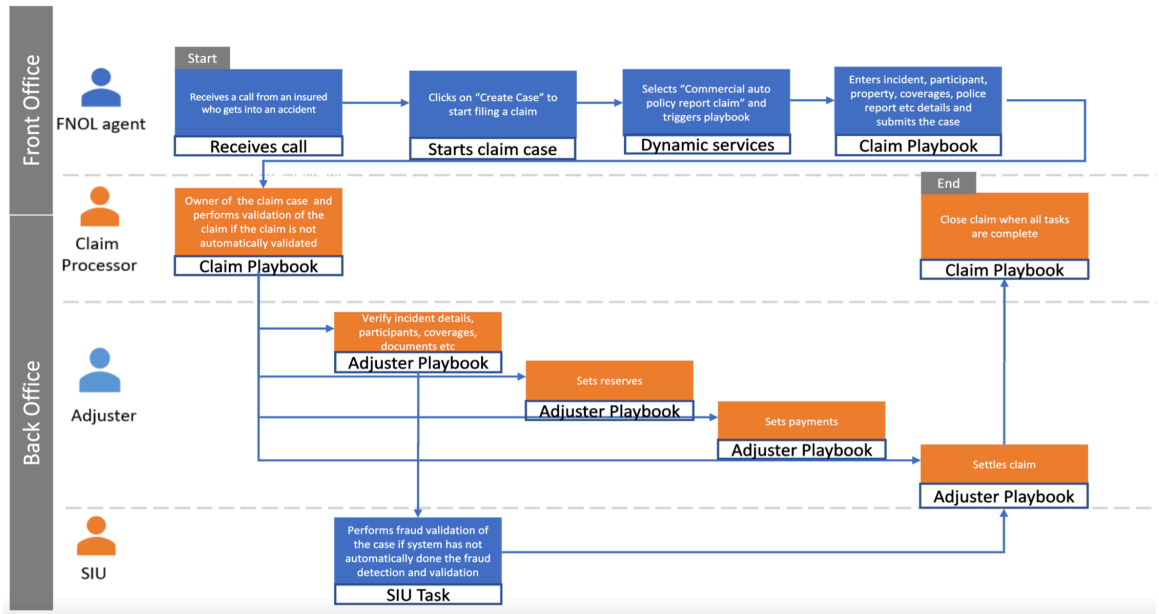
O exemplo a seguir mostra um fluxo de trabalho que roteia o caso e as tarefas para investigar e gerenciar sinistros de seguro para cinco funções diferentes em departamentos diferentes. Neste exemplo, os agentes de front-office e back-office fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. O playbook orienta os agentes durante este processo para atender às declarações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Envio do primeiro aviso de perda
- Validação do sinistro
- Avaliação de sinistro do ajustador
- Avaliação de fraude
- Fechamento de sinistro

Fluxo de trabalho do processo de sinistros - sinistro automático comercial



Fase de primeiro aviso de perda (FNOL)

Envio de um sinistro como representante de primeiro aviso de sinistro

1. Na fase do primeiro aviso de sinistro (FNOL), um requerente da apólice de seguro relata uma perda com um representante da FNOL. Depois que o caso é criado, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente com tarefas do playbook para gerenciar o caso até a resolução.
2. O representante da FNOL documenta o incidente, a propriedade lesão e detalhes do participante do sinistro, bem como as coberturas disponíveis. O representante também coleta e envia os documentos de entrada aplicáveis para verificação, como a carteira de motorista, e inicia o sinistro enviando o caso.
3. Depois que o caso é enviado, suas regras de decisão de negócios:
   - Pode priorizar o caso de sinistro, dependendo do número de propriedades ou participantes relatados no sinistro
   - Pode acionar uma tarefa e encaminhar um caso de sinistro ao departamento da Unidade de investigação especial para avaliação adicional
   - Pode acionar a tarefa de validação de declaração para revisão posterior
   - Pode encaminhar o sinistro para um ajustador para avaliação de perda

Fase de validação da declaração

Validar e fechar um sinistro como um processador de sinistros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Na fase de validação de declaração, o processador atualiza os detalhes da tarefa e rejeita ou aprova a tarefa de declaração de acordo.
2. Se o processador validar a tarefa aprovando-a, ele passará para a fase de avaliação do ajustador.

Fase de avaliação do ajustador

Avaliar e liquidar um sinistro como ajustador

1. Na fase de avaliação do ajustador, o ajustador revisa e verifica ou rejeita os documentos de sinistro enviados. O ajustador também revisa as coberturas e atualiza ou adiciona coberturas, se apropriado.
2. O ajustador pode encaminhar o sinistro ao departamento SIU para investigação do sinistro. Depois que o departamento SIU concluir a tarefa de revisão de fraude, o ajustador poderá liquidar ou rejeitar o sinistro.
3. O ajustador avalia um sinistro e atribui um valor de reserva em relação à cobertura relevante, com base nos detalhes do sinistro.
   - Se o valor de reserva atribuído estiver dentro da autoridade de aprovação do ajustador, o ajustador aprovará os resultados.
   - Se o valor de reserva atribuído estiver além da autoridade de aprovação do ajustador, o ajustador atribuirá a solicitação ao gerente de sinistros para aprovação. Se o valor da reserva for aprovado pelo gerente de sinistros, o ajustador prosseguirá com a avaliação do pagamento do sinistro. Se o valor não for aprovado, o ajustador reavalia e revisa o valor da reserva com base nas recomendações do gerente de sinistros.
4. O ajustador atualiza o registro do sinistro com reserva de perda, reserva de despesa ou ambos.
5. O ajustador cria valores de pagamento em relação às reservas criadas, com base na avaliação finalizada.
   - Se o valor de pagamento criado estiver dentro da autoridade de aprovação do ajustador, o ajustador aprovará os resultados.
   - Se o valor estiver além da autoridade de aprovação do ajustador, o ajustador atribuirá a solicitação ao gerente de sinistros para aprovação. Se o gerente de sinistros aprovar o valor do pagamento, o ajustador prosseguirá com uma avaliação de pagamento do sinistro. Se o valor não for aprovado, o ajustador reavaliará e criará um novo valor de pagamento com base nas recomendações do gerente de sinistros.
6. O ajustador aprova ou rejeita a tarefa de revisão. Se o ajustador aprovar a tarefa de revisão para liquidar o sinistro, o caso de sinistro será movido para a fase de execução para ser encerrado pelo processador de sinistros. Se o ajustador rejeitar todas as tarefas relacionadas, o caso de sinistro será encerrado automaticamente.

Tarefas da Unidade de investigação especial (SIU)

Investigação de um possível sinistro de fraude como um agente da unidade de investigação especial

1. Se as regras de negócios determinarem que o sinistro requer validação ou se o ajustador determinar a possibilidade de fraude, uma tarefa será acionada para o departamento SIU para investigação. Um agente SIU revisa a tarefa de fraude, atualiza os detalhes no registro da tarefa de avaliação e aprova ou rejeita a tarefa. Uma tarefa de avaliação aprovada indica uma determinação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de fraude não encontrada. Uma tarefa de avaliação rejeitada indica que o sinistro foi determinado como inválido e potencialmente fraudulento.

2. Se a tarefa for aprovada, o sinistro será concluído como fraude não encontrada e poderá ser aprovado pelo ajustador. Quando o sinistro é aprovado, o caso passa para a fase de execução, que o processador de sinistros conclui.

Tarefas de aprovação do gerente de sinistros

Aprovar valores de reserva ou pagamento como gerente de sinistros

1. Se um valor de reserva atribuído estiver além da autoridade de aprovação do ajustador, o sistema atribuirá a solicitação de valor de reserva ao gerente de sinistros para aprovação. Se o gerente de sinistros aprovar o valor da reserva, o ajustador prosseguirá com a avaliação do pagamento do sinistro. Se o gerente de sinistros rejeitar o valor da reserva e fornecer uma recomendação, o ajustador deverá revisar o valor da reserva de acordo com o recomendado.
2. Se um valor de pagamento criado estiver além da autoridade de aprovação do ajustador, o sistema atribuirá a solicitação de valor de pagamento ao gerente de sinistros para aprovação. O gerente de sinistros revisa o valor do pagamento e os detalhes do sinistro e aprova ou rejeita o pagamento do sinistro. Se o gerente de sinistros aprovar o valor do pagamento, o ajustador poderá prosseguir para a liquidação. Mas se o gerente rejeitar a solicitação e fornecer recomendação, o ajustador deverá revisar e enviar o valor do pagamento conforme recomendado. Anotações de trabalho geradas pelo sistema informando a aprovação ou rejeição são adicionadas automaticamente ao fluxo de atividades para a tarefa e o caso do sinistro.

Fechamento

O caso está concluído quando os estados e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Crie um caso de sinistro comercial

Um representante ou processador do primeiro aviso de sinistro pode iniciar o processo de sinistro iniciando um caso de sinistro comercial em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_cml.fnol_representative ou sn_ins_claim_cml.auto_processor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas.
3. Crie um caso a partir da lista de casos de sinistro automático comercial ou de um registro de interação.

Opção	Etapas
Caso de sinistro automático comercial da lista de casos de sinistro automático comercial	**a.** Em **Listas** , em **Casos de sinistro automático comercial** clique em **Todos** . **b.** Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Caso de sinistro automático comercial de um registro de interação	**a.** Em **Listas** , em **Interações** clique em **Minhas interações** . **b.** Abra o registro de interação necessário para o cliente. **c.** Selecione **Criar caso** . Para obter informações sobre como criar uma interação, consulte Crie uma interação .

4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione **Declaração de relatório de apólice automática comercial** .
5. Selecione **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
7. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas. Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades do caso de sinistro.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Um caso de sinistro comercial é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado. O caso é atribuído a um grupo de atribuição com base nas regras de atribuição definidas.

O que Fazer Depois
Como um processador de sinistros, você pode atribuir o caso a si mesmo e começar a trabalhar nele. Para obter mais informações, consulte Processar um sinistro comercial.

Processar um sinistro comercial

Um processador pode iniciar um sinistro, revisar um sinistro para verificá-lo e, após a avaliação de um ajustador, concluir tarefas de execução e fechar um sinistro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_claim_cml.auto_processor

Atualize e feche as tarefas do caso de sinistro.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Abra o caso de sinistro e a tarefa de uma das seguintes maneiras.

Opção	Etapas
Na página principal	Selecione um caso ativo na lista Minhas tarefas pendentes ou Meus sinistros em aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Do playbook do caso	**a.** Selecione o ícone Listas ( ). **b.** Em **Listas** , em **Casos de sinistro automáti co comercial** abra a lista de casos. **c.** Na lista, selecione o caso que contém a tarefa. **d.** Se o caso de sinistro estiver no status Novo ou Não atribuído a você, selecione **Aceitar** para poder trabalhar nisso. **e.** Selecione **Playbook** guia. **f.** Em uma das fases a seguir, selecione a atividade da tarefa na qual trabalhar. ▪ **Primeiro aviso de sinistro** ▪ **Validação do sinistro** ▪ **Execução**
De um caso de sinistro de automóvel comercial	**a.** Selecione o ícone Listas ( ). **b.** Em **Listas** , em **Casos de sinistro automáti co comercial** , selecione **Atribuído a mim** . **c.** Na lista, selecione o caso que você dese– ja abrir. **d.** Se o caso de sinistro estiver no status Novo, selecione **Aceitar** para poder tra– balhar nisso. **e.** No caso, selecione **Tarefas** e selecione a tarefa do sinistro.
Na lista Tarefas de declaração automática co- mercial	**a.** Selecione o ícone Listas ( ). **b.** Em **Listas** , em **Tarefas de declaração au tomática comercial** , selecione **Todos** . **c.** Na lista, selecione a tarefa que você de– seja abrir.

Pode ser necessário selecionar **Aceitar** para aceitar a atribuição da tarefa a você, permitindo que você trabalhe na tarefa.

3. Conclua o trabalho necessário para concluir as tarefas no seu sistema de sinistros.
   O trabalho que você pode precisar concluir pode incluir etapas em qualquer uma das fases a seguir.
   - Concluir as tarefas da fase de primeiro aviso de perda para iniciar o sinistro.
   - Avaliar a validade do sinistro relatado pelo cliente.
   - Concluir e fechar o sinistro.
4. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades do caso de sinistro.
5. Feche a tarefa na atividade do playbook ou no formulário de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de declaração	Ação
Para enviar detalhes do incidente	No Playbook do caso, selecione **Marcar como concluído** .
Para validar um sinistro	Uma tarefa de validação de sinistro é criada quando uma regra de negócios determina um sinistro duplicado devido à mesma apólice de seguro e data de perda. Para validar um sinistro: No formulário de tarefa, selecione **Aprovar** para validar o sinistro ou **Rejeitar** para negar e fechar o sinistro.
Para adicionar propriedade do sinistro, participante ou informações de cobertura	No Playbook do caso, selecione **Salvar** .
Para iniciar um sinistro	No Playbook do caso, selecione **Enviar** .
Para fechar um sinistro	No Playbook do caso, selecione **Fechar** para fechar o sinistro.

Tarefas do regulador

Os ajustadores podem trabalhar em tarefas de sinistro no espaço de sinistro.

Espaço do sinistro

No Espaço de sinistros, um ajustador pode revisar um sinistro para verificar os documentos, avaliar as coberturas do sinistro, determinar os detalhes de pagamento do sinistro e aprovar o acordo de um sinistro. O espaço de sinistros para ajustadores é uma exibição unificada de todas as ações que um ajustador pode executar em um sinistro. Usando guias e cartões do espaço, os ajustadores podem navegar pelas seguintes seções:

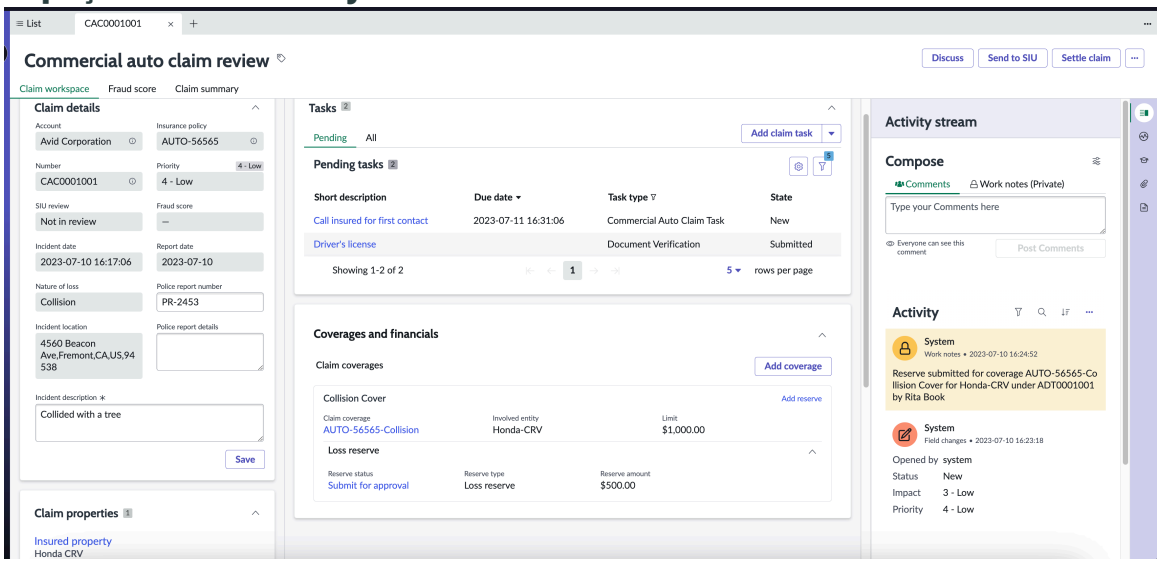
- Detalhes do sinistro: Exiba e modifique os detalhes, como número da apólice, fase do sinistro, status do sinistro e datas de incidente e emissão de relatórios.
- Propriedades do sinistro: Exiba e trabalhe nas propriedades relevantes para o caso do sinistro.
- Participantes do sinistro: Exiba e trabalhe nos participantes relevantes para o caso de sinistro.
- Detalhes da tarefa: Exiba e modifique o agente e o grupo ao qual uma tarefa está atribuída.
- Tarefas: Exiba e trabalhe nas tarefas do ajustador para o caso de sinistro atual.
- Coberturas e finanças: Exiba e modifique as entidades do sinistro, como coberturas do sinistro, reservas associadas, pagamentos e valores de despesas em coberturas individuais.

No espaço Sinistro, um ajustador também pode acessar as guias para exibir a página Pontuação de fraude e a página Resumo de um sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço de sinistro do ajustador - Revisão de sinistro comercial automático



Trabalhar em tarefas de ajustador de sinistros comerciais

Atualize e feche as tarefas do ajustador de um caso de sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_cml.auto_adjuster

Importante: Para acessar as guias relacionadas ao Espaço de sinistros, Pontuação de fraude e Espaço do ajustador de resumo, você deve ativar a página de registro padrão do CSM. Por padrão, a página é definida como inativa. Para determinar a página padrão para exibir registros no Espaço configurável do CSM, consulte Páginas de registro do Espaço configurável do CSM

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Abra a tarefa de uma das seguintes maneiras.

Opção	Etapas
Na página principal	Selecione uma tarefa na lista Todos os sinistros em aberto.
Na lista Tarefas do ajustador de sinistros automático comercial	**a.** Selecione o ícone Listas ( ). **b.** Em **Listas** , em **Tarefas do ajustador de sinistros automático comercial** , selecione **Todos** . **c.** Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

3. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa de avaliação ou liquidação.
4. Trabalhe na tarefa do ajustador concluindo várias ações no espaço de sinistros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de declaração	Ações do espaço do sinistro
Para adicionar uma tarefa de verificação de documento	**a.** Selecione **Adicionar tarefa de verificação de documento** . **b.** Preencha os campos obrigatórios. **c.** Selecione **Save** (Salvar). **d.** Selecione **Enviar documento** .
Para verificar um documento	Selecione **Verificar** para verificar o documento ou **Rejeitar** para rejeitar o documento enviado para verificação.
Para adicionar cobertura de sinistro	**a.** Selecione **Adicionar cobertura** . **b.** Selecione Cobertura de sinistro e qualquer uma das seguintes opções necessárias: ▪ Propriedade do sinistro ▪ Participante do sinistro **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Para adicionar uma reserva ou pagamento	**a.** Em Coberturas e finanças, selecione um na lista Cobertura de sinistros: ▪ **Adicionar reserva** ▪ **Adicionar pagamento** **b.** Preencha os campos obrigatórios. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Para adicionar uma tarefa de declaração ad-hoc	**a.** Na lista Tarefas, selecione **Adicionar tarefa de declaração** . **b.** Preencha os campos obrigatórios. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Para enviar um valor de reserva ou pagamento para aprovação	Selecione **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar o valor de reserva ou pagamento. **a.** Em Coberturas e finanças, para uma reserva ou pagamento na lista Cobertura de sinistro, selecione **Pendente** . **b.** Selecione **Enviar**.
Encaminhar um sinistro para avaliação de fraude	Selecione **Enviar para SIU** .
Para enviar uma decisão de liquidação de sinistro	**a.** Selecione **Liquidar sinistro** . ▪ Selecione **Aprovar sinistro** para aprovar o sinistro e enviar para execução. ▪ Selecione **Negar declaração** para rejeitar a liquidação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de declaração	Ações do espaço do sinistro
	b. Insira comentários para a decisão de liquidação. **c.** Selecione **Enviar**.

5. **Opcional:** Em uma tarefa, em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades para a tarefa e o caso do sinistro.

Resultado

Dependendo da fase atual do caso:

- Quando o ajustador aceita a tarefa, o status da tarefa é definido como Trabalho em andamento.
- Quando o ajustador envia uma reserva ou pagamento, se o valor estiver dentro do limite de autorização, ele é aprovado automaticamente.
- Se o ajustador liquidar o sinistro, o caso do sinistro será encerrado automaticamente, com o status do caso definido como Encerrado concluído e a fase do sinistro movida para Encerrado rejeitado. Anotações de trabalho geradas pelo sistema informando a rejeição são adicionadas automaticamente ao fluxo de atividades para a tarefa e o caso do sinistro.
- Se uma das tarefas relacionadas ao ajustador for aprovada, uma tarefa será acionada para o processador de sinistros encerrar o caso. Anotações de trabalho geradas pelo sistema informando a aprovação são adicionadas automaticamente ao fluxo de atividades para a tarefa e o caso do sinistro.

Tópicos relacionados

Gere e exiba a pontuação de fraude de um sinistro

Exibir o resumo de um sinistro

Gere e exiba a pontuação de fraude de um sinistro

Gere uma pontuação de fraude e exiba a página de pontuação de fraude para obter informações detalhadas sobre a pontuação e o histórico de fraude de um sinistro.

Um ajustador, processador e gerente podem gerar uma pontuação de fraude e exibir a página de pontuação de fraude em um caso de sinistro e a partir de uma tarefa de ajustador para determinar o risco de fraude de um caso. Os administradores podem usar a página de pontuação de fraude de linha de base para criar uma página de pontuação personalizada específica para os requisitos da sua linha de negócios.

Nota: Para obter mais informações, consulte Configure os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU.

Gerando e acessando detalhes de pontuação de fraude

Se você for um gerente de sinistros, ajustador ou processador de uma empresa, poderá gerar e acessar detalhes de pontuação de fraude de sinistro usando Integração de operações de serviços financeiros com FRISS. Esta opção só está disponível em registros de caso de sinistro e registros de tarefa do ajustador.

De um registro de caso de sinistro ou registro de tarefa do ajustador:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

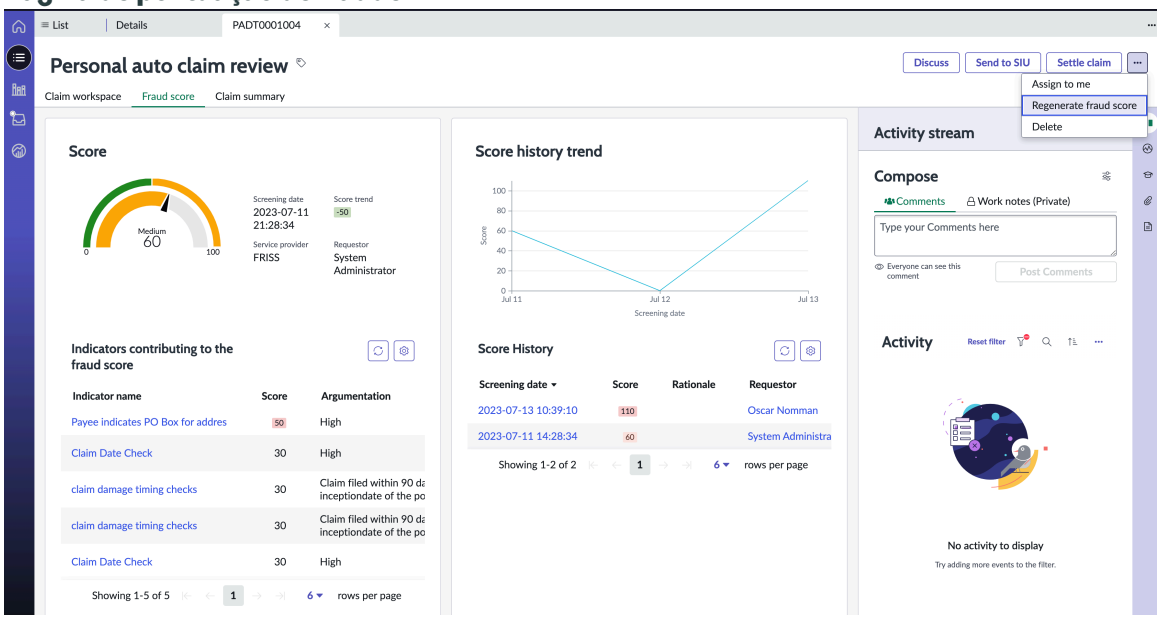
- Selecione a guia Pontuação de fraude para exibir a página de pontuação de fraude.
- Selecione **Gerar novamente a pontuação de fraude** gerar ou gerar novamente uma pontuação de fraude.

Página de pontuação de fraude

No sinistro ou em uma tarefa de ajustador, você pode ver informações sobre pontuações de fraude no **Pontuação de fraude** guia.

O exemplo a seguir mostra a página de pontuação de fraude do Sinistros de linhas pessoais aplicação com detalhes de pontuação.

Página de pontuação de fraude



Detalhes da página de pontuação de fraude

Medidor de pontuação

Mostra uma pontuação de risco alta, média ou baixa com base nos dados do sinistro aprovados. Você pode configurar a exibição definindo os intervalos para alto, média ou pontuações baixas. Para obter mais informações sobre como configurar os intervalos, consulte Configure os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU.

Pontuação de fraude

Número da pontuação geral de fraude.

Tendência de pontuação

Exibe a diferença entre a pontuação atual e a anterior.

Provedor de serviço

Mostra o nome do provedor de serviço de análise de dados de fraude.

Data de triagem

Refere-se à data em que um sinistro foi submetido à triagem para detecção de fraude.

Indicadores que contribuem para a pontuação de fraude

Se Friss estiver habilitado, exibirá uma lista de indicadores, como Verificação de data do sinistro e relatório policial, que fatorarão na pontuação de fraude, com pontuações e justificativas correspondentes ao motivo pelo qual cada pontuação foi especificada para o indicador. Para obter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mais informações sobre Friss, consulte Integração de operações de serviços financeiros com FRISS.

Tendência do histórico de pontuação

Exibe um gráfico visual do histórico de pontuação ao longo do tempo por data de triagem.

Histórico de pontuação

Exibe o número de vezes que a API é executada para o caso de sinistro. Lista pontuações com datas de triagem, justificativa para solicitações de triagem e solicitantes de triagem. Você pode selecionar para filtrar e atualizar o histórico sob demanda.

Configure os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU

Configure os intervalos de pontuação de fraude usando Construtor de IU. Você pode configurar determinados campos, como **Intervalos** na página de informações de fraude do CSM Espaço configurável, para que você possa definir o intervalo de pontuação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Todas as mudanças de configuração feitas aqui aparecem em Base para Operações de serviços financeiros (FSO) E se aplicará a todas as aplicações principais de FSO.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU** > **Coleções de páginas**.
2. **Pós-detalhes do registro padrão do CSM** > **Pontuação de fraude** > **Padrão**
3. **Opcional:** Se for um Escopo da aplicação diferente for exibida, selecione **Edite no escopo original** .
4. Defina o valor mínimo e máximo no painel de configuração **Configuração** selecionando **Intervalos** .
5. Defina o valor, a cor e o rótulo selecionando **Configurar intervalos** .
6. Selecione **Aplicar**.
   Ao configurar o medidor, você pode exibir a posição de um valor específico dentro de um determinado intervalo de valores mínimos e máximos. Você também pode ver o andamento definindo os intervalos de dados codificados por cores. Para obter mais detalhes sobre a configuração do medidor, consulte ServiceNow® Site de desenvolvedores .

Tópicos relacionados

Espaço configurável do CSM páginas de registro

Avaliar um sinistro comercial por fraude

Um agente de investigações especiais pode revisar um sinistro para determinar se um sinistro é fraudulento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_iu.agent

Use o playbook do caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para atualizar e fechar as tarefas do caso de sinistro.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a lógica de regra de negócio identifica um caso de sinistro como um sinistro de "proximidade" - um caso de sinistro muito próximo da data de início da apólice -, uma tarefa é acionada para o departamento SIU para avaliação de fraude. Um ajustador também

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode encaminhar um sinistro para avaliação de fraude durante a avaliação do sinistro do ajustador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Abra a tarefa na lista Tarefas de investigação especial.

Opção	Descrição
Na lista Tarefas de investigação especial	**a.** Em **Listas** , em **Tarefas de investigação especiais** abra a lista de tarefas. ▪ Para suas tarefas atribuídas, selecione **Atribuído a mim** . ▪ Para todas as tarefas de investigação especial, selecione **Todos** . **b.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .

4. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa no seu sistema de sinistros.
5. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas.
6. Feche a tarefa no formulário de tarefa de investigação especial.

Tarefa de investigação especial	Ação
Para enviar uma avaliação de fraude	Selecione **Aprovar** concluir a reclamação como não fraudulenta ou **Rejeitar** validar o sinistro como fraude.

Resultado

- Se a tarefa for aprovada, a tarefa será movida para Encerrada concluída.
- Se a tarefa for rejeitada, ela será movida para Encerrado rejeitado.

Aprove um valor de reserva ou pagamento

Um gerente de sinistros pode aprovar valores de reserva de sinistro e pagamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_cml.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma reserva atribuída ou valor de pagamento criado por um ajustador for maior do que a autoridade de aprovação do ajustador, o gerente de sinistros receberá uma solicitação de aprovação do valor de reserva ou pagamento do ajustador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Abra a tarefa de uma das seguintes maneiras.

Opção	Descrição
Na página principal	Selecione a tarefa na lista Minhas tarefas pendentes.
Na lista de aprovações de sinistros de linhas comerciais	**a.** Selecione o ícone Listas ( ). **b.** Em **Listas** , em **Aprovações de sinistros de linhas comerciais** , abra um dos seguintes: ▪ **Minhas aprovações - Reservas** ▪ **Minhas aprovações - Pagamentos** **c.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

3. Se você quiser rejeitar o valor de aprovação solicitado, em **Comentários** insira comentários com sua recomendação.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades para a tarefa e o caso do sinistro.
4. Feche a tarefa no formulário de reserva de sinistro ou de tarefa de pagamento de sinistro.

Tarefa de aprovação	Ação
Para enviar uma aprovação	Selecione **Aprovar** para aprovar o valor de reserva ou pagamento, ou **Rejeitar** para rejeitar o valor de reserva ou pagamento.

Resultado

- Se o gerente de sinistros aprovar a reserva ou o valor do pagamento, a tarefa de reserva de sinistro retornará ao ajustador para prosseguir com a avaliação ou liquidação do pagamento do sinistro.
- Se o gerente de sinistros rejeitar a reserva ou o valor do pagamento, o gerente fornecerá outra recomendação. Uma notificação do status rejeitado é acionada para o ajustador.
- Entradas geradas pelo sistema para aprovação ou rejeição do valor de reserva ou pagamento são adicionadas ao fluxo de atividades. Essas entradas automatizadas são compatíveis com auditoria e acompanhamento.

Adicione uma tarefa ad-hoc

Crie uma tarefa como processador, ajustador ou gerente para ajudar a priorizar e planejar melhor o trabalho do sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster ou sn_ins_claim_cml.manager

Nota: Você pode criar tarefas adicionais conforme necessário em um sinistro usando **Adicionar tarefa** No menu Ações ou usando **Crie um novo registro** Botão do painel Registros relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Abra o sinistro de uma das seguintes maneiras.

Opção	Etapas
Na página principal	Em uma lista de sinistros, selecione o caso de sinistro para o qual você deseja criar uma nova tarefa.
Na lista de casos/tarefas aplicáveis	**a.** Selecione o ícone Listas (). **b.** Em **Listas** , navegue até uma das seguintes listas aplicáveis: ▪ Como processador, selecione **Casos de sinistro automático comercial** e selecione **Todos** . ▪ Como ajustador, selecione **Tarefas do ajustador de sinistros automático comercial** e selecione **Todos** . ▪ Como gerente, selecione **Aprovações de sinistros de linhas comerciais** e selecione uma das seguintes opções: ▪ **Minhas aprovações - Reservas** ▪ **Minhas aprovações - Pagamentos** **c.** Na lista, selecione o caso ou a tarefa que você deseja abrir.

3. Selecione **Adicionar tarefa** .
4. Preencha os detalhes no formulário Criar nova tarefa de sinistro automático comercial.
5. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades da tarefa.
6. Atribua a tarefa a você mesmo ou a outro usuário.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   A tarefa é exibida no status Novo. Tarefas de sinistro ativas e inativas são exibidas no caso de sinistro e na etapa de avaliação do Claim Adjuster.

O que Fazer Depois

Depois que uma tarefa é criada, ela pode passar para os seguintes status, dependendo do requisito da tarefa.

- Trabalho em andamento
  - Depois que uma tarefa recém-criada é atribuída a si mesmo.
  - Um designado da tarefa seleciona **Aceitar** para aceitar a tarefa.
  - Um designado da tarefa seleciona uma tarefa atualmente com status Aguardando informações.
  - Depois que um designado da tarefa seleciona a tarefa em aberto para continuar trabalhando na tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aguardando informações- Um designado da tarefa seleciona Aguardando informações.
- Encerrado concluído- Um designado da tarefa seleciona Fechar para fechar a tarefa.

Exibir tarefas ad-hoc e geradas pelo sistema para um sinistro

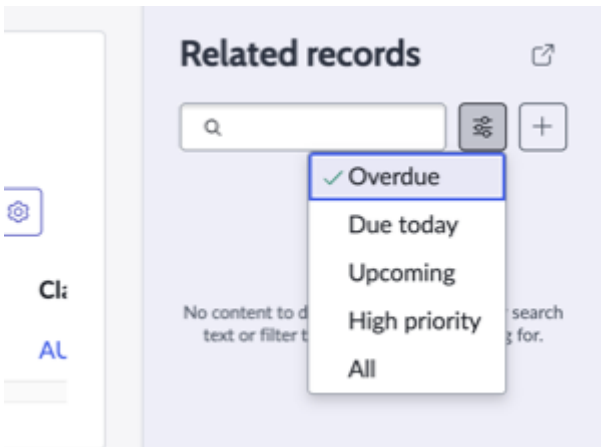
Exiba uma tarefa pendente para priorizar seu trabalho de declaração.

Os processadores podem exibir tarefas atribuídas de um caso de sinistro ou tarefa, e os ajustadores podem exibir suas tarefas atribuídas ao trabalhar em uma tarefa de ajustador. Essas funções também podem exibir tarefas atribuídas em Minhas tarefas pendentes na página principal.

Exiba ou pesquise uma tarefa de um caso de sinistro ou tarefa de ajustador primário selecionando a guia Tarefas ou **Registros relacionados** ícone ( ) no menu contextual.

PESQUISE uma tarefa das seguintes maneiras:

- Insira uma descrição resumida na pesquisa
- Filtre nestas opções:
  - Atrasados(as)
  - Vencimento hoje
  - Por vir
  - Alta prioridade
  - Tudo
- Selecione ícone para abrir tarefas filtradas adequadamente em uma exibição de lista.



Discutir um sinistro

Discutir detalhes de um sinistro com usuários adicionais que têm acesso ao registro do sinistro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_claim_cml.fnol_representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster, sn_ins_claim_cml.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie ou exiba uma discussão contínua na barra lateral para casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas.
3. Abra um caso na lista.
4. Selecione **Discutir** .
5. Insira um assunto para a discussão.
6. Adicione participantes à discussão.
7. Selecione **Iniciar discussão**.
   A discussão é associada ao registro do sinistro.

O que Fazer Depois

Para exibir uma discussão, selecione **Discutir** e selecione **Abrir registro** para a discussão que você deseja exibir.

Tópicos relacionados

Crie um Barra lateral discussão para um registro

Exibir o resumo de um sinistro

Os gerentes, ajustadores e processadores podem exibir a página de resumo do sinistro para ver snapshots de casos de sinistro.

Use a página de resumo do sinistro para exibir itens como status do sinistro, acordos de nível de serviço, propriedades do sinistro e participantes, anotações e atividades, coberturas e outras finanças.

Nota:

- A página de resumo do sinistro é somente leitura e não pode ser atualizada.
- Um administrador pode exibir e modificar a variante da página de resumo do sinistro acessando-a no Construtor de IU **Detalhes de registro-POST padrão do CSM** coleção de páginas. Para obter mais informações, consulte Habilite as páginas Espaço de sinistros, Pontuação de fraude e Resumo de sinistros.

Em um caso de sinistro ou tarefa de ajustador, selecione **Resumo do sinistro** Para exibir a página Resumo do sinistro.

Detalhes da página Resumo do sinistro

Detalhes do sinistro

Mostra detalhes como número da apólice, fase do sinistro, status do sinistro e datas de incidente e emissão de relatórios.

ANS do sinistro

Mostra o tempo restante para atender aos acordos de nível de serviço relevantes.

Tarefas do regulador

Mostra uma lista de tarefas de ajustador relevantes e seus status associados ao caso de sinistro atual.

Propriedades do sinistro

Mostra uma lista de propriedades adicionadas ao caso de sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Participantes do sinistro

Mostra uma lista de participantes adicionados ao caso de sinistro.

Status do sinistro

Mostra se o caso de sinistro está em um destes status:

- FNOL
- Revisão do sinistro
- Revisão do regulador
- Execução
- Encerrado concluído
- Encerrado rejeitado
- Cancelado(a)

Coberturas e dados financeiros

Mostra o resumo financeiro do sinistro, incluindo entidades do sinistro, como coberturas de sinistro, reservas associadas, pagamentos e valores de despesas em coberturas individuais.

Observações e atividades

Mostra o histórico de atividades do usuário e do sistema, incluindo comentários de atualização do sinistro, anotações de trabalho e mudanças de atributos principais.

Use a Assistência do agente para exibir sinistros associados

Use a pesquisa contextual da Assistência do agente para exibir sinistros associados e artigos de conhecimento relevantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_cml.fnol_representative, sn_ins_claim_cml.auto_processor, sn_ins_claim_cml.auto_adjuster, sn_ins_claim_cml.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas.
3. Abra a tarefa no playbook do caso ou na lista de tarefas do ajustador de sinistros automático comercial.

Opção	Etapas
Do playbook do caso	**a.** Em **Listas** , em **Casos de sinistro automático comercial** abra a lista de casos. **b.** Na lista, selecione o caso que contém a tarefa do ajustador.
Na lista Tarefas do ajustador de sinistros automático comercial	**a.** Em **Listas** , em **Tarefas do ajustador de sinistros automático comercial** , selecione **Todos** . **b.** Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione o ícone Assistência do agente para usar o recurso.
   Para obter informações mais detalhadas sobre a Assistência do agente, consulte Encontrar soluções usando a Assistência do agente .

Componentes instalados com Sinistros de linhas comerciais

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do sn_ins_claim_cml plug-in, incluindo plug-ins, tabelas e funções do usuário.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Sinistros de linhas comerciais aplicação

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Aplicativos da Store instalados

Store aplicações instaladas com Sinistros de linhas comerciais aplicação

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de política. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Investigações Especiais de Seguro	Insurance Special Investigations permite que as operadoras de seguros encaminhem solicitações de investigação de fraude para os agentes SIU. As solicitações são roteadas por meio de ajustadores que trabalham em casos de sinistro por meio de fluxos de trabalho no Sinistros de linhas pessoais aplicação.
Processador de documentos	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Integração com Processador de documentos.
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Sinistros de linhas comerciais		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Sinistros de linhas comerciais [sn_ins_claim_cml.admin]	• Concessão Sinistros de linhas comerciais funções • Excluir Sinistros de linhas comerciais casos e tarefas • Configurar Sinistros de linhas comerciais aplicação • Criar e modificar Sinistros de linhas comerciais definições de serviço • Acesso de leitura, gravação e criação a Sinistros de linhas comerciais dados de política ou caso	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_claim_cml.admin • sn_ins_claim_cml.auto_processor • sn_ins_iu.viewer • sn_doc_processor.admin • sn_ins_claim_cml.auto_adjuster
Gerente da Sinistros de linhas comerciais [sn_ins_claim_cml.manager]	• Exiba Sinistros de linhas comerciais painel • Usar Otimização de processos para Sinistros de linhas comerciais processos	• sn_ins_claim_cml.auto_adjuster • sn_ins_claim_cml.auto_processor • pa_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Sinistros de linhas comerciais ajustador [sn_ins_claim_cml.auto_adjuster]	• Avalia os detalhes do sinistro automático comercial com base nas tarefas do ajustador atribuídas e liquida sinistros • Exibe o status de casos de sinistro automático comercial • Cria e edita tarefas ad-hoc	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_doc_processor.agent • sn_bom.ajustador • sn_ins_claim_cml.auto_processor • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user
Sinistros de linhas comerciais processador [sn_ins_claim_cml.auto_processor]	• Envia detalhes de sinistro automático comercial e cria e edita tarefas ad-hoc • Exibe o status de casos de sinistro automático comercial • Fecha um sinistro • Interações de registros	• 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_policy_viewer • sn_ins_claim.coverage_writer • sn_ins_claim.summary_page_read • sn_bom.b2b_agent • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.profile_writer • sn_ins_claim.injury_writer
Sinistros de linhas comerciais visualizador [sn_ins_claim_cml.auto_viewer]	Exiba casos de sinistro automático comercial e dados relacionados.	• sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.ca_ins_policy_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Sinistros de linhas comerciais Representante da FNOL [sn_ins_claim_cml.fnol_representative]	Crie e rastreie casos de sinistro comercial para apólices gerenciadas por eles.	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.consumer_contributor • sn_bom.ca_ins_policy_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.account_contributor • sn_bom.fnol_representative
Investigações Especiais de Seguro		
Administrador de Investigações especiais de seguro [sn_ins_iu.admin]	• Conceder funções de investigações especiais de seguro • Exclua casos e tarefas de investigações especiais • Configurar a aplicação Investigações especiais de seguro • Criar e modificar definições de serviço de investigações especiais • Acesso de leitura, gravação e criação a dados de casos de investigações especiais	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_iu.agent
Agente de Investigações Especiais de Seguro [sn_ins_iu.agent]	Envia avaliação em tarefas SIU associadas a um caso.	• sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.reserve_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas comerciais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• 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
Visualizador de Investigações especiais de seguro [sn_ins_iu.viewer]	Exibir casos de investigação especial e dados relacionados.	

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Sinistros de linhas comerciais

Tabela	Descrição
Sinistros de linhas comerciais	
Caso de sinistro de automóvel comercial [sn_ins_claim_cml_auto_service]	Armazena informações sobre casos de sinistro comercial. Esta tabela estende a tabela Base de sinistros comerciais [sn_ins_claim_cml_base].
Tarefa de sinistro de automóvel comercial [sn_ins_claim_cml_auto_task]	Armazena informações sobre todas as tarefas de sinistros comerciais para todos os casos de sinistros comerciais.
Tarefa do regulador de sinistro de automóvel comercial [sn_ins_claim_cml_auto_adj_task]	Armazena informações sobre tarefas relacionadas à persona do ajustador para sinistros comerciais.
Base do sinistro comercial sn_ins_claim_cml_base	Estende a tabela Base de sinistros [sn_bom_claim_base].
Incidente de propriedade [sn_ins_claim_cml_auto_incident]	Armazena informações sobre detalhes do incidente de propriedade para casos de sinistros comerciais. Esta tabela estende a tabela Incidente de sinistro [sn_ins_claim_property] do Núcleo de sinistros de seguro.
Investigações Especiais de Seguro	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

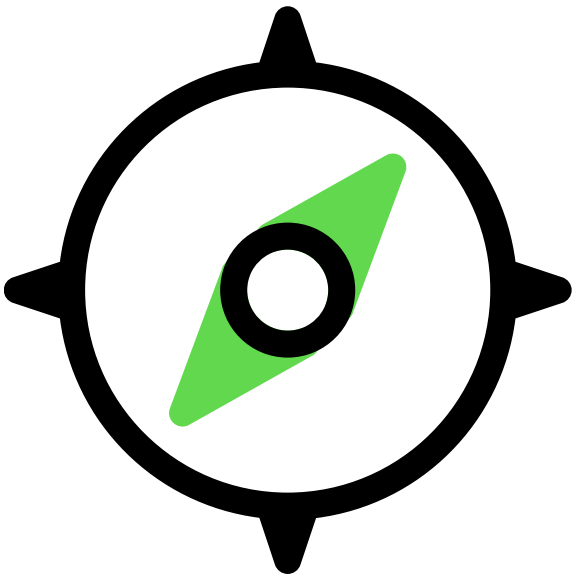
Tabelas instalados com a aplicação Sinistros de linhas comerciais

Tabela	Descrição
Tarefa de SIU sn_ins_iu_task	Armazena informações sobre tarefas relacionadas ao departamento da Unidade de investigação especial para todos os casos automáticos de sinistros.

Sinistros de linhas pessoais

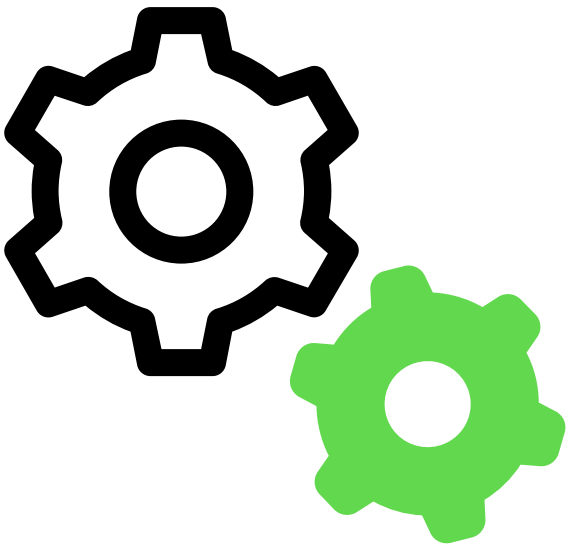
A aplicação Sinistros de linhas pessoais permite que sua organização configure rapidamente as várias fases do processo de sinistro, do primeiro aviso até o fechamento do sinistro.

Explorar



Saiba mais sobre como os processadores e ajustadores usam as declarações do Personal Lines.

Configurar

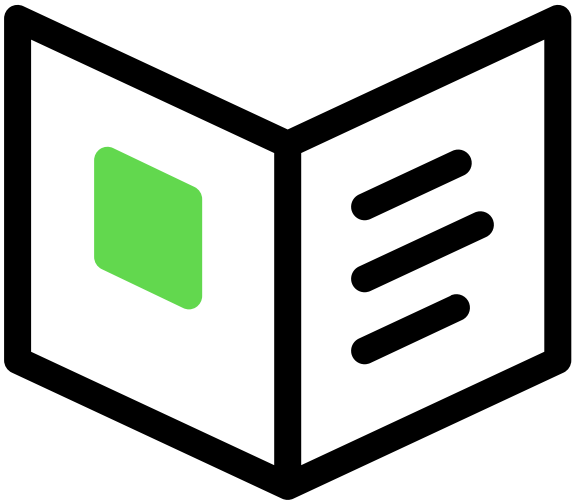


Configurar sinistros de linhas pessoais

Tradução automática

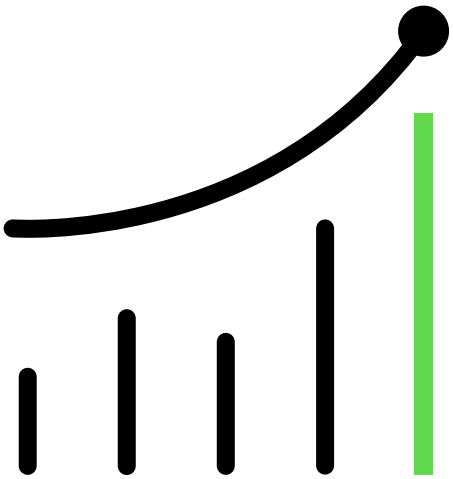
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Análise e emissão de relatórios



Monitore as principais estatísticas e rastreie o desempenho com o painel pré-configurado.

Tradução automática

Explorando Sinistros de linhas pessoais

Saiba como os representantes, processadores, ajustadores, agentes de investigação especiais e gerentes da FNOL (First-noite-of-sinistro) podem usar o. Sinistros de linhas pessoais aplicação para criar e gerenciar sinistros de seguro pessoal.

Com Sinistros de linhas pessoais sua organização pode gerenciar o início, o processamento e a resolução de sinistros de apólice de seguro para seus clientes a partir de um fluxo de trabalho centralizado. Com este aplicativo, você pode coordenar com departamentos e escritórios de investigação especiais para gerenciar tarefas de sinistros. Você também pode coletar e validar a documentação do sinistro necessária, investigar o sinistro e liquidar o sinistro.

Principais recursos

- Modelo de dados de sinistros que você pode usar para criar qualquer serviço de sinistros
- Fluxos de trabalho de sinistros que você pode gerenciar usando casos em uma aplicação dedicada
- Visualização de todos os registros de sinistro de um cliente
- Playbooks e espaços dedicados criados para várias personas de sinistros
- Principais estatísticas e desempenho que você pode gerenciar e rastrear com ServiceNow® Performance Analytics e. Otimização de processos
- Um fluxo de trabalho de linha de base em que você pode exibir os sinistros desde o primeiro aviso de perda até o fechamento do sinistro para sinistros automáticos pessoais

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sinistros de linhas pessoais personas

A tabela a seguir mostra quais personas em sua organização podem usar Sinistros de linhas pessoais aplicação.

Sinistros de linhas pessoais personas

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de sinistros responsável por configurar a aplicação.
Primeiro aviso de perda (FNOL) representante	Pessoa do front-office que cria um caso de sinistro em nome de um cliente e carrega documentos relevantes.
Processadores de sinistros	Processadores no meio ou back-office das instituições de seguros que trabalham com sinistros. Eles trabalham em casos de sinistros e tarefas que entram em serviços de sinistros e encerram os casos de sinistro.
Agentes da Unidade de investigação especial (SIU)	Departamento que investiga os possíveis casos de sinistros de fraude.
Ajustador de sinistros	A pessoa que coleta e verifica os documentos, os detalhes da avaliação de perdas e os benefícios de seguro, como despesas, franquias e coberturas, marca se a investigação de fraude é necessária e, em seguida, liquida um sinistro.
Gerente de sinistros	Gerente que aprova as reservas e as solicitações de pagamento e pode exibir uma visão geral de todos os sinistros, incluindo Otimização de processos painéis e. Performance Analytics painéis e relatórios.

Tópicos relacionados

Painel do Sinistros de linhas pessoais

Configuração do Sinistros de linhas pessoais

Instalar e configurar Sinistros de linhas pessoais Para que seus representantes, processadores, ajustadores e outros possam começar a atender seus sinistros de seguro pessoal.

Instalar Sinistros de linhas pessoais

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Sinistros de linhas pessoais aplicação (sn_ins_claim_pers). O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Sinistros de linhas pessoais:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Sinistros de linhas pessoais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Sinistros de linhas pessoais aplicação (sn_ins_claim_pers usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Sinistros de linhas pessoais

Revise os componentes instalados com o. Sinistros de linhas pessoais e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Sinistros de linhas pessoais a aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Sinistros de linhas pessoais.

Função necessária: sn_ins_claim_pers.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para ServiceNow tabelas.
   Para obter mais informações, consulte Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para casos de serviço e tarefas. Para obter mais informações, consulte Configurar definições de serviço . Você pode adicionar novos tipos de caso e configurar definições de serviço para cada tipo.
Edite ou crie fluxos	Edite ou crie fluxos usando Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Edite ou crie fluxos .
Configurar playbook	Crie um playbook usando Designer de automação de processos. Para obter mais informações, consulte Edite ou crie um novo playbook .
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Configurar Espaço configurável do CSM permitir que os agentes interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos. Para obter mais informações, consulte Configurar Espaço configurável do CSM.
Configure as páginas Espaço de sinistros, Pontuação de fraude e Resumo de sinistros	Configure as páginas Espaço de sinistros, Pontuação de fraude e Resumo de sinistros em casos de sinistros e tarefas do ajustador de sinistros. Para obter mais informações, consulte Habilite as páginas Espaço de sinistros, Pontuação de fraude e Resumo de sinistros. **Nota:** O espaço de sinistro pode ser acessado a partir de uma tarefa de ajustador. As páginas Pontuação de fraude e Resumo do sinistro podem ser acessadas em um caso de sinistro e em uma tarefa de ajustador.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados para configurar os tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de sinistros. Para obter mais informações, consulte Configure os SLAs instalados
Configurar grupos de usuários	Configure grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários. Para obter mais informações, consulte Configurar grupos de usuários .
Configurar regras de atribuição	Configure regras de atribuição para identificar casos que atendam a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes. Para obter mais informações, consulte Configurar regras de atribuição .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Como configurar o Processador de documentos	Configure o processador de documentos para categorias de documento, tipos de documento, regras de documentos de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documentos. Para obter mais informações, consulte Configurar Processador de documentos.
Configurar regras de arquivamento	A regra Arquivar caso de sinistro automático pessoal arquiva casos de sinistro automático pessoal com mais de um ano. Esta regra está inativa por padrão. Para configurar regras de arquivamento, navegue até **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento** e habilitar **Arquivar caso de sinistro automático pessoal** regra.

Habilite as páginas Espaço de sinistros, Pontuação de fraude e Resumo de sinistros

Habilite as páginas de pontuação de fraude e resumo de sinistro no caso de sinistro para que um gerente de sinistros, ajustador ou processador possa exibi-las.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Habilite a página de registro padrão do CSM no Espaço configurável do CSM/FSM.
   Para obter mais informações, consulte Espaço configurável do CSM páginas de registro .
3. Na página de registro padrão do CSM, defina a ordem da página.
4. Defina as condições de variante nas páginas de registro a seguir.

Variante da página de sinistros	Navegação para registros de página
Página de registro da tarefa do ajustador	Para acessar a página de registro da tarefa do ajustador, navegue até: **Espaço configurável do Customer Service Management** > **Registro** > **Página de registro do regulador de sinistro**. A página de registro da tarefa do ajustador é uma variante da página de registro padrão do CSM. Para obter mais informações, consulte Espaço configurável do CSM páginas de registro .
Página do espaço do sinistro	Para acessar a página do Espaço de sinistros para atualizações, navegue até a coleção de páginas: **Pós-detalhes do registro padrão do CSM** > **Espaço do sinistro** > **Padrão do espaço do sinistro**.
Página de pontuação de fraude	Para acessar a página Pontuação de fraude para atualizações, navegue até a coleção de páginas: **Pós-de**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variante da página de sinistros	Navegação para registros de página
	talhes do registro padrão do CSM > **Pontua ção de fraude** > **Padrão**.
Página Resumo do sinistro	Para acessar a página de resumo do sinistro para ob- ter atualizações: Navegue até a coleção de páginas: **Pré-de talhes do registro padrão do CSM** > **Resumo do sinistro** > **Padrão para resumo do sinis tro**. Ou navegue até a coleção de páginas **Pós- detalhes do registro padrão do CSM** > **Resu mo do sinistro** > **Resumo do sinistro no regu lador**.

Componentes instalados com Sinistros de linhas pessoais

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do sn_ins_claim_pers plug-in, incluindo plug-ins, tabelas e funções do usuário.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Sinistros de linhas pessoais aplicação

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Aplicativos da Store instalados

Store aplicações instaladas com Sinistros de linhas pessoais aplicação

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de política. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Investigações Especiais de Seguro	Insurance Special Investigations permite que as operadoras de seguros encaminhem solicitações de investigação de fraude para os agentes SIU. As solicitações são roteadas por meio de ajustadores que trabalham em casos de sinistro por meio de fluxos de trabalho no Sinistros de linhas pessoais aplicação.
Processador de documentos	Permite o gerenciamento de tarefas de serviços de documentos que são usadas em casos de serviço de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Integração com Processador de documentos.
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Store aplicações instaladas com Sinistros de linhas pessoais aplicação

Aplicativo da Store	Descrição
	orientada a tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas pessoais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Sinistros de linhas pessoais	
Administrador da Sinistros de linhas pessoais [sn_ins_claim_pers.admin]	• Concessão Sinistros de linhas pessoais funções • Excluir Sinistros de linhas pessoais casos e tarefas • Configurar Sinistros de linhas pessoais aplicação • Criar e modificar Sinistros de linhas pessoais definições de serviço • Acesso de leitura, gravação e criação a Sinistros de linhas pessoais dados de política ou caso	• decision_table_admin • sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_claim_pers.manager • sn_ins_claim_pers.auto_processor • sn_ins_iu.viewer • sn_doc_processor.admin • sn_ins_claim_pers.auto_adjuster
Gerente da Sinistros de linhas pessoais [sn_ins_claim_pers.manager]	• Exibe o. Sinistros de linhas pessoais painel • Usos Otimização de	• sn_ins_claim_pers.auto_adjuster • sn_ins_claim_pers.auto_processor • pa_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas pessoais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	processos para Sinistros de linhas pessoais processos	
Sinistros de linhas pessoais ajustador [sn_ins_claim_pers.auto_adjuster]	• Avalia os detalhes do sinistro automático pessoal com base nas tarefas do ajustador atribuídas e liquida sinistros • Exibe o status de casos de sinistro automático pessoal • Cria e edita tarefas ad-hoc	• sn_customerservice.case_contributor_viewer • sn_doc_processor.agent • sn_bom.ajustador • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.auto_ins_policy_viewer • sn_ins_claim_pers.auto_processor • sn_customerservice.csm_workspace_user
Sinistros de linhas pessoais processador [sn_ins_claim_pers.auto_processor]	• Envia detalhes de sinistro automático pessoal e cria e edita tarefas ad-hoc • Exibe o status de casos de sinistro automático pessoal • Fecha um sinistro • Interações de registros	• 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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas pessoais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Sinistros de linhas pessoais visualizador [sn_ins_claim_pers.auto_viewer]	Exibe casos de sinistro automático pessoal e dados relacionados.	• 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
Sinistros de linhas pessoais Representante da FNOL [sn_ins_claim_pers.fnol_representative]	Crie e rastreie casos de sinistros pessoais para políticas gerenciadas por eles.	• 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
Investigações Especiais de Seguro		
Administrador de Investigações especiais de seguro [sn_ins_iu.admin]	• Conceder funções de investigações especiais de seguro • Exclua casos e tarefas de investigações especiais • Configurar a aplicação Investigações especiais de seguro • Criar e modificar definições de serviço de investigações especiais • Acesso de leitura, gravação e criação a dados de	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_iu.agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Sinistros de linhas pessoais

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	casos de investigações especiais	
Agente de Investigações Especiais de Seguro [sn_ins_iu.agent]	Envia avaliação em tarefas SIU associadas a um caso.	• 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
Visualizador de Investigações especiais de seguro [sn_ins_iu.viewer]	Exibir casos de investigação especial e dados relacionados.	

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Sinistros de linhas pessoais

Tabela	Descrição
Sinistros de linhas pessoais	
Caso de sinistro de automóvel pessoal [sn_ins_claim_pers_auto_service]	Armazena informações sobre casos de sinistro pessoal. Esta tabela estende a tabela Base de sinistros pessoais [sn_ins_claim_pers_base].
Tarefa de sinistro de automóvel pessoal [sn_ins_claim_pers_auto_task]	Armazena informações sobre todas as tarefas de sinistros pessoais para todos os casos de sinistros pessoais.
Tarefa do regulador de sinistro de automóvel pessoal [sn_ins_claim_pers_auto_adj_task]	Armazena informações sobre tarefas relacionadas à persona do ajustador para sinistros pessoais.
Base do sinistro pessoal sn_ins_claim_pers_base	Estende a tabela Base de sinistros [sn_bom_claim_base].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instalados com a aplicação Sinistros de linhas pessoais

Tabela	Descrição
Incidente de propriedade [sn_ins_claim_pers_auto_incident]	Armazena informações sobre detalhes do incidente de propriedade para casos de sinistros pessoais. Esta tabela estende a tabela Incidente de sinistro [sn_ins_claim_property] do Núcleo de sinistros de seguro.
Investigações Especiais de Seguro	
Tarefa de SIU sn_ins_iu_task	Armazena informações sobre tarefas relacionadas ao departamento da Unidade de investigação especial para todos os casos de sinistros.

Gestão de Sinistros de linhas pessoais

Saiba quais funções usam Sinistros de linhas pessoais Aplicação para criar, investigar e gerenciar um sinistro de seguro desde o primeiro aviso de perda (FNOL) até o fechamento do sinistro.

Com Sinistros de linhas pessoais Os representantes da FNOL podem enviar solicitações de sinistro, enquanto os processadores e ajustadores podem trabalhar nos casos dos seguintes tipos de caso de apólice pessoal.

Tipos de caso pessoal

Os seguintes tipos de caso pessoais estão disponíveis.

- Apólice de automóvel pessoal
- Você também pode criar tipos de caso para sinistros de linhas pessoais estendendo um tipo de caso do caso base de sinistro pessoal.

Espaço

Processadores, ajustadores e outras funções usam Espaço trabalhar em todos os aspectos dos casos de sinistros de seguro. Com Espaço usuários com essas funções podem executar as seguintes tarefas:

- Monitore a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente entre as tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

A tabela a seguir mostra qual Espaço os usuários podem usar Sinistros de linhas pessoais aplicação.

Espaço usuários para Sinistros de linhas pessoais

Função	Descrição
Administrador de sinistros	Configura Espaço de acordo com os requisitos de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço usuários para Sinistros de linhas pessoais

Função	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Gerente de sinistros	Aprova solicitações de reserva e pagamento e exibe as análises e. Otimização de processos painéis.
Primeiro aviso do espaço representativo de perdas	
Primeiro aviso do representante de perda	Cria casos de sinistro em nome dos clientes e carrega documentos relevantes.
Espaço do processador	
Processador de sinistros	Trabalha em casos e tarefas de sinistro para resolver casos gerenciados por eles.
Espaço do SIU	
Agente da Unidade de investigação especial (SIU)	Trabalha em possíveis tarefas de investigação de sinistro de fraude.
Espaço do ajustador	
Ajustador	Avalia um sinistro revisando os documentos, coberturas, reservas e pagamentos do sinistro.

Fluxos de trabalho do Sinistros de linhas pessoais

. Sinistros de linhas pessoais a aplicação instala fluxos de trabalho automatizados que você pode configurar para qualquer tarefa de sinistros. Esses fluxos de trabalho criam casos e roteiam todas as tarefas de acordo.

Depois que um caso de sinistro é iniciado, o fluxo de trabalho prossegue por fases. Um mecanismo de regras de negócios com regras configuráveis de linha de base pode categorizar um sinistro como possível fraude ou como sinistro duplicado, por exemplo. Alguns exemplos de regras de negócios incluem:

- Se o número de propriedades ou participantes enviados para o sinistro for maior que dois, o sinistro será considerado de alta prioridade.
- Se o número de sinistros enviados por um cliente para a mesma apólice de seguro for maior que quatro, um sinistro será sinalizado automaticamente como possível fraude.
- Se o número de sinistros enviados por um cliente for inferior a cinco e a data de perda relatada em relação à data de início da apólice for inferior a três dias, uma tarefa de validação de sinistro será criada para que um processador revise.

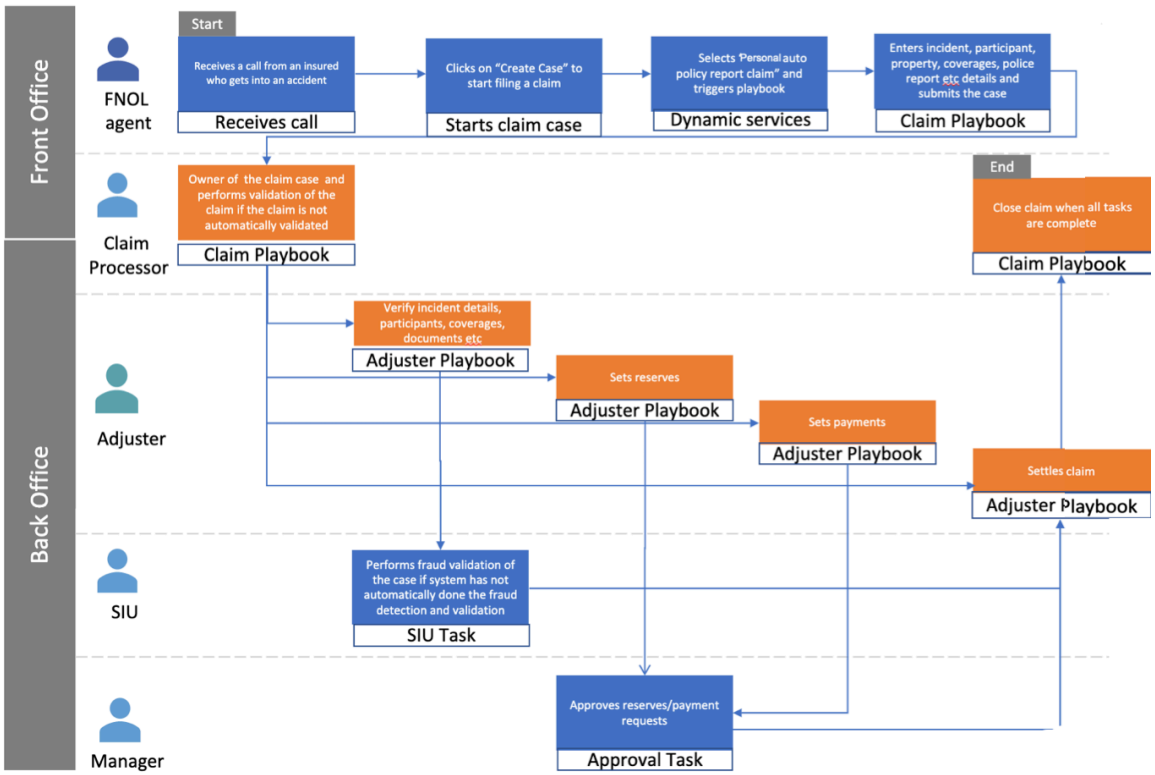
O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para investigar e gerenciar sinistros de seguro para funções em diferentes departamentos. Os agentes de front-office e back-office fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. O playbook do caso orienta os agentes por estas etapas gerais necessárias para atender aos sinistros:

- Envio do primeiro aviso de perda
- Validação do sinistro
- Avaliação de sinistro do ajustador
- Avaliação de fraude
- Fechamento de sinistro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo do processo de sinistros - sinistro automático pessoal



Primeiro aviso de perda (FNOL)

Envio de um sinistro como representante de primeiro aviso de sinistro

1. Na fase do primeiro aviso de sinistro (FNOL), um requerente da apólice de seguro relata uma perda com um representante da FNOL. Quando o caso é criado, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente com tarefas do playbook criadas para gerenciar o caso até a resolução.
2. O representante da FNOL documenta os detalhes do incidente, propriedade, participante e lesão obtidos para o sinistro, bem como as coberturas disponíveis para sinistros relevantes. O representante também coleta e envia documentos de entrada aplicáveis para verificação, como carteira de veículo, e inicia o sinistro enviando o caso.
3. Depois que o caso iniciado é enviado, as regras de decisão de negócios:
   - Pode priorizar o caso de sinistro, dependendo do número de propriedades ou participantes relatados no sinistro
   - Pode acionar uma tarefa e encaminhar um caso de sinistro ao departamento da Unidade de investigação especial para avaliação adicional
   - Pode acionar a tarefa de validação de declaração para revisão posterior
   - Pode encaminhar o sinistro para um ajustador para avaliação de perda

Fase de validação da declaração

Validar e fechar um sinistro como um processador de sinistros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Na fase de validação de declaração, o processador atualiza os detalhes da tarefa e rejeita ou aprova a tarefa de declaração de acordo.
2. Se o processador validar a tarefa aprovando-a, ele passará para a fase de avaliação do ajustador.

Avaliação do regulador

Avaliar e liquidar um sinistro como ajustador

1. Na fase de avaliação do ajustador, o ajustador revisa e verifica ou rejeita os documentos de sinistro enviados. O ajustador também revisa as coberturas e atualiza ou adiciona coberturas, se apropriado.
2. O ajustador pode encaminhar o sinistro ao departamento SIU para investigação do sinistro. Depois que o departamento SIU concluir a tarefa de revisão de fraude, o ajustador poderá liquidar ou rejeitar o sinistro.
3. O ajustador avalia um sinistro e atribui um valor de reserva em relação à cobertura relevante, com base nos detalhes do sinistro.
   - Se o valor de reserva atribuído estiver dentro da autoridade de aprovação do ajustador, o ajustador aprovará os resultados.
   - Se o valor de reserva atribuído estiver além da autoridade de aprovação do ajustador, o ajustador atribuirá a solicitação ao gerente de sinistros para aprovação. Se o valor da reserva for aprovado pelo gerente de sinistros, o ajustador prosseguirá com a avaliação do pagamento do sinistro. Se o valor não for aprovado, o ajustador reavalia e revisa o valor da reserva com base nas recomendações do gerente de sinistros.
4. O ajustador atualiza o registro do sinistro com reserva de perda, reserva de despesa ou ambos.
5. O ajustador cria valores de pagamento em relação às reservas criadas, com base na avaliação finalizada.
   - Se o valor de pagamento criado estiver dentro da autoridade de aprovação do ajustador, o ajustador aprovará os resultados.
   - Se o valor estiver além da autoridade de aprovação do ajustador, o ajustador atribuirá a solicitação ao gerente de sinistros para aprovação. Se o gerente de sinistros aprovar o valor do pagamento, o ajustador prosseguirá com uma avaliação de pagamento do sinistro. Se o valor não for aprovado, o ajustador reavaliará e criará um novo valor de pagamento com base nas recomendações do gerente de sinistros.
6. O ajustador aprova ou rejeita a tarefa de revisão. Se o ajustador aprovar a tarefa de revisão para liquidar o sinistro, o caso de sinistro será movido para a fase de execução para ser encerrado pelo processador de sinistros. Se o ajustador rejeitar todas as tarefas relacionadas, o caso de sinistro será encerrado automaticamente.

Tarefas da Unidade de investigação especial (SIU)

Investigação de um possível sinistro de fraude como um agente da unidade de investigação especial

1. Se as regras de negócios determinarem que o sinistro requer validação ou se o ajustador determinar a possibilidade de fraude, uma tarefa será acionada para o departamento SIU para investigação. Um agente SIU revisa a tarefa de fraude, atualiza os detalhes no registro da tarefa de avaliação e aprova ou rejeita a tarefa. Uma tarefa de avaliação aprovada indica uma determinação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de fraude não encontrada. Uma tarefa de avaliação rejeitada indica que o sinistro foi determinado como inválido e potencialmente fraudulento.

2. Se a tarefa for aprovada, o sinistro será concluído como fraude não encontrada e poderá ser aprovado pelo ajustador. Quando o sinistro é aprovado, o caso passa para a fase de execução, que o processador de sinistros conclui.

Tarefas de aprovação do gerente de sinistros

Aprovar valores de reserva ou pagamento como gerente de sinistros

1. Se um valor de reserva atribuído estiver além da autoridade de aprovação do ajustador, o sistema atribuirá a solicitação de valor de reserva ao gerente de sinistros para aprovação. Se o gerente de sinistros aprovar o valor da reserva, o ajustador prosseguirá com a avaliação do pagamento do sinistro. Se o gerente de sinistros rejeitar o valor da reserva e fornecer uma recomendação, o ajustador deverá revisar o valor da reserva de acordo com o recomendado.
2. Se um valor de pagamento criado estiver além da autoridade de aprovação do ajustador, o sistema atribuirá a solicitação de valor de pagamento ao gerente de sinistros para aprovação. O gerente de sinistros revisa o valor do pagamento e os detalhes do sinistro e aprova ou rejeita o pagamento do sinistro. Se o gerente de sinistros aprovar o valor do pagamento, o ajustador poderá prosseguir para a liquidação. Mas se o gerente rejeitar a solicitação e fornecer recomendação, o ajustador deverá revisar e enviar o valor do pagamento conforme recomendado. Anotações de trabalho geradas pelo sistema informando a aprovação ou rejeição são adicionadas automaticamente ao fluxo de atividades para a tarefa e o caso do sinistro.

Fechamento

O caso está concluído quando os estados e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Crie um caso de sinistro pessoal

Um representante ou processador do primeiro aviso de sinistro pode iniciar o processo de sinistro iniciando um caso de sinistro pessoal em nome do seu cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_pers.fnol_representative ou sn_ins_claim_pers.auto_processor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas.
3. Crie um caso a partir da lista de casos de sinistro automático pessoal.

Opção	Etapas
Caso de sinistro automático pessoal da lista de casos de sinistro automático pessoal	**a.** Em **Listas** , em **Casos de sinistro automático pessoal** , selecione **Todos** . **b.** Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na caixa de diálogo Criar um novo caso, selecione **Declaração de relatório de apólice automática pessoal** .
5. Selecione **Criar**.
6. No formulário, preencha os campos obrigatórios e todas as outras informações relacionadas que você coletou do cliente.
7. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas. Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades do caso de sinistro.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Um caso de sinistro pessoal é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado. O caso é atribuído a um grupo de atribuição com base nas regras de atribuição definidas.

O que Fazer Depois
Como um processador de sinistros, você pode atribuir o caso a si mesmo e começar a trabalhar nele. Para obter mais informações, consulte Processar um sinistro pessoal.

Processar um sinistro pessoal

Um processador pode iniciar um sinistro, revisar um sinistro para verificá-lo e, após a avaliação de um ajustador, concluir tarefas de execução e fechar um sinistro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_claim_pers.auto_processor

Atualize e feche as tarefas do caso de sinistro.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Abra o caso de sinistro e a tarefa de uma das seguintes maneiras.

Opção	Etapas
Na página principal	Selecione um caso ativo na lista Minhas tarefas pendentes ou Meus sinistros em aberto.
Do playbook do caso	**a.** Selecione o ícone Listas ( ). **b.** Em **Listas** , em **Casos de sinistro automático pessoal** abra a lista de casos. **c.** Na lista, selecione o caso que contém a tarefa. **d.** Se o caso de sinistro estiver no status Novo ou Não atribuído a você, selecione **Aceitar** para poder trabalhar nisso. **e.** Selecione **Playbook** guia. **f.** Em uma das fases a seguir, selecione a atividade da tarefa na qual trabalhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
	▪ **Primeiro aviso de perda** ▪ **Validação da declaração** ▪ **Execução**
De um caso de sinistro automático pessoal	**a.** Selecione o ícone Listas ( ). **b.** Em **Listas** , em **Casos de sinistro automático pessoal** , selecione **Atribuído a mim** . **c.** Na lista, selecione o caso que você deseja abrir. **d.** Se o caso de sinistro estiver no status Novo, selecione **Aceitar** para poder trabalhar nisso. **e.** No caso, selecione **Tarefas** e selecione a tarefa do sinistro.
Na lista Tarefas de declaração automática pessoal	**a.** Selecione o ícone Listas ( ). **b.** Em **Listas** , em **Tarefas de declaração automática pessoal** , selecione **Todos** . **c.** Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

Pode ser necessário selecionar **Aceitar** para aceitar a atribuição da tarefa a você, permitindo que você trabalhe na tarefa.

3. Conclua o trabalho necessário para concluir as tarefas no seu sistema de sinistros.
   O trabalho que você pode precisar concluir pode incluir etapas em qualquer uma das fases a seguir.
   - Concluir as tarefas da fase de primeiro aviso de perda para iniciar o sinistro.
   - Avaliar a validade do sinistro relatado pelo cliente.
   - Concluir e fechar o sinistro.
4. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades do caso de sinistro.
5. Feche a tarefa na atividade do playbook ou no formulário de tarefa.

Tarefa de declaração	Ação
Para enviar detalhes do incidente	No Playbook do caso, selecione **Marcar como concluído** .
Para validar um sinistro	Uma tarefa de validação de sinistro é criada quando uma regra de negócios determina um sinistro duplicado devido à mesma apólice de seguro e data de perda. Para validar um sinistro: No formulário de tarefa, selecione **Aprovar** para validar o sinistro ou **Rejeitar** para negar e fechar o sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de declaração	Ação
Para adicionar ou editar propriedade do sinistro, participante ou informações de cobertura	No Playbook do caso, selecione **Salvar** .
Para iniciar um sinistro	No Playbook do caso, selecione **Enviar** .
Para fechar um sinistro	No Playbook do caso, selecione **Fechar** para fechar o sinistro.

Tarefas do regulador

Os ajustadores podem trabalhar em tarefas de sinistro no Espaço de sinistro.

Espaço do sinistro

No Espaço de sinistros, um ajustador pode revisar um sinistro para verificar os documentos, avaliar as coberturas do sinistro, determinar os detalhes de pagamento do sinistro e aprovar o acordo de um sinistro. O espaço de sinistros para ajustadores é uma exibição unificada de todas as ações que um ajustador pode executar em um sinistro. Usando guias e cartões do espaço, os ajustadores podem navegar pelas seguintes seções:

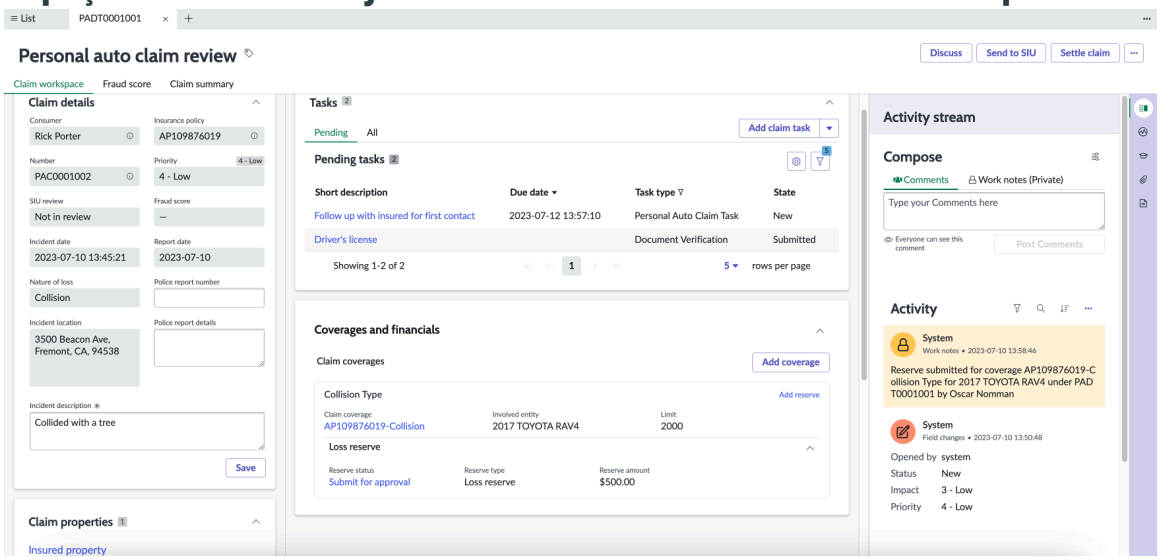
- Detalhes do sinistro: Exiba e modifique os detalhes, como número da apólice, fase do sinistro, status do sinistro e datas de incidente e emissão de relatórios.
- Propriedades do sinistro: Exiba e trabalhe nas propriedades relevantes para o caso do sinistro.
- Participantes do sinistro: Exiba e trabalhe nos participantes relevantes para o caso de sinistro.
- Detalhes da tarefa: Exiba e modifique o agente e o grupo ao qual uma tarefa está atribuída.
- Tarefas: Exiba e trabalhe nas tarefas do ajustador para o caso de sinistro atual.
- Coberturas e finanças: Exiba e modifique as entidades do sinistro, como coberturas do sinistro, reservas associadas, pagamentos e valores de despesas em coberturas individuais.

No espaço Sinistro, um ajustador também pode acessar as guias para exibir a página Pontuação de fraude e a página Resumo de um sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço de sinistros do ajustador - Revisão automática de sinistros pessoais



Trabalhar em tarefas de ajustador de sinistros pessoais

Um ajustador pode revisar um sinistro para verificar documentos, avaliar coberturas de sinistro, determinar detalhes de pagamento do sinistro e aprovar a liquidação de um sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_pers.auto_adjuster

Importante: Para acessar as guias relacionadas ao Espaço de sinistros, Pontuação de fraude e Espaço do ajustador de resumo, você deve ativar a página de registro padrão do CSM. Por padrão, a página é definida como inativa. Para determinar a página padrão para exibir registros no Espaço configurável do CSM, consulte Espaço configurável do CSM páginas de registro.

Atualize e feche as tarefas do ajustador do caso de sinistro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Abra a tarefa de uma das seguintes maneiras.

Opção	Etapas
Na página principal	Selecione uma tarefa na lista Todos os sinistros em aberto.
Na lista Tarefas do ajustador de sinistros automático pessoal	**a.** Selecione o ícone Listas ( ). **b.** Em **Listas** , em **Tarefas do ajustador de sinistros automático pessoal** , selecione **Todos** . **c.** Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

3. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa de avaliação ou liquidação em seu sistema de sinistros.
4. Trabalhe na tarefa do ajustador concluindo várias ações no espaço de sinistros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de declaração	Ações do espaço do sinistro
Para adicionar uma tarefa de verificação de documento	**a.** Selecione **Adicionar tarefa de verificação de documento** . **b.** Preencha os campos obrigatórios. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Para verificar um documento	Selecione **Verificar** para verificar o documento ou **Rejeitar** para rejeitar o documento enviado para verificação.
Para adicionar cobertura de sinistro	**a.** Selecione **Adicionar cobertura** . **b.** Selecione Cobertura de sinistro e qualquer uma das seguintes opções necessárias: ▪ Propriedade do sinistro ▪ Participante do sinistro **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Para adicionar uma reserva ou pagamento	**a.** Em Coberturas e finanças, selecione um na lista Cobertura de sinistros: ▪ **Adicionar reserva** ▪ **Adicionar pagamento** **b.** Preencha os campos obrigatórios. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Para adicionar uma tarefa de declaração ad-hoc	**a.** Na lista Tarefas, selecione **Adicionar tarefa de declaração** . **b.** Preencha os campos obrigatórios. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Para enviar um valor de reserva ou pagamento para aprovação	Selecione **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar o valor de reserva ou pagamento. **a.** Em Coberturas e finanças, para uma reserva ou pagamento na lista Cobertura de sinistro, selecione **Pendente** . **b.** Selecione **Enviar**.
Encaminhar um sinistro para avaliação de fraude	Selecione **Enviar para SIU** .
Para enviar uma decisão de liquidação de sinistro	**a.** Selecione **Liquidar sinistro** . ▪ Selecione **Aprovar sinistro** para aprovar o sinistro e enviar para execução. ▪ Selecione **Negar declaração** para rejeitar a liquidação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de declaração	Ações do espaço do sinistro
	b. Insira comentários para a decisão de liquidação. **c.** Selecione **Enviar**.

5. **Opcional:** Em uma tarefa, em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades para a tarefa e o caso do sinistro.

Resultado

Dependendo da fase atual do caso:

- Quando o ajustador aceita a tarefa, o status da tarefa é definido como Trabalho em andamento.
- Quando o ajustador envia uma reserva ou pagamento, se o valor estiver dentro do limite de autorização, ele é aprovado automaticamente.
- Se o ajustador liquidar o sinistro, o caso do sinistro será encerrado automaticamente, com o status do caso definido como Encerrado concluído e a fase do sinistro movida para Encerrado rejeitado. Anotações de trabalho geradas pelo sistema informando a rejeição são adicionadas automaticamente ao fluxo de atividades para a tarefa e o caso do sinistro.
- Se uma das tarefas relacionadas ao ajustador for aprovada, uma tarefa será acionada para o processador de sinistros encerrar o caso. Anotações de trabalho geradas pelo sistema informando a aprovação são adicionadas automaticamente ao fluxo de atividades para a tarefa e o caso do sinistro.

Tópicos relacionados

Gere e exiba a pontuação de fraude de um sinistro

Exibir o resumo de um sinistro

Gere e exiba a pontuação de fraude de um sinistro

Gere uma pontuação de fraude e exiba a página de pontuação de fraude para obter informações detalhadas sobre a pontuação e o histórico de fraude de um sinistro.

Um ajustador, processador e gerente podem gerar uma pontuação de fraude e exibir a página de pontuação de fraude em um caso de sinistro e a partir de uma tarefa de ajustador para determinar o risco de fraude de um caso. Os administradores podem usar a página de pontuação de fraude de linha de base para criar uma página de pontuação personalizada específica para os requisitos da sua linha de negócios.

Nota: Para obter mais informações, consulte Configure os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU.

Gerando e acessando detalhes de pontuação de fraude

Se você for um gerente de sinistros, ajustador ou processador de uma empresa, poderá gerar e acessar detalhes de pontuação de fraude de sinistro usando Integração de operações de serviços financeiros com FRISS. Esta opção só está disponível em registros de caso de sinistro e registros de tarefa do ajustador.

De um registro de caso de sinistro ou registro de tarefa do ajustador:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

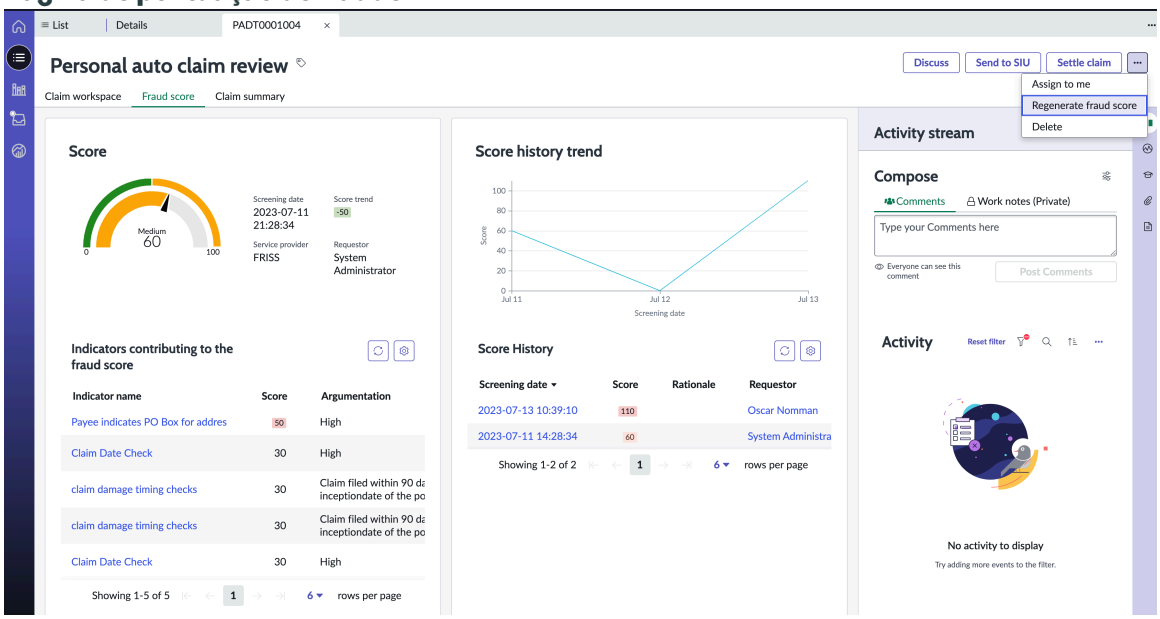
- Selecione a guia Pontuação de fraude para exibir a página de pontuação de fraude.
- Selecione **Gerar novamente a pontuação de fraude** gerar ou gerar novamente uma pontuação de fraude.

Página de pontuação de fraude

No sinistro ou em uma tarefa de ajustador, você pode ver informações sobre pontuações de fraude no **Pontuação de fraude** guia.

O exemplo a seguir mostra a página de pontuação de fraude do Sinistros de linhas pessoais aplicação com detalhes de pontuação.

Página de pontuação de fraude



Detalhes da página de pontuação de fraude

Medidor de pontuação

Mostra uma pontuação de risco alta, média ou baixa com base nos dados do sinistro aprovados. Você pode configurar a exibição definindo os intervalos para alto, média ou pontuações baixas. Para obter mais informações sobre como configurar os intervalos, consulte Configure os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU.

Pontuação de fraude

Número da pontuação geral de fraude.

Tendência de pontuação

Exibe a diferença entre a pontuação atual e a anterior.

Provedor de serviço

Mostra o nome do provedor de serviço de análise de dados de fraude.

Data de triagem

Refere-se à data em que um sinistro foi submetido à triagem para detecção de fraude.

Indicadores que contribuem para a pontuação de fraude

Se Friss estiver habilitado, exibirá uma lista de indicadores, como Verificação de data do sinistro e relatório policial, que fatorarão na pontuação de fraude, com pontuações e justificativas correspondentes ao motivo pelo qual cada pontuação foi especificada para o indicador. Para obter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mais informações sobre Friss, consulte Integração de operações de serviços financeiros com FRISS.

Tendência do histórico de pontuação

Exibe um gráfico visual do histórico de pontuação ao longo do tempo por data de triagem.

Histórico de pontuação

Exibe o número de vezes que a API é executada para o caso de sinistro. Lista pontuações com datas de triagem, justificativa para solicitações de triagem e solicitantes de triagem. Você pode selecionar para filtrar e atualizar o histórico sob demanda.

Configure os intervalos de pontuação de fraude com Construtor de IU

Configure os intervalos de pontuação de fraude usando Construtor de IU. Você pode configurar determinados campos, como **Intervalos** na página de informações de fraude do CSM Espaço configurável, para que você possa definir o intervalo de pontuação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota: Todas as mudanças de configuração feitas aqui aparecem em Base para Operações de serviços financeiros (FSO) E se aplicará a todas as aplicações principais de FSO.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU** > **Coleções de páginas**.
2. **Pós-detalhes do registro padrão do CSM** > **Pontuação de fraude** > **Padrão**
3. **Opcional:** Se for um Escopo da aplicação diferente for exibida, selecione **Edite no escopo original** .
4. Defina o valor mínimo e máximo no painel de configuração **Configuração** selecionando **Intervalos** .
5. Defina o valor, a cor e o rótulo selecionando **Configurar intervalos** .
6. Selecione **Aplicar**.
   Ao configurar o medidor, você pode exibir a posição de um valor específico dentro de um determinado intervalo de valores mínimos e máximos. Você também pode ver o andamento definindo os intervalos de dados codificados por cores. Para obter mais detalhes sobre a configuração do medidor, consulte ServiceNow® Site de desenvolvedores .

Tópicos relacionados

Espaço configurável do CSM páginas de registro

Avalie um sinistro pessoal por fraude

Um agente de investigações especiais pode revisar um sinistro para determinar se um sinistro é fraudulento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_iu.agent

Use o playbook do caso que fornece as atividades e tarefas necessárias para atualizar e fechar as tarefas do caso de sinistro.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a lógica de regra de negócio identifica um caso de sinistro como um sinistro de "proximidade" - um caso de sinistro muito próximo da data de início da apólice -, uma tarefa é acionada para o departamento SIU para avaliação de fraude. Um ajustador também

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode encaminhar um sinistro para avaliação de fraude durante a avaliação do sinistro do ajustador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Abra a tarefa na lista Tarefas de investigação especial.

Opção	Descrição
Na lista Tarefas de investigação especial	**a.** Em **Listas** , em **Tarefas de investigação especiais** abra a lista de tarefas. ▪ Para suas tarefas atribuídas, selecione **Atribuído a mim** . ▪ Para todas as tarefas de investigação especial, selecione **Todos** . **b.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .

4. Conclua o trabalho necessário para concluir a tarefa no seu sistema de sinistros.
5. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas.
6. Feche a tarefa no formulário de tarefa de investigação especial.

Tarefa de investigação especial	Ação
Para enviar uma avaliação de fraude	Selecione **Aprovar** concluir a reclamação como não fraudulenta ou **Rejeitar** validar o sinistro como fraude.

Resultado

- Se a tarefa for aprovada, a tarefa será movida para Encerrada concluída.
- Se a tarefa for rejeitada, ela será movida para Encerrado rejeitado.

Aprove um valor de reserva ou pagamento

Um gerente de sinistros pode aprovar valores de reserva de sinistro e pagamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_pers.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma reserva atribuída ou valor de pagamento criado por um ajustador for maior do que a autoridade de aprovação do ajustador, o gerente de sinistros receberá uma solicitação de aprovação do valor de reserva ou pagamento do ajustador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Abra a tarefa de uma das seguintes maneiras.

Opção	Descrição
Na página principal	Selecione a tarefa na lista Minhas tarefas pendentes.
Na lista de aprovações de sinistros de linhas pessoais	**a.** Selecione o ícone Listas ( ). **b.** Em **Listas** , em **Aprovações de sinistros de linhas pessoais** , abra um dos seguintes: ▪ **Minhas aprovações - Reservas** ▪ **Minhas aprovações - Pagamentos** **c.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

3. Se você quiser rejeitar o valor de aprovação solicitado, em **Comentários** insira comentários com sua recomendação.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades para a tarefa e o caso do sinistro.
4. Feche a tarefa no formulário de reserva de sinistro ou de tarefa de pagamento de sinistro.

Tarefa de aprovação	Ação
Para enviar uma aprovação	Selecione **Aprovar** para aprovar o valor de reserva ou pagamento, ou **Rejeitar** para rejeitar o valor de reserva ou pagamento.

Resultado

- Se o gerente de sinistros aprovar a reserva ou o valor do pagamento, a tarefa de reserva de sinistro retornará ao ajustador para prosseguir com a avaliação ou liquidação do pagamento do sinistro.
- Se o gerente de sinistros rejeitar a reserva ou o valor do pagamento, o gerente fornecerá outra recomendação. Uma notificação do status rejeitado é acionada para o ajustador.
- Entradas geradas pelo sistema para aprovação ou rejeição do valor de reserva ou pagamento são adicionadas ao fluxo de atividades. Essas entradas automatizadas são compatíveis com auditoria e acompanhamento.

Adicione uma tarefa ad-hoc

Crie uma tarefa como processador, ajustador ou gerente para ajudar a priorizar e planejar melhor o trabalho do sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster ou sn_ins_claim_pers.manager

Nota: Você pode criar tarefas adicionais conforme necessário em um sinistro usando **Adicionar tarefa** No menu Ações ou usando **Crie um novo registro** Botão do painel Registros relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Abra o sinistro de uma das seguintes maneiras.

Opção	Etapas
Na página principal	Em uma lista de sinistros, selecione o caso de sinistro para o qual você deseja criar uma nova tarefa.
Na lista de casos/tarefas aplicáveis	**a.** Selecione o ícone Listas ( ). **b.** Em **Listas** , navegue até uma das seguintes listas aplicáveis: ▪ Como processador, selecione **Casos de sinistro automático pessoal** e selecione **Todos** . ▪ Como ajustador, selecione **Tarefas do ajustador de sinistros automático pessoal** e selecione **Todos** . ▪ Como gerente, selecione **Aprovações de sinistros de linhas pessoais** e selecione uma das seguintes opções: ▪ **Minhas aprovações - Reservas** ▪ **Minhas aprovações - Pagamentos** **c.** Na lista, selecione o caso ou a tarefa que você deseja abrir.

3. Selecione **Adicionar tarefa** .
4. Preencha os detalhes no formulário Criar nova tarefa de sinistro automático pessoal.
5. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades da tarefa.
6. Atribua a tarefa a você mesmo ou a outro usuário.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   A tarefa é exibida no status Novo. Tarefas de sinistro ativas e inativas são exibidas no caso de sinistro e na etapa de avaliação do Claim Adjuster.

O que Fazer Depois

Depois que uma tarefa é criada, ela pode passar para os seguintes status, dependendo do requisito da tarefa.

- Trabalho em andamento
  - Depois que uma tarefa recém-criada é atribuída a si mesmo.
  - Um designado da tarefa seleciona **Aceitar** para aceitar a tarefa.
  - Um designado da tarefa seleciona uma tarefa atualmente com status Aguardando informações.
  - Depois que um designado da tarefa seleciona a tarefa em aberto para continuar trabalhando na tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aguardando informações- Um designado da tarefa seleciona Aguardando informações.
- Encerrado concluído- Um designado da tarefa seleciona Fechar para fechar a tarefa.

Exibir tarefas ad-hoc e geradas pelo sistema para um sinistro

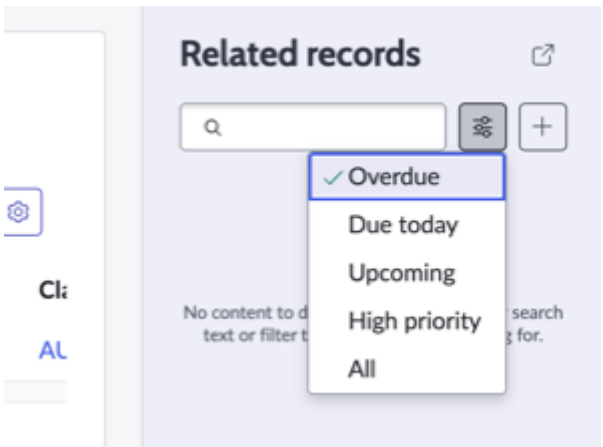
Exiba uma tarefa pendente para priorizar seu trabalho de declaração.

Os processadores podem exibir tarefas atribuídas de um caso de sinistro ou tarefa, e os ajustadores podem exibir suas tarefas atribuídas ao trabalhar em uma tarefa de ajustador. Essas funções também podem exibir tarefas atribuídas em Minhas tarefas pendentes na página principal.

Exiba ou pesquise uma tarefa de um caso de sinistro ou tarefa de ajustador primário selecionando a guia Tarefas ou **Registros relacionados** ícone ( ) no menu contextual.

PESQUISE uma tarefa das seguintes maneiras:

- Insira uma descrição resumida na pesquisa
- Filtre nestas opções:
  - Atrasados(as)
  - Vencimento hoje
  - Por vir
  - Alta prioridade
  - Tudo
- Selecione ícone para abrir tarefas filtradas adequadamente em uma exibição de lista.



Discutir um sinistro

Discutir detalhes de um sinistro com usuários adicionais que têm acesso ao registro do sinistro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_claim_pers.fnol_representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster, sn_ins_claim_pers.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie ou exiba uma discussão contínua na barra lateral para casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas.
3. Abra um caso na lista.
4. Selecione **Discutir** .
5. Insira um assunto para a discussão.
6. Adicione participantes à discussão.
7. Selecione **Iniciar discussão**.
   A discussão é associada ao registro do sinistro.

O que Fazer Depois

Para exibir uma discussão, selecione **Discutir** e selecione **Abrir registro** para a discussão que você deseja exibir.

Use a Assistência do agente para exibir sinistros associados

Use a pesquisa contextual da Assistência do agente para exibir sinistros associados e artigos de conhecimento relevantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_pers.fnol_representative, sn_ins_claim_pers.auto_processor, sn_ins_claim_pers.auto_adjuster, sn_ins_claim_pers.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas.
3. Abra a tarefa no playbook do caso ou na lista Tarefas do ajustador de sinistros automático pessoal.

Opção	Etapas
Do playbook do caso	**a.** Em **Listas** , em **Casos de sinistro automático pessoal** abra a lista de casos. **b.** Na lista, selecione o caso que contém a tarefa do ajustador.
Na lista Tarefas do ajustador de sinistros automático pessoal	**a.** Em **Listas** , em **Tarefas do ajustador de sinistros automático pessoal** , selecione **Todos** . **b.** Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

4. Selecione o ícone Assistência do agente para usar o recurso.
   Para obter informações mais detalhadas sobre a Assistência do agente, consulte Encontrar soluções usando a Assistência do agente .

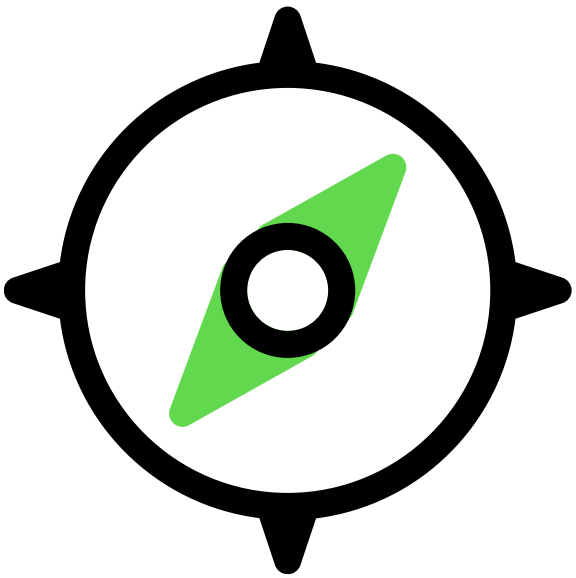
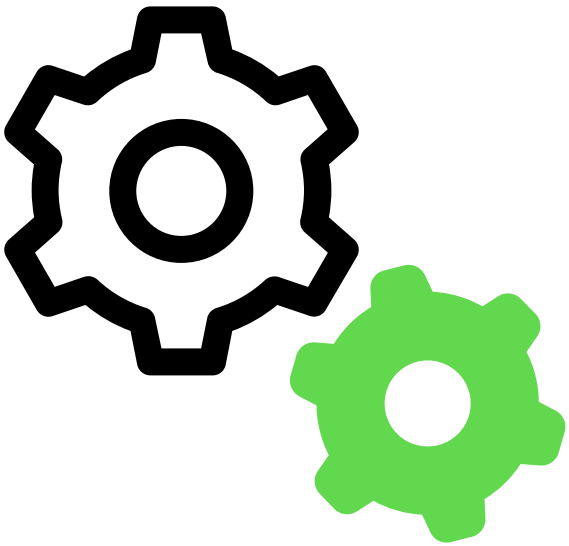
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sinistro de seguro de vida individual

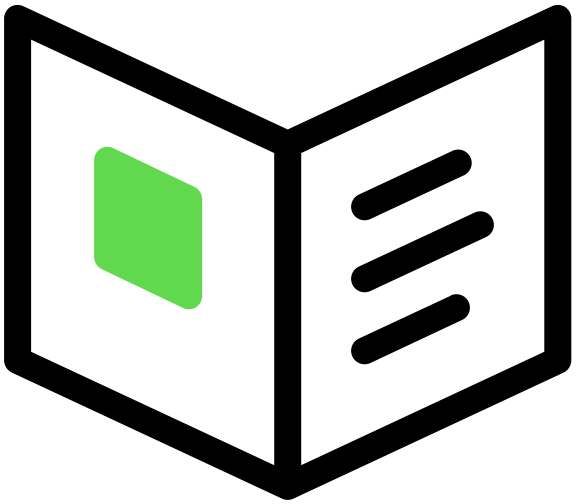
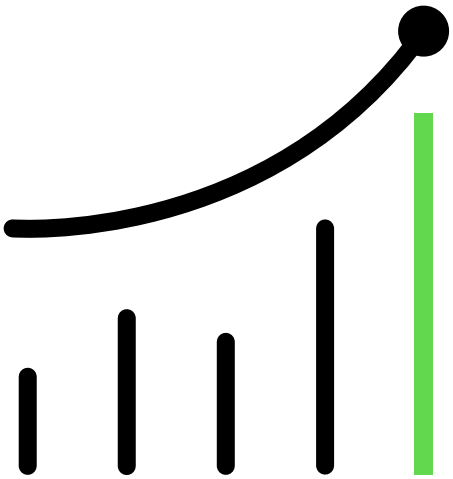
. Sinistro de seguro de vida individual a aplicação permite que sua organização configure as várias fases do processo de sinistro individual de vida rapidamente, começando do primeiro aviso de perda até o fechamento do sinistro.

Primeiros passos

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre como os processadores e ajustadores usam Sinistro de seguro de vida individual	Configurar Sinistro de seguro de vida individual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Gerencie casos de sinistros de seguro desde o primeiro aviso de perda até o fechamento do sinistro	Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados

Tradução automática

Explorando Sinistro de seguro de vida individual

Saiba como seus representantes, ajustadores e e os gerentes podem usar Sinistro de seguro de vida individual criar e gerenciar sinistros de seguro de vida individuais.

Com Sinistro de seguro de vida individual, você pode gerenciar a iniciação, o processamento e a resolução de sinistros de apólice de seguro de vida individuais para seus clientes. Com esta aplicação, você pode coordenar com outros gerenciam as tarefas de sinistros nos sinistros primário e secundário. Você também pode coletar e validar a documentação do sinistro necessária, investigar o sinistro e liquidar o sinistro.

Principais recursos

- Um modelo de dados de sinistros que pode atender a qualquer caso de sinistro de vida
- Um processo claro e intuitivo para especialistas em admissão de sinistros, especialistas em sinistros e gerentes de sinistros
- Suporte para trabalhar em várias políticas compatíveis com um único caso de sinistro
- Playbooks e espaços dedicados criados para várias personas de sinistros
- Um fluxo de trabalho de linha de base em que você pode exibir os sinistros do FNOL para o fechamento do sinistro para sinistros de vida individuais

Sinistro de seguro de vida individual personas

A tabela a seguir mostra quais personas em sua organização podem usar Sinistro de seguro de vida individual aplicação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sinistro de seguro de vida individual personas

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de sinistros responsável por configurar a aplicação.
Representante da FNOL	Representante do front-office que cria um caso de sinistro em nome de um cliente e carrega os documentos relevantes.
Ajustador de sinistros	Pessoa que coleta e verifica os documentos e os detalhes da avaliação de perda de vida, e, em seguida, liquida uma declaração.
Gerente de sinistros	Gerente que aprova as reservas e as solicitações de pagamento e pode exibir uma visão geral de todos os sinistros, incluindo Performance Analytics painéis e relatórios.

Configuração do Sinistro de seguro de vida individual

Você pode instalar e configurar o. Sinistro de seguro de vida individual Aplicação para que os representantes, ajustadores e outros possam começar a atender os sinistros de vida individuais.

Instalar Sinistro de seguro de vida individual

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Sinistro de seguro de vida individual aplicação (sn_ins_claim_indl). A aplicação inclui dados de demonstração e instalações relacionadas ServiceNow Store aplicações e plug-ins que ainda não estão instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Sinistro de seguro de vida individual:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Sinistro de seguro de vida individual aplicação (sn_ins_claim_indl) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

6. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Sinistro de seguro de vida individual

Configure os componentes instalados com Sinistro de seguro de vida individual aplicação para atender aos requisitos de sinistros da sua organização. Os exemplos incluem cuidados de longo prazo, deficiência ou doença crítica.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Sinistro de seguro de vida individual a aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Sinistro de seguro de vida individual.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Sinistro de seguro de vida individual inclui um fluxo de trabalho de sinistro de benefício por morte que demonstra a capacidade de trabalhar em vários sinistros de apólice a partir de um único caso. Ele também inclui um playbook FNOL (First Notice-of-Loss, primeiro aviso de perda) e um espaço personalizável para ajustadores de sinistros. Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do Sinistro de seguro de vida individual.

Procedimento

1. Importe apólices de seguro, produtos financeiros e instituições financeiras em ServiceNow tabelas.
   Para obter mais informações, consulte Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação.

2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configure funções e grupos de usuários	Determine as funções dos indivíduos que você precisa para trabalhar nos casos de sinistro da sua linha de negócios. Configure as funções para oferecer suporte às permissões necessárias para julgar um sinistro. As funções devem herdar as funções incluídas de FSO núcleo. Para obter mais informações, consulte Gerenciando funções . As funções necessárias incluem: ○ Visualizador: Incluído no Sinistro de seguro de vida individual a aplicação e herda a função de visualizador e as funções de visualizador de dados do cliente ou da conta FSO núcleo. Esta função pode exibir as informações do cliente, do caso e da política da sua linha de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	◦ Ajustador: Incluído em Sinistro de seguro de vida individual e herda a função de ajustador principal e a função de agente do processador de documentos de FSO núcleo. Esta função avalia os sinistros da sua linha de negócios. ◦ Agente FNOL: Incluído no Sinistro de seguro de vida individual E herda a função principal representativa de primeiro aviso de perda (FNOL). Esta função de agente FNOL é compartilhada em todas as linhas de negócios. ◦ Gerente: Incluído no Sinistro de seguro de vida individual e herda a função de ajustador de sinistros de benefícios por morte. Esta função contém as funções de ajustador para todas as suas linhas de negócios. Esta função tem permissão para exibir Performance Analytics painéis. Esta função é compartilhada em todas as linhas de negócios. ◦ Administrador: Incluído em Sinistro de seguro de vida individual e herda a função principal de administrador de definição de serviço. Esta função executa as configurações necessárias para a aplicação. Esta função é compartilhada em todas as suas linhas de negócios. Talvez você não precise fazer mudanças nesta função. Em seguida, configure os grupos de usuários para a atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos. Para obter mais informações, consulte Configurar grupos de usuários .
Configurar inclusões de script	Use inclusões de script para armazenar JavaScript executado no servidor. Ao usar inclusões de script em seu fluxo de declarações, você habilita a reutilização e a herança dos objetos base. Adicione o seguinte para cada tabela criada para sua linha de negócios: ◦ Uma inclusão de script de camada Ação contém as funções de ação no nível da IU. ◦ Uma inclusão de script da camada de serviço contém a lógica de negócios da camada intermediária. ◦ Uma inclusão de script de camada DAO contém os métodos para executar operações CRUD. ◦ Qualquer outra inclusão de script com base em seus requisitos. Modifique a inclusão de script ClaimConstants para reutilizar os nomes de objetos em todas as funções. Para obter mais informações, consulte Inclusões de script .
Configurar tabelas e ACLs	Revise as tabelas existentes que foram fornecidas no Core de sinistro de seguro e as tabelas incluídas nesta aplicação e faça mudanças de acordo com seus requisitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	Configure listas de controle de acesso (ACLs) nessas tabelas para conceder as permissões apropriadas para as funções e personas que trabalham nos casos e tarefas. **Nota:** O modelo de dados de sinistros oferece suporte ao trabalho em um único caso com uma única apólice, várias apólices ou beneficiários. Para obter mais informações, consulte Modelos de dados e Componentes instalados com Sinistro de seguro de vida individual.
Configurar exibições de formulário	Configure todas as exibições necessárias para todas as novas tabelas de acordo com seus requisitos de negócios. Você pode usar as exibições de caso e de tarefa incluídas nesta aplicação para referência.
Configurar definições de serviço	Configure definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para seus casos de serviço e tarefas. Por exemplo, os serviços de um sinistro podem ser relatar um novo sinistro, recorrer de um sinistro ou reabrir um sinistro. Defina os novos serviços para cada tabela de tipo de caso em seu modelo. Você também pode definir os serviços das tabelas de tarefas para criar fluxos diferentes para suas tarefas. Os exemplos incluem um fluxo de tarefa de validação de declaração ou um fluxo de tarefa de fechamento de declaração. Para obter mais informações, consulte Configurar definições de serviço .
Configurar ações de IU	Defina as ações que o usuário pode executar no registro da tabela em um formulário. Os exemplos incluem Novo, Salvar, Atualizar, Atribuir a mim e Cancelar. ○ As tabelas de casos herdam as ações de IU de CSM. ○ As tabelas de tarefas herdam as ações de IU da Tarefa financeira. Substitua ou oculte as ações de acordo com seus requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Definição de ações de IU e FSO Tabelas do Core Banking.
Configurar espaços de trabalho	Configure os espaços de trabalho para suas personas definidas para interagir com os clientes e criar e trabalhar em casos. Use as páginas principais e os espaços de trabalho fornecidos como referência ou crie os seus próprios usando Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Habilite o espaço de sinistros para Sinistro de seguro de vida individual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
	Nota: O espaço de sinistro pode ser acessado a partir de uma tarefa de ajustador. Para obter mais informações, consulte Configurar Espaço configurável do CSM e Construtor de IU .
Configurar tabelas de decisão	Configure as tabelas de decisão específicas para seus requisitos de negócios. Consulte a tabela de decisão de triagem de sinistros incluída para obter as regras para fazer a triagem da gravidade de um sinistro. Se os parâmetros de entrada, regras e outros elementos variarem, novas tabelas poderão ser necessárias para cada linha de negócios. Para obter mais informações, consulte Tabelas de decisão .
Configure o mecanismo de aprovação	Atualize as propriedades do mecanismo de aprovação conforme necessário em **Operações de sinistro de seguro** > **Propriedades**. Para reservas e pagamentos, revise e atualize a tabela de decisão de reservas e regras de pagamentos do sinistro com os parâmetros e valores desejados. Para obter mais informações, consulte Créditos de seguro propriedades principais.
Configurar regras de atribuição	Configure as regras de atribuição para identificar os casos que atendem a determinadas condições e roteie esses casos para os agentes. Para obter mais informações, consulte Configurar regras de atribuição .
Edite ou crie fluxos	Edite ou crie fluxos usando Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Edite ou crie fluxos .

Habilite o espaço de sinistros para Sinistro de seguro de vida individual

Habilite a página Espaço de sinistros no caso de sinistro para que um gerente ou ajustador de sinistros possa exibir a página em Sinistro de seguro de vida individual.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Em **Pesquisa** campo, pesquise **Espaço configurável do CSM/FSM** .
3. Em CSM/ Espaço configurável de FSM habilite o. CSM página de registro padrão.
   Para obter mais informações, consulte Espaço configurável do CSM páginas de registro .
4. Na página de registro padrão do CSM, defina a ordem da página.
5. Defina as condições da variante e o público nas páginas de registro a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variante da página de sinistros	Navegação para registros de página
Página do espaço do sinistro	**a.** Em **Pesquisa** campo, pesquise **Registro padrão do CSM pós-Detalhes** . **b.** Na tabela Páginas e variantes, navegue até a coleção de páginas: **Espaço do sinistro** > **Espaço de sinistro de seguro de vida individual** > **Configurações**.

Criptografando dados confidenciais em Sinistro de seguro de vida individual

As declarações de vida individual contêm campos de dados pessoais ou confidenciais que podem exigir criptografia. Como administrador de Sinistro de seguro de vida individual, você deve tomar precauções para garantir que esses campos sejam criptografados com Criptografia em nível de coluna. Dessa forma, você ajuda a preservar a privacidade de dados da sua organização.

Visão geral da criptografia de dados em Sinistro de seguro de vida individual

. Sinistro de seguro de vida individual o modelo de dados permite que você registre os detalhes de sinistros de benefícios individuais. Sinistro de seguro de vida individual Inclui um fluxo de trabalho de sinistro de benefício por morte que cobre todo o ciclo de vida do sinistro, desde o primeiro aviso de sinistro (FNOL) até o fechamento do caso. Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do Sinistro de seguro de vida individual.

Você pode optar por criptografar campos que contêm dados confidenciais usando Criptografia em nível de coluna.

Dados confidenciais em um sinistro de benefício por morte

Em um sinistro de benefício por morte, vários campos podem conter informações confidenciais.

A tabela a seguir lista alguns campos que podem conter dados confidenciais.

Nota: Esta lista não é definitiva. Seus requisitos de criptografia de dados e privacidade podem ser diferentes com base na sua implementação.

Campos que podem conter dados confidenciais

Campo	Descrição
Falecido	Nome do indivíduo falecido no sinistro.
Descrição do incidente	Detalhes do incidente para o evento de perda de vidas.
Anexos	Documentos e arquivos de suporte relacionados ao sinistro. Este campo pode conter informações confidenciais, como uma certidão de óbito.

Criptografando os dados confidenciais

Campos em Sinistro de seguro de vida individual pode ser criptografado usando Criptografia de campo. Para obter mais informações, consulte Criptografia de campo .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de Sinistro de seguro de vida individual

Saiba quais funções usam Sinistro de seguro de vida individual Aplicação para criar, investigar e gerenciar um sinistro de seguro desde o primeiro aviso de perda (FNOL) até o fechamento do sinistro.

. Sinistro de seguro de vida individual a aplicação inclui um fluxo de trabalho de sinistro de benefício por morte que permite que seus ajustadores trabalhem em vários sinistros de apólice a partir de um único caso. Os representantes da FNOL podem enviar solicitações de sinistros, enquanto os reguladores podem trabalhar nos casos dos sinistros de vida individuais.

Espaço

Usar Espaço trabalhar em todos os aspectos de um caso de sinistro de vida individual. Usuários com essas funções podem executar as seguintes tarefas:

- Monitore a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue pelas tarefas
- Gerencie várias políticas em um sinistro

Para obter mais informações, consulte Espaços.

A tabela a seguir mostra quais usuários do espaço podem usar Sinistro de seguro de vida individual aplicação em.

Usuários do espaço para Sinistro de seguro de vida individual

Função	Descrição
Administrador de sinistros	Configura o espaço de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Sinistro de seguro de vida individual e Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Gerente de sinistros	Aprova as solicitações de reserva e pagamento e exibe os painéis de análise. Também pode acessar a guia Espaço de sinistros em um caso e o playbook de FNOL.
Representante da FNOL	Cria os casos de sinistro em nome dos clientes e carrega os documentos relevantes no playbook do FNOL.
Ajustador	Avalia um sinistro revisando os documentos, coberturas, reservas e pagamentos do sinistro na guia Espaço de sinistro do caso. Também pode acessar o playbook de FNOL.
Visualizador de sinistros	Exibe os detalhes do sinistro, os detalhes do falecido e os detalhes do beneficiário.

Fluxos de trabalho do Sinistro de seguro de vida individual

. Sinistro de seguro de vida individual a aplicação instala fluxos de trabalho automatizados que você pode configurar para qualquer tarefa de sinistros de vida individuais. Esses fluxos de trabalho criam casos e roteiam todas as tarefas para diferentes departamentos em sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral de Sinistro de seguro de vida individual fluxos de trabalho

Depois que um caso de sinistro é iniciado em Sinistro de seguro de vida individual, o fluxo de trabalho prossegue por fases.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para investigar e gerenciar sinistros de seguro de vida individuais para as funções em diferentes departamentos. Os agentes podem fazer login no Serviços financeiros Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. O fluxo de trabalho inclui uma tabela de decisão para triagem e definir a prioridade de um sinistro.

O playbook do caso orienta os agentes durante o processo para atender aos sinistros:

- Envio do primeiro aviso de perda
- Declaração triagem
- Avaliação de sinistro do ajustador
- Fechamento de sinistro

Sinistro de primeiro aviso de sinistro (FNOL)

Envio de um sinistro como representante de primeiro aviso de sinistro

1. Na fase FNOL, um participante da apólice de seguro ou outro relator relata um evento de perda de vida com um representante da FNOL. Quando o caso é criado, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente com tarefas do playbook criadas para gerenciar o caso até a resolução.
2. O representante insere detalhes do falecido, detalhes do incidente e detalhes do relator. Um fluxo de trabalho do sistema recupera os snapshots de política de todas as políticas associadas ao sinistro e cria um sinistro para cada apólice. O representante também coleta os documentos de entrada, como a certidão de óbito. O sinistro é iniciado quando o representante envia o caso.
3. Depois que o representante envia o caso, as regras de decisão de negócios fazem a triagem do sinistro e o caso é priorizado.

Avaliações do ajustador

Validar, avaliar e liquidar um sinistro como ajustador

1. O ajustador revisa as coberturas, os beneficiários e os documentos das apólices associadas ao sinistro.
2. O ajustador atribui os valores de reserva aos itens de linha de cobertura de acordo com as seguintes condições:
   - Se o valor de reserva atribuído estiver dentro da autoridade de aprovação do ajustador, o ajustador aprovará os resultados.
   - Se o valor de reserva atribuído estiver além da autoridade de aprovação do ajustador, o sistema atribuirá a solicitação ao gerente de sinistros para aprovação.

     Se aprovado pelo gerente de sinistros, o ajustador prosseguirá com a avaliação do pagamento do sinistro.

     Se o valor não for aprovado, o ajustador reavalia e revisa o valor da reserva de acordo com as recomendações do gerente de sinistros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. O ajustador atualiza o registro do sinistro com uma reserva de perda, reserva de despesa ou ambos.
4. O ajustador cria valores de pagamento em relação às reservas criadas que são baseadas na avaliação finalizada:
   - Se o valor de pagamento criado estiver dentro da autoridade de aprovação do ajustador, o ajustador aprovará os resultados.
   - Se o valor estiver além da autoridade de aprovação do ajustador, o sistema atribuirá a solicitação ao gerente de sinistros para aprovação.

     Se o gerente de sinistros aprovar o valor do pagamento, o ajustador prosseguirá com uma avaliação de pagamento do sinistro.

     Se o valor não for aprovado, o ajustador reavaliará e criará um valor de pagamento baseado nas recomendações do gerente de sinistros.
5. O ajustador liquida os sinistros aprovando ou rejeitando os sinistros. Se o ajustador aprovar a tarefa de revisão para liquidar o sinistro, o caso de sinistro será encerrado. Se o ajustador rejeitar todas as tarefas relacionadas, o caso de sinistro será encerrado automaticamente.

Aprovações do gerente de sinistros

Aprovar valores de reserva ou pagamento como gerente de sinistros

1. Se um valor de reserva atribuído estiver além da autoridade de aprovação do ajustador, o sistema atribuirá a solicitação de valor de reserva ao gerente de sinistros para aprovação.

   Se o gerente de sinistros aprovar o valor da reserva, o ajustador prosseguirá com a avaliação do pagamento do sinistro.

   Se o gerente de sinistros rejeitar o valor da reserva e fornecer uma recomendação, o ajustador deverá revisar o valor da reserva conforme recomendado.
2. Se um valor de pagamento criado estiver além da autoridade de aprovação do ajustador, o sistema atribuirá a solicitação de valor de pagamento ao gerente de sinistros para aprovação. O gerente de sinistros revisa o valor do pagamento e os detalhes do sinistro e aprova ou rejeita o pagamento do sinistro.

   Se o gerente de sinistros aprovar o valor do pagamento, o ajustador poderá prosseguir para a liquidação.

   Se o gerente rejeitar a solicitação e fornecer uma recomendação, o ajustador deverá revisar e enviar o valor do pagamento conforme recomendado.

   As anotações de trabalho geradas pelo sistema informando as aprovações ou rejeições são adicionadas automaticamente ao fluxo de atividades para a tarefa e o caso do sinistro.

Fechamentos

O caso está concluído quando os estados e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: O ajustador deve liquidar cada sinistro antes que o caso possa ser encerrado.

Crie um Sinistro de seguro de vida individual caso

Inicie o processo de sinistro iniciando um caso de sinistro individual de vida em nome do reclamante.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_indl.fnol_representative

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Espaço**.
2. Selecione as listas (ícone).
3. Crie um caso a partir da lista de casos de sinistro de vida individual.

Opção	Etapas
Sinistro de seguro de vida individual	**a.** Na tabela Listas, em Sinistros de morte individuais, selecione **Todos** . **b.** Selecione **Novo**.

4. Na caixa de diálogo Criar novo caso, selecione **Relatar declaração de morte individual** .
5. Selecione **Criar caso** .
6. Na atividade Políticas de pesquisa, em **Falecido** , pesquise as políticas do cliente.
   As políticas associadas ao cliente falecido são exibidas em uma lista.
7. Confirme se os detalhes da política estão corretos e selecione **Continuar** .
8. Na atividade Detalhes do falecido, insira os detalhes do incidente.
9. Na atividade Detalhes do relator, insira os detalhes da entidade que relata o incidente.

Status do relator	Etapas
É um participante da política	**a.** Selecione **Selecione um dos participantes da política** caixa de seleção. **b.** Em **Tipo** , selecione se o relator é uma pessoa ou uma empresa. **c.** Em **Consumidor** (pessoa) ou **Conta** (em–presa), use a função de pesquisa pa–ra pesquisar participantes da política. Os detalhes do contato são preenchidos após selecionar o participante.
Não é um participante da política	**a.** Em **Tipo** , selecione se o relator é uma pessoa ou uma empresa. **b.** No formulário Detalhes, insira os deta–lhes do relator.

10. Selecione **Continuar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na atividade Coletar documentos, as tarefas de verificação de documentos para este sinistro são exibidas.

O sinistro inclui uma tarefa de verificação de documento para qualquer documentação de suporte.

11. Na etapa Iniciar sinistro, adicione as anotações necessárias ao **Comentários** campo.
12. Selecione **Enviar**.

Resultado

Um caso de sinistro é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado. Se aplicável, os casos de sinistro para apólices relacionadas adicionais também serão criados para o caso. Os casos são atribuídos a um grupo de atribuição baseado nas regras de atribuição definidas.

O que Fazer Depois

Atribua casos a si mesmo e comece a trabalhar neles. Para obter mais informações, consulte Atividades do ajustador.

Atividades do ajustador

Em Sinistro de seguro de vida individual, i se você tiver a função sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster você pode exibir um resumo do seu trabalho de sinistros na página principal. Você pode trabalhar em suas tarefas de sinistro no **espaço do sinistro** .

Página principal

Na página principal em Serviços financeiros Espaço , você pode exibir uma visão geral do status dos casos ativos e uma lista dos casos da sua equipe. Você também pode exibir os gráficos de desempenho que medem o atendimento de acordo de nível de serviço (ANS) e casos reabertos.

Trabalhando em tarefas no c laim . espaço

Use **espaço do sinistro** em um Sinistro de seguro de vida individual caso para obter uma exibição unificada de todas as ações que você pode executar em um sinistro (e sinistros secundários associados, se aplicável). Em **espaço do sinistro** , você pode revisar um sinistro para verificar documentos, avaliar coberturas de sinistro, determinar detalhes de pagamento do sinistro e aprovar um liquidação de um sinistro.

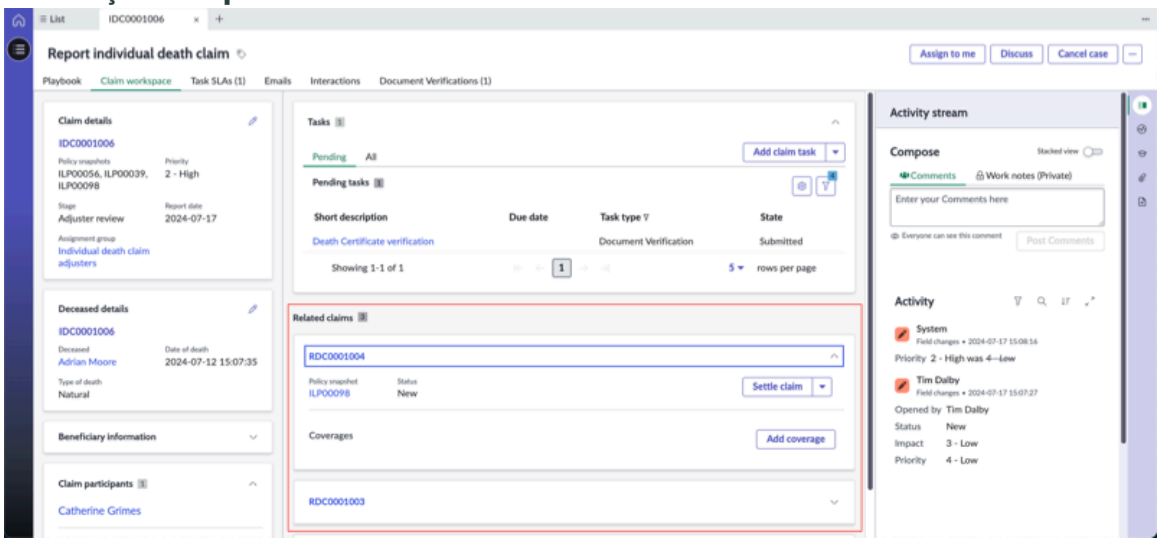
Você sempre trabalha a partir do caso original. Um sinistro é criado para cada apólice anexada ao cliente, que é então associado ao caso de sinistro original. A definição de reservas e pagamentos para esses sinistros de apólice de morte relacionados é feita por meio do caso de sinistro original.

O exemplo a seguir mostra uma declaração de apólice relacionada que está associada a um caso de declaração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Declarações de apólice relacionadas associadas a um caso de sinistro



Usando . espaço cartões, você pode navegar pelas seguintes seções:

- Detalhes do sinistro: Revise os detalhes sobre o titular da apólice, snapshots da apólice, prioridade, fase, data do relatório, e grupo de atribuição.
- Detalhes do falecido: Revise os detalhes sobre o indivíduo falecido, incluindo a data da morte, o tipo de morte, o local do incidente e a descrição do incidente.
- Informações do beneficiário: Exiba os beneficiários de cada apólice, incluindo o nome e a porcentagem de alocação.
- Outros participantes do sinistro: Exiba todos os participantes do sinistro adicionais e suas funções.
- Tarefas: Exiba, crie e trabalhe nas tarefas do ajustador para o caso de sinistro atual.
- Sinistros relacionados: Trabalhe nos registros de sinistros de morte relacionados, o que inclui as coberturas de sinistros, receitas associadas, pagamentos e valores de despesas.

Outras guias da seção Caso

Em **espaço do sinistro** Você também pode acessar as guias para exibir os acordos de nível de serviço (ANS) da tarefa, e-mails, interações e verificações de documentos no caso.

Gerencie um Sinistro de seguro de vida individual caso

Revise sinistros em um caso para verificar os documentos, avaliar as coberturas de sinistros, determinar os detalhes de pagamento do sinistro e aprovar a liquidação de um sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_indl.dbn_Adjuster

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Espaço**.
2. Abra um sinistro na página principal do ajustador ou na lista de sinistros de morte individuais.

Opção	Etapas
Na página principal do ajustador	Abra um sinistro atribuído a você selecionando **Nú mero** Link na seção Meus casos ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Da lista de sinistros de morte individual	**a.** Selecione o ícone Listas ( ). **b.** Em **Listas** Em Sinistros de morte individuais, selecione **Todos** . **c.** Na lista, selecione o sinistro que você deseja abrir.

3. Conclua as ações em **espaço do sinistro** .

Tarefa de declaração	Ações do espaço do sinistro
Para verificar um documento	**a.** Na seção Tarefas, abra a tarefa Verificação de documento. **b.** Selecione **Verificar** para verificar os documentos ou selecione **Rejeitar** para rejeitar os documentos enviados.
Para adicionar cobertura de sinistro	**a.** Expanda um registro de declaração de morte relacionado selecionando a seta para baixo ( ). **b.** Selecione **Adicionar cobertura** . **c.** Em **Cobertura do sinistro** , pesquise a cobertura do sinistro. **d.** Selecione **Save** (Salvar).
Para adicionar uma reserva ou pagamento	**a.** Expanda um registro de declaração de morte relacionado selecionando a seta para baixo ( ). **b.** Em Coberturas, selecione uma para a respectiva apólice: ▪ **Adicionar reserva** ▪ **Adicionar pagamento** **c.** Preencha os campos obrigatórios. **d.** Selecione para criar o registro **Salvar** . **e.** Revise os detalhes e selecione **Enviar** .
Para adicionar uma tarefa de declaração ad-hoc	**a.** Na lista Tarefas, selecione **Adicionar tarefa de declaração** . **b.** Preencha os campos obrigatórios. **c.** Selecione **Save** (Salvar).
Para enviar um valor de reserva ou pagamento para aprovação	Se o valor de reserva ou pagamento estiver acima do limite de aprovação, uma tarefa de aprovação será criada e atribuída ao seu gerente quando você enviar o valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de declaração	Ações do espaço do sinistro
Para enviar uma decisão de liquidação de sinistro	**a.** Expanda um registro de declaração de morte relacionado selecionando a seta para baixo ( ). **b.** Selecione **Liquidar sinistro** . ▪ Aprove o sinistro e envie para execução selecionando **Aprovar sinistro** . ▪ Escolha **Negar declaração** para rejeitar a liquidação. **c.** Insira comentários para a decisão de liquidação. **d.** Selecione **Enviar**.

4. **Opcional:** Em um caso, em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas. Os comentários publicados manualmente e as anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades da tarefa e do caso do sinistro.

Resultado

- Quando você aceita a tarefa, o status da tarefa é definido como Trabalho em andamento.
- Quando você envia um valor de reserva ou pagamento dentro do limite de autorização, ele é aprovado automaticamente.
- Se uma validação de sinistro for rejeitada para todas as apólices, o caso de sinistro será encerrado com um status Encerrado rejeitado. As anotações de trabalho geradas pelo sistema sobre a rejeição são adicionadas automaticamente ao fluxo de atividades da tarefa e do caso do sinistro.
- Se você liquidar o sinistro, o caso do sinistro será encerrado automaticamente, com o status do caso definido como Encerrado concluído.

Aprove um valor de reserva ou pagamento

Aprove uma reserva de sinistro atribuída ou um valor de pagamento maior do que a autoridade de aprovação de um ajustador para Sinistro de seguro de vida individual casos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_indl.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma reserva atribuída ou valor de pagamento criado por um ajustador for maior do que sua autoridade de aprovação, o gerente de sinistros receberá uma solicitação para aprovar o valor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** Em Aprovações de sinistros de morte individuais, selecione o item que você precisa aprovar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Nome da lista	Descrição
Minhas aprovações - Reservas	Apresenta uma lista de tarefas de aprovação para solicitações de reserva.
Minhas aprovações - Pagamentos	Apresenta uma lista de tarefas de aprovação para solicitações de pagamento.

4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
5. Envie sua decisão a partir do formulário de reserva de sinistro ou de tarefa de pagamento de sinistro.

Tarefa de aprovação	Ação
Para aprovar um valor	Aprove o valor de reserva ou pagamento selecionando **Aprovar** .
Para rejeitar um valor	**a.** Em **Comentários** insira os comentários com sua recomendação. **b.** Selecione **Rejeitar**.

Seus comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.

Resultado

- Se o gerente de sinistros aprovar a reserva ou o valor do pagamento, a tarefa de reserva de sinistro retornará ao ajustador para prosseguir com a avaliação ou liquidação do pagamento do sinistro.
- Se o gerente de sinistros rejeitar a reserva ou o valor do pagamento, o gerente fornecerá outra recomendação. Uma notificação do status rejeitado é acionada para o ajustador.
- Entradas geradas pelo sistema para a aprovação ou rejeição do valor de reserva ou pagamento são adicionadas ao fluxo de atividades. Essas entradas automatizadas são compatíveis com auditoria e acompanhamento.

Crie uma tarefa ad-hoc em um sinistro

Crie uma tarefa em um Sinistro de seguro de vida individual caso para ajudar a priorizar, verifique o andamento do caso e planeje o trabalho do sinistro. Um exemplo é que você pode solicitar documentação de suporte adicional.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster, sn_ins_claim_indl.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar tarefas adicionais conforme necessário em um sinistro usando **Adicionar tarefa** No menu Ações ou usando **Crie um novo registro** Botão do painel Registros relacionados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Espaço**.
2. Crie uma tarefa a partir do **espaço do sinistro** em um caso ou na lista de tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
No espaço de sinistros em um caso	Na seção Tarefas, selecione **Adicionar tarefa de declaração** . A nova tarefa tem o caso definido como o registro primário.
Na lista Tarefas	**a.** Selecione o ícone Listas ( ). **b.** Em **Listas** , selecione **Tarefas de sinistros de morte individuais** e selecione **Todos** . **c.** Selecione **Novo**.

3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Campos do formulário Tarefa de declaração.
4. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira os comentários necessários.
   Os comentários publicados manualmente e as anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades da tarefa.
5. Atribua a tarefa a você mesmo ou a outro usuário.
6. Selecione **Save** (Salvar).
   O status da tarefa agora é Novo. As tarefas de sinistro ativas e inativas são exibidas no caso de sinistro e na etapa de avaliação do Claim Adjuster.

O que Fazer Depois

Depois que uma tarefa é criada, ela pode passar para os seguintes status, dependendo do requisito da tarefa.

- Trabalho em andamento: Uma tarefa terá este status se ocorrer uma das seguintes condições:
  - Se uma nova tarefa for atribuída a você, se você tiver a função sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster ou sn_ins_claim_indl.manager.
  - Um designado da tarefa seleciona **Aceitar** para aceitar a tarefa.
  - Um designado da tarefa seleciona uma tarefa que está com o status Aguardando informações.
  - Depois que um designado da tarefa seleciona **Tarefa em aberto** para continuar trabalhando na tarefa.
- Aguardando informações: Um designado para a tarefa seleciona **Aguardando informações** .
- Encerrado concluído: Um designado da tarefa seleciona **Fechar** para fechar a tarefa.

Exibir tarefas ad-hoc e geradas pelo sistema para um sinistro

Exiba uma tarefa pendente para priorizar seu trabalho de declaração.

Os processadores podem exibir tarefas atribuídas de um caso de sinistro ou tarefa, e os ajustadores podem exibir suas tarefas atribuídas ao trabalhar em uma tarefa de ajustador. Essas funções também podem exibir tarefas atribuídas em Minhas tarefas pendentes na página principal.

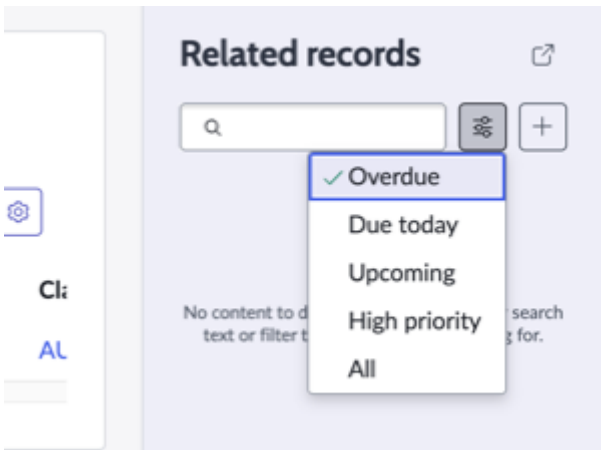
Exiba ou pesquise uma tarefa de um caso de sinistro ou tarefa de ajustador primário selecionando a guia Tarefas ou **Registros relacionados** ícone ( ) no menu contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

PESQUISE uma tarefa das seguintes maneiras:

- Insira uma descrição resumida na pesquisa
- Filtre nestas opções:
  - Atrasados(as)
  - Vencimento hoje
  - Por vir
  - Alta prioridade
  - Tudo
- Selecione ícone para abrir tarefas filtradas adequadamente em uma exibição de lista.



Campos do formulário Tarefa de declaração

Esta seção descreve o formulário de tarefa de sinistro, que exibe as informações sobre as tarefas de sinistros, que são criadas e atribuídas aos usuários para concluir o trabalho para resolver os sinistros de seguro.

O formulário de tarefa inclui os seguintes campos.

Campos do formulário de tarefa de declaração

Campo	Descrição
Número	Número de tarefa atribuído automaticamente.
Primário	Número do caso de sinistro primário.
Prioridade	Prioridade atribuída da tarefa: • 1 - Crítico(a) • 2 - Alta • 3 - Moderado(a) • 4 - Baixo (padrão)
Status	Status atual da tarefa.
Prazo	Data de vencimento desta tarefa.
Categoria	Categoria da tarefa:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário de tarefa de declaração

Campo	Descrição
	• Geral • Relatório • Acompanhamento • Documento • Fechamento • Validação
Grupo de atribuição	Grupo atribuído.
Atribuição a	Usuário atribuído.
Descrição resumida	Breve resumo da tarefa.
Descrição	Descrição do trabalho que precisa ser feito para concluir a tarefa.
Anotações de trabalho	Informações sobre a tarefa, como as etapas executadas para a resolução.

Associe uma discussão a um registro de sinistro

Associe uma discussão a um Sinistro de seguro de vida individual para que outros usuários tenham acesso ao registro do sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_indl.fnol_representative, sn_ins_claim_indl.manager, sn_ins_claim_indl.dbn_viewer, sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie ou exiba uma discussão contínua na barra lateral para casos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Espaço**.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Abra um caso na lista de sinistros de morte individuais.
4. Selecione **Discutir** .
5. Em **Assunto** , insira um assunto para discussão.
6. Em **Adicionar participantes** campos, pesquise e adicione participantes à discussão.
7. Adicione uma mensagem no **Inclua uma breve mensagem para os participantes** , se necessário.
8. Selecione **Iniciar Discussão**.
   A discussão é associada ao registro do sinistro.
9. Exiba uma discussão selecionando **Discutir** e selecionando **Abrir registro** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar Assistência do agente para exibir sinistros associados

Exiba as declarações associadas e os artigos de conhecimento relevantes usando Assistência do agente pesquisa contextual. Você pode encontrar informações relacionadas em seu Sinistro de seguro de vida individual caso para ajudar a entender e concluir seu caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_claim_indl.fnol_representative, sn_ins_claim_indl.manager, sn_ins_claim_indl.dbn_viewer, sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Espaço**.
2. Selecione as listas (ícone).
3. Abra a tarefa no playbook de caso ou na lista de tarefas de declaração de morte individual.

Opção	Etapas
Do playbook do caso	**a.** Em **Listas** Em Casos de sinistros de morte individuais, abra a lista de casos. **b.** Na lista, selecione o caso que contém a tarefa do ajustador.
Na lista de tarefas de declaração de morte individual	**a.** Em **Listas** Em Tarefas de declaração de morte individual, selecione **Todos** . **b.** Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

4. Selecione Assistência do agenteícone ( ) para usar o recurso.
   Para obter mais informações sobre Assistência do agente, consulte Encontrar soluções usando a Assistência do agente .

Referência do Sinistro de seguro de vida individual

Saiba mais sobre os componentes e as propriedades que são instalados com o. Sinistro de seguro de vida individual aplicação.

Componentes instalados com Sinistro de seguro de vida individual

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Sinistro de seguro de vida individual aplicação.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Sinistro de seguro de vida individual aplicação

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativos da Store instalados

Store aplicações instaladas com Sinistro de seguro de vida individual aplicação

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de política. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas, permitindo respostas consistentes a situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulteCapacidades do Playbook .

Funções instaladas

Funções instaladas com Sinistro de seguro de vida individual aplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de sinistros de vida individual [sn_ins_claim_indl.admin]	Esta função dá acesso a todos os dados de operações de declaração de vida individual, além de privilégios de administrador.	• sn_ins_iu.viewer • sn_bom.service_definition_admin • decision_table_admin • sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster • sn_ins_claim_indl.manager • sn_doc_processor.admin
Ajustador do benefício de morte de sinistros de vida individuais [sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster]	Esta função dá acesso a todos os dados de operações do ajustador de sinistros de benefícios de morte por vida individual.	• sn_bom.viewer • sn_sla_definition_read • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_customerservice.case_contributor_view • sn_doc_processor.agent • sn_bom.ajustador • sn_bom.agent • sn_bom.indiv_life_policy_viewer
Visualizador de benefícios por morte de sinistros de vida individuais [sn_ins_claim_indl.dbn_viewer]	Esta função fornece acesso de leitura a todos os dados de operações de sinistro de benefício de morte vital individual.	• sn_bom.service_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.indiv_life_policy_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Sinistro de seguro de vida individual aplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Primeiro aviso de sinistro (FNOL) de sinistros de vida individual [sn_ins_claim_indl.fnol_representative]	Esta função dá acesso para solicitar um sinistro de vida individual.	• 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
Gerente de sinistros de vida individual [sn_ins_claim_indl.manager]	Esta função é para gerenciar relatórios e painéis, bem como aprovar reservas e pagamentos acima do limite do ajustador.	sn_ins_claim_indl.dbn_adjuster

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Sinistro de seguro de vida individual

Tabela	Descrição
Sinistro de morte individual [sn_ins_claim_indl_death_case]	Armazena informações sobre sinistros de morte individuais. Esta tabela estende a tabela Base de sinistros [sn_bom_claim_case].
Sinistro da apólice de morte relacionada [sn_ins_claim_indl_rel_death_case]	Armazena informações sobre os sinistros de morte relacionados de cada apólice anexada ao cliente.
Tarefa de declaração de morte individual [sn_ins_claim_indl_death_task]	Armazena informações sobre todas as tarefas de sinistros de morte individuais para todas as sinistros de vida individuais. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Domain Separation e Sinistro de seguro de vida individual

Domain Separation é compatível com Sinistro de seguro de vida individual aplicação. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no Sinistro de seguro de vida individual

Todos Integrações de FSO as aplicações são criadas sobre e usam muitos Customer Service Management (CSM) tabelas. As principais tabelas de referência são as tabelas do cliente, como Consumidor, Conta e Contato, e essas tabelas são separadas por domínio.

Tabelas

Todas as novas tabelas em Sinistro de seguro de vida individual são separados por domínio:

- sn_ins_claim_indl_death_case
- sn_ins_claim_indl_death_task
- sn_ins_claim_indl_rel_death_case

Casos de uso

Admissão do caso

Os agentes de admissão de primeiro aviso de perda (FNOL) podem inserir informações para um sinistro de seguro de vida (ou produto semelhante) em nome de um cliente.

Quando o cliente liga para registrar um sinistro, o agente de admissão coleta informações importantes relacionadas ao sinistro, como uma descrição do incidente de perda de vida e qualquer documentação de suporte.

Depois de coletar os detalhes iniciais, eles abrem um caso de sinistro para um especialista em sinistros trabalhar.

Análise de sinistros

Um especialista em sinistros trabalha em um sinistro que recebe por meio do painel do espaço.

O especialista revisa os detalhes da apólice. Se necessário, eles podem solicitar e revisar as informações ou documentação adicionais dos beneficiários.

O especialista define os fundos de reserva, modifica as exposições de cobertura e os fundos de reserva ao longo do tempo e também pode exibir todas as atividades associadas ao tratamento do sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O especialista também pode tomar decisões de aprovação ou negação de sinistro com base nas evidências disponíveis.

Nota: Às vezes, um ServiceNow® o recurso ou a aplicação da plataforma pode ser capaz de oferecer suporte eficaz a casos de uso do provedor de serviços, mesmo que a estrutura de domínio não esteja sendo usada. Nesse caso, a aplicação pode ser atribuída a Básico*, Padrão* ou Aprimorado* para seu nível de suporte de domínio e incluir casos de uso detalhados. Por exemplo: Antes da versão New York, Catálogo de serviços não tinha suporte a domínio. Mas o proprietário da instância conseguiu configurar catálogos e itens separados para cada cliente em uma instância separada por domínio. Isso permitiu que o Catálogo de serviços fosse usado em um **Padrão** nível de suporte. Para saber mais, consulte Separação de domínio Níveis de suporte da aplicação .

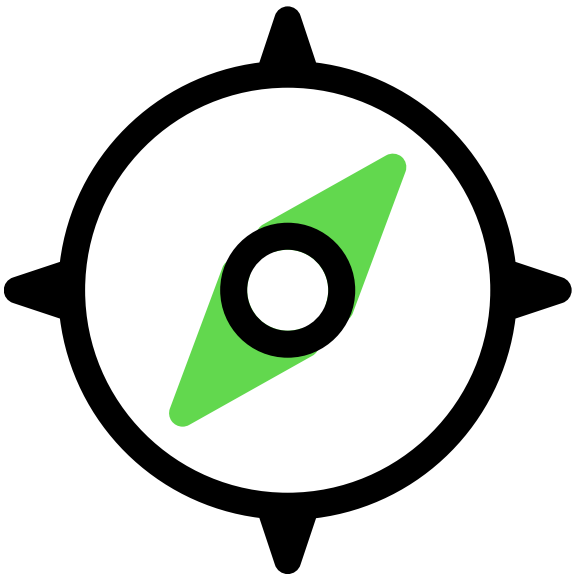
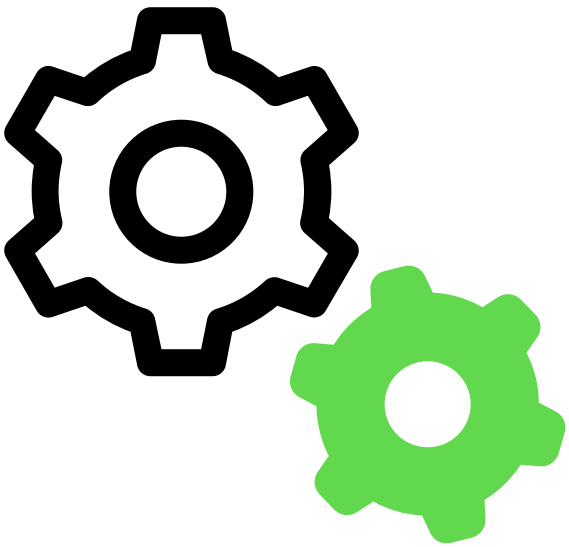
Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Créditos de seguro

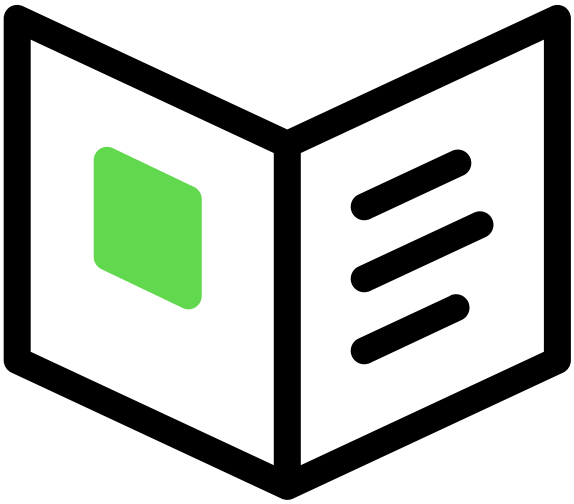
. ServiceNow® Créditos de seguro a aplicação fornece uma estrutura flexível que permite configurar facilmente um fluxo de trabalho de sinistros abrangente de ponta a ponta. Um fluxo de sinistro de seguro de viagem está incluído como exemplo nesta aplicação.

Iniciar

Explorar	Configurar
	
Saiba mais sobre como usar Créditos de seguro	Configurar Créditos de seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar	Referência
	
Saiba como gerenciar casos em Créditos de seguro	Obtenha os detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Créditos de seguro em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Créditos de seguro

Saiba como criar e configurar um fluxo de trabalho de sinistros para sua organização usando Créditos de seguro aplicação. Seus representantes, ajustadores, processadores e gerentes do First notice of loss (FNOL) podem usar este fluxo de trabalho de sinistros para criar e gerenciar sinistros.

Visão geral Créditos de seguro

Com Créditos de seguro, você pode configurar facilmente um processo inteiro de sinistros para um único caso de uso de apólice nas linhas de negócios Propriedade e acidentes (P&C). . Créditos de seguro a aplicação fornece uma estrutura de sinistros que você pode usar para várias linhas de negócios.

Um fluxo de sinistro de seguro de viagem está incluído com esta aplicação como exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Créditos de seguro usuários

Usuários

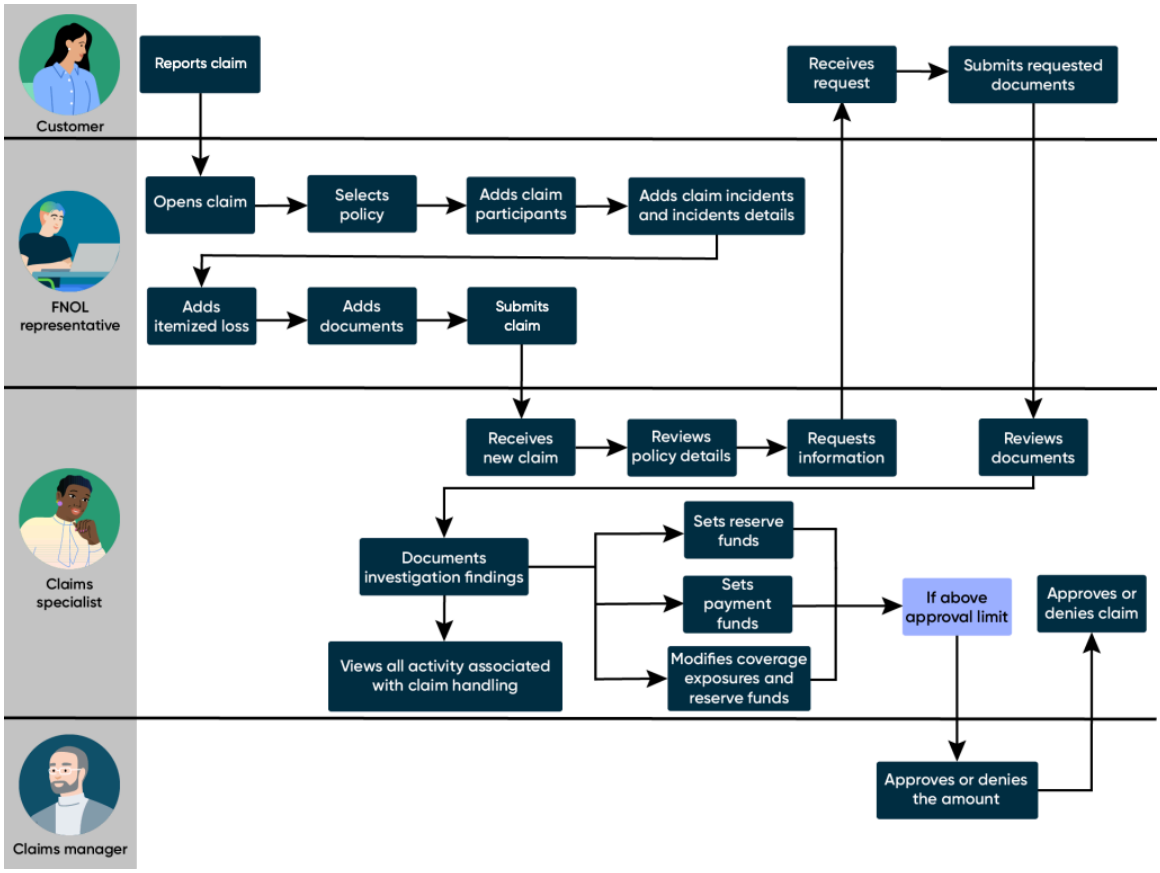
Usuário	Descrição
Administrador	Os administradores de sinistros são responsáveis por configurar o. Créditos de seguro aplicação. Eles configuram as definições de serviço, modelos de produto, políticas para produtos pessoais e comerciais e tabelas para registrar informações sobre incidentes de sinistros. Eles também podem definir a configuração de incidente de sinistro para um novo fluxo de sinistros de linha de negócios ou para atualizar uma configuração existente.
Representante da FNOL	Os representantes da FNOL são funcionários de front-office que criam um caso de sinistro em nome de um cliente e carregam os documentos relevantes.
Ajustador de sinistros	Os ajustadores de sinistros são funcionários intermediários ou de back-office que trabalham em tarefas de ajustador para avaliar sinistros, aprovar valores de reserva e pagamento e liquidar pagamentos.
Processador de sinistros	Os processadores de sinistros são uma equipe intermediária ou de back-office que possui casos. Eles criam tarefas de sinistro para ajustadores, rastreiam tarefas de ajustador para garantir que sejam trabalhadas até a conclusão e adicionam tarefas adicionais conforme necessário.
Gerente de sinistros	Os gerentes de sinistros são funcionários intermediários ou de back-office que autorizam a reserva e os valores que exigem aprovação adicional. Eles também monitoram o desempenho da equipe com painéis e métricas.

Fluxo de trabalho do Créditos de seguro

Este é um fluxo de trabalho típico para um sinistro de seguro no Créditos de seguro estrutura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Um cliente relata um sinistro.
2. O representante FNOL, no playbook de admissão de sinistros, seleciona o tipo de sinistro, a apólice, os participantes do sinistro e os detalhes do incidente. Se aplicável, eles adicionam todas as perdas detalhadas e a documentação de suporte fornecida pelo cliente.
3. O sinistro é enviado e atribuído a um especialista ou ajustador de sinistros.
4. O especialista ou ajustador de sinistros revisa os detalhes da apólice e solicita informações adicionais do cliente, se necessário.
5. O especialista ou ajustador de sinistros define os fundos de reserva e os pagamentos, modifica as exposições de cobertura e os fundos de reserva ao longo do tempo e monitora a atividade de tratamento de sinistros.
6. Se os valores de reserva ou pagamento estiverem acima do limite de aprovação do ajustador, uma tarefa de aprovação será gerada para o gerente de sinistros, que aprova ou rejeita o valor.
7. O especialista ou ajustador de sinistros toma as decisões de aprovação ou negação de sinistro com base nas evidências fornecidas e o fluxo de trabalho termina.

Benefícios do Créditos de seguro estrutura da aplicação

Benefício	Recurso	Usuários
Estrutura versátil que se adapta a qualquer declaração de P&C de apólice única sem a necessidade de criar tipos ou fluxos de caso	Como usar o Créditos de seguro	Administradores de sinistros, representantes da FNOL, processadores de sinistros, reguladores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Recurso	Usuários
		de sinistros ou gerentes de sinistros
Configuração rápida que permite a configuração de um fluxo de trabalho abrangente de sinistros de ponta a ponta com rapidez e facilidade	Configuração do Créditos de seguro	Administradores de sinistros
Suporte para ajustadores únicos e múltiplos	Trabalhar em Créditos de seguro tarefas do ajustador	Reguladores de sinistros ou gerentes de sinistros
Espaços personalizados baseados em personas para se adequar a funções e responsabilidades específicas	Créditos de seguro páginas principais e espaços de trabalho	Administradores de sinistros, representantes da FNOL, processadores de sinistros, reguladores de sinistros ou gerentes de sinistros

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Créditos de seguro, consulte:

- Configuração do Créditos de seguro
- Como usar o Créditos de seguro
- Referência do Créditos de seguro

Configuração do Créditos de seguro

Planeje e configure sua implementação do Créditos de seguro seguindo as tarefas na visão geral da configuração.

Pré-requisitos

Antes de iniciar as etapas de configuração, você deve se familiarizar com os seguintes tópicos:

- Base para Operações de serviços financeiros (FSO)
- Insurance Claims Core
- Integração com Processador de documentos
- Práticas recomendadas para configurar uma instância
- Classes e extensão de tabela

Visão geral da configuração

A tabela a seguir lista como configurar os componentes e relacionamentos de um Créditos de seguro fluxo de trabalho.

Visão geral da configuração

Tarefa	Descrição
Instalar a aplicação Créditos de seguro	Instale o. Créditos de seguro aplicação (sn_ins_gen_claim) do ServiceNow Store. Para obter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

Tarefa	Descrição
	mais informações, consulte Instalar Créditos de seguro.
Configurar dados do cliente	Migre os dados de seus clientes pessoais e comerciais em sua instância. Para obter mais informações, consulte Configurando os dados do cliente para Créditos de seguro.
Configurar dados de política	Revise as opções de dados de política neste tópico (importação de dados ou tabelas remotas). Para obter mais informações, consulte Configurando os dados da política para Créditos de seguro. Você também pode seguir estes tópicos para configurar modelos e coberturas de produtos de seguro e para criar apólices de seguro: • Estabelecer Modelos de Produto de Seguro • Especifique coberturas • Criar apólices de seguro
Revise snapshots de política	Revise a inclusão de script PolicySnapshotGenerator em sua instância, que contém o código responsável por copiar a apólice de seguro relevante para o sinistro. Para obter mais informações, consulte Snapshots de política em Créditos de seguro.
Criar definições de serviço	Crie as definições de serviço para cada um dos seus tipos de sinistro. Para obter mais informações, consulte Criando uma definição de serviço para Créditos de seguro.
Vincule o modelo de produto de seguro e a definição de serviço de caso de sinistro	Vincule o modelo de produto de seguro e a definição de serviço para que o sistema reconheça quais apólices são relevantes para a definição de serviço. Para obter mais informações, consulte Vincule o modelo de produto de seguro e a definição de serviço de caso de sinistro.
Configurar tabelas de incidentes de sinistro	Defina e configure novas tabelas de incidentes conforme necessário para seu fluxo de trabalho. Um incidente de sinistro é um registro dos detalhes de um sinistro específico. Para obter mais informações, consulte Incidentes de sinistro.
Configure a Configuração de incidente de sinistro	Defina a configuração de incidente de sinistro para definir os relacionamentos entre os incidentes de sinistro, a definição de serviço, como as tarefas de ajustador são criadas e se as perdas podem ser discriminadas. Para obter mais informações, consulte Tabela de configuração de incidente de sinistro.
Configure o processamento de documentos	Configurar FSO Processador de documentos para definir a documentação de que você precisa dos clientes para processar sinistros. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

Tarefa	Descrição
	informações, consulte Integração com Processador de documentos.
Atualize as definições de serviço com requisitos de documento	Defina a documentação específica necessária para cada serviço. Para obter mais informações, consulte Adicione uma definição de lista de documentos a uma definição de serviço.
Revise o mecanismo de aprovação de reservas e pagamentos	Percorra as regras para o processo de aprovação de reserva e pagamento fornecido no Núcleo de sinistros de seguro. Para obter mais informações, consulte Mecanismo de aprovação para reservas e pagamentos.
Revise a automação de sinistros usando tabelas de decisão	Saiba mais sobre as regras de automação de sinistros nas tabelas de decisão. Para obter mais informações, consulte Use tabelas de decisão de automação de sinistros.
Configurar regras de atribuição	Observe as regras que determinam como casos e tarefas são atribuídos a personas. Para obter mais informações, consulte Configurar regras de atribuição.
Configurar definições do ANS	Configure as definições de acordo de nível de serviço (ANS) para atender às suas necessidades de negócios. As definições de ANS são baseadas na definição de serviço de tarefas de caso e ajustador. Para obter mais informações, consulte Configurar definições do ANS.
Configurar Créditos de seguro espaços de trabalho e painéis	Veja o que está incluído em Créditos de seguro e revise as diretrizes para configurar os painéis e espaços de trabalho para uma nova linha de negócios. Para obter mais informações, consulte Configurando Créditos de seguro espaços de trabalho e painéis.
Gerencie a regra Arquivar caso de sinistro	Gerencie a regra de arquivamento provisionada na tabela Caso de sinistro [sn_ins_gen_claim_case]. Por padrão, os casos inativos com mais de sete anos são arquivados automaticamente. Para obter mais informações, consulte Gerencie a regra Arquivar caso de sinistro.

Instalar Créditos de seguro

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar o. Créditos de seguro aplicação (sn_ins_gen_claim). A aplicação inclui dados de demonstração e instalações relacionadas ServiceNow Store aplicações e plug-ins que ainda não estão instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Créditos de seguro:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Créditos de seguro aplicação (sn_ins_gen_claim) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado de **Instalar** , as versões disponíveis são exibidas.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns.
6. Selecione **Instalar**.

Configurando os dados do cliente para Créditos de seguro

Antes de usar o. Créditos de seguro, certifique-se de ter os dados do cliente para seus clientes individuais e empresariais em sua instância para que você possa associar as políticas aos seus clientes e criar incidentes para eles.

Os dados do cliente incluem as informações sobre o cliente e as contas. Os consumidores são os clientes em um modelo de negócios business-to-consumer, e contas e contatos são os clientes em um modelo de negócios business-to-business.

Os clientes existentes podem ser importados usando uma configuração assistida. Novos clientes podem ser criados manualmente usando Customer Service Management aplicação. Para obter mais informações, consulte estes tópicos:

- Configurar consumidores

  Saiba como configurar os dados para seus consumidores individuais, incluindo seus detalhes pessoais e quaisquer outras informações específicas do consumidor necessárias.
- Configurar contas e contatos

  Saiba como configurar os dados para seus clientes empresariais. Você pode criar e configurar as contas corporativas e vinculá-las aos contatos relevantes (ou seja, os representantes ou partes interessadas dessas empresas).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando os dados da política para Créditos de seguro

Configure os dados da política para Créditos de seguro importando os dados da política para sua instância ou usando tabelas remotas para fazer referência aos dados da política.

Importando os dados da política

Se você armazenar os dados da apólice de seguro em um sistema externo, deverá trazer as apólices de seguro mais recentes para todos os seus clientes desse sistema para sua instância. Sincronize as apólices de seguro mais recentes do sistema externo diariamente.

O sistema de base, por padrão, usa os registros de apólice de seguro mais recentes disponíveis. Ele gera um snapshot de política usando esses dados durante o processo de criação do sinistro. Para obter mais informações, consulte Snapshots de política em Créditos de seguro.

Você pode trazer coberturas de apólices anteriores ou quaisquer outros dados de apólices anteriores se essas apólices se aplicarem na data do incidente de um sinistro. Se você quiser criar um sinistro em relação a essas políticas, deverá ter os dados básicos de sinistros disponíveis para selecionar a apólice correta. Para obter mais informações sobre os dados básicos de declarações, consulte a próxima seção.

Dados de sinistros básicos

Ao trazer coberturas de apólice ou quaisquer outros componentes de apólice, você deve importar as seguintes informações principais para seu ServiceNow instância antes de criar declarações:

- Modelos de produto de seguro
- Consumidores
- Contas
- Contatos
- Informações básicas da apólice de seguro, como os seguintes detalhes:
  - Titular da apólice
  - Participantes da apólice
  - Datas de efetivação
  - Status da política

Esses dados fundamentais são essenciais para garantir que os sinistros sejam criados com detalhes precisos e atualizados da apólice. O modelo de produto de seguro e as informações básicas da apólice atuam como a estrutura principal para o processamento de sinistros, enquanto as coberturas podem ser recuperadas dinamicamente com base na data do incidente, quando necessário. Essa abordagem garante flexibilidade sem sacrificar informações críticas durante a criação do sinistro.

Usando tabelas remotas para pesquisar políticas

Se você já tiver um sistema de gestão de políticas existente, poderá usar uma API e tabelas remotas para pesquisar políticas ao selecionar uma política durante a admissão. Quando uma apólice é selecionada, você pode criar um registro de apólice para associar a apólice ao sinistro.

Para obter mais informações sobre as opções de dados remotos ou como configurar uma integração de tabela remota, consulte os seguintes tópicos no Guia do desenvolvedor:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Opções de dados remotos para tabelas remotas
- Configurar uma integração de tabela remota

Configuração dos novos dados de política

Para obter mais informações sobre como definir os modelos de produto para seus produtos de seguro, definir as especificações e opções de cobertura ou criar tabelas para armazenar suas apólices, consulte os seguintes tópicos:

- Modelos de produto de seguro: Defina os modelos de produto para refletir seus produtos de seguro disponíveis.
- Especificação de cobertura: Defina as especificações de cobertura para seus produtos, como qual cobertura está incluída e todas as opções disponíveis.
- Configuração de uma apólice de seguro para Créditos de seguro: Crie tabelas para armazenar suas políticas pessoais e comerciais.

Tópicos relacionados

Modelos de produto de seguro

Especificação de cobertura

Configuração de uma apólice de seguro para Créditos de seguro

Snapshots de política em Créditos de seguro

Modelos de produto de seguro

Use um modelo de produto de seguro para personalizar os recursos essenciais, termos, condições e coberturas que uma apólice de seguro oferece usando o. Créditos de seguro aplicação. Primeiro, você deve estabelecer um modelo de produto de seguro antes de criar uma apólice de seguro.

Um modelo de produto de seguro atua como um plano gráfico para projetar e gerenciar apólices de seguro. Este modelo oferece uma abordagem estruturada para a criação de políticas, permitindo flexibilidade para personalização, incluindo as seguintes considerações:

- Se a política se aplica a clientes pessoais ou comerciais.
- A categoria de produto que este modelo de produto representa.
- As especificações de cobertura que se aplicam, que definem as proteções e os riscos específicos cobertos pela apólice.

Depois que este modelo estiver em vigor, você poderá usá-lo para criar apólices de seguro reais que são vendidas aos clientes.

Tipos de modelos de produto de seguro

Você tem dois tipos de modelos de produto de seguro que pode usar:

1. Modelo de seguro pessoal, que é usado para representar os produtos de seguro para os consumidores.
2. Modelo de seguro comercial, que é usado para representar os produtos de seguro para contas e contatos.

Para obter mais informações, consulte Modelo expandido e aplicação de armazenamento de classes de ativo .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de produto

Para criar um novo modelo de produto de seguro, você deve primeiro definir um tipo de produto.

. **Tipo de produto** o campo no modelo de produto de seguro especifica a categoria, ou tipo de produto, que o modelo representa. Ao definir um tipo de produto, você pode estruturar a apólice para garantir que ela esteja alinhada com as necessidades e coberturas específicas relevantes para o produto.

Exemplos de tipos de produto incluem:

- Políticas de viagem pessoal
- Políticas automáticas pessoais
- Políticas de proprietários

Para obter mais informações, consulte Crie um modelo de produto de seguro.

Tópicos relacionados

Crie um modelo de produto de seguro

Crie um modelo de produto de seguro

Crie um modelo de produto de seguro para uma apólice de seguro que é vendida a um cliente usando Créditos de seguro aplicação. O modelo de produto de seguro define o tipo de produto, para quais clientes a apólice se destina e as especificações de cobertura.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Na coluna Rótulo, pesquise o modelo de seguro pessoal ou o modelo de seguro comercial.

Opção	Descrição
Modelo de seguro pessoal	PESQUISE e selecione **Modelo de produto de seguro de linhas pessoais** .
Modelo de seguro comercial	PESQUISE e selecione **Modelo de produto de seguro de linhas comerciais** .

3. Em **Colunas** Na coluna Rótulo, pesquise e selecione **Tipo de serviço** .
4. Defina o escopo da aplicação em sua instância como **Modelo expandido e Classes de ativo** .
5. Em **Opções** , selecione **Novo** .
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de opção

Campo	Descrição
Tabela	Tabela para um modelo de seguro pessoal ou um modelo de seguro comercial. Você pode selecionar **modelo de seguro pessoal** para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	um produto de seguro de linhas pessoais ou **modelo de seguro comercial** para um produto de seguro de linhas comerciais,
Rótulo	Nome de exibição do modelo de seguro do produto.
Valor	Nome do modelo de seguro do produto no caso snake.

7. Selecione um dos seguintes modelos de seguro para navegar.

Modelo de seguro	Navegação
Modelo de seguro pessoal	Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Produtos** > **Modelos de seguro pessoal**.
Modelo de seguro comercial	Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Produtos** > **Modelos de seguro comercial**.

8. Selecione **Novo**.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de produto de seguro de linhas pessoais ou comerciais

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de produto de seguro.
Código do produto	Código de identificação exclusivo para este produto de seguro.
Tipo de produto	Tipo de produto de seguro que você criou anteriormente neste procedimento.
Especificações	Especificação de cobertura. Para obter mais informações, consulte Especificação de cobertura.
Descrição resumida	Breve descrição deste modelo de produto.

10. Selecione **Enviar**.

Especificação de cobertura

Saiba como uma apólice de seguro define as proteções específicas ou coberturas de risco para seus clientes usando Créditos de seguro aplicação.

As especificações de cobertura são importantes, pois descrevem o escopo e os limites da proteção fornecida por uma apólice.

A especificação de cobertura cobre os seguintes detalhes para um modelo de produto de seguro:

Que cobertura está incluída

O tipo de perdas ou riscos, como acidentes, lesões ou danos à propriedade, cobertos pela apólice.

Opções para coberturas específicas

Cada perda ou risco pode ter vários tipos de opções de cobertura. Por exemplo, em uma apólice de seguro de saúde, a cobertura pode incluir opções para visitas hospitalares, medicamentos, cirurgias ou cuidados preventivos. Cada apólice tem diferentes níveis de benefício.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada opção de cobertura foi projetada para atender a necessidades específicas, oferecendo flexibilidade para seus segurados para que eles possam selecionar a proteção que se adapte à situação ou preferências deles. Exemplos de opções de cobertura incluem (em dólares americanos):

- Fraturas ósseas graves, com opções de cobertura de USD 10 000, USD 20 000 e USD 30 000.
- Atrasos de bagagem de viagem, com opções de cobertura de $200 (24 horas), $300 (12 horas) ou $500 (12 horas).

Um administrador define essas opções no modelo de produto, garantindo que a seguradora possa entregar apólices consistentes e estruturadas aos clientes.

Tópicos relacionados

Crie uma especificação de cobertura

Crie uma especificação de cobertura

Crie uma especificação de cobertura no Créditos de seguro para que você possa descrever o escopo e os limites da proteção fornecida por uma apólice de seguro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar a especificação de cobertura, você também cria os tipos de cobertura que atuam como os dados primários para a especificação de cobertura e as opções de tipo de cobertura para cada tipo de cobertura.

Por exemplo, se a especificação de cobertura for cobertura de viagem, você poderá selecionar as seguintes opções:

- Um tipo de cobertura pode ser atraso de bagagem.
- As opções de tipo de cobertura podem ser (em dólares americanos) $200 (24 horas), $300 (12 horas) ou $500 (12 horas).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Coberturas** > **Especificações de cobertura**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de especificação de cobertura

Campo	Descrição
Nome	Nome da especificação de cobertura.
Descrição	Breve descrição da especificação de cobertura.

4. Salve o registro.
5. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Coberturas** > **Tipos de cobertura**.
6. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Insira os seguintes valores de campo.

Valor do tipo de cobertura

Campo	Valor
Nome	nome do tipo de cobertura
Tipo de entrada	Escolha
Tipo	Limite
Escopo	Política
Descrição	breve descrição do tipo de cobertura

8. Selecione **Save** (Salvar).
9. Na lista relacionada Opções de tipo de cobertura, selecione **Novo** .
10. No formulário, preencha os campos.

Formulário de opção de tipo de cobertura

Campo	Descrição
Opção	Nome da opção de tipo de cobertura. Por exemplo, a opção pode ser $200 (24 horas), $300 (12 horas) ou $500 (12 horas).
Tipo de cobertura	Tipo de cobertura que você criou anteriormente.
Ordem	Ordem na qual esta opção é exibida para o tipo de cobertura.

11. Repita as etapas 9 e 10 para cada opção de tipo de cobertura disponível.

O que Fazer Depois

Vincule os tipos de cobertura e as opções de tipo de cobertura à especificação de cobertura que você criou. Para obter mais informações, consulte Vincule os tipos de cobertura e as opções de cobertura a uma especificação de cobertura.

Vincule os tipos de cobertura e as opções de cobertura a uma especificação de cobertura

Vincule os tipos de cobertura e as opções de cobertura a uma especificação de cobertura no Créditos de seguro aplicação. Desta forma, você associa todos os tipos e opções de cobertura disponíveis à especificação de cobertura e define as proteções e os riscos cobertos por uma apólice de seguro.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter criado uma especificação de cobertura, tipos de cobertura e opções de tipo de cobertura. Para obter mais informações, consulte Crie uma especificação de cobertura.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Coberturas** > **Especificações de cobertura**.
2. PESQUISE o registro de especificação de cobertura e abra-o.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista relacionada Tipos de cobertura de produto, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tipo de cobertura do produto

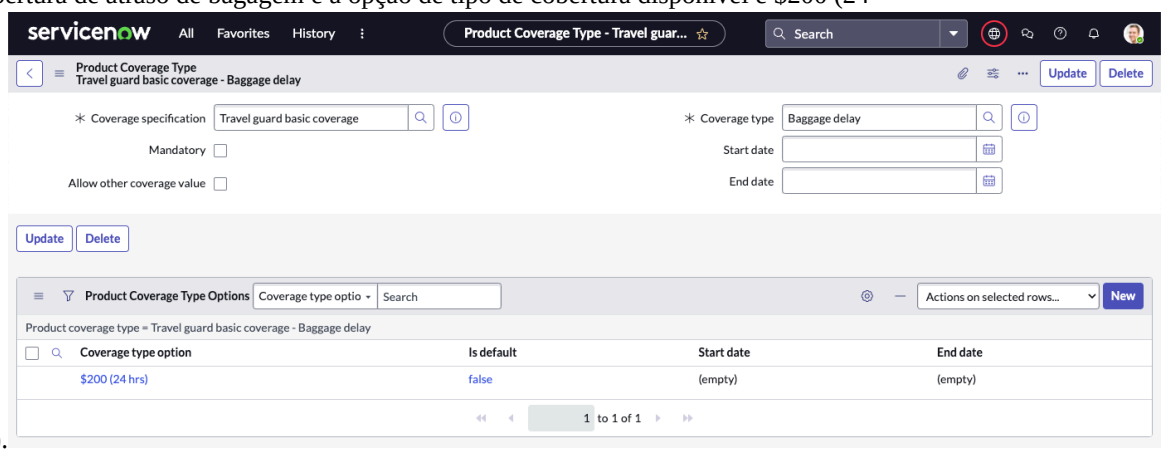
Campo	Descrição
Tipo de cobertura	Tipo de cobertura que se aplica a esta especificação de cobertura.

5. Salve o registro.
6. Na lista relacionada Opções de tipo de cobertura do produto, selecione **Novo** .
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de opção de tipo de cobertura do produto

Campo	Descrição
Opção de tipo de cobertura	Opção de tipo de cobertura que se aplica a este tipo de cobertura.

8. Selecione **Enviar**.
9. Repita as etapas 6 a 8 para cada opção de tipo de cobertura que você criou.
   O exemplo a seguir mostra como um tipo de cobertura é configurado no exemplo de seguro de viagem nesta aplicação. A cobertura básica do Travel GUARD tem um tipo de cobertura de atraso de bagagem e a opção de tipo de cobertura disponível é $200 (24 horas).



10. Selecione **Atualizar**.

Configuração de uma apólice de seguro para Créditos de seguro

Saiba como configurar uma apólice de seguro usando Créditos de seguro aplicação. Cada novo tipo de apólice de seguro requer que você crie uma tabela dedicada para esse tipo de apólice de seguro específico.

Tópicos relacionados

Apólices de seguro em Créditos de seguro

Snapshots de política em Créditos de seguro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Apólices de seguro em Créditos de seguro

Em Operações de serviços financeiros (FSO), A tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy) é a tabela base para todas as apólices de seguro. Sempre que um novo tipo de política é introduzido em Créditos de seguro, você cria uma tabela dedicada para esse tipo de apólice de seguro.

. Créditos de seguro a aplicação inclui uma política de viagem pessoal e uma política de viagem comercial como ofertas do sistema de base. Cada política tem uma tabela separada que você usa para gerenciar essas políticas específicas. Essa abordagem estruturada ajuda a garantir que cada tipo de política seja organizado e mantido adequadamente no sistema.

Você pode conceder a agentes específicos acesso para ler políticas específicas. Ao criar tabelas separadas e funções de leitura ou gravação para diferentes tipos ou tabelas de apólices de seguro, você pode controlar as permissões de forma mais eficaz, garantindo que somente agentes autorizados possam exibir as apólices relevantes para suas funções.

Tópicos relacionados

- Crie uma tabela de apólice de seguro
- Crie uma função para acessar tabelas de apólices de seguro
- Crie uma apólice de seguro

Crie uma tabela de apólice de seguro

Crie uma tabela que estenda a tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy) no Créditos de seguro aplicação. Você usa esta tabela para conter todas as informações sobre apólices de seguro de um tipo específico que você vendeu aos seus clientes. Criar tabelas ajuda a garantir que cada tipo de política seja organizado e mantido corretamente no sistema.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação em sua instância como *`Base para Operações de serviços financeiros (FSO)`*.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada tipo de apólice de seguro requer uma tabela que estende a tabela de apólice de seguro (sn_bom_ins_policy).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Rótulo** insira o nome da apólice de seguro.
4. Em **Estende a tabela** campo, selecione **Apólice de seguro** .
5. Selecione **Enviar**.
   Você criou uma tabela que herda todos os campos da tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy).

O que Fazer Depois

Configure as funções, estabeleça listas de controle de acesso (ACLs) de leitura e gravação e conceda acesso à tabela. Para obter mais informações, consulte Crie uma função para acessar tabelas de apólices de seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma função para acessar tabelas de apólices de seguro

Crie uma função para permitir que um agente autorizado acesse tabelas que estendem a tabela de apólice de seguro (sn_bom_ins_policy) usando Créditos de seguro aplicação. Ao criar uma função, você garante que somente agentes autorizados possam exibir as políticas relevantes para suas funções.

Antes de Iniciar

Crie uma tabela que estenda a tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy) para um tipo específico de apólice. Para obter mais informações, consulte Crie uma tabela de apólice de seguro.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Defina o escopo da aplicação em sua instância como *`Base para Operações de serviços financeiros (FSO)`*.
2. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Funções**.
3. Selecione **Novo**.
4. Em **Sufixo** , insira o nome da função.
5. Em **Atribuível por** campo, selecione **sn_bom.admin** .
   Esta função é uma função de administrador do Base para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicação.
6. Em **Descrição** , insira uma descrição da função.
7. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Crie uma lista de controle de acesso (ACL) para definir quais funções podem acessar uma tabela de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Crie uma lista de controle de acesso para uma tabela de apólice de seguro.

Crie uma lista de controle de acesso para uma tabela de apólice de seguro

Crie uma ACL (Access Control List, lista de controle de acesso) para uma tabela que estende a tabela de apólice de seguro (sn_bom_ins_policy) usando Créditos de seguro aplicação. Ao criar uma ACL, você garante que usuários com funções específicas possam interagir com tabelas de uma apólice de seguro específica.

Antes de Iniciar

Crie uma função para atribuir acesso a uma tabela que estende a tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy). Para obter mais informações, consulte Crie uma função para acessar tabelas de apólices de seguro.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra a definição de tabela da apólice de seguro.
3. Na lista relacionada Controles de acesso, selecione **Novo** .
   Eleve sua função para security_admin para criar uma ACL.
4. Na lista Requer função, atribua a função e sn_bom.admin à nova ACL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, se você criasse uma função de visualizador, criaria uma ACL de operação de leitura e atribuiria a função de visualizador que você criou e adicionaria a função sn_bom.admin à lista Requer função.

Nota: Adicionar a função sn_bom.admin permite que você, como administrador da aplicação, gerencie o acesso à tabela de apólices de seguro com mais eficiência. Em seguida, você pode conceder, revogar ou modificar o acesso sem precisar de permissões no nível do sistema. Esta função fornece maior flexibilidade e permite que você mantenha o controle sobre a tabela.

Resultado

A tabela de apólice de seguro contém as ACLs das funções no fluxo de trabalho, fornecendo a elas o nível apropriado de acesso. A função sn_bom.admin também é adicionada à tabela para que você, como administrador da aplicação, possa gerenciar o acesso.

O que Fazer Depois

Conceda o. Créditos de seguro as funções de colaborador (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) e agente (sn_ins_gen_claim.processor) para que eles possam acessar a tabela de apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Conceda o. Créditos de seguro acesso de funções a uma tabela de apólice de seguro.

Conceda o. Créditos de seguro acesso de funções a uma tabela de apólice de seguro

Conceda o. Créditos de seguro funções de colaborador (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) e agente (sn_ins_gen_claim.processor) com acesso a uma tabela de apólice de seguro usando Créditos de seguro aplicação. Dessa forma, os usuários com essas funções podem exibir os detalhes da política quando estão processando declarações.

Antes de Iniciar

Crie uma função que possa acessar uma tabela que estende a tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy). Para obter mais informações, consulte Crie uma função para acessar tabelas de apólices de seguro.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Defina o escopo da aplicação em sua instância como *`Créditos de seguro`*.
2. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Funções**.
3. PESQUISE sn_ins_gen_claim.fnol_representative e abra o registro.
4. Na lista relacionada Contém funções, selecione **Editar** .
5. Adicione a função que pode acessar a tabela Apólice de seguro (sn_bom_ins_policy).
6. Repita este procedimento para a função sn_ins_gen_claim.processor.

Resultado

. Créditos de seguro as funções de colaborador (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) e agente (sn_ins_gen_claim.processor) têm acesso à tabela de apólice de seguro. Agora, essas funções podem interagir com a tabela em um Créditos de seguro fluxo de trabalho.

O que Fazer Depois

Crie uma instância da apólice de seguro criando um registro de apólice. Para obter mais informações, consulte Crie uma apólice de seguro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma apólice de seguro

Crie um registro de apólice no sistema que represente o acordo entre o provedor de seguros e o cliente usando o. Créditos de seguro aplicação.

Antes de Iniciar

Um modelo de produto de seguro, uma especificação de cobertura e uma tabela de apólice de seguro que estende a tabela de apólice de seguro (sn_bom_ins_policy) são necessários. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Modelos de produto de seguro
- Especificação de cobertura
- Crie uma tabela de apólice de seguro

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra a exibição de lista da tabela de apólices de seguro para a qual você deseja criar uma apólice.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de apólice de seguro

Campo	Descrição
Produto	Modelo de produto de seguro.
Nome	Nome da apólice de seguro.
Número da política	Identificador exclusivo da política.
Titular da apólice	Proprietário da política.
Data de efetivação	Data de efetivação da apólice. A data é definida como a data atual ou passada.
Data de vencimento	Data em que a política expira.
Status	Status da política. As políticas ativas são definidas como Em vigor. As políticas que não estão em vigor são ignoradas ao criar um caso.

5. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Aplique cobertura a uma apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Aplique coberturas a uma apólice de seguro.

Aplique coberturas a uma apólice de seguro

Defina as coberturas de uma apólice de seguro usando Créditos de seguro aplicação. Você pode definir quais tipos de coberturas e opções de cobertura se aplicam à apólice de seguro de um cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Crie uma especificação de cobertura com os tipos de cobertura e as opções de cobertura. Para obter mais informações, consulte Especificação de cobertura.

Crie uma apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Crie uma apólice de seguro.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra a exibição de lista de uma tabela de apólice de seguro.
3. Abra um registro de apólice de seguro na tabela.
4. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho e navegue até **Configurar** > **Listas relacionadas**.
5. Confirme se somente as seguintes listas relacionadas estão presentes:
   - Cobertura da apólice->apólice de seguro
   - Participante da apólice->apólice de seguro
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Na lista relacionada Coberturas de apólice, selecione **Novo** .
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário de cobertura da apólice

Campo	Descrição
Tipo de cobertura	Registro do tipo de cobertura.
Valor de cobertura	Registro de opção de tipo de cobertura.

9. Repita as etapas 7 a 8 para cada cobertura de apólice que você deseja adicionar.

O que Fazer Depois

Adicione um participante da apólice como a entidade segurada à apólice. Para obter mais informações, consulte Adicione um participante da apólice a uma apólice de seguro.

Adicione um participante da apólice a uma apólice de seguro

Adicione um cliente a uma apólice de seguro como a entidade segurada usando Créditos de seguro aplicação.

Antes de Iniciar

Crie uma apólice de seguro. Para obter mais informações, consulte Crie uma apólice de seguro.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra uma tabela de apólice de seguro.
3. Abra um registro de apólice de seguro na tabela.
4. Selecione **Participantes da política** e selecione **Novo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de participante da política

Campo	Descrição
Consumidor (para apólices de seguro pessoal)	Registro do consumidor que é a entidade segurada.
Conta (para apólices de seguro comercial)	Registro da conta que é a entidade segurada.

6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Na lista relacionada Função do participante da política, selecione **Novo** .
8. Insira os seguintes valores de campo.

Formulário de função de participante da política

Campo	Valor
Participante da apólice	<customer record>
Função	<insured>

9. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Adicione uma lista relacionada à exibição do modelo financeiro do modelo de seguro para ver todas as apólices desse produto de seguro. Para obter mais informações, consulte Adicione uma lista relacionada a um modelo de produto de seguro.

Adicione uma lista relacionada a um modelo de produto de seguro

Adicione uma lista relacionada de uma tabela de apólice de seguro a uma tabela de modelo de produto de seguro usando Créditos de seguro aplicação. Adicionar uma lista relacionada exibe as apólices de seguro do cliente para um produto de seguro específico.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação em sua instância como Base para Operações de serviços financeiros (FSO).

Uma tabela de apólice de seguro que estenda a tabela de apólice de seguro (sn_bom_ins_policy) é necessária. Para obter mais informações, consulte Crie uma tabela de apólice de seguro.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros (FSO)** > **Produto**e selecione uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Modelos de seguro pessoal	Exibe os modelos de produto de seguro de linhas pessoais.
Modelos de seguro comercial	Exibe os modelos de produto de seguro de linhas comerciais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione o modelo do produto na lista.
3. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho e navegue até **Configurar** > **Listas relacionadas**.
4. Adicione a tabela de políticas à lista Selecionado.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Snapshots de política em Créditos de seguro

Saiba como um sinistro no Créditos de seguro a aplicação é orientada pelo snapshot da política durante todo o ciclo de vida. A tabela Snapshot de apólice armazena uma cópia de uma apólice de seguro que pode ser usada em um caso de sinistros.

Quando um sinistro é criado, o sistema copia, por padrão, a apólice de seguro mais recente, gera o snapshot da apólice e o anexa ao sinistro. Este processo fornece uma cópia dos dados mais recentes da apólice de seguro que o sinistro pode usar (por exemplo, no espaço de resumo de sinistros).

Você também pode modificar a lógica de base para geração de snapshot de política para copiar a política que estava ativa em uma data de incidente específica. Por exemplo, se um sinistro estiver sendo criado para um incidente que ocorreu há quatro meses, a apólice aplicável há quatro meses poderá ser copiada e anexada como um snapshot de apólice ao sinistro.

A inclusão de script PolicySnapshotGenerator em sua instância contém o código responsável por gerar uma cópia da apólice de seguro mais recente. Você pode usar este código no estado em que se encontra se estiver criando um sinistro baseado na apólice de seguro mais recente, supondo que a apólice de seguro mais recente já esteja presente em Operações de serviços financeiros (FSO) tabelas. Você deve modificar este script para recuperar políticas específicas, integrar com sistemas externos e assim por diante.

Ao configurar o. Créditos de seguro, revise a inclusão de script PolicySnapshotGenerator para garantir que você esteja recuperando a política correta para seus sinistros.

Tópicos relacionados

- Tabelas principais de sinistros de seguro
- Apólices de seguro em Créditos de seguro

Criando uma definição de serviço para Créditos de seguro

Crie uma definição de serviço para cada tipo de sinistro usando Créditos de seguro aplicação.

Para obter um resumo das definições de serviço, revise os links na seção Informações relacionadas nesta página.

Tópicos relacionados

- Definições do serviço
- Definições de serviço no FSO

Crie uma categoria de definição de serviço para Créditos de seguro

Crie uma categoria de definição de serviço em Créditos de seguro classificar e lidar adequadamente sinistros relacionados a um benefício específico.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação em sua instância como `Créditos de seguro`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma categoria de definição de serviço é um agrupamento lógico de definições de serviço. Ele pode atuar como um mecanismo de filtragem e reduzir o número de serviços disponíveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Créditos de seguro* > **Administração** > **Categorias de definição de serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de categoria de definição de serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria de definição de serviço.
Descrição	Descrição da categoria de definição de serviço.
Ordem	Ordem na qual a categoria de definição de serviço é exibida.
Ativo	Se a categoria de definição de serviço está ativa.

4. Selecione **Enviar**.

Crie uma definição de serviço para Créditos de seguro

Crie uma definição de serviço para cada tipo de sinistro em seu Créditos de seguro fluxo de trabalho. Você também pode criar uma definição de serviço para gerar tarefas de ajustador no fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação em sua instância como *Créditos de seguro*.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma definição de serviço descreve um serviço que seu fluxo de trabalho oferece para oferecer suporte a um tipo de sinistro. Em Créditos de seguro, você também cria definições de serviço de tarefa do ajustador. Essas definições ajudam a gerar tarefas do ajustador quando um incidente é criado (por exemplo, uma tarefa de revisão do ajustador).

Crie uma definição de serviço de tarefa do ajustador para cada tipo de incidente para garantir categorização clara e gestão de tarefas eficiente em Créditos de seguro.

A definição de serviço para o tipo de sinistro e a definição de serviço do ajustador são usadas na tabela Configuração de incidente de sinistro [sn_ins_claim_incident_config] como parte da configuração do fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Tabela de configuração de incidente de sinistro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Créditos de seguro* > **Administração** > **Definições do serviço**.
2. Selecione **Novo**.

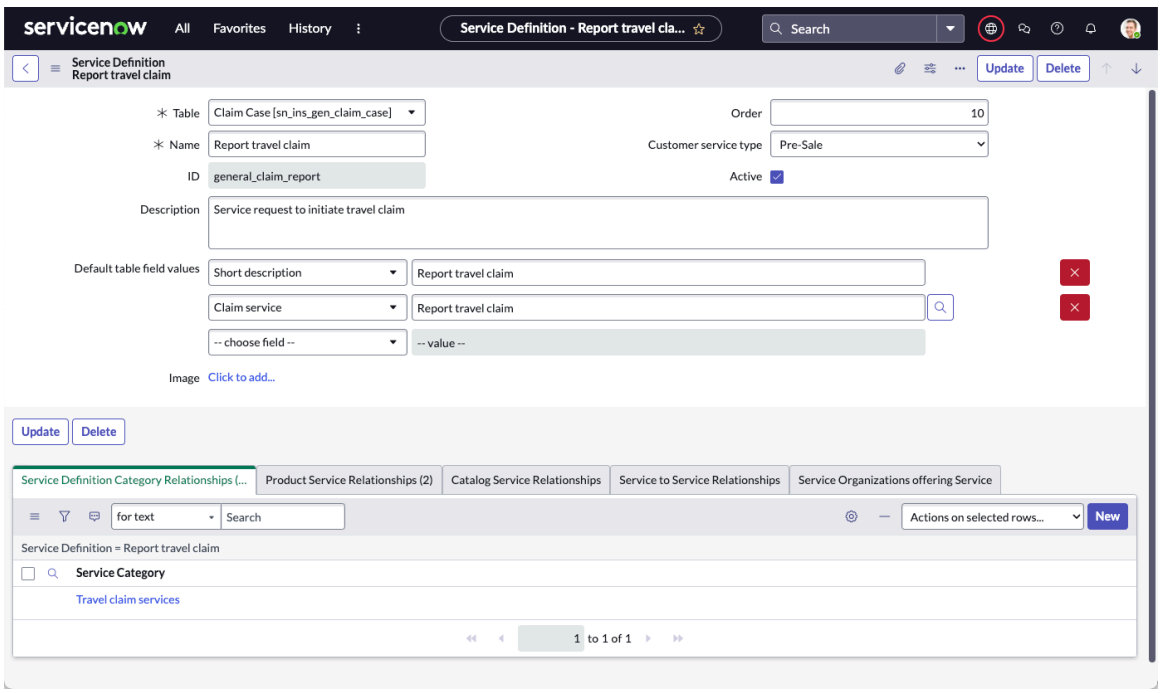
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Tabela** , selecione uma das seguintes opções.
   - Para definir um tipo de sinistro, selecione Caso de sinistro [sn_ins_gen_claim_case].
   - Para uma tarefa do ajustador, selecione Tarefa do ajustador de sinistros [sn_ins_gen_claim_adj_task].
4. Em **Nome** insira o nome que os representantes do cliente veem no playbook.
5. Em **ID** insira o nome em maiúsculas e minúsculas (todas as palavras em minúsculas separadas por sublinhados).
6. Em **Descrição** descreva a finalidade da definição de serviço.
7. Em **Valores de campo de tabela padrão** campo, selecione **Descrição resumida** e insira uma descrição resumida (por exemplo, o valor no campo nome).
8. Selecione **Save** (Salvar).
9. Em **Valores de campo de tabela padrão** campo, adicionar **Serviço de sinistros** e escolha a definição de serviço que você está criando no momento.
10. Salve o registro.

    Se você estiver definindo uma tarefa de ajustador, o procedimento estará concluído.

    Se você estiver definindo um tipo de sinistro, conclua as etapas a seguir.
11. Na lista relacionada **Relacionamentos de categoria de definição de serviço** , selecione **Novo** .
12. Em **Categoria de serviço** selecione a categoria de definição de serviço em que esta definição de serviço está.
13. Selecione **Enviar**.



Vincule o modelo de produto de seguro e a definição de serviço de caso de sinistro

Vincule o modelo de produto de seguro e a definição de serviço de caso de sinistro usando Créditos de seguro aplicação. Sem esse link, o sistema não sabe quais políticas são relevantes para a definição de serviço de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Defina o escopo da aplicação da sua instância como **Sinistros de seguro** .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar um modelo de produto de seguro e uma definição de serviço de caso de sinistro, você deve criar um link entre eles. Vinculando a definição de serviço de caso de sinistro ao modelo de produto, você pode ajudar a garantir que as apólices conectadas ao modelo de produto de seguro estejam disponíveis para seleção. Este processo de criação de sinistro ajuda a garantir que todos os sinistro estejam vinculados com precisão às apólices e coberturas apropriadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *`Créditos de seguro`* > **Administração** > **Definição do serviço**.
2. Abra a definição de serviço que você deseja vincular.
3. Na lista relacionada Relacionamentos de serviço do produto, selecione **Novo** .
4. Em **Produto** selecione o modelo de produto de seguro que você deseja vincular.
5. Selecione **Enviar**.
   Você pode associar vários modelos de produto a uma definição de serviço de caso. Por exemplo, você pode associar vários produtos se tiver um modelo de produto comercial.

O que Fazer Depois
Associe outro modelo de produto repetindo as etapas 3 a 5.

Adicione uma definição de lista de documentos a uma definição de serviço

Adicione uma definição de lista de documentos a uma definição de serviço usando Créditos de seguro para que você possa definir os documentos necessários que um cliente precisa fornecer para um sinistro específico.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de configurar FSO Processador de documentos e criação de uma definição de lista de documentos para detalhar os documentos necessários para um sinistro de seguro, vincule-o à definição de serviço do sinistro atualizando o. Créditos de seguro tabela de decisão de regras de documento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > *`Workflow Studio`*.
2. Selecione **Tabelas de decisão** .
3. Aberto **Regras do documento de sinistros de seguro** .
4. Adicione uma nova linha de decisão à tabela de decisão.
5. Na coluna Definição de serviço de caso, selecione sua definição de serviço de sinistro.
6. Na coluna Resposta, selecione o registro da lista de documentos.
7. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Esta tabela de decisão é executada em segundo plano quando um caso é criado por meio do playbook de primeiro aviso de perda. Ele também cria uma tarefa de verificação de documento no caso.

Tópicos relacionados

Integração com Processador de documentos

Incidentes de sinistro

Você pode criar uma tabela Incidente de sinistro [sn_ins_claim_property] que registra os detalhes de um sinistro específico em Créditos de seguro aplicação.

. Créditos de seguro a aplicação inclui quatro tabelas de incidentes no sistema de base:

- Tabela Incidente de sinistro [sn_ins_claim_property]
- Tabela Incidente de bagagem [sn_ins_claim_baggage]
- Tabela Incidente de viagem [sn_ins_claim_trip]
- Tabela Incidente de lesão [sn_ins_claim_injury]

Essas tabelas contêm os campos que são específicos para seus tipos de incidente.

Você pode usar uma tabela existente para armazenar incidentes para seu processo de sinistros ou criar uma nova tabela de incidentes. Por exemplo, seu fluxo de trabalho pode precisar lidar com diferentes tipos de incidentes, como danos à propriedade, emergências médicas ou sinistros ambientais. Você pode criar e configurar tabelas de incidentes personalizadas que são personalizadas para esses tipos de incidentes específicos.

Depois de criar a tabela de incidentes, você pode definir o relacionamento da tabela com a respectiva definição de serviço usando Tabela de configuração de incidente de sinistro.

Tópicos relacionados

Tabela de configuração de incidente de sinistro

Componentes instalados com Créditos de seguro

Tabelas principais de sinistros de seguro

Crie uma tabela Incidente de sinistro

Crie uma tabela Incidente de sinistro [sn_ins_claim_property] para suas necessidades de negócios e o tipo de sinistros que você está processando usando Créditos de seguro aplicação.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação da sua instância como **Sinistros de seguro Core** .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Tabela

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo de exibição da tabela.
Nome	Nome da tabela em maiúsculas e minúsculas.
Tabela de extensões	Opção para estender a tabela. Neste campo, escolha a tabela base Incidente de sinistro.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Crie funções para a nova tabela Incidente de sinistro [sn_ins_claim_property]. Para obter mais informações, consulte Crie funções para uma tabela de incidentes de sinistro.

Você pode adicionar inclusões de script para a nova tabela de incidentes, incluindo o código para obter as cadeias de caracteres do qualificador de referência.

Você também pode criar uma exibição de espaço para esta nova tabela de incidentes, se necessário.

Crie funções para uma tabela de incidentes de sinistro

Crie funções para acessar tabelas de incidentes de sinistros usando Créditos de seguro aplicação. Dessa forma, você pode garantir que somente usuários autorizados possam acessar os incidentes de sinistro relevantes para suas funções.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação da sua instância como **Sinistros de seguro Core** .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Funções**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Função

Campo	Descrição
Sufixo	Função que você está criando para a nova tabela de incidentes de sinistro, ou seja, uma função de gravador ou leitor.
Descrição	Breve descrição de qual é a função.

Consulte as funções de gravador e leitor no sistema de base como um exemplo, como sn_ins_claim.trip_writer e sn_ins_claim.trip_reader.

O que Fazer Depois

Crie listas de controle de acesso para a tabela de incidentes de sinistro para que funções específicas possam interagir com a tabela de incidentes de sinistro. Para obter mais informações, consulte Crie uma lista de controle de acesso para uma tabela de incidentes de sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma lista de controle de acesso para uma tabela de incidentes de sinistro

Crie uma lista de controle de acesso (ACL) para uma tabela de incidentes de sinistro usando Créditos de seguro aplicação. Ao criar uma ACL, você garante que usuários com funções específicas possam interagir com tabelas para incidentes de sinistros específicos.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação da sua instância como **Sinistros de seguro Core** .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. PESQUISE e abra a tabela de incidentes de sinistro.
3. Eleve sua função para security_admin.
4. Na lista relacionada Controles de acesso, selecione **Novo** .
5. Adicione as funções de leitor e gravador à lista Requer função.
   Consulte as ACLs existentes na tabela Incidente de viagem [sn_ins_claim_trip] como um exemplo.

O que Fazer Depois

Concessão Créditos de seguro acesso à tabela de incidentes de sinistro para que eles possam ler e gravar entradas durante o processo de criação de sinistro. Para obter mais informações, consulte Concessão Créditos de seguro acesso de funções a uma tabela de incidentes de sinistro.

Concessão Créditos de seguro acesso de funções a uma tabela de incidentes de sinistro

Conceda às funções sn_bom.fnol_representative e sn_ins_gen_claim.processor acesso a uma tabela de incidentes de sinistro usando Créditos de seguro aplicação. Dessa forma, os usuários com essas funções podem ler e gravar entradas em uma tabela de incidentes de sinistro durante o processo de criação de sinistro.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação da sua instância como *`Base para Operações de serviços financeiros (FSO)`*.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Funções**.
2. PESQUISE a função sn_bom.fnol_representative e abra o registro.
3. Na lista relacionada Contém funções, selecione **Editar** .
4. Adicione as funções de leitor e gravador da tabela de incidentes de sinistro à Lista de funções Contém.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Repita essas etapas para a função sn_ins_gen_claim.processor. Certifique-se de que o escopo da aplicação da sua instância esteja definido corretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de configuração de incidente de sinistro

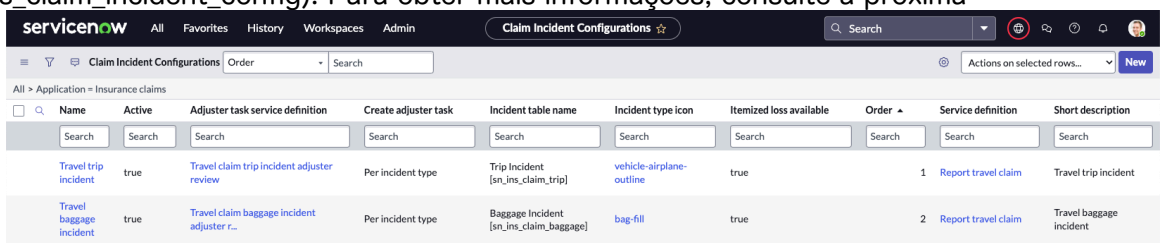
Associe a definição de serviço de um caso às definições de serviço de tarefa de incidente e ajustador usando a tabela Configuração de incidente de sinistro [sn_ins_claim_incident_config] no Créditos de seguro aplicação.

Visão geral da tabela Configuração de incidente de sinistro

Você pode definir os incidentes de sinistro que podem ser criados no Créditos de seguro Fazendo uma entrada na tabela Configuração de incidente de sinistro [sn_ins_claim_incident_config]. Este tipo de incidente também cria uma tarefa de ajustador no sistema para o caso correspondente para que você não precise notificar o ajustador sobre o caso.

Para acessar a tabela Configuração de incidente de sinistro [sn_ins_claim_incident_config], defina o escopo da aplicação da sua instância como *`Créditos de seguro`*e navegue até **Tudo** > *`Créditos de seguro`* > **Administração** > **Configurações de incidente do sinistro**.

O exemplo a seguir mostra os campos da tabela Configuração de incidente de sinistro (sn_ins_claim_incident_config). Para obter mais informações, consulte a próxima seção.



Campos da Tabela de configuração de incidente de sinistro

A tabela a seguir mostra os campos na tabela Configuração de incidente de sinistro [sn_ins_claim_incident_config].

Campos da tabela Configuração de incidente do sinistro

Campo	Descrição
Nome	Nome da entrada de configuração do incidente do sinistro.
Ativo	Se este incidente está ativo ou inativo e se o incidente é exibido no playbook de primeiro aviso de perda.
Definição do serviço da tarefa de regulador	Definição de serviço de tarefa do ajustador (ou seja, uma definição de serviço que cria uma tarefa do ajustador em um sinistro). Para obter mais informações, consulte Crie uma definição de serviço para Créditos de seguro.
Criar tarefa do regulador	Como uma tarefa de ajustador é gerada: • Por incidente: Cria uma tarefa de ajustador para cada incidente. • Por tipo de incidente: Cria uma tarefa de ajustador para cada tipo de incidente (por exemplo, uma tarefa para todos os incidentes de viagem e outra tarefa para todos os incidentes de bagagem).

Tradução automática

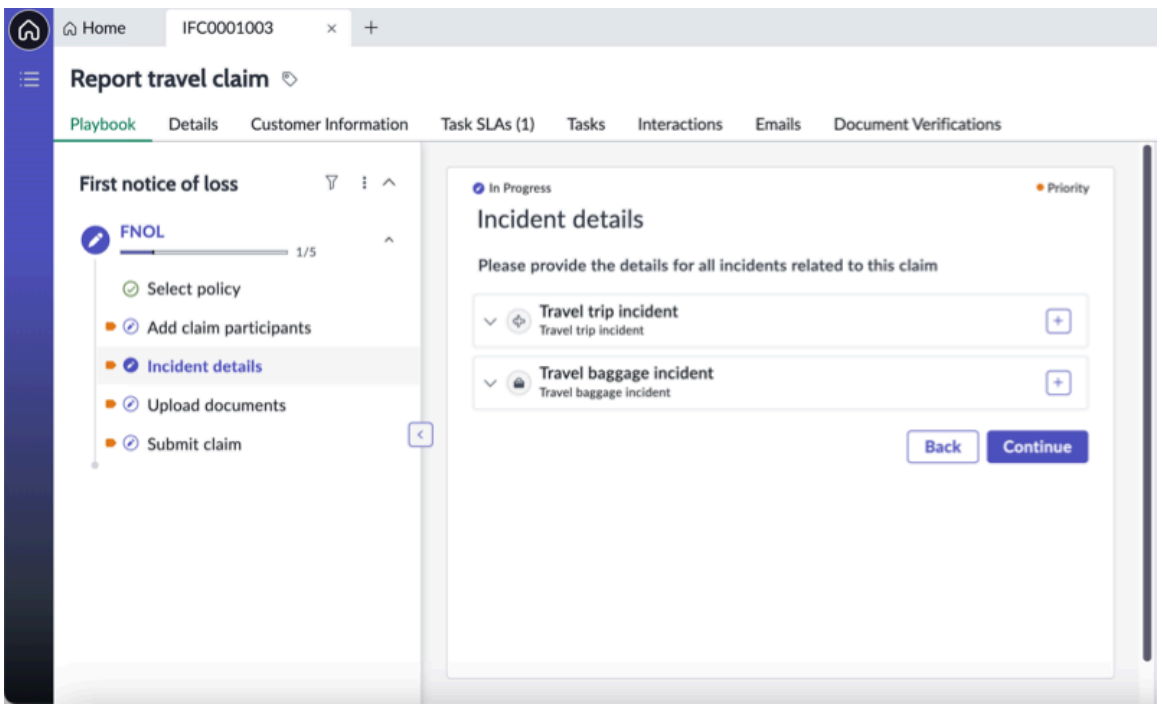
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da tabela Configuração de incidente do sinistro

Campo	Descrição
Nome da tabela de incidente	Tabela na qual os incidentes são armazenados. Para obter mais informações, consulte Incidentes de sinistro.
Ícone de tipo de incidente	Ícone exibido no playbook do incidente do sinistro.
Perda discriminada disponível	Se o incidente de sinistro oferece suporte à itemização de cada perda (por exemplo, para detalhar cada item em uma reclamação de bagagem).
Ordem	Ordem na qual a definição de serviço aparece no playbook.
Definição do serviço	Definição de serviço para o caso (por exemplo, Relatar sinistro de viagem). Para obter mais informações, consulte Criando uma definição de serviço para Créditos de seguro.
Descrição resumida	Breve descrição do incidente do sinistro, que também é exibida no playbook.

Exemplo de seguro de viagem da tabela Configuração de incidente de sinistro

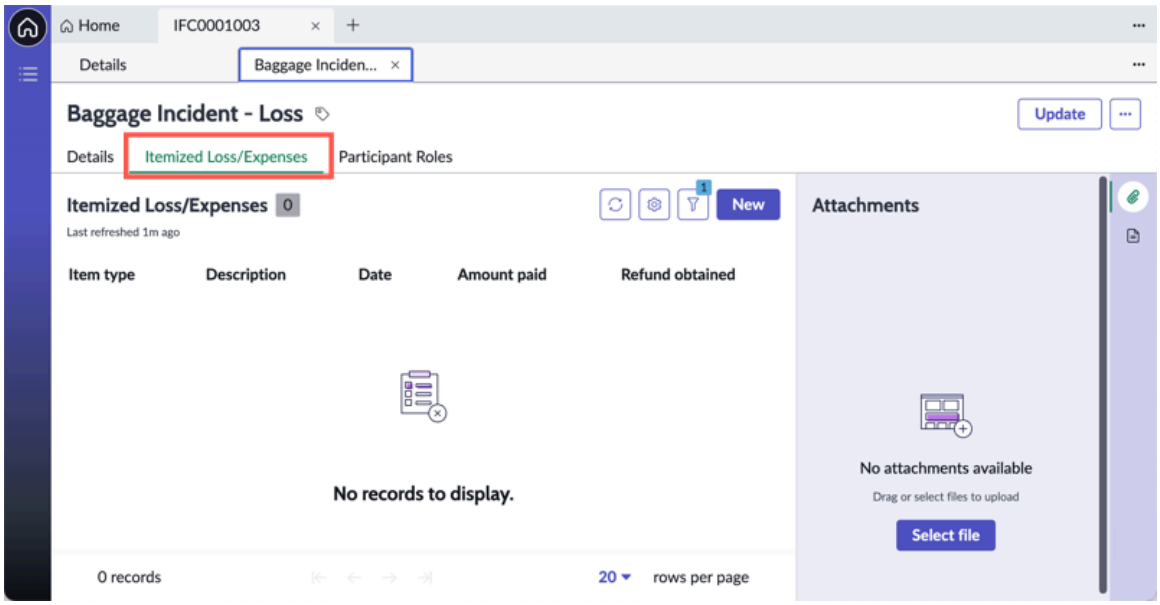
No exemplo de linha de negócios (LOB) do seguro de viagem a seguir, a configuração de incidente de sinistro é refletida no fluxo de trabalho ao relatar um sinistro de viagem. . **Detalhes do incidente** a atividade no playbook do primeiro aviso de perda mostra as entradas na tabela e as informações sobre cada entrada.



. Se o incidente do sinistro oferecer suporte a uma perda detalhada conforme definido na tabela, o. **Perdas/despesas detalhadas** também é exibida quando o incidente é salvo conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Automação Créditos de seguro usando tabelas de decisão

Você pode aplicar as regras da tabela de decisão e o subfluxo ou fluxo que executa a tabela de decisão para automatizar os processos de sinistros no Créditos de seguro aplicação.

Você pode configurar regras de decisão para automatizar processos de sinistros. Essas regras de decisão são executadas em segundo plano por meio de um subfluxo ou fluxo durante o ciclo de vida do sinistro. Ao usar essa abordagem, você pode automatizar tarefas trabalhosas, simplificar os processos de tomada de decisão e garantir a consistência na forma como os sinistros são tratados durante todo o ciclo de vida.

Alguns exemplos incluem:

- Introdução de regras de validação de declaração em uma tabela de decisão, com um subfluxo que executa essas regras. O resultado desse subfluxo determina como o fluxo prossegue, automatizando o processo de validação de sinistros.
- Introdução de regras de detecção de fraude de sinistro em uma tabela de decisão, em que o resultado dita a lógica do fluxo. Se uma possível fraude for detectada, o processo poderá ser roteado para investigação adicional ou outras ações.

Você pode criar e adicionar parâmetros de entrada ao Créditos de seguro tabelas de decisão de regras de automação com base em seus requisitos de negócios específicos. Ao fazer isso, você pode personalizar ainda mais a automação do fluxo de trabalho de sinistros, garantindo que a tabela de decisão esteja alinhada com os processos da sua organização. Como exemplo, as regras de triagem de sinistros são fornecidas com esta aplicação.

Se você adicionar novos parâmetros de entrada, também poderá adicionar ou modificar os subfluxos correspondentes. Esse ajuste garante que o subfluxo passe corretamente os novos parâmetros para a tabela de decisão, o que permite que ele funcione corretamente com a lógica atualizada.

Você pode modificar a tabela de decisão incluída no Créditos de seguro para que você possa definir como as declarações são triadas em seu fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Use tabelas de decisão de automação de sinistros.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Usando tabelas de decisão

Configurar fluxos

Fluxos do Designer para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações

Use tabelas de decisão de automação de sinistros

Use tabelas de decisão para definir as regras de automação de sinistros no Créditos de seguro aplicação. Você pode revisar e atualizar essas regras para se adequar ao fluxo de trabalho de sinistros.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar e adicionar parâmetros de entrada ao Créditos de seguro tabelas de decisão de regras de automação com base em seus requisitos de negócios específicos. Ao fazer isso, você pode personalizar ainda mais a automação do fluxo de trabalho de sinistros, garantindo que a tabela de decisão esteja alinhada com os processos da sua organização. Como exemplo, as regras de triagem de sinistros são fornecidas com esta aplicação.

Se você adicionar novos parâmetros de entrada, também poderá adicionar ou modificar os subfluxos correspondentes. Esse ajuste garante que o subfluxo passe corretamente os novos parâmetros para a tabela de decisão, o que permite que ele funcione corretamente com a lógica atualizada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Workflow Studio**.
2. Selecione **Tabelas de decisão** .
3. Abra a tabela de decisão.
   A tabela de decisão Regras de triagem de sinistros de seguro estão incluídas com esta aplicação.
4. Revise e atualize as condições na tabela de decisão conforme necessário.

Configurando Créditos de seguro espaços de trabalho e painéis

Você pode configurar o espaço e os painéis para cada persona usando Créditos de seguro aplicação.

Espaços incluídos em Créditos de seguro

Os seguintes espaços de trabalho estão incluídos em Créditos de seguro:

- Resumo do sinistro (360)
- Espaço de sinistro

Para obter mais informações sobre esses espaços, consulte Créditos de seguro páginas principais e espaços de trabalho.

Você pode modificar esses espaços em Construtor de IU. Você também pode personalizar as subpáginas nesses espaços de trabalho criando uma variante. Para obter mais informações sobre essa personalização, consulte Criar uma variante de página .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar espaços por persona

A tabela a seguir lista algumas diretrizes sobre como configurar um espaço para cada persona.

Espaços de persona

Elemento	Persona	Diretrizes
Página principal	Representante da FNOL	Esta página principal comum é definida em FSO E pode ser usado como está com pouca modificação. Para fazer mudanças adicionais na IU, use Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU .
	Processador	Crie uma página principal para a linha de negócios com base em uma página principal existente. Consulte a página principal do Processador de sinistros incluída como um exemplo navegando até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Painéis**e selecionando **Página principal do Processador de sinistros** .
	Ajustador	Crie uma página principal para sua linha de negócios com base em uma página principal existente. Consulte a página principal do ajustador de sinistros incluída como um exemplo navegando até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Painéis**e selecionando **Página principal do ajustador de sinistros** .
Módulos e listas	Representante da FNOL	Este módulo ou lista é definido pelo sistema de base para Créditos de seguro. Para fazer mudanças adicionais na IU, use Construtor de IU. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU .
	Processador	Este módulo ou lista é definido pelo sistema de base para Créditos de seguro. Para uma nova linha de negócios, crie categorias de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaços de persona

Elemento	Persona	Diretrizes
		lista e listas para a função do processador.
	Ajustador	Este módulo ou lista é definido pelo sistema de base para Créditos de seguro. Para uma nova linha de negócios, crie categorias de lista e listas para a função de ajustador.
Registro	Tudo	Outra configuração relacionada ao espaço, como as mudanças relacionadas a um registro, pode ser feita por meio de Construtor de IU. Por padrão, Créditos de seguro Usa a configuração padrão de registro do Customer Service Management (CSM) aplicação. Para obter mais informações, consulte Espaços e Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Espaço do sinistro	Ajustador	Este espaço do ajustador Construtor de IU a página foi configurada em Créditos de seguro. Se necessário, você pode clonar este espaço e modificá-lo para ser mais específico para sua linha de negócios específica. Para obter mais informações, consulte Espaços e Como configurar o Espaço configurável do CSM.
Página de resumo do sinistro (360)	Processador, ajustador, gerente	Declaração 360 Construtor de IU a página está configurada no FSO E está disponível em aplicações de sinistros. Ele pode ser clonado e modificado para criar uma página de resumo de sinistro específica para uma linha de negócios específica. Para habilitar um resumo de sinistro em um caso, habilite o. CSM página de registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaços de persona

Elemento	Persona	Diretrizes
		padrão e defina a ordem correta. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU .

Painéis incluídos em Créditos de seguro

Para modificar as condições nas páginas principais, navegue até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Painéis**. Selecione os painéis e edite-os usando Construtor de IU.

Para obter mais informações sobre os painéis incluídos e seus layouts, consulte Créditos de seguro páginas principais e espaços de trabalho.

Nota: A página principal do FNOL está integrada em Base para Operações de serviços financeiros (FSO). Quaisquer mudanças nesta página podem afetar outras aplicações.

Para obter mais informações sobre páginas principais como painéis, consulte Páginas principais do painel .

Gerencie a regra Arquivar caso de sinistro

Gerencie a regra de arquivamento provisionada na tabela Caso de sinistro [sn_ins_gen_claim_case] do Créditos de seguro para que sua organização possa atender aos requisitos de arquivamento de caso de sinistro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A regra Arquivar caso de sinistro é que um caso inativo e com mais de sete anos é arquivado automaticamente. Esta regra é a regra de arquivamento do sistema de base para casos de sinistro na tabela Caso de sinistro [sn_ins_gen_claim_case] e está ativa por padrão. Se necessário, você pode modificar a regra de arquivamento.

Para obter mais informações sobre regras de arquivamento e registros de arquivamento, consulte Arquivando registros .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
   As regras de arquivamento do sistema que estão no sistema de base são exibidas.
2. Exiba a regra Arquivar caso de sinistro.
3. Atualize a regra e seus parâmetros, se necessário.

Tópicos relacionados

Arquivando registros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o Créditos de seguro

Saiba quais funções usam Créditos de seguro Aplicação para criar, investigar e gerenciar um sinistro de seguro desde o primeiro aviso de perda (FNOL) até o fechamento do sinistro.

Visão geral de um Créditos de seguro fluxo de trabalho

Nota: Os tópicos nesta seção descrevem um fluxo de trabalho que faz referência aos produtos de política de viagem pessoal e comercial incluídos. Seu espaço pode ser exibido de forma diferente com base em sua configuração e implementação.

1. Crie um Créditos de seguro caso.

   O representante FNOL (sn_ins_gen_claim.fnol_representative) cria o caso e coleta as informações iniciais em nome do reclamante. Para obter mais informações, consulte Inicie um Créditos de seguro caso.

2. Um processo Créditos de seguro caso.

   Os processadores (sn_ins_gen_claim.processor) iniciam um sinistro, revisam um sinistro para verificá-lo e concluem as tarefas de execução depois que um ajustador avalia o sinistro. Para obter mais informações, consulte Um processo Créditos de seguro caso.

3. Trabalhar em Créditos de seguro tarefas do ajustador.

   Os ajustadores (sn_ins_gen_claim.Adjuster) revisam um sinistro para verificar documentos, avaliar coberturas de sinistro, determinar detalhes de pagamento do sinistro e aprovar um acordo. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em Créditos de seguro tarefas do ajustador.

4. Aprove um valor de reserva ou pagamento para um Créditos de seguro caso.

   Se os reguladores enviarem valores de reserva de sinistro ou pagamento maiores do que sua autoridade de aprovação, um gerente (sn_ins_gen_claim.manager) receberá uma solicitação para aprovar o valor. Para obter mais informações, consulte Aprove um valor de reserva ou pagamento para um Créditos de seguro caso.

Créditos de seguro páginas principais e espaços de trabalho

Em Créditos de seguro, você pode exibir resumos do seu trabalho de sinistros na página principal. Você também pode trabalhar em suas tarefas de sinistro no Espaço de sinistro.

Páginas principais

Os painéis a seguir estão incluídos como parte do Créditos de seguro aplicação:

- Página principal do Processador de sinistros
- Página principal do ajustador de sinistros
- Página principal do Gerenciador de sinistros
- Página principal do FNOL (como parte de Base para Operações de serviços financeiros (FSO))

Cada um Créditos de seguro a função pode ter uma página principal diferente.

Por exemplo, no modelo de linha de negócios (LOB) de sinistro de seguro de viagem incluído, a tabela a seguir mostra o layout do que cada função vê.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Páginas principais para funções em Créditos de seguro

Função	Elementos da página principal
Primeiro aviso de perda (FNOL) representante	• Lista de rascunhos de sinistros • Lista de todos os sinistros em aberto
Processador de sinistros	• Visão geral de sinistros (como o número de novos sinistros, sinistros de alta prioridade, sinistros não atualizados nos últimos 7 dias, sinistros atrasados e sinistros com atribuição pendente de ajustador) • Lista de tarefas pendentes do usuário • Lista de sinistros em aberto do usuário
Ajustador de sinistros	• Visão geral dos sinistros (como o número de novos sinistros, reservas rejeitadas, pagamentos rejeitados, sinistros atrasados, sinistros de alta prioridade, sinistros pendentes de verificação de documentos e sinistros que não foram atualizados nos últimos 7 dias) • Lista de tarefas pendentes do usuário • Lista de sinistros em aberto do usuário
Gerente de sinistros	• Visão geral de sinistros (como o número de novos sinistros, sinistros de alta prioridade, sinistros atrasados, sinistros que não foram atualizados nos últimos 7 dias, sinistros com verificação de documentos pendente, tarefas pendentes das equipes do usuário e sinistros com atribuição de ajustador pendente) • Lista de tarefas pendentes do usuário • Reserva pendente e aprovações de pagamento do usuário • Todos os sinistros em aberto

Guias da seção Caso

Em Créditos de seguro, você pode usar as guias de seção para adicionar informações sobre o caso de sinistro. Por exemplo, no modelo de LOB de seguro de viagem de nível de base, a tabela a seguir mostra as guias de seção que estão disponíveis.

Guias da seção Caso para casos em Créditos de seguro

Guia Seção	Descrição
Playbook	Exibe as respostas para o playbook de admissão de FNOL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias da seção Caso para casos em Créditos de seguro

Guia Seção	Descrição
Resumo do sinistro	Exibe um resumo do sinistro. Consulte Revisar sinistros no resumo do sinistro.
Detalhes	Contém os detalhes no registro do caso de sinistro, como o número do caso, consumidor ou conta, apólice de seguro, status do caso ou anotações de trabalho do caso.
Informações do cliente	Contém os cartões do espaço que mostram os detalhes do registro do cliente, visão geral da apólice, visão geral do sinistro, detalhes da apólice de seguro, histórico do caso, ou interações recentes por telefone e bate-papo.
ANS de tarefas	Exibe os acordos de nível de serviço (SLAs) de tarefa associados.
Tarefas	Lista as tarefas do ajustador para este sinistro.
Interações	Lista as interações com o reclamante.
E-mails	Lista os e-mails deste sinistro.
Verificações de documentos	Lista as tarefas de verificação de documento para este sinistro.

Revisar sinistros no resumo do sinistro

O resumo do sinistro contém uma visão geral do status do sinistro, seus participantes e dados sobre as coberturas e finanças.

Nota: Os representantes do FNOL não têm acesso a este espaço.

Por exemplo, em Créditos de seguro Modelo de LOB de seguro de viagem da aplicação, você pode navegar pelas seções na tabela a seguir.

Contêineres de resumo da declaração em Créditos de seguro

Contêiner	Descrição
Detalhes do sinistro	Exibe os detalhes sobre o número do sinistro, titular da apólice, snapshots da apólice, prioridade, fase, data do relatório e data do incidente.
ANS do sinistro	Exibe os acordos de nível de serviço (ANS) para este sinistro e o tempo comercial restante do ANS.
Tarefas do regulador	Lista as tarefas do ajustador associadas ao sinistro, incluindo o status e o ajustador atribuído.
Detalhe do incidente	Exibe os detalhes do incidente do sinistro.
Participantes do sinistro	Lista os participantes do sinistro.
Status do sinistro	Exibe o andamento do status do sinistro.
Coberturas e dados financeiros	Exibe as coberturas, reservas e informações de pagamento para este sinistro.
Observações e atividades	Exibe a atividade de trabalho e as anotações de trabalho em relação a este sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhar em tarefas do ajustador no espaço de sinistros

Use o espaço de sinistros para obter uma exibição unificada de todas as ações que você pode executar como ajustador em um Créditos de seguro declaração. No espaço de sinistros, você pode trabalhar em um sinistro para verificar documentos, avaliar coberturas de sinistro, determinar detalhes de pagamento do sinistro e aprovar um acordo para um sinistro.

Por exemplo, no modelo de LOB de seguro de viagem incluído, você pode navegar pelas seções mostradas na tabela a seguir.

Contêineres do espaço de declaração em Créditos de seguro

Contêiner	Descrição
Detalhes do sinistro	Revisa os detalhes sobre o número do sinistro, titular da apólice, snapshots da apólice, prioridade, fase, data do relatório e data do incidente.
Detalhe do incidente	Revisa os detalhes sobre os registros de incidentes.
Participantes do sinistro	Exibe os participantes do sinistro e suas funções.
Detalhes de atribuição do regulador	Atualiza o grupo de atribuição e a quem o caso está atribuído.
Tarefas	Exibe, cria e trabalha nas tarefas do ajustador para o caso de sinistro atual.
Coberturas e dados financeiros	Trabalha nas coberturas, reservas e pagamentos de sinistros.

Inicie um Créditos de seguro caso

Inicie um Créditos de seguro caso em nome de um reclamante usando Créditos de seguro aplicação. Quando um cliente liga para relatar um sinistro, um especialista em admissão de sinistro segue este procedimento para capturar detalhes importantes e iniciar um caso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_gen_claim.fnol_representative

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento faz referência a definições de serviço e produtos usados na linha de negócios de sinistro de seguro de viagem incluída. Seu fluxo de trabalho pode variar dependendo da configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.
2. Selecione **Relatar um sinistro** .
3. Na caixa de diálogo Criar novo caso, selecione a definição de serviço (por exemplo, **Relatar sinistro de viagem** Na lista Serviços.
4. Selecione **Criar caso** .
5. Na atividade Selecionar política, pesquise a política do cliente em **Conta** ou **Consumidor** e **Apólice de seguro** campo.
6. Em **Data do incidente** insira a data do incidente.
7. Em **Data do relatório** e. **Descrição do incidente** , adicione todas as informações necessárias.
8. Confirme se os detalhes da política estão corretos e selecione **Continuar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Na atividade Adicionar participantes do sinistro, adicione um participante do sinistro selecionando **Adicionar participante do sinistro** .
10. No formulário Adicionar participante do sinistro, insira os detalhes do participante e selecione **Salvar** .

Status do relator	Etapas
É um participante da política	○ Selecione **Selecione um dos participantes da políti ca** caixa de seleção. ○ Em **Tipo** , selecione se o relator é uma pessoa ou uma empresa. ○ Em **Consumidor** (pessoa) ou **Conta** (empresa), use a função de pesquisa para pesquisar participantes da política. Os detalhes do contato são preenchi– dos após selecionar o participante. ○ Insira como o participante está relacionado ao se– gurado em **Relacionamento com o segurado** cam– po.
Não é um participante da política	○ Em **Tipo** , selecione se o relator é uma pessoa ou uma empresa. ○ No formulário Detalhes, insira os detalhes do rela– tor.

11. Confirme se todos os participantes do sinistro foram adicionados e selecione **Continuar** .
12. Na atividade Detalhes do incidente, adicione um incidente relacionado ao sinistro selecionando Adicionar (+ ícone).
13. Para cada incidente, preencha o formulário de incidente com os detalhes do incidente.
Novos incidentes aparecem na lista de incidentes para cada tipo de incidente.
14. Se o incidente oferecer suporte a perdas e despesas de itens, selecione **Perda/despesa detalhada** e crie uma entrada para cada uma selecionando **Novo** .
15. Confirme se todos os detalhes do incidente estão registrados e selecione **Continuar** .
16. Na atividade Carregar documentos, carregue qualquer documentação de suporte fornecida pelo reclamante.
17. Confirme se todos os documentos necessários foram carregados e selecione **Continuar** .
18. Na atividade Enviar sinistro, insira comentários adicionais e selecione **Enviar** .

Resultado

Um caso de sinistro é criado no estado Novo e o fluxo de trabalho é acionado. Os casos são atribuídos a um grupo de atribuição baseado nas regras de atribuição definidas.

O que Fazer Depois

Processadores e ajustadores atribuem casos a si mesmos e começam a trabalhar neles. Para obter mais informações, consulte Um processo Créditos de seguro caso e Trabalhar em Créditos de seguro tarefas do ajustador.

Um processo Créditos de seguro caso

Processar casos de sinistros no Créditos de seguro aplicação. Como processador de sinistros, você pode revisar e verificar sinistros de seguro, concluir as tarefas de execução após a avaliação de um ajustador e fechar um sinistro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_gen_claim.processor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento faz referência a definições de serviço e produtos usados na linha de negócios de sinistro de seguro de viagem incluída. Seu fluxo de trabalho pode variar dependendo da configuração.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.
2. Abra o caso de sinistro e a tarefa de uma das seguintes maneiras.

Opção	Etapas
Na página principal	Selecione um caso ativo na lista Minhas tarefas pendentes ou Meus sinistros em aberto.
Do playbook do caso	○ Selecione o ícone Listas ( ). ○ Em **Listas** , em **Casos de sinistro de seguro** (ou a categoria de lista específica do seu fluxo de trabalho personalizado), abra a lista de casos. ○ Na lista, selecione o caso que contém a tarefa. ○ Se o caso de sinistro estiver no status Novo ou Não atribuído a você, selecione **Aceitar** para poder trabalhar nisso. ○ Selecione **Playbook** guia. ○ Em uma das fases a seguir, selecione a atividade da tarefa na qual trabalhar.
De um caso de sinistro de seguro	○ Selecione o ícone Listas ( ). ○ Em **Listas** , em **Casos de sinistro de seguro** (ou a categoria de lista específica do seu fluxo de trabalho personalizado), selecione **Atribuído a mim** . ○ Na lista, selecione o caso que você deseja abrir. ○ Se o caso de sinistro estiver no status Novo, selecione **Aceitar** para poder trabalhar nisso. ○ No caso, selecione **Tarefas** e selecione a tarefa do sinistro.
Na lista Tarefas de caso de sinistro de seguro	○ Selecione o ícone Listas ( ). ○ Em **Listas** , em **Tarefas de sinistro de seguro** (ou a categoria de lista específica do seu fluxo de trabalho personalizado), selecione **Todos** . ○ Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

Pode ser necessário selecionar **Aceitar** para aceitar a atribuição da tarefa, para que você possa trabalhar na tarefa.

3. Conclua o trabalho necessário para concluir as tarefas no fluxo de trabalho de sinistros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este trabalho pode incluir:

- Concluir o primeiro aviso das tarefas da fase de perda para iniciar o sinistro.
- Verificando a validade do sinistro relatado pelo cliente.
- Concluir e fechar o sinistro.

4. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas. Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades do caso de sinistro.
5. Feche a tarefa no formulário de tarefa.

Trabalhar em Créditos de seguro tarefas do ajustador

Revise um sinistro para verificar os documentos, avaliar as coberturas do sinistro, determinar os detalhes de pagamento do sinistro e aprovar a liquidação de um sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_gen_claim.Adjuster

Importante: Para acessar o espaço de sinistros, E relacionadas ao Espaço do ajustador de resumo, você deve ativar a página de registro padrão do CSM. Por padrão, a página é definida como inativa. Para determinar a página padrão para exibir registros no Espaço configurável do CSM, consulte Espaço configurável do CSM páginas de registro .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento faz referência a definições de serviço e produtos usados na linha de negócios de sinistro de seguro de viagem incluída. Seu fluxo de trabalho pode variar dependendo da configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.
2. Abra a tarefa de uma das seguintes maneiras.

Opção	Etapas
Na página principal	Na lista Todos os sinistros em aberto, selecione uma tarefa.
Na lista de tarefas do ajustador de sinistros de seguro	○ Selecione o ícone Listas ( ). ○ Em **Listas** , em **Tarefas do ajustador de sinistros de seguro** (ou a categoria de lista específica do seu fluxo de trabalho personalizado), selecione **Todos** . ○ Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

3. Trabalhe na tarefa do ajustador concluindo ações no espaço de sinistros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de declaração	Ações do espaço do sinistro
Adicione uma tarefa de verificação de documento	○ Em Tarefas, abra a lista suspensa de tarefas e selecione **Adicionar tarefa de verificação de documento** . ○ No formulário, preencha os campos. ○ Selecione **Save** (Salvar).
Verificar um documento	Em uma tarefa de documento enviada, selecione **Verificar** para verificar o documento enviado.
Rejeitar um documento	Em uma tarefa de documento enviada, selecione **Rejeitar** para rejeitar o documento enviado.
Adicionar cobertura de sinistro	○ Em Coberturas e finanças, selecione **Adicionar cobertura** . ○ No formulário, preencha os campos. ○ Selecione **Save** (Salvar).
Adicione uma reserva ou pagamento	○ Em Coberturas e finanças, selecione uma na lista Coberturas de sinistros: ▪ **Adicionar reserva** ▪ **Adicionar pagamento** ○ No formulário, preencha os campos. ○ Selecione **Save** (Salvar).
Adicione uma tarefa de declaração ad-hoc	○ Em Tarefas, selecione **Adicionar tarefa de declaração** . ○ No formulário, preencha os campos. ○ Selecione **Save** (Salvar).
Envie um valor de reserva ou pagamento para aprovação	Se o valor de reserva ou pagamento estiver acima do limite de aprovação, uma tarefa de aprovação será criada e atribuída ao seu gerente quando você enviar o valor.
Envie uma decisão de liquidação de sinistro	○ Selecione **Liquidar** . ○ ▪ Selecione **Aprovar sinistro** para aprovar o sinistro e enviar para execução. ▪ Selecione **Negar declaração** para rejeitar a liquidação. ○ Insira comentários para a decisão de liquidação. ○ Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Em uma tarefa, em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas.
   Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.

Resultado

- Quando você aceita a tarefa, o status da tarefa é definido como Trabalho em andamento.
- Quando você envia um valor de reserva ou pagamento dentro do limite de autorização, ele é aprovado automaticamente.
- Se uma validação de sinistro for rejeitada, o caso de sinistro será encerrado com um status Encerrado rejeitado. As anotações de trabalho geradas pelo sistema sobre a rejeição são adicionadas automaticamente ao fluxo de atividades da tarefa e do caso do sinistro.
- Se você liquidar o sinistro, o caso do sinistro será encerrado automaticamente, com o status do caso definido como Encerrado concluído.

Aprove um valor de reserva ou pagamento para um Créditos de seguro caso

Aprove uma reserva de sinistro atribuída ou um valor de pagamento maior do que a autoridade de aprovação de um ajustador para Créditos de seguro casos. Uma reserva ou pagamento pode ser rejeitado se o valor solicitado não oferecer suporte às descobertas da investigação do sinistro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ins_gen_claim.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se um ajustador atribuir uma reserva ou criar um valor de pagamento maior do que sua autoridade de aprovação, o gerente de sinistros receberá uma solicitação para aprovar o valor.

Este procedimento faz referência a definições de serviço e produtos usados na linha de negócios de sinistro de seguro de viagem incluída. Seu fluxo de trabalho pode variar dependendo da configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.
2. Abra a tarefa de uma das seguintes maneiras.

Opção	Descrição
Na página principal	Selecione a tarefa na lista Minhas tarefas pendentes.
Na lista Aprovações de sinistros de seguro	**a.** Selecione o ícone Listas ( ). **b.** Em **Listas** , em **Aprovações de fluxo de sinistro de seguro** (ou a categoria de lista específica do seu fluxo de trabalho personalizado), selecione uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	▪ **Minhas aprovações - Reservas** ▪ **Minhas aprovações - Pagamentos** **c.** Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.

3. Feche a tarefa no formulário de reserva de sinistro ou de tarefa de pagamento de sinistro.

Tarefa de aprovação	Ação
Envie uma aprovação	Aprove o valor de reserva ou pagamento selecionando **Aprovar** .
Enviar uma rejeição	**a.** Em **Comentários** insira comentários com sua recomendação. **b.** Rejeite o valor de reserva ou pagamento selecionando **Rejeitar** .

Seus comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades da tarefa e do caso de sinistro.

Resultado

- Se o gerente de sinistros aprovar a reserva ou o valor do pagamento, a tarefa de reserva de sinistro retornará ao ajustador para prosseguir com a avaliação ou liquidação do pagamento do sinistro.
- Se o gerente de sinistros rejeitar a reserva ou o valor do pagamento, o gerente fornecerá outra recomendação. Uma notificação do status rejeitado é acionada para o ajustador.
- Entradas geradas pelo sistema para a aprovação ou rejeição do valor de reserva ou pagamento são adicionadas ao fluxo de atividades. Essas entradas automatizadas são compatíveis com auditoria e acompanhamento.

Adicione uma tarefa ad-hoc para um Créditos de seguro caso

Crie uma tarefa para um Créditos de seguro caso para ajudar a priorizar e planejar melhor o trabalho do sinistro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.Adjuster ou sn_ins_gen_claim.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento faz referência a definições de serviço e produtos usados na linha de negócios de sinistro de seguro de viagem incluída. Seu fluxo de trabalho pode variar dependendo da configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *`Operações de serviços financeiros (FSO)`* > *`Espaço`*.
2. Abra o sinistro de uma das seguintes maneiras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Etapas
Na página principal	Em uma lista de sinistros, selecione o caso de sinistro para o qual você deseja criar uma tarefa.
Na lista de casos/tarefas aplicáveis	**a.** Selecione o ícone Listas ( ). **b.** Em **Listas** , navegue até uma das seguintes listas aplicáveis (ou a categoria de lista específica ao seu fluxo de trabalho personalizado): ▪ Como processador, selecione **Casos de sinistro de seguro** e selecione **Todos** . ▪ Como ajustador, selecione **Tarefas do ajustador de sinistros de seguro** e selecione **Todos** . ▪ Como gerente, selecione **Aprovações de fluxo de sinistro de seguro** e selecione uma das seguintes opções: ▪ **Minhas aprovações - Reservas** ▪ **Minhas aprovações - Pagamentos** **c.** Na lista, selecione o caso ou a tarefa que você deseja abrir.

3. Adicione uma tarefa de uma das seguintes maneiras.

- Se você estiver em um sinistro, selecione **Adicionar tarefa** .
- Se você estiver em uma tarefa de ajustador, selecione **Adicionar tarefa de declaração** .

4. No formulário, preencha os detalhes.

Formulário Criar nova tarefa de sinistro

Campo	Descrição
Prioridade	Prioridade da tarefa.
Prazo	Data em que a tarefa vence.
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa.
Descrição	Descrição detalhada do que precisa ser feito para esta tarefa.
Anotações de trabalho	Comentários relacionados às suas descobertas. Comentários publicados manualmente e anotações de trabalho geradas pelo sistema são adicionados ao fluxo de atividades da tarefa.

5. Atribua a tarefa a você mesmo ou a outro usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Save** (Salvar).
   A tarefa mostra que está no status Novo. As tarefas de sinistro ativas e inativas são exibidas no caso de sinistro e na revisão do regulador de sinistro.

O que Fazer Depois

Depois que uma tarefa é criada, ela pode passar para os seguintes status, dependendo do requisito da tarefa.

- Trabalho em andamento
  - Depois que uma nova tarefa é atribuída a si mesmo.
  - Um designado da tarefa seleciona **Aceitar** para aceitar a tarefa.
  - Um designado da tarefa seleciona uma tarefa atualmente com status Aguardando informações.
  - Depois que um designado da tarefa seleciona **Tarefa em aberto** para continuar trabalhando na tarefa.
- Aguardando informações: Um designado para a tarefa seleciona **Aguardando informações** .
- Encerrado concluído: Um designado da tarefa seleciona **Fechar** para fechar a tarefa.

Discutir um Créditos de seguro declaração

Discutir detalhes de um Créditos de seguro caso com usuários adicionais que têm acesso ao registro do sinistro. Use este recurso para colaborar com outros Créditos de seguro e criam ou exibem uma discussão contínua na barra lateral para um caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_gen_claim.fnol_representative, sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.adjuster, sn_ins_gen_claim.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento faz referência a definições de serviço e produtos usados na linha de negócios de sinistro de seguro de viagem incluída. Seu fluxo de trabalho pode variar dependendo da configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Abra um Créditos de seguro caso.
4. Selecione **Discutir** .
5. Em **Assunto** , insira um assunto para a discussão.
6. Em **Adicionar participantes** adicione participantes à discussão.
7. Selecione **Iniciar discussão**.
   A discussão é associada ao registro do sinistro.

O que Fazer Depois

Para exibir uma discussão, selecione **Discutir** e selecione **Abrir registro** para a discussão que você deseja exibir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exiba o associado Créditos de seguro casos com Assistência do agente

Exiba as declarações associadas e os artigos de conhecimento relevantes usando Assistência do agente pesquisa contextual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ins_gen_claim.fnol_representative, sn_ins_gen_claim.processor, sn_ins_gen_claim.adjuster ou sn_ins_gen_claim.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento faz referência a definições de serviço e produtos usados na linha de negócios de sinistro de seguro de viagem incluída. Seu fluxo de trabalho pode variar dependendo da configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Abra a tarefa no playbook do caso ou na lista Tarefas do ajustador de sinistros de seguro.

Opção	Etapas
Do playbook do caso	**a.** Em **Listas** , em **Casos de sinistro de seguro** (ou a categoria de lista específica do seu fluxo de trabalho personalizado), abra a lista de casos. **b.** Na lista, selecione o caso que contém a tarefa do ajustador.
Na lista Tarefas do ajustador de sinistros de seguro	**a.** Em **Listas** , em **Tarefas do ajustador de sinistros de seguro** (ou a categoria de lista específica do seu fluxo de trabalho personalizado), selecione **Todos** . **b.** Na lista, selecione a tarefa que você deseja abrir.

4. Selecione Assistência do agenteícone ( ) para usar o recurso.
   Para obter mais informações sobre Assistência do agente, consulte Encontrar soluções usando a Assistência do agente .

Referência do Créditos de seguro

Saiba mais sobre os componentes e as propriedades que são instalados com o. Créditos de seguro aplicação.

Componentes instalados com Créditos de seguro

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Créditos de seguro aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Créditos de seguro aplicação

Plug-in	Descrição
Usuário Colaborador CSM [com.snc.csm_contributor_user]	Habilita a função de colaborador para o representante de primeiro aviso de perda (FNOL), que cria o caso em nome do cliente.

Aplicativos da Store instalados

Store aplicações instaladas com Créditos de seguro aplicação

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de política. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Playbooks na Gestão de atendimento ao cliente	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas, permitindo respostas consistentes a situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks em Customer Service Management .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Créditos de seguro

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador [sn_ins_gen_claim.admin]	Esta função dá acesso a todos Sinistros de seguro dados de operações, mais privilégios de administrador.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_ins_gen_claim.processor • decision_table_admin • sn_ins_gen_claim.adjuster • sn_ins_gen_claim.manager • sn_doc_processor.admin
Representante FNOL [sn_ins_gen_claim.fnol_representative]	Esta função dá acesso à solicitação Sinistros de seguro para clientes com quem existe um relacionamento.	• sn_customerservice.case_contributor_view • sn_sla_definition_read • sn_bom.ct_ins_policy_viewer • sn_customerservice.customer_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_bom.fnol_representative

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Créditos de seguro

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom.customer_data_viewer • sn_customerservice.account_contributor
Ajustador [sn_ins_gen_claim.Adjuster]	Esta função dá acesso a todos Sinistros de seguro dados de operações do ajustador.	• sn_bom.viewer • sn_bom.ct_ins_policy_viewer • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_bom.ajustador • sn_doc_processor.agent • sn_ins_gen_claim.processor • sn_sla_definition_read
Gerente [sn_ins_gen_claim.manager]	Esta função é para gerenciar relatórios e painéis, bem como aprovar reservas e pagamentos acima do limite do ajustador.	• sn_ins_gen_claim.processor • sn_ins_gen_claim.adjuster
Visualizador [sn_ins_gen_claim.viewer]	Esta função dá acesso de leitura a todos Sinistros de seguro dados de operações do sinistro.	• sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.ref_data_viewer
Processador [sn_ins_gen_claim.processor]	Esta função dá acesso a todos Sinistros de seguro dados de operações.	• sn_ins_claim.payment_reader • sn_ins_claim.trip_writer • sn_ins_claim.property_reader • sn_ins_claim.trip_reader • sn_bom.b2c_agent • sn_doc_processor.agent • sn_ins_claim.injury_reader • sn_ins_claim.participant_writer • sn_ins_claim.policy_snapshot_reader • sn_ins_claim.injury_writer • sn_ins_claim.baggage_reader • sn_ins_claim.property_writer • sn_bom.ct_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.profile_reader • sn_ins_claim.reserve_reader

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Créditos de seguro

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom.b2b_agent • sn_bom.pt_ins_policy_viewer • sn_ins_claim.baggage_writer • sn_ins_claim.summary_page_read • sn_ins_claim.coverage_reader • sn_ins_claim.incident_item_writer • sn_ins_claim.incident_item_reader • sn_ins_claim.incident_config_reader • sn_sla_definition_read • sn_ins_claim.profile_writer
Executor de fluxo [sn_ins_gen_claim.flow_executor]	Esta função dá acesso para executar todos os fluxos e subfluxos do Sinistros de seguro .	sn_ins_gen_claim.manager

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Créditos de seguro

Tabela	Descrição
Caso do sinistro [sn_ins_gen_claim_case]	Armazene informações sobre o caso de sinistro. Esta tabela estende a tabela Base de sinistros [sn_bom_claim_case].
Tarefa de declaração [sn_ins_gen_claim_task]	Armazena informações sobre uma tarefa de declaração. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Tarefa do ajustador de sinistros [sn_ins_gen_claim_adj_task]	Armazena informações sobre uma tarefa de ajustador de um sinistro. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Domain Separation e Créditos de seguro

A separação de domínio é compatível com Créditos de seguro. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no Créditos de seguro

Todos Integrações de FSO As aplicações são criadas sobre e usam muitas tabelas do Customer Service Management (CSM). As principais tabelas de referência são as tabelas do cliente, como Consumidor, Conta e Contato, e essas tabelas são separadas por domínio.

Tabelas

As tabelas a seguir em Créditos de seguro são separados por domínio:

- Caso do sinistro [sn_ins_gen_claim_case]
- Tarefa de declaração [sn_ins_gen_claim_task]
- Tarefa do ajustador de sinistros [sn_ins_gen_claim_adj_task]
- Configuração de incidente de sinistro [sn_ins_claim_incident_config]
- Perda/despesa detalhada [sn_ins_claim_incident_item]
- Incidente de bagagem [sn_ins_claim_baggage]
- Incidente de viagem [sn_ins_claim_trip]
- Política de viagem pessoal [sn_bom_pt_ins_policy]
- Política de viagem comercial [sn_bom_ct_ins_policy]

Casos de uso

Admissão do caso

Os agentes de admissão de primeiro aviso de perda (FNOL) podem inserir informações para um sinistro de seguro em nome de um cliente.

Quando o cliente liga para registrar um sinistro, o agente de admissão coleta informações importantes relacionadas ao sinistro. Isso pode incluir uma descrição do incidente, perdas detalhadas e qualquer documentação de suporte.

Depois de coletar os detalhes iniciais, eles abrem um caso de sinistro para um especialista em sinistros trabalhar.

Análise de sinistros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um especialista em sinistros trabalha em um sinistro que recebe por meio do painel do espaço.

O especialista revisa os detalhes da apólice. Se necessário, eles podem solicitar e revisar as informações adicionais ou a documentação do reclamante.

O especialista define os fundos de reserva, modifica as exposições de cobertura e os fundos de reserva ao longo do tempo e também pode exibir todas as atividades associadas ao tratamento do sinistro.

O especialista também pode tomar decisões de aprovação ou negação de sinistro com base nas evidências disponíveis.

Nota: Às vezes, um ServiceNow® o recurso ou a aplicação da plataforma pode ser capaz de oferecer suporte eficaz a casos de uso do provedor de serviços, mesmo que a estrutura de domínio não esteja sendo usada. Nesse caso, a aplicação pode ser atribuída a Básico*, Padrão* ou Aprimorado* para seu nível de suporte de domínio e incluir casos de uso detalhados. Por exemplo: Antes da versão New York, Catálogo de serviços não tinha suporte a domínio. Mas o proprietário da instância conseguiu configurar catálogos e itens separados para cada cliente em uma instância separada por domínio. Isso permitiu que o Catálogo de serviços fosse usado em um **Padrão** nível de suporte. Para saber mais, consulte Separação de domínio Níveis de suporte da aplicação .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Aplicações comuns

Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO cria eficiências por meio de serviços compartilhados usados por vários aplicativos e fluxos de trabalho.

Operações de serviços financeiros (FSO) inclui as seguintes aplicações comuns em todos os subsetores - bancário, seguro e gestão de patrimônio e ativos.

Financial Services Complaint Management

A aplicação ServiceNow® Financial Services Complaint Management é uma solução no Operações de serviços financeiros (FSO) que permite que as organizações financeiras resolvam as reclamações dos clientes com rapidez e eficiência. Esta solução automatiza processos que facilitam a colaboração entre departamentos e permitem que todos monitorem e rastreiem o status da reclamação, desde a iniciação até a resolução.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



Saiba mais sobre como clientes, funcionários de filiais e agentes usam a Gestão de reclamações.

Configurar



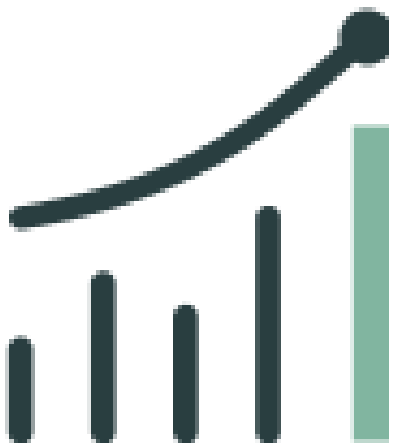
Configure Financial Services Complaint Management.

Uso



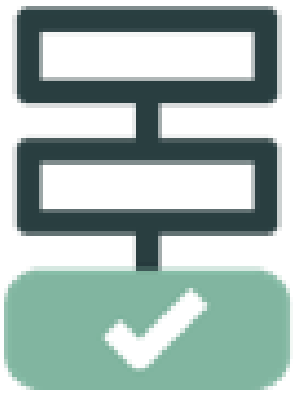
Enviar e gerenciar solicitações de serviço de reclamação.

Análise e emissão de relatórios



Coordene o trabalho e melhore os processos com o painel pré-configurado.

Otimização de processos



Visualize o processo e identifique oportunidades de melhoria.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações de armazenamento que estão instalados.

Tradução automática

Explorando Financial Services Complaint Management

Você pode usar ServiceNow® Financial Services Complaint Management Gerenciar uma resolução simplificada de reclamações na equipe de serviço de reclamações ou rotear para unidades de negócios (BUs) para tomada de decisão e resposta.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

- Fluxo de trabalho automatizado para rotear casos e tarefas em diferentes departamentos e funções
- Suporte para entradas de várias unidades de negócios (barramento)
- Roteamento de respostas para revisão e aprovações
- Modelos de resposta configuráveis com base no tipo de reclamação para resolver reclamações
- Personalizado Espaço para diferentes funções
- Playbook Experience para uma navegação orientada para resolver casos
- Performance Analytics painel com relatórios pré-configurados para destacar riscos e temas e facilitar a emissão de relatórios regulatórios
- Otimização de processos para visualizar o processo e identificar oportunidades de melhoria

Personas de gestão de reclamações

A gestão de reclamações é destinada às seguintes personas:

Personas para Financial Services Complaint Management aplicação

Persona	Descrição
Administrador	Administrador de reclamações responsável por configurar a aplicação.
Usuários finais (solicitantes)	Clientes e funcionários da filial que enviam solicitações e verificam o status dos casos. Os seguintes usuários podem enviar reclamações: • Consumidores (clientes de varejo) • Contas e Contatos (clientes empresariais) • Funcionários da filial no front-office de uma instituição financeira • Agente de reclamação (pode criar diretamente um caso de reclamação)
Executantes	Agentes no middle-office ou back-office de instituições financeiras que trabalham com a equipe de serviço de reclamações. Eles são responsáveis por trabalhar em casos de reclamação e tarefas que entram nos serviços de reclamação. Os seguintes agentes trabalham em reclamações: • Agente da reclamação • Agente de qualidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de dados de Financial Services Complaint Management

. Financial Services Complaint Management o modelo de dados fornece uma estrutura que é usada no fluxo de trabalho de gestão de reclamações.

Este modelo de dados está alinhado ao Base para Operações de serviços financeiros (FSO) modelo de dados. Consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO) para saber mais sobre Base para Operações de serviços financeiros (FSO) modelo de dados.

O diagrama a seguir mostra as tabelas e seus relacionamentos que compõem o modelo de dados de gestão de reclamações.

Este modelo de dados usa uma combinação de tabelas para armazenar dados:

- Tabelas incluídas com a aplicação de gestão de reclamações.

  Para obter mais informações sobre tabelas instaladas com Financial Services Complaint Management, consulte Componentes instalados com Financial Services Complaint Management.

- Tabelas que são provenientes da aplicação Customer Service Management (CSM).
  - Estende a tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product] para tabelas de transações financeiras e de contas financeiras.
  - Usa estas tabelas CSM para oferecer suporte aos clientes: Consumidor [csm_consumer], Conta [customer_account] e Contato [customer_contact]

    Para obter mais informações sobre essas tabelas CSM que armazenam registros de clientes, consulte Contas e contatos e. Consumidores .

- ServiceNow AI Platform tabelas.

  Estende a tabela Modelo de produto [cmdb_model] para oferecer suporte a produtos financeiros em Operações de serviços financeiros (FSO).

O modelo de dados também inclui ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) e as seguintes funções de usuário para restringir o acesso a diferentes tabelas:

- Funções internas para agentes, usuários que trabalham no front-office, no meio e no back-office de instituições financeiras
- Funções externas para contas, contatos e consumidores

Instalar Financial Services Complaint Management

Você pode instalar o. Financial Services Complaint Management aplicação (sn_bom_compl) se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Financial Services Complaint Management:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Complaint Management.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Financial Services Complaint Management aplicação (sn_bom_compl) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o .
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Financial Services Complaint Management

Revise os componentes instalados com o. Financial Services Complaint Management e modifique conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Financial Services Complaint Management a aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Financial Services Complaint Management.

Função necessária: sn_bom_compl.admin e admin

Procedimento

1. Importe suas contas financeiras, produtos financeiros, instituições financeiras e dados de transações para ServiceNow tabelas.
   Para obter mais informações, consulte Importe seus dados financeiros usando conjuntos de importação.
2. Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configurar definições de serviço habilitar fluxos e exibições exclusivos para casos e tarefas de serviço de reclamação.
Configurar produtores de registro	Criar ou modificar produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Modifique interceptores e seletores de tipo de registro do espaço	Modifique interceptores e seletores de tipo de registro do espaço para configurar tipos de solicitação de reclamação.
Edite ou crie fluxos	Edite ou crie fluxos usando Flow Designer.
Configurar playbook	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Configurar espaço	Configurar Espaço configurável do CSM permitir que os agentes interajam com os clientes e criem e trabalhem em casos.
Definir modelos de resposta	Definir modelos de resposta caso de serviço de reclamação para uma mensagem rápida e consistente para os clientes.
Configurar categorias e subcategorias de regulamentação	Configurar categorias e subcategorias de regulamentação para ser usado em casos de reclamação que têm impacto regulatório.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados Para configurar tempos de ANS para casos e tarefas de serviço de reclamação.
Configurar grupos de usuários	Configurar grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configurar regras de atribuição identificar casos que atendem a determinadas condições e encaminhá-los para os agentes.

Tradução automática

Defina modelos de resposta para Financial Services Complaint Management

Crie ou modifique um modelo de resposta para definir uma mensagem reutilizável que pode ser copiada para formulários de caso de reclamação ou de tarefa para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos clientes.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o escopo esteja selecionado para Financial Services Complaint Management aplicação. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: sn_bom_compl.admin e sn_templated_snip.template_snip_snip_snip_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada modelo está associado à tabela Caso de reclamação [sn_bom_compl_service] de Financial Services Complaint Management. O modelo pode ser configurado para incluir variáveis extraídas dessa tabela. Além disso, use o Construtor de condições para definir quando um caso atende aos critérios de um modelo, como para uma definição de serviço específica.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Configuração do modelo de resposta**.
2. Crie um modelo de resposta.
   Para obter mais informações, consulte Criar ou modificar um modelo de resposta .
   Aparece a lista relacionada de Canais.
3. Na lista relacionada Canais, associe um canal ao modelo de resposta.
   Os canais limitam o modelo de resposta somente aos canais que você associa, por exemplo, bate-papos, e-mails ou formulário. Um modelo de resposta sem um canal não estará disponível para uso.
   - Clique em **Novo** para criar um novo canal que seja adicionado ao modelo de resposta.

     Nota: Para obter informações sobre os campos do formulário Canal do modelo de resposta, consulte Crie um canal de modelo de resposta .

   - Clique em **Editar** para acessar e adicionar um canal existente ao modelo de resposta.

   O formulário de Modelo de resposta é retornado.
4. Clique em **Atualizar**.

Configurar categorias e subcategorias de regulamentação

Configure categorias e subcategorias de regulamentação a serem usadas nos casos de serviço de reclamação que têm impacto regulatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_compl.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de reclamações** > **Administração** > **Categoria da regulamentação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Em **Nome da categoria** insira um nome adequado para a categoria e clique em **Enviar** .
4. Associe uma subcategoria à categoria de regulamentação.

   a. Navegar até **Gestão de reclamações** > **Administração** > **Subcategoria de regulamentação**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário Subcategoria de regulamentação

Campo	Descrição
Código	Código do produto, se houver, associado ao regulamento.
Categoria da regulamentação	Categoria da regulamentação que está sendo violada ou afetada. A subcategoria está associada a esta categoria.
Descrição	Descrição do produto. Por exemplo, Fundos mútuas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Problema	Descrição do problema. Por exemplo, Divulgação de taxas.

d. Clique em **Enviar**.

Como usar o Financial Services Complaint Management

Saiba como os funcionários e agentes da filial usam o. Financial Services Complaint Management aplicação para iniciar, pesquisar e resolver os casos de reclamações.

Espaço

Os funcionários da filial e os agentes de back-office usam personalizado Espaço trabalhar em todos os aspectos dos casos de reclamação. O espaço permite que os agentes façam o seguinte:

- Monitore a carga de trabalho e o desempenho
- Foco em itens de alta prioridade
- Navegue facilmente entre as tarefas

Para obter mais informações, consulte Espaços.

Espaço usuários para gestão de reclamações

Usuário	Descrição
Trabalhador da filial (solicitante ou colaborador)	Envia solicitações e verifica o status dos casos de reclamação.
Agente da reclamação	Trabalha em casos de reclamação e tarefas de reclamação.
Agente de qualidade	Trabalha em tarefas de qualidade para casos de reclamação.
Administrador de reclamações	Configura o espaço de reclamação de acordo com os requisitos de negócios. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Espaço configurável do CSM.

Fluxo de trabalho automatizado

Um fluxo de trabalho predefinido para casos de reclamação está disponível com a aplicação .

Quando um cliente envia uma reclamação, um caso de serviço de reclamação é criado e atribuído a um agente de reclamação. Depois que o agente atualiza os detalhes do caso usando o playbook do caso, um fluxo de trabalho é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para os agentes de back-office apropriados, como reclamação e qualidade.

Para obter mais informações, consulte Financial Services Complaint Management exemplo de fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Playbook de caso

Usando o playbook de caso, os agentes de reclamação revisam e trabalham em seus casos e tarefas. O playbook fornece ciclo de vida de ponta a ponta para as tarefas realizadas durante o processo de tratamento de reclamações, desde o momento em que uma reclamação é registrada até a resolução final e a comunicação com o cliente.

Painel

Performance Analytics forneça aos proprietários da empresa uma informação sobre o desempenho da equipe e da empresa. Um painel com relatórios pré-configurados e exibições personalizáveis está disponível com a aplicação .

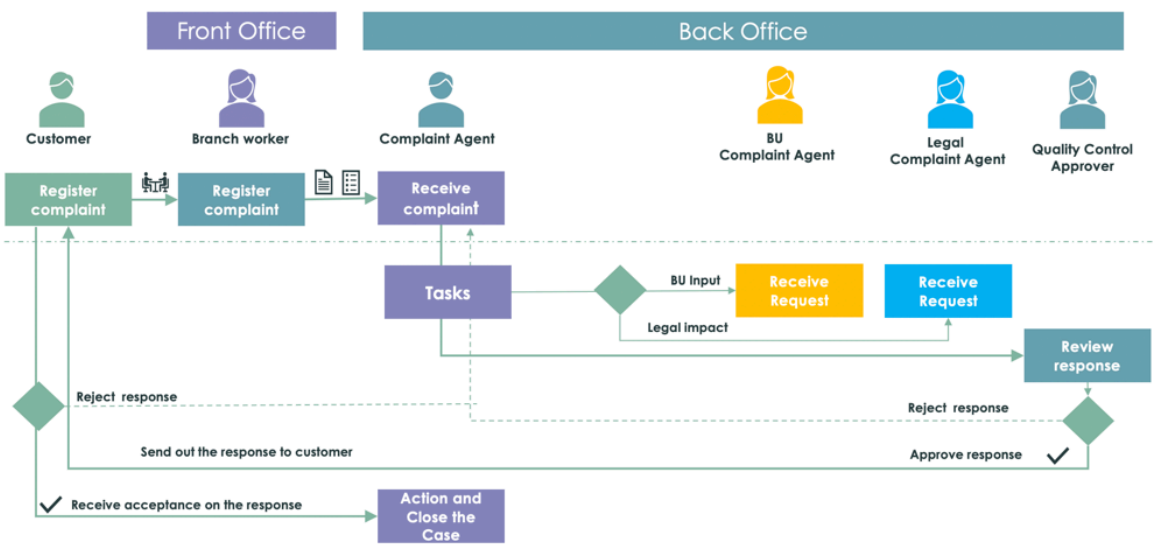
Para obter mais informações, consulte Painel de Gestão de reclamações.

Financial Services Complaint Management exemplo de fluxo de trabalho

. Financial Services Complaint Management a aplicação instala um fluxo de trabalho automatizado para serviço de reclamações. Este fluxo de trabalho permite a entrada de reclamações e o roteamento de casos e tarefas para diferentes departamentos, incluindo os agentes específicos de reclamação, controle de qualidade e unidade de negócios. O fluxo de trabalho se aplica a solicitações de serviço de reclamações comerciais e pessoais.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de reclamação.

Fluxo de trabalho de gestão de reclamações



Nota: Este fluxo de trabalho é criado usando Designer de automação de processos e. Flow Designer . O administrador de reclamações pode revisar e personalizar esse fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas de uma solicitação de reclamação para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço configurável do CSM para trabalhar no caso e nas tarefas em sua fila. O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para resolver as reclamações do cliente.

Como cliente ou trabalhador da filial

Um cliente (consumidor ou contato) ou um funcionário da filial envia uma solicitação de serviço de reclamação em nome de um cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> **Nota:** Os consumidores podem enviar uma solicitação por meio do Portal de atendimento ao consumidor. Você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado antes que seus consumidores possam enviar uma solicitação.

Um caso é iniciado com base na solicitação.

Como agentes de back-office

Depois que o caso é iniciado e um agente de reclamação começa a atualizar os detalhes do caso usando o playbook do caso, um fluxo de trabalho é acionado automaticamente. As regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

1. No playbook do caso, um agente de reclamação revisa os detalhes do caso e adiciona detalhes adicionais.
2. Se o agente de reclamação precisar de informações de uma unidade de negócios (BU) para resolver o caso, o agente poderá solicitá-las ao agente de reclamação da BU.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de reclamação da BU e um agente de reclamação da BU trabalha nela para fornecer uma resposta.
3. Se o agente de reclamação identificar o caso como tendo um impacto jurídico, o fluxo de trabalho gerará uma tarefa de reclamação jurídica.

   Um agente de reclamação jurídica trabalha nesta tarefa para fornecer uma resposta para o caso.
4. Se o caso tiver um possível impacto regulatório, será necessária uma aprovação de controle de qualidade.

   O fluxo de trabalho gera uma tarefa de controle de qualidade e um agente de controle de qualidade trabalha nela para revisar os detalhes da reclamação e a resposta do agente para o caso e aprová-lo.
5. O agente de reclamação envia a resposta ao cliente e recebe uma aceitação para ela.

   > **Nota:** Se houver um Portal de atendimento ao cliente ou ao consumidor para os clientes, eles receberão uma notificação para a resposta no portal de onde poderão optar por aceitar ou rejeitar a resposta.
6. O agente de reclamação registra as descobertas e os aprendizados do caso e encerra o caso de reclamação.

O estado do caso é definido como Encerrado concluído. O cliente também pode exibir o status do caso no Portal de atendimento ao cliente ou no Portal de atendimento ao consumidor ou em outro portal de autoatendimento.

Trabalhar em um caso de reclamação

Trabalhe em um caso de reclamação para fornecer informações adicionais, garantir que todas as tarefas pendentes sejam concluídas e resolver a reclamação do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_compl.agent ou sn_bom_compl.agent_connector

> **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente ou funcionário da agência envia uma reclamação, um caso de serviço de reclamação é criado e atribuído a um agente de reclamação. Quando o agente de reclamação começa a trabalhar neste caso usando o playbook de caso, o fluxo de trabalho correspondente é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para as equipes ou agentes de back-office apropriados. Essas tarefas aparecem em **Tarefas** e, às vezes, dentro do próprio playbook.

Use o playbook do caso que fornece as atividades e tarefas para pesquisar e resolver a reclamação. Você também pode criar e atribuir tarefas conforme necessário e usar o playbook para se comunicar com o cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Casos de serviço de reclamação** abra a lista de casos.
   - Para os casos atribuídos, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todos os casos de reclamação, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione o caso no qual trabalhar.
   Para trabalhar em um caso que ainda não foi atribuído a você, atribua-o a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Selecione **Playbook** guia.
   O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para resolver as reclamações do cliente.
6. Use as raias e as atividades do playbook para resolver a reclamação.
   Todas as tarefas geradas durante as atividades do playbook aparecem no **Tarefas** do caso.

Nota: Para obter informações sobre as descrições do campo Caso de reclamação, consulte Descrições de campo para um caso de reclamação.

O que Fazer Depois

Informe o cliente sobre o fechamento do caso.

Descrições de campo para um caso de reclamação

Os casos de reclamação ajudam os agentes de reclamação a resolver as solicitações de serviço de reclamação que recebem dos clientes.

Quando uma solicitação de serviço de reclamação é enviada, ela cria um caso de reclamação. Alguns dos campos no formulário Caso são preenchidos a partir da solicitação a partir da qual ele é criado.

Depois que o caso é atribuído, um agente de reclamação preenche os campos no caso ao trabalhar nas atividades do playbook no caso.

Campos de Caso de reclamação

As atividades do playbook no **Playbook** caso de reclamação forneça informações relacionadas ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos a serem preenchidos em Financial Services Complaint Management Playbook do Caso

Campo	Descrição
Detalhes da reclamação	
Número	Número exclusivo gerado pelo sistema para o caso.
Cliente	Consumidor que enviou a reclamação. O campo não aparece quando um cliente comercial é selecionado em **Conta** campo.
Conta	Cliente comercial que enviou a reclamação. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado em **Cliente** campo.
Contato	Contato do cliente comercial que enviou a reclamação. O campo não aparece quando um consumidor é selecionado em **Cliente** campo.
Canal	Canal por meio do qual a reclamação foi recebida.
Conta financeira	Conta financeira do cliente.
Tipo	Tipo de reclamação, como relacionada ao produto ou outro.
Categoria	Categoria da reclamação. Esta lista contém as categorias padrão do setor que são baseadas no tipo de reclamação selecionado.
Subcategoria	Subcategoria da reclamação. Esta lista contém as subcategorias padrão do setor que são baseadas na categoria de reclamação selecionada.
Descrição resumida	Breve descrição da reclamação.
Resumo da reclamação	Resumo detalhado da reclamação.
Revisão e resposta	
Impacto jurídico	Opção para indicar se a reclamação tem uma implicação jurídica. Se você selecionar **Sim** neste campo, o fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de execução jurídica de reclamação para uma revisão jurídica. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em uma tarefa de reclamação .
Impacto regulatório	Opção para indicar se a reclamação tem um possível impacto regulatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos a serem preenchidos em Financial Services Complaint Management Playbook do Caso

Campo	Descrição
	Se você selecionar **Sim** neste campo, o fluxo de trabalho gera uma tarefa de controle de qualidade. Para obter mais informações, consulte Trabalhar em uma tarefa de controle de qualidade para um caso de reclamação.
Categoria regulatória	Categoria de regulamento da reclamação. A lista mostra as categorias de regulamentação configuradas pelo administrador de reclamações. Para obter mais informações, consulte Configurar categorias e subcategorias de regulamentação. Este campo aparece somente quando você seleciona **Sim** em **Impacto regulatório** campo.
Subcategoria regulatória	Subcategoria de regulamento da reclamação. A lista mostra as subcategorias de regulamentação configuradas pelo administrador de reclamações. Para obter mais informações, consulte Configurar categorias e subcategorias de regulamentação. Este campo aparece somente quando você seleciona **Sim** em **Impacto regulatório** campo.
Modelo de resposta	Tipo de modelo de resposta a ser usado no caso.
Resultado esperado	Resolução esperada pelo cliente.
Resposta	Resposta redigida pelo agente para resolver o caso. Para copiar conteúdo de um modelo de resposta e adicionar a este campo, selecione o ícone de modelo de resposta ( ). Para obter mais informações sobre como usar um modelo de resposta, consulte Use modelos de resposta para adicionar informações aos casos . **Nota:** Os modelos de resposta estarão disponíveis somente se forem configurados pelo administrador de reclamações. Para obter mais informações, consulte Definir modelos de resposta .
Controle de qualidade	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos a serem preenchidos em Financial Services Complaint Management Playbook do Caso

Campo	Descrição
Tarefas de controle de qualidade	Lista de tarefas de controle de qualidade, se houver, para o caso. **Nota:** Uma tarefa de controle de qualidade será gerada se houver um possível impacto regulatório identificado para o caso.
Resultado do cliente	
Aprovação do cliente	Campo para indicar as mudanças de estado para aprovação do cliente.
Descobertas e aprendizados	
Descobertas e aprendizados	Descobertas e aprendizados da resolução do caso.

Trabalhe em uma tarefa de reclamação para um caso de reclamação

Trabalhe em uma tarefa de reclamação para executar uma revisão jurídica ou para fornecer entradas da unidade de negócios para o caso de serviço de reclamação associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_compl.agent ou sn_bom_compl.agent_connector

Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Quando um caso de reclamação é identificado como tendo um impacto jurídico, o fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de cumprimento jurídico de reclamação.
- Quando um agente de reclamação clica **Solicitar entrada de negócios** Na fase Revisão e resposta de um caso de reclamação, o fluxo de trabalho gera automaticamente uma tarefa de reclamação para uma entrada de unidade de negócios.

Se as regras de atribuição estiverem configuradas, a tarefa será atribuída automaticamente a um agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Tarefas de serviço de reclamação** abra a lista de tarefas.
   - Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de serviço de reclamação, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Insira as informações solicitadas em **Comentários de fechamento** campo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários.
7. Clique em **Fechar** para fechar a tarefa.

Resultado
A tarefa de reclamação é movida para o estado Encerrado concluído.

Trabalhar em uma tarefa de controle de qualidade para um caso de reclamação

Trabalhe em uma tarefa de controle de qualidade para revisar os detalhes da reclamação e a resposta do agente da reclamação para o caso. Você pode aprovar ou rejeitar a tarefa com base em sua revisão.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_compl.quality_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se o caso de reclamação tiver um possível impacto regulatório, será necessária uma aprovação de controle de qualidade. O fluxo de trabalho gera uma tarefa de controle de qualidade para o mesmo .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , em **Tarefas de controle de qualidade** abra a lista de tarefas.
   - Para suas tarefas atribuídas, clique em **Atribuído a mim** .
   - Para todas as tarefas de controle de qualidade, clique em **Todos** .
4. Na lista, selecione a tarefa na qual você deseja trabalhar.
   Para trabalhar em uma tarefa que ainda não foi atribuída a você, atribua-a a você mesmo clicando em **Atribuir a mim** .
5. Revise a resposta do agente de reclamação para o caso de reclamação.
6. **Opcional:** Em **Anotações de trabalho** insira comentários relacionados às suas descobertas.
7. Clique em **Aprovar** para aprovar ou **Rejeitar** para rejeitar a resposta.

Resultado
- Se aprovada, a tarefa será movida para o estado Encerrado concluído.
- Se rejeitada, a tarefa será movida para o estado Rejeitado e o agente de reclamação poderá redigir uma nova resposta para o caso.

Análise e emissão de relatórios para Financial Services Complaint Management

Financial Services Complaint Management contém um painel pré-configurado com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e a quantificar o valor do autoatendimento.

Use os widgets do Performance Analytics em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

. Painel de Gestão de reclamações está disponível para Financial Services Complaint Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do Financial Services Complaint Management

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala o. Financial Services Complaint Management aplicação.

Componentes instalados com Financial Services Complaint Management

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Financial Services Complaint Management aplicação, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados. O aplicativo também instala plug-ins relacionados e aplicações de armazenamento se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Financial Services Complaint Management aplicação

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Aplicativos da Store instalados

Store aplicações instaladas com Financial Services Complaint Management aplicação

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados do cliente necessários para fazer solicitações de serviço de reclamação. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Playbooks para Customer Service Management	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas. Para obter mais informações, consulte Playbooks da Gestão de atendimento ao cliente .

Funções instaladas

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Complaint Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de reclamações [sn_bom_compl.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação para gestão de reclamações que pode:	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_compl.agent • sn_bom_compl.quality_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Complaint Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Conceder funções de gestão de reclamações • Excluir casos e tarefas de serviço de reclamação • Configure a aplicação de gestão de reclamações • Criar e modificar definições de serviço de reclamação • Acesso de leitura, gravação e criação aos dados da reclamação **Nota:** A função sn_bom.admin contém a função sn_bom_compl.admin quando Financial Services Complaint Management a aplicação está instalada.	
Agente da reclamação [sn_bom_compl.agent]	• Exiba o status geral dos casos de serviço de reclamação • Trabalhar em casos e tarefas de serviço de reclamação	• sn_bom_compl.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Colaborador da reclamação [sn_bom_compl.contributor]	• Enviar solicitações de serviço de reclamação • Trabalhe em casos de reclamação e tarefas para contas gerenciadas por eles até a fase Iniciar e revisar	• sn_bom_compl.viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.b2c_contributor • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom.b2b_contributor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Complaint Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Conector do agente da reclamação [sn_bom_compl.agent_connector]	• Enviar solicitações de serviço de reclamação • Trabalhe em casos de reclamação e tarefas para resolver reclamações de contas gerenciadas por eles. **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom_compl.viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom.viewer • sn_bom.agent
Agente de qualidade [sn_bom_compl.quality_agent]	• Exiba o status geral das tarefas de controle de qualidade para casos de serviço de reclamação • Trabalhar em tarefas de controle de qualidade para casos de serviço de reclamação	• sn_bom_compl.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom.b2c_agent
Visualizador de reclamações [sn_bom_compl.viewer]	Exibir casos de serviço de reclamação e dados relacionados	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a aplicação Financial Services Complaint Management

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
		• sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.credit_card_account_viewer • sn_bom.ins_policy_viewer • sn_bom.line_of_credit_viewer • sn_bom.deposit_account_viewer
Gerente de reclamações [sn_bom_compl.manager]	• Exiba o painel de reclamações • Usar Otimização de processos para processos de gestão de reclamações	• sn_bom_compl.agent • pa_viewer

Tabelas instaladas

Tabelas instalados com a aplicação Financial Services Complaint Management

Tabela	Descrição
Base de reclamação [sn_bom_compl_base]	A tabela Caso de reclamação estende a tabela Base de reclamação. A tabela Base de reclamações estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Caso de Reclamação [sn_bom_compl_service]	Armazena todos os casos de reclamação. Esta tabela estende a tabela Base de reclamação [sn_bom_compl_base].
Tarefa de serviço de reclamação [sn_bom_compl_task]	Armazena todas as tarefas de reclamação. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Tarefa de controle de qualidade [sn_bom_compl_qc_task]	Armazena todas as tarefas de controle de qualidade para casos de reclamação. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Categoria da regulamentação [sn_bom_compl_regulation_category]	Armazena todas as categorias de regulamentação.
Subcategoria de regulamentação [sn_bom_compl_regulation_subcategory]	Armazena todas as subcategorias de regulamentação associadas a categorias de regulamentação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

O ServiceNow® Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros e o ServiceNow® Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros são duas aplicações em ServiceNow® Customer Lifecycle Operations que oferecem gestão e supervisão do processo e dos serviços do ciclo de vida do cliente. Essas soluções fornecem fluxos de trabalho simplificados para coletar informações, verificar a documentação de identidade e aprovar clientes em potencial para serviços bancários.

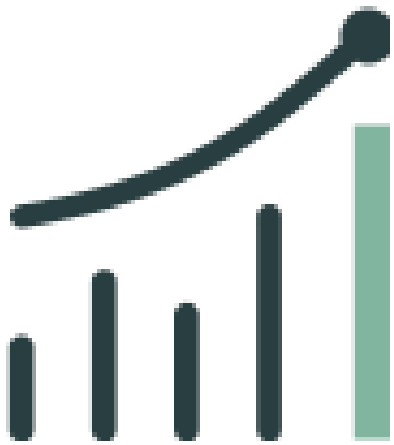
Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre como os agentes e outros membros da equipe usam Customer Lifecycle Operations.	Configurar Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros e. Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros.	Criar, gerenciar e concluir Customer Lifecycle Operations casos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise e emissão de relatórios	Referência
	
Avalie a eficiência e rastreie casos concluídos com painéis pré-configurados.	Obtenha detalhes sobre componentes como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja instaladas.

Explorar Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Você pode usar Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente simplificar e simplificar a gestão de contas de empresas e consumidores durante todo o ciclo de vida do cliente.

Principais recursos

- Reduza a complexidade da aplicação e dos serviços da conta com uma experiência de playbook unificada.
- Crie e gerencie vários casos em um único fluxo de trabalho de integração.
- Colete e organize a documentação essencial usando ServiceNow® Financial Services Document Management aplicação.
- Gerencie e verifique clientes em potencial usando o Know Your Customer (KYC E Conheça seu negócio (KYB).
- Concentre-se em tarefas específicas e conclua-as na ordem certa usando espaços e funções personalizados.

Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente aplicações

As solicitações de serviço de ciclo de vida do cliente e de negócios são compatíveis por meio das seguintes aplicações:

Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros

Com esta aplicação, gerencie a criação, a manutenção e a resolução de aplicações de conta de negócios. Valide a documentação necessária, execute a verificação Conheça seu negócio e finalize o processo de aprovação, tudo a partir de um fluxo de trabalho centralizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode habilitar Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros instalando a aplicação (sn_bom_clo_b2b) do ServiceNow Store .

Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Com esta aplicação, gerencie a criação, a manutenção e a resolução de aplicações de conta de cliente pessoal. Valide a documentação necessária, execute a verificação Conheça seu cliente e finalize o processo de aprovação, tudo a partir de um fluxo de trabalho centralizado.

Você pode habilitar Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros instalando a aplicação (sn_bom_clo_b2c) do ServiceNow Store .

Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente personas

Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente o foi projetado para as seguintes personas:

Personas para Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Persona	Descrição
Administradores	Um administrador de conta é responsável por configurar a aplicação.
Gerentes	Um gerente de conta revisa relatórios, painéis e SLAs.
Agentes	Os agentes incluem funcionários da filial e funcionários de back-office que lidam com várias tarefas no processo de criação de conta. Estas funções incluem: • Agentes de ciclo de vida da conta • Agentes de ciclo de vida de contato • Agentes de ciclo de vida do cliente • Agentes de crédito • Agentes de documentação • KYC Agentes • Gerentes de relacionamento

Tradução automática

Instalar Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Iniciar definido ting melhore sua implementação para Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente instalando a aplicação para Ciclo de vida de negócios ou Ciclo de vida do cliente.

Instalar Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros

Você pode instalar o. Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros aplicação (sn_bom_clo_b2b se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros aplicação (sn_bom_clo_b2b usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Instalar Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros

Você pode instalar o. Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros aplicação (sn_bom_clo_b2c se você tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros aplicação (sn_bom_clo_b2c usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
5. Selecione **Instalar**.

Como configurar o Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Revise os componentes instalados com a aplicação . Os componentes podem ser modificados de acordo com as necessidades de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente a aplicação está instalada. Para obter mais informações, consulte Instalar Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros e Instalar Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros.

Função necessária: sn_bom_clo_b2b.admin ou sn_bom_clo_b2c.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Como configurar o Espaço configurável do CSM	Como configurar o Espaço configurável do CSM para personalizar seu espaço para atender às suas necessidades de negócios.
Configurar playbooks	Edite ou crie um novo playbook usando Designer de automação de processos.
Configurar definições de serviço	Configurar definições de serviço para habilitar fluxos e exibições exclusivos para Customer Lifecycle Operations casos de serviço e tarefas. Você pode adicionar novos tipos de caso e configurar definições de serviço para cada tipo.
Configurar acordos de nível de serviço (ANS)	Configure os SLAs instalados Para configurar tempos de ANS para Customer Lifecycle Operations casos de serviço e tarefas.
Configurar grupos de usuários	Configurar grupos de usuários para atribuição de casos e tarefas. Você também pode atribuir funções a grupos e usuários.
Configurar regras de atribuição	Configurar regras de atribuição identificar casos que atendem a determinadas condições e encaminhá-los para os agentes.
Como configurar o Processador de documentos	Configurar Processador de documentos para categorias de documento, tipos de documento, regras de documento de entrada e saída e regras de aprovação para adiamentos e exceções de documento.

Como usar o Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Saiba como os funcionários e agentes da filial usam o. Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente aplicação para criar, documentar e resolver o novo processo de criação de conta.

Espaços

Gerentes de relacionamento, administradores e agentes usam espaços de trabalho e páginas principais para visualizar e interagir com fluxos de trabalho. Ambos podem ser modificados para atender às necessidades específicas da sua organização. Os espaços de trabalho e as páginas principais podem ajudá-lo com as seguintes tarefas:

- Garantir revisão, aprovação e cumprimento consistentes de novas aplicações de conta.
- Monitoramento do andamento do fluxo de trabalho e foco em itens de alta prioridade.
- Navegar facilmente entre tarefas.
- Personalizando seu fluxo de trabalho.
- Monitoramento da carga de trabalho e do desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre espaços e playbooks, consulte Espaços.

Fluxos de trabalho

Existem vários fluxos de trabalho predefinidos para Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros e. Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros aplicações.

Quando um cliente se aplica a uma nova conta, um agente cria um caso e o atribui a ele mesmo ou a outro agente. Depois que o agente atualiza os detalhes do caso, o fluxo de trabalho de ciclo de vida apropriado é acionado. O fluxo aciona várias tarefas do caso, incluindo verificação de documentos e protocolos Conheça seu cliente. Novas tarefas se tornam disponíveis conforme as tarefas anteriores são concluídas.

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho do Customer Lifecycle Operations.

Painéis

ServiceNow® Performance Analytics forneça aos proprietários da empresa informações sobre o desempenho da equipe e da empresa. Painéis com exibições personalizáveis estão disponíveis para Ciclo de vida de negócios e. Ciclo de vida do cliente em suas respectivas aplicações.

Para obter mais informações, consulte Painel Operações do ciclo de vida comercial e Painel de Ciclo de vida do cliente.

Fluxos de trabalho do Customer Lifecycle Operations

Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente(CLO instala fluxos de trabalho automatizados para revisar e aprovar aplicações de conta do cliente. Esses fluxos de trabalho criam casos e roteiam tarefas para diferentes agentes, incluindo KYC, documentos, impostos e agentes de crédito.

Fluxos de trabalho disponíveis com esta aplicação

Os seguintes fluxos de trabalho predefinidos para serviços de ciclo de vida do cliente e de negócios estão disponíveis com a aplicação:

Fluxos de trabalho predefinidos disponíveis para serviços de ciclo de vida do cliente e de negócios

Ciclo de vida de negócios	Ciclo de vida do cliente
Integrar nova conta	Integrar novo cliente
Integrar novo contato	Aviso de falecimento
Atualizar KYC do negócio	Atualizar KYC pessoal
Mudança de endereço da conta	Mudança de endereço do cliente
	Mudança de nome do cliente

Esses fluxos de trabalho são criados usando Designer de automação de processos e. Flow Designer . . CLO o administrador pode revisar e personalizar esses fluxos de trabalho de acordo com as necessidades da organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho geral para Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Quando um cliente requer um serviço, um CLO o colaborador inicia um caso e atualiza seus detalhes, acionando o fluxo de trabalho. O fluxo aciona várias tarefas do caso e as regras de atribuição roteiam essas tarefas para os agentes em equipes de back-office apropriadas, como depósito e serviço de documentos. Em todo o fluxo de trabalho, os agentes concluem suas tarefas atribuídas e atualizam o status do caso. O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para resolver o caso.

Nota: Dependendo do CLO tipo de serviço, um fluxo de trabalho pode ter tarefas adicionais ou menos.

Integrar novas contas, contatos ou fluxos de trabalho do consumidor

Saiba como os agentes, usando os fluxos de trabalho de integração, lidam com o processo de integração de novas contas, contatos e consumidores.

Fluxos de trabalho para novas contas, contatos e consumidores

Os agentes podem usar o processo de integração para novas contas, contatos e consumidores usando os fluxos de trabalho de integração disponíveis. Esses fluxos de trabalho podem ser personalizados pelo CLO Para atender às necessidades de negócios específicas da sua organização.Os seguintes fluxos de trabalho de integração estão disponíveis com a aplicação para ajudar os agentes do banco a resolver casos de integração:

- Integrar nova conta (para cliente empresarial)
- Integrar novo contato (para cliente comercial)
- Integrar novo cliente (para cliente empresarial)

Fluxo de trabalho de integração geral

Na aplicação Operações de ciclo de vida do cliente de serviços financeiros, os agentes seguem um fluxo de trabalho de integração geral para integrar novos clientes com eficiência. As etapas envolvidas são as seguintes:

Nota: Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros contém menos tarefas do que Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros. Por exemplo, Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros não é compatível com a adição ou o gerenciamento de contatos comerciais.

1. Criação de conta:
   - Um cliente em potencial entra em contato com a instituição financeira para solicitar a criação de uma conta.
   - Um gerente de relacionamento ou agente de conta cria um caso e adiciona todos os dados necessários, incluindo todos os contatos de negócios necessários.
2. Coleção de documentação:
   - O agente solicita a documentação necessária do candidato.
   - Quando os documentos são recebidos, o agente marca a atividade como concluída.
3. Revisão do documento:
   - O Agente de documentos revisa a documentação coletada.
   - Se os documentos forem válidos, o agente marcará a tarefa como concluída.
4. Avaliação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- . KYC Os agentes de crédito e impostos avaliam o candidato quanto a quaisquer registros adversos ou histórico negativo.
- Se o candidato atender aos padrões da instituição financeira, os agentes marcarão suas respectivas tarefas como concluídas.

5. Execução e criação de conta: Depois que todas as tarefas anteriores forem concluídas, o agente de execução criará a conta e fechará a tarefa de CLO de execução.
6. Conclusão do caso: O caso é considerado concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

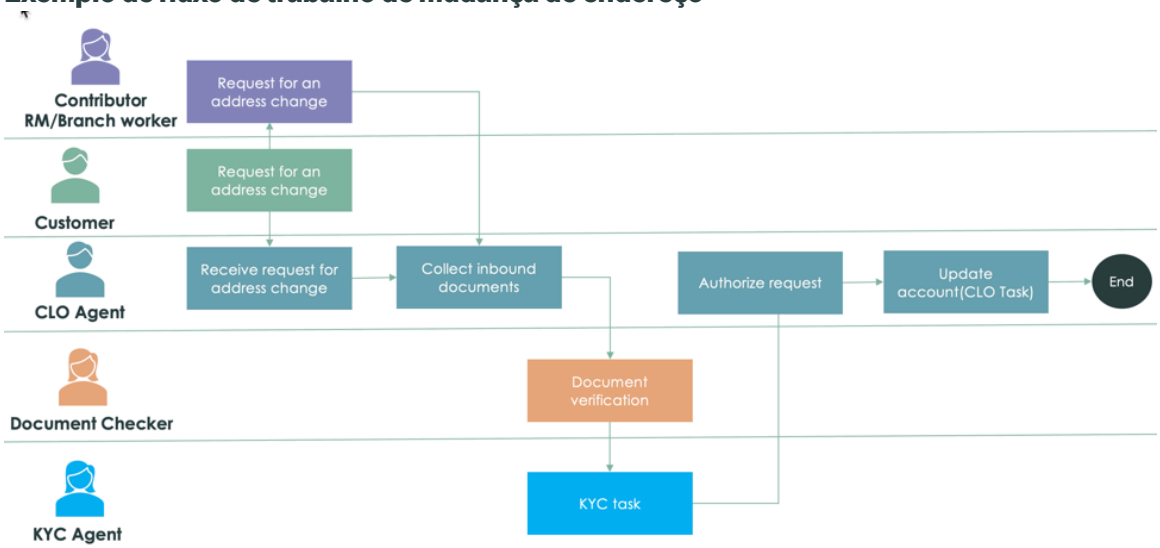
Ao seguir este fluxo de trabalho geral de integração, os agentes garantem um processo de integração suave e eficiente para novas contas, contatos e consumidores no Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente aplicação.

Fluxo de trabalho de mudança de endereço

Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho Mudança de endereço, resolvem solicitações de serviço para uma mudança no endereço do cliente. O fluxo de trabalho se aplica a negócios e pessoais CLO solicitações de serviço.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de mudança de endereço.

Exemplo de fluxo de trabalho de mudança de endereço



. CLO o administrador pode revisar e personalizar esse fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para mudar o endereço de um cliente para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para atender à solicitação.

. CLO colaborador ou cliente

. CLO o colaborador, como um gerente de relacionamento, envia uma solicitação de mudança de endereço em nome de um cliente.

Um cliente (consumidor ou contato) também pode enviar diretamente uma solicitação do Portal de atendimento ao cliente, do Portal de atendimento ao consumidor ou de outro portal de autoatendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Para que os consumidores enviem uma solicitação usando o Portal de atendimento ao consumidor, você deve ter o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (com.glide.service-portal.consumer-portal) ativado.

Um caso é criado com base no tipo de solicitação.

. CLO colaborador

1. Na fase Iniciar do playbook do caso, o colaborador insere os detalhes da mudança de endereço conforme fornecidos pelo cliente.
2. O colaborador coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho gera tarefas adicionais e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documento trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.
2. . KYC o agente executa a due diligence. Se o cliente atender aos padrões de KYC da instituição financeira, o agente marcará KYC tarefa como concluída.
3. . CLO autorizador (CLO(agente) revisa os detalhes do caso e aprova o. CLO tarefa para autorizar a solicitação.
4. Quando todas as tarefas anteriores estiverem concluídas, um CLO o agente atualiza o endereço do cliente no sistema bancário principal e fecha a execução CLO tarefa.

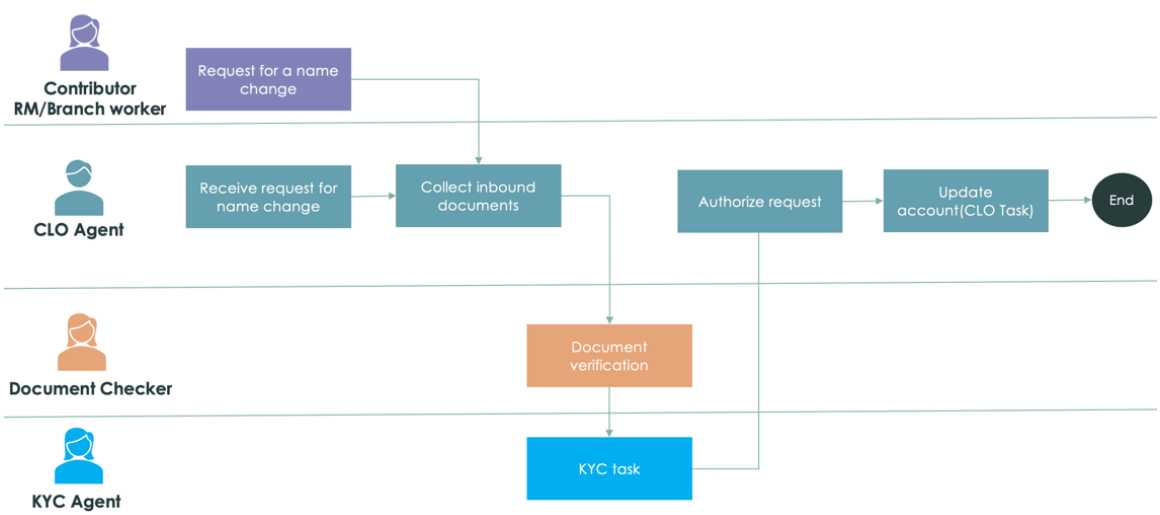
O caso está concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Mudança de nome do fluxo de trabalho do cliente

Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho Mudança de nome, resolvem solicitações de serviço para uma mudança no nome do cliente. O fluxo de trabalho se aplica a. Ciclo de vida do cliente solicitações de serviço.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver uma solicitação de mudança de nome.

Exemplo de fluxo de trabalho de mudança de nome



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. CLO o administrador pode revisar e personalizar esse fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para mudar o nome de um cliente para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para atender à solicitação.

Como cliente

Um cliente entra em contato com a instituição financeira e solicita uma mudança de nome em sua conta financeira.

. CLO colaborador

1. . CLO o colaborador, como um gerente de relacionamento, envia uma solicitação de mudança de nome em nome de um cliente.

   Um caso é criado com base no tipo de solicitação.

2. Na fase Iniciar do playbook do caso, o colaborador insere os detalhes da mudança de nome conforme fornecidos pelo cliente, coleta a documentação necessária do cliente e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho gera tarefas adicionais e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documento trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.
2. . KYC o agente executa a due diligence. Se o cliente atender aos padrões de KYC da instituição financeira, o agente marcará KYC tarefa como concluída.
3. . CLO autorizador (CLO(agente) revisa os detalhes do caso e aprova o. CLO tarefa para autorizar a solicitação.
4. Quando todas as tarefas anteriores estiverem concluídas, um CLO o agente atualiza o nome do cliente no sistema bancário principal e fecha a execução CLO tarefa.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Atualizar fluxo de trabalho de KYC

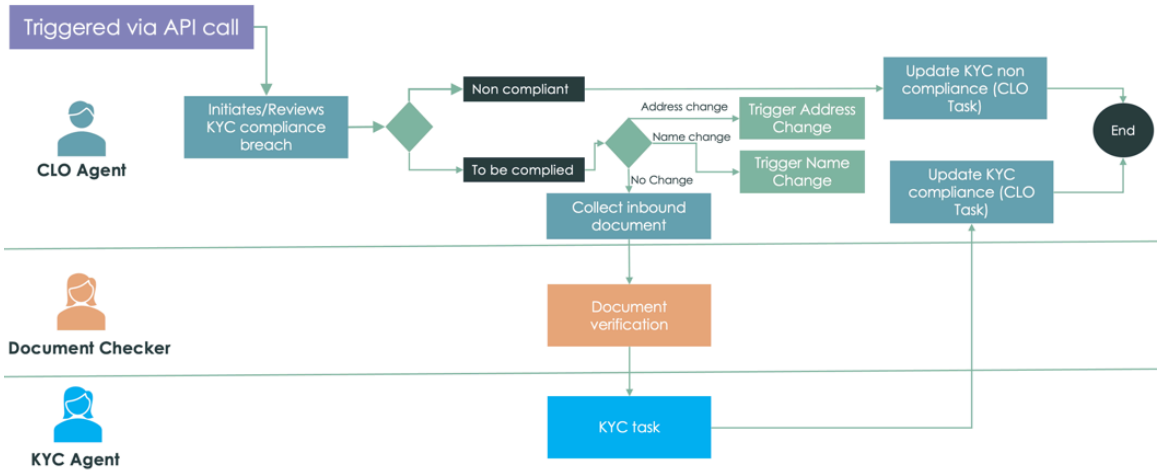
Saiba como os agentes do banco, usando o fluxo de trabalho Atualizar KYC, entram em contato proativamente com um cliente para atualizar o KYC. O fluxo de trabalho se aplica a negócios e pessoais CLO solicitações de serviço.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a analisar uma solicitação de não conformidade de KYC pessoal, verificar informações atualizadas e processar atualizações de informações do cliente necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualizar o exemplo de fluxo de trabalho de KYC pessoal



. CLO o administrador pode revisar e personalizar esse fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para atualizar o KYC de um cliente para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. As fases dedicadas na Playbook Experience orientam os agentes pelas etapas e garantem que cada etapa do processo de verificação seja concluída com sucesso.

. CLO Agente ou por meio de uma API

Se o sistema observar que uma atualização do KYC de um cliente é necessária, uma API no back-end acionará uma atualização do KYC CLO caso de serviço. . CLO o agente também pode criar este caso.

Como agentes de back-office

No playbook do caso, um CLO O agente atualiza o status de conformidade na fase Iniciar e revisar e envia a aplicação para execução.

O fluxo de trabalho aciona as próximas tarefas ou um caso com base no status de conformidade selecionado e as regras de atribuição roteiam o caso ou as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

KYC a ser cumprido sem mudança de endereço ou nome

Se o status de conformidade de KYC estiver definido como Para ser cumprido sem a necessidade de mudança de endereço, o fluxo de trabalho acionará essas tarefas para as equipes de back-office.

1. . CLO o agente solicita a documentação necessária do cliente. Quando os documentos são recebidos, o agente marca a atividade como concluída.
2. O agente de documento revisa a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.
3. . KYC o agente executa a due diligence e avalia a conta do cliente em busca de registros adversos ou histórico negativo. Se a conta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

atender aos padrões de KYC da instituição financeira, o agente marcará a tarefa como concluída.

4. Quando todas as tarefas anteriores são concluídas, uma execução CLO O agente atualiza a conta com detalhes de KYC no sistema bancário principal e fecha a execução CLO tarefa.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

KYC a ser cumprido com a mudança de endereço ou nome

Se o status de conformidade de KYC estiver definido como Para ser compatível com uma mudança de endereço ou nome, o fluxo de trabalho criará automaticamente o. **Mudança de endereço** e. **Mudança de nome** casos secundários para resolver o caso.

Nota: A opção de mudança de nome está disponível somente no fluxo de trabalho Atualizar KYC pessoal. Como resultado, um caso secundário para uma mudança de nome é gerado somente para o fluxo de trabalho Atualizar KYC pessoal.

Os novos casos secundários lidam com esses problemas.

Após a conclusão dos casos secundários, o estado e a fase do caso primário (Atualizar KYC) são definidos como Encerrado concluído.

KYC fora de conformidade

Se o status de conformidade estiver definido como Não conforme, o fluxo de trabalho gerará automaticamente um CLO tarefa de execução. . CLO O agente atualiza a conta com não conformidade de KYC no sistema bancário principal e fecha a tarefa no playbook.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Fluxo de trabalho de aviso de morte

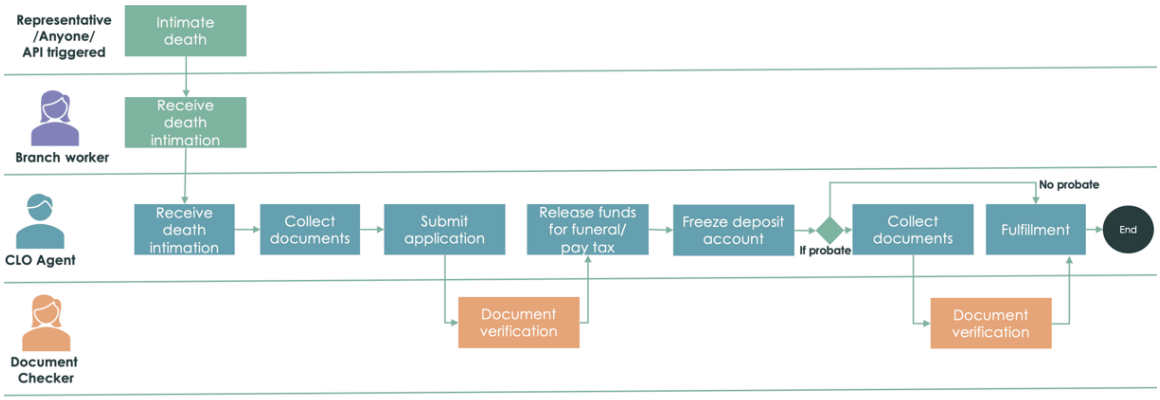
Saiba como os agentes, usando o fluxo de trabalho de Notificação de óbito, gerenciam as contas financeiras de um cliente falecido. O fluxo de trabalho se aplica a. Ciclo de vida do cliente solicitações de serviço.

O diagrama a seguir mostra como a aplicação ajuda os agentes do banco a resolver um caso para notificação de morte de um cliente. Os agentes podem gerenciar as contas de um cliente falecido usando fluxos dedicados para liberar fundos de despesas fúnebre, congelar depósitos e fechar outras contas relacionadas, tudo isso usando um fluxo de trabalho eficiente e orientado por playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de fluxo de trabalho de aviso de morte



. CLO o administrador pode revisar e personalizar esse fluxo predefinido com base nas necessidades de negócios da sua organização.

O fluxo de trabalho a seguir roteia o caso e as tarefas para a morte de um cliente para agentes em diferentes departamentos. Os agentes fazem login no Espaço para trabalhar nas tarefas em sua fila. O playbook do caso orienta os agentes pelas etapas necessárias para atender à solicitação.

. CLO Colaborador ou por meio de uma API

. CLO o colaborador, como um gerente de relacionamento, é notificado sobre a morte de um cliente e envia uma solicitação de serviço para notificação de morte e manipulação das contas financeiras do cliente.

Um caso é criado com base no tipo de solicitação.

Uma API no back-end também pode acionar um aviso de morte CLO caso de serviço quando o falecimento de um cliente é notificado.

. CLO colaborador

1. Na fase Notificação de morte do playbook do caso, o colaborador insere os detalhes da notificação de morte conforme recebidos.
2. O colaborador coleta a documentação necessária e envia a aplicação para execução.

Um fluxo de trabalho gera tarefas adicionais e as regras de atribuição roteiam as tarefas associadas para as equipes de back-office apropriadas.

Como agentes de back-office

1. O agente de documento trabalha na tarefa de documento para revisar e verificar a documentação coletada. Se os documentos forem legítimos, o agente marcará a tarefa como concluída.
2. . CLO o agente libera os fundos solicitados para despesas fúnebre e pagamento de impostos do cliente e fecha os fundos de liberação CLO tarefa.

Nota: A tarefa de fundos de versão aparece somente quando **Liberar fundos para o enterro** ou **Liberar fundos para imposto** as opções são selecionadas na fase de detalhes da notificação de óbito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. . CLO o agente bloqueia todas as contas de depósito associadas ao cliente falecido e fecha as contas de depósito de congelamento CLO tarefa.
4. Se o valor do ativo do cliente falecido exceder o limite do valor de inventário definido pelo banco, o banco deverá coletar os documentos de inventário. Nesse caso, tarefas adicionais para coletar e verificar esses documentos aparecem no playbook.
   a. . CLO o colaborador coleta a documentação de inventário e fecha a tarefa.
   b. O agente de documento revisa a documentação coletada e marca a tarefa de documento como concluída.
5. . CLO O agente atualiza a conta de depósito do cliente para todas as atualizações necessárias no sistema bancário principal e fecha a execução da conta de depósito Atualizar CLO tarefa.
6. . CLO o agente atualiza todas as contas de empréstimo (como empréstimo ou cartão de crédito) que o cliente falecido tem com o banco. Em seguida, o agente marca o cumprimento da atualização da conta de empréstimo CLO tarefa como concluída.
7. Quando todas as tarefas anteriores estiverem concluídas, o. CLO o agente atualiza as informações do cliente no sistema bancário principal e fecha a execução CLO tarefa.

O caso está concluído e o estado e a fase do caso são definidos como Encerrado concluído.

Crie um CLO caso

Inicie o. Customer Lifecycle Operations processo de aplicação criando um CLO caso para revisão.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para um cliente de negócios: sn_bom_clo_b2b.manager ou sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_B2C.manager ou sn_bom_clo_B2C.relationship_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros** > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. No canto superior direito, clique em **Novo** .
4. No menu Criar um novo caso que aparece no meio da tela, selecione um serviço.
5. Clique em **Criar**.
6. No canto superior direito da tela, clique em **Salvar** .
7. Se você for o agente que processará o caso, selecione **Atribuir a mim** .
   Caso contrário, selecione o agente que lidará com o caso.
8. Clique em **Playbook** guia.
9. Preencha todos os campos aplicáveis e clique em **Criar conta** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
. Customer Lifecycle Operations o caso é criado e atribuído a um agente disponível.

O que Fazer Depois
Continue para Adicionar contatos .

Crie um contato para um caso

Adicione contatos importantes à aplicação de um cliente. Esta atividade cria um caso secundário que gerencia o processo de criação de contato.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.relationship_manager ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Selecione um Customer Lifecycle Operations caso a ser trabalhado.
3. No playbook, clique em **Adicionar contatos** e clique em **Adicionar Novo** .
   Um novo caso secundário aparece na linha abaixo da guia Caso primário.
4. No canto superior direito da tela, clique em **Salvar** .
   Em **Playbook** para o caso secundário, você vê três fases:
   - Iniciar
   - Verificação de documentos
   - Due diligence
5. Depois de concluir a fase Iniciar, clique em **Enviar** .
6. Repita conforme necessário para criar casos para todo o pessoal necessário da empresa.

Resultado
Um novo caso de contato é criado e vinculado ao caso primário. O documento atribuído e os agentes de KYC concluirão as duas fases restantes.

O que Fazer Depois
Retorne ao caso primário e continue Customer Lifecycle Operations fluxo de trabalho.

Enviar uma aplicação

Colete todas as informações necessárias do candidato e envie uma solicitação para uma nova conta.

Antes de Iniciar
Função necessária:

- Para um cliente de negócios: sn_bom_clo_b2b.manager ou sn_bom_clo_b2b.relationship_manager
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_B2C.manager ou sn_bom_clo_B2C.relationship_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Operações de serviços financeiros** > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em **Detalhes** clique em **Playbook** e selecione **Informações da conta** .
4. Em **Informações da conta** preencha todos os campos aplicáveis e clique em **Criar conta** .
5. Selecione **Adicionar contatos** e concluem os casos secundários associados.
   Para obter mais informações sobre como criar um contato, consulte Crie um contato para um caso.
6. Selecione **Coletar documentos da conta** .
7. Colete a documentação da conta, incluindo todos os campos obrigatórios, e clique em **Enviar documento** .
8. Selecione **Coletar documentos de contato** (clientes empresariais) ou **Coletar documentos do cliente** (clientes pessoais).
9. Colete a documentação do cliente, incluindo todos os campos obrigatórios, e clique em **Enviar documento** .
10. Selecione **Enviar aplicação** .
11. Insira comentários em **Comentário de envio** e clique em **Enviar** para concluir a aplicação.

Resultado
A aplicação de conta é enviada e o caso avança automaticamente para a fase Verificação de documento.

O que Fazer Depois
Continue para Verificação de documento fase.

Verifique a documentação do cliente

Trabalhe em uma tarefa de documento para gerenciar e rastrear os documentos necessários para um Customer Lifecycle Operations caso de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária:

- Para um cliente de negócios: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_B2C.manager ou sn_bom_clo_B2c.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço** e selecione uma tarefa de documento.
2. Em **Documentos de entrada** escolha um documento.
3. Depois que o documento tiver sido revisado, clique em **Verificar** .
4. Clique em **Fechar** para concluir a fase.
   No primário CLO caso, a fase de verificação do documento relacionado é exibida como concluída.

Resultado
A fase Verificação de documento é exibida como concluída e o caso avança automaticamente para a fase Due diligence.

O que Fazer Depois
Continue para Due diligence fase.

Realizar Due diligence

Conclua as tarefas de due diligence para avaliar a qualificação de novas aplicações de conta. Vários agentes podem concluir tarefas separadas simultaneamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária:

Esta fase requer que vários agentes sejam concluídos. Os agentes de KYC, crédito, impostos e jurídico trabalham de forma assíncrona para concluir todas as tarefas nesta fase.

- Para um cliente de negócios: 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 ou sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_B2C.manager ou sn_bom_clo_B2C.agent, sn_bom_kyc.B2C_account_agent ou sn_bom_kyc.B2C_contact_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço**.
2. Clique no ícone Listas ( ).
3. Em **Listas** , guia , selecione um caso.
4. Em **Detalhes** clique em **Atribuir a mim** declarar a tarefa se ela ainda não estiver atribuída a um agente.
5. Preencha todos os campos aplicáveis e clique em **Fechar** para concluir a tarefa.

Resultado
Depois que todos os agentes concluírem suas tarefas atribuídas, a fase Due diligence será exibida como concluída e o caso avançará automaticamente para a fase Execução.

O que Fazer Depois
Continue para Execução fase.

Ativar uma conta

Conclua o novo processo de solicitação de conta e envie qualquer documentação necessária para o novo titular da conta.

Antes de Iniciar
Função necessária:

- Para um cliente de negócios: sn_bom_clo_b2b.manager, sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent ou sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent
- Para um cliente pessoal: sn_bom_clo_B2C.manager ou sn_bom_clo_B2c.agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > **Espaço** E selecione um novo caso de cliente de integração.
2. Em **Playbook** , em **Preencher e fechar** selecione **Ativar cliente** .
3. Selecione **Número** da tarefa ativar atendimento ao cliente na lista para abrir a tarefa.
4. Selecione **Atribuir a mim** declarar a tarefa se ela ainda não estiver atribuída a um agente.
5. Preencha todos os campos aplicáveis e selecione **Fechar** para concluir a tarefa.
6. Em seguida, em **Preencher e fechar** , selecione **Enviar kit de boas-vindas** .
7. Se a tarefa ainda não estiver atribuída a um agente, clique em **Atribuir a mim** para declarar a tarefa.
8. Preencha todos os campos aplicáveis e selecione **Marcar como concluído** para concluir a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

A fase de execução e Customer Lifecycle Operations O caso é atualizado automaticamente para mostrar Encerrado concluído.

Análise e emissão de relatórios para Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente contém painéis pré-configurados com visualizações de dados acionáveis que podem ajudar sua organização a melhorar seus processos de negócios e a quantificar o valor do autoatendimento.

Use ServiceNow® Performance Analytics widgets em um painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria.

Os painéis a seguir estão disponíveis para Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente:

- Painel Operações do ciclo de vida comercial
- Painel de Ciclo de vida do cliente

Referência do Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Saiba mais sobre os componentes, como funções, tabelas, plug-ins e aplicações da loja, que são instalados quando você instala o. Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros e Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros aplicação.

Componentes instalados com Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros plug-in (sn_bom_clo_b2b), incluindo tabelas e funções de usuário. O aplicativo também instala plug-ins relacionados e aplicações de armazenamento se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com a ativação do Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros aplicação

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com a ativação do Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros aplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de conta [sn_bom_clo_b2b.admin]	Além dos privilégios de administrador, esta função concede acesso a todos Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros dados de operações. • Criar usuários • Conceda funções e atribua usuários a grupos • Configure o. CLO aplicação • Adicionar, modificar e excluir opções de campo	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_ager
Gerente de Conta [sn_bom_clo_b2b.manager]	Esta função fornece tudo Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros Capacidades do agente, junto com Performance Analytics relatórios e projetos de otimização de desempenho.	• pa_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_ager
CLO colaborador [sn_bom_clo_b2b.contributor]	• Criar CLO casos de serviço e insira os dados do caso • Exiba o status geral dos casos • Trabalhar em CLO Casos de serviço e tarefas até a fase Iniciar e revisar	• sn_bom.account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_us

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a ativação do Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros aplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.b2b_contributor • sn_bom_document.b2b_collector
CLO conector do agente [sn_bom_clo_b2b.agent_connector]	• Criar CLO casos de serviço e insira os dados do caso • Exiba o status geral dos casos • Trabalhar em CLO casos de serviço e tarefas para atender às solicitações de contas gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_view • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2b_collector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a ativação do Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros aplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Agente de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_agent]	Esta função dá acesso a todos Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros dados. • Crie casos e insira dados do caso • Atribua tarefas a si mesmo ou a outros agentes • Insira e atualize as informações do candidato • Execute várias tarefas de verificação • Aprovar contas • Casos encerrados	• sn_bom.account_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agen • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector
Entre em contato com o agente de ciclo [sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_agent]	Esta função dá acesso aos dados de operação do ciclo de vida do contato. • Crie casos de contato e insira dados • Atribua tarefas a si mesmo ou a outros agentes • Insira e atualize as informações de contato • Execute várias tarefas de verificação • Fechar casos de contato	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_view • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_document.b2b_collector
Visualizador do ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todos os dados de operações do ciclo de vida da conta.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_view • sn_bom.service_definition_read

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com a ativação do Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros aplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Visualizador do ciclo de vida do contato [sn_bom_clo_b2b.contact_livecycle_viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todos Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros dados.	sn_bom.service_definition_read
Conheça o administrador do cliente [sn_bom_kyc.admin]	Esta função dá acesso a todos KYC dados de operações e concede privilégios de administrador.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
Conheça seu agente de contato do cliente [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	Esta função dá acesso a todos os negócios KYC dados de contato de operações.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_view • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_view • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent
KYC Agente de conta [sn_bom_kyc.b2b_account_agent]	Esta função dá acesso a todos Financial Services Know Your Customer operações de nível comercial, conta e dados de contato.	• sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_view • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent
KYC Visualizador de contato [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	Esta função concede exibições somente leitura de Financial Services Know Your Customer informações de contato da conta.	sn_bom.service_definition_read
KYC Visualizador de conta [sn_bom_kyc.b2b_account_viewer]	Esta função concede exibições somente leitura de Financial Services Know Your Customer informações da conta.	• sn_bom.service_definition_read • visualizador sn_bom_kyc.b2b_contact

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicativos da Store instalados

Aplicações de armazenamento instaladas com a ativação do Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros aplicação

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados necessários para criar Customer Lifecycle Operations casos. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Financial Services Credit Operations	Habilita o gerenciamento de casos e tarefas de serviço de crédito que são usados em Customer Lifecycle Operations fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Credit Operations.
Financial Services Know Your Customer (KYC)	Habilita KYC Os agentes devem revisar e avaliar a qualificação de novos candidatos à conta.
Playbook do CSM	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas.
Usuário Colaborador CSM	Permite que as equipes de middle office se envolvam na resolução de problemas e solicitações do cliente.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a ativação do Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros aplicação

Tabela	Descrição
Base de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2b_base]	A tabela Base do ciclo de vida do cliente estende a tabela Base de serviços financeiros [sn_bom_case].
Caso de serviço de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b_account_service]	O caso de serviço de ciclo de vida da conta estende a tabela Base de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2b_base].
Tarefa de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2b_account_task]	O caso de tarefa de ciclo de vida da conta estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Caso de serviço de ciclo de vida do contato [sn_bom_clo_b2b_contact_service]	O caso de serviço de ciclo de vida do contato estende a tabela Base de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2b_base].
Tarefa do ciclo de vida do contato [sn_bom_clo_b2b_contact_task]	A tarefa de ciclo de vida do contato estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros plug-in (sn_bom_clo_b2c), incluindo tabelas e funções do usuário. O aplicativo também instala plug-ins relacionados e aplicações de armazenamento se eles ainda não estiverem instalados.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Plug-ins instalados

Plug-ins instalados com Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros

Plug-in	Descrição
Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice)	Habilita a extensão de tabelas do Customer Service Management para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

Funções instaladas

Funções instaladas com Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de conta [sn_bom_clo_b2c.admin]	Esta função dá acesso a todos Ciclo de vida do cliente privilégios de administrador e dados. • Criar usuários • Conceda funções e atribua usuários a grupos • Configure a aplicação CLO • Adicionar, modificar e excluir opções de campo	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_clo_b2c.agent
Gerente de Conta [sn_bom_clo_b2c.manager]	Esta função fornece tudo Ciclo de vida do cliente Capacidades do agente, junto com Performance Analytics relatórios e projetos de otimização de desempenho.	• sn_bom_clo_b2c.agent • pa_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
CLO colaborador [sn_bom_clo_b2c.contributor]	• Criar CLO casos de serviço e insira os dados do caso • Exiba o status geral dos casos • Trabalhar em CLO Casos de serviço e tarefas até a fase Iniciar e revisar **Importante:** Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.account_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_contributor • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_bom_document.b2c_collector
CLO conector do agente [sn_bom_clo_b2c.agent_connector]	• Criar CLO casos de serviço e insira os dados do caso • Exiba o status geral dos casos • Trabalhar em CLO casos de serviço e tarefas para atender às solicitações de contas gerenciadas por eles	• sn_bom.account_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom.agent • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_collector

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Agente de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2c.agent]	Esta função dá acesso a todos Ciclo de vida do cliente dados. • Crie casos e insira dados do caso • Atribua tarefas a si mesmo ou a outros agentes • Insira e atualize as informações do candidato • Execute várias tarefas de verificação • Aprovar contas • Casos encerrados	• sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_bom_document.b2c_collector
Visualizador do ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2c.viewer]	Esta função fornece acesso somente leitura a todos Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros dados.	sn_bom.service_definition_read
KYC Administrador [sn_bom_kyc.admin]	Esta função dá acesso a todos Financial Services Know Your Customer dados de operações e concede privilégios de administrador.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2c_account_agent • sn_bom_kyc.b2c_contact_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
KYC Agente do cliente [sn_bom_kyc.b2c_customer_agent]	Esta função dá acesso a todos Financial Services Know Your Customer dados de contato no nível do cliente.	• sn_bom_clo_b2c.viewer • sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer • sn_bom_document.b2c_viewer • sn_bom.b2c_agent
KYC Visualizador de contato [sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer]	Esta função concede exibições somente leitura das informações de contato da conta.	sn_bom.service_definition_read

Aplicativos da Store instalados

Aplicações da Store instaladas com Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros

Aplicativo da Store	Descrição
Base para Operações de serviços financeiros (FSO)	Armazena os dados necessários para criar casos de ciclo de vida do cliente. Para obter mais informações, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO).
Financial Services Credit Operations	Habilita o gerenciamento de casos e tarefas de serviço de crédito que são usados em Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Credit Operations.
Financial Services Know Your Customer (KYC)	Habilita KYC Os agentes devem revisar e avaliar a qualificação de novos candidatos à conta.
Playbook do CSM	Fornece uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processos de negócios em uma exibição simples e orientada a tarefas, garantindo respostas consistentes para situações comumente encontradas.
Usuário Colaborador CSM	Permite que as equipes de middle office se envolvam na resolução de problemas e solicitações do cliente.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros

Tabela	Descrição
Base de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_b2c_base]	A tabela Base do ciclo de vida do cliente estende a tabela Base de serviços financeiros [sn_bom_case].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros

Tabela	Descrição
Caso de serviço de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2c_service]	O caso de serviço de ciclo de vida da conta estende a tabela Base de ciclo de vida do cliente [sn_bom_clo_B2c_base].
Tarefa de ciclo de vida da conta [sn_bom_clo_b2c_task]	O caso de tarefa de ciclo de vida da conta estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Financial Services Know Your Customer

A aplicação ServiceNow® Financial Services Know Your Customer funciona com outras aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) para verificar a identidade e avaliar a elegibilidade de um candidato.

este aplicativo é instalada automaticamente quando você instala qualquer uma das aplicações Operações de serviços financeiros (FSO) a seguir.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Loan Operations
- Serviços financeiros - Operações de ciclo de vida do cliente

Explorar



Saiba mais sobre os recursos do Financial Services Know Your Customer.

Configurar



Configure Financial Services Know Your Customer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Crie, gerencie e conclua tarefas de KYC para avaliar as informações do candidato.	Obtenha detalhes sobre componentes, como funções e tabelas.

Tradução automática

Explorar Financial Services Know Your Customer

Usar Financial Services Know Your Customer para verificar a identidade do candidato e minimizar o risco para sua organização.

Para obter informações sobre os componentes instalados com Financial Services Know Your Customer, consulte Componentes instalados com Financial Services Know Your Customer.

Principais recursos

- Facilita o processo de coleta e revisão de informações do candidato para determinar a qualificação para contas e produtos bancários.
- Ajuda os agentes a seguir o processo correto na revisão dos envios de aplicações.
- Coordena os esforços de verificação entre agentes e funcionários de front, middle e back-office.
- Evite atividades fraudulentas verificando a identidade de um candidato antes de abrir contas ou fornecer serviços.

Como configurar o Financial Services Know Your Customer

Revise os componentes instalados com o. Financial Services Know Your Customer(KYC). Você pode modificar os componentes conforme necessário para as necessidades de negócios da sua organização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Financial Services Know Your Customeré instalado automaticamente quando você instala determinados Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Financial Services Know Your Customer.

Função necessária: sn_bom_kyc.admin e admin

Procedimento

Revise os componentes instalados e modifique-os ou adicione novos, conforme aplicável.

Tarefa	Descrição
Configurar definições de serviço	Configurar definições de serviço Habilitar exibições específicas para casos de serviço e tarefas de KYC.
Configurar produtores de registro	Criar ou modificar produtores de registro para definir formulários de solicitação.
Edite ou crie novos fluxos	Edite ou crie novos fluxos usando ServiceNow® Flow Designer.

Componentes instalados com Financial Services Know Your Customer

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Financial Services Know Your Customer plug-in (com.sn_bom_kyc), incluindo tabelas e funções do usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Este aplicativo é instalado automaticamente quando você instala qualquer um dos seguintes Operações de serviços financeiros (FSO) Aplicações (KYC). Financial Services Know Your Customer Gerencia as tarefas de KYC que são usadas nos fluxos de trabalho do Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros
- Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Funções instaladas com Financial Services Know Your Customer aplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Conheça o administrador do cliente [sn_bom_kyc.admin]	Esta função dá acesso a todos os dados de operações de KYC e concede	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_kyc.b2c_customer_agent • sn_bom_kyc.b2b_account_agent • sn_bom_kyc.b2b_contact_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Financial Services Know Your Customer aplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	privilégios de administrador.	
Conheça seu agente de contato do cliente [sn_bom_kyc.b2b_contact_agent]	Esta função dá acesso a todos os dados de contato de operações de KYC de negócios.	• sn_bom_clo_b2b.contact_lifecycle_viewer • sn_bom_clo_b2b.account_lifecycle_viewer • sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer • sn_bom_kyc.b2b_account_viewer • sn_bom_document.b2b_viewer • sn_bom.b2b_agent
Agente de conta de KYC [sn_bom_kyc.b2b_account_agent]	Esta função dá acesso a todos Financial Services Know Your Customer operações de nível comercial, conta e dados de contato.	• 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
Visualizador de contato de KYC [sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer]	Esta função concede exibições somente leitura de Financial Services Know Your Customer informações de contato da conta.	sn_bom.service_definition_read
Visualizador de conta de KYC [sn_bom_kyc.b2b_account_viewer]	Esta função concede exibições somente leitura de Financial Services Know Your Customer informações da conta.	• sn_bom.service_definition_read • visualizador sn_bom_kyc.b2b_contact

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Financial Services Know Your Customer aplicação

Tabela	Descrição
Tarefa da conta KYC [sn_bom_kyc_account_task]	Armazenamentos Financial Services Know Your Customer tarefas de conta pendentes de conclusão. Esta tabela estende a tabela [Tarefa financeira].
Tarefa do contato KYC [sn_bom_kyc_contact_task]	Armazenamentos Financial Services Know Your Customer tarefas de contato pendentes de conclusão. Esta tabela estende a tabela [Tarefa financeira].
Tarefa do cliente de KYC [sn_bom_kyc_customer_task]	Armazenamentos Financial Services Know Your Customer tarefas do cliente pendentes de conclusão. Esta tabela estende a tabela [Tarefa financeira].

Financial Services Credit Operations

Com a aplicação Financial Services Credit Operations, você pode gerenciar tarefas de middle e back office que são atribuídas à equipe de Avaliação de risco de crédito em qualquer fluxo de trabalho do Serviços financeiros.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes, como campos, tabelas e propriedades.

Casos de uso



Saiba como trabalhar em uma tarefa de crédito para um caso de serviço de empréstimo.

Tradução automática

Componentes instalados com Financial Services Credit Operations

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação do Financial Services Credit Operations aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota: A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Este aplicativo é instalado automaticamente quando você instala qualquer um dos seguintes Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Financial Services Credit Operations Gerencia as tarefas de crédito que são usadas em fluxos de trabalho do Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

- Financial Services Card Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Personal Loan Operations

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Funções instaladas com Financial Services Credit Operations aplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de crédito [sn_bom_credit_asmt.admin]	Função de administrador do sistema específica da aplicação que pode conceder acesso a todos os dados de crédito. Usuários com esta função têm acesso de leitura, gravação e criação ao Financial Services Credit Operations tabelas.	• sn_bom.service_definition_admin • sn_bom_credit_asmt.b2b_agent • sn_bom_credit_asmt.b2c_agent
Agente de crédito - Empresa [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent]	• Exiba o status geral das tarefas de crédito para serviços de negócio • Trabalhar em tarefas de crédito	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_bom.b2b_agent • sn_esm_agent
Contribuinte de crédito - Empresa [sn_bom_credit_asmt.b2b_contributor]	• Enviar solicitações de serviço de crédito • Exiba o status de casos e tarefas de avaliação de crédito • Trabalhar no caso de crédito para contas gerenciadas por eles até a fase Iniciar	• 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.viewer • sn_customerservice.csm_workspace_u • sn_bom.b2b_contributor • sn_bom.deposit_account_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Financial Services Credit Operations aplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Colaborador de crédito - Pessoal [sn_bom_credit_asmt.b2c_contributor]	• Enviar solicitações de serviço de crédito • Exiba o status de casos e tarefas de avaliação de crédito • Trabalhar no caso de crédito para contas de consumidor gerenciadas por eles até a fase Iniciar	• 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_u • sn_bom.deposit_account_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Financial Services Credit Operations aplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	Importante: Para que a função de colaborador funcione, ela deve ser combinada com uma das funções Usuários Colaborador do CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	
Conector do agente de crédito - Empresa [sn_bom_credit_asmt.b2b_agent_connector]	• Enviar solicitações de serviço de crédito • Trabalhe em casos de crédito e tarefas para atender às solicitações de contas gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• 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_vie • sn_bom_kyc.b2b_contact_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.account_data_viewer • sn_bom_loan_b2b.viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Financial Services Credit Operations aplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Conector do agente de crédito - Pessoal [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent_connector]	• Enviar solicitações de serviço de crédito • Trabalhe em casos de crédito e tarefas para atender às solicitações de contas de consumidor gerenciadas por eles **Importante:** Para que a função do conector do agente funcione, ela deve ser combinada com uma das funções do modelo de dados do setor CSM. Para obter mais informações, consulte Funções e personas.	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_sla_definition_read • sn_bom_kyc.b2c_customer_viewer • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.viewer • sn_bom.agent • sn_bom.deposit_account_viewer
Visualizador de crédito - Negócios [sn_bom_credit_asmt.b2b_viewer]	Exibir tarefas de crédito e dados relacionados para serviços de negócio	Nenhum(a)
Agente de crédito - Pessoal [sn_bom_credit_asmt.b2c_agent]	• Exiba o status geral das tarefas de crédito para serviços ao consumidor • Trabalhar em tarefas de crédito	• sn_bom.loan_account_viewer • sn_bom.ref_data_viewer • sn_bom_loan.b2c_viewer • sn_bom.service_definition_read • sn_bom.customer_data_viewer • sn_bom.b2c_agent • sn_esm_agent
Visualizador de crédito - Pessoal [sn_bom_credit_asmt.b2c_viewer]	Exibir tarefas de crédito e dados relacionados	Nenhum(a)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas com Financial Services Credit Operations aplicação

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	para serviços ao consumidor	

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com Financial Services Credit Operations aplicação

Tabela	Descrição
Base de crédito [sn_bom_credit_asmt_base]	As tabelas de Caso de serviço de crédito estendem a tabela Base de crédito. A tabela Base de crédito estende a tabela Caso [sn_customerservice_case].
Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_b2b_service]	Armazena todos os casos de crédito para todos Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_loan_b2b_service]	Armazena todos os casos de serviço de crédito para serviços de empréstimo comercial para Financial Services Business Loan Operations aplicação. Esta tabela estende a tabela Base de crédito [sn_bom_credit_asmt_base].
Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_service]	Armazena todos os casos de serviço de crédito para serviços ao consumidor para todos Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Esta tabela estende a tabela Base de crédito [sn_bom_credit_asmt_base].
Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_loan_service]	Armazena todos os casos de serviço de crédito para serviços de empréstimo pessoal para Financial Services Business Loan Operations aplicação. Esta tabela estende a tabela Base de crédito [sn_bom_credit_asmt_base].
Tarefa de crédito [sn_bom_credit_asmt_b2b_task]	Armazena todas as tarefas de crédito para serviços de negócio para todos Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].
Tarefa de crédito [sn_bom_credit_asmt_task]	Armazena todas as tarefas de crédito para serviços pessoais para todos Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações. Esta tabela estende a tabela Tarefa financeira [sn_bom_task].

Tradução automática

Guia do desenvolvedor

ServiceNow® Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO Permite que as instituições de serviços financeiros (FSIs) automatizem com segurança os principais processos operacionais por meio de aplicações digitais e fluxos de trabalho pré-criados. FSO conecta operações em todos os departamentos (front, middle e back-office) para instituições financeiras com uma única plataforma.

Este guia do desenvolvedor fornece informações sobre como estender os recursos de base do FSO, bem como integrar suas aplicações existentes com ServiceNow FSO.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de executar qualquer uma das tarefas de integração descritas neste documento, você deve primeiro instalar o. FSO e executar todas as configurações necessárias. Para obter detalhes, consulte Configuração de aplicações de Operações de serviços financeiros .

Usando tipos de caso e definições de serviço em FSO

Você pode usar tipos de caso e definições de serviço para definir os processos e os dados necessários para resolver problemas do cliente no Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO). Os tópicos nesta seção fornecem uma visão geral e discutem como escolher qual implementação usar em várias situações.

Tipos de caso em FSO

Saiba mais sobre os tipos de caso, como eles são estruturados e como são usados no Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO).

Um tipo de caso representa os processos e os dados necessários para resolver um tipo específico de problema do cliente. Tipos de caso de uso para criar e configurar os diferentes tipos de casos de atendimento ao cliente para sua organização.

No setor bancário, os agentes de atendimento ao cliente podem usar tipos de caso para capturar diferentes solicitações de serviço, como empréstimos, cartões de crédito ou gestão de reclamações.

Em Operações de empréstimo, existem dois tipos de caso primários: Business-to-consumer (B2C) e business-to-business (B2B). Nesta implementação, existem tipos de caso separados para empréstimos porque eles estão em domínios diferentes e não há uma aplicação existente para alavancar. Os casos B2C também são separados dos casos B2B devido aos agentes que trabalham nas diferentes solicitações. Os bancos também precisam de uma separação clara desses tipos de caso para requisitos regulatórios.

Nota: FSO as implementações devem usar tipos de caso mesmo quando não estiverem usando uma aplicação do sistema de base. Mesmo que não haja necessidade de vários tipos de caso, você ainda deve começar com um tipo de caso. Este tipo de implementação permite a adoção fácil de tipos de caso futuros de qualquer um FSO aplicações ou aplicações personalizadas.

Hierarquia de tipo de caso

FSO Implementa tipos de caso hierárquicos para fornecer o modelo de dados, as funções, as regras de negócios e os fluxos de trabalho associados que se alinham com os diferentes domínios de instituições financeiras (FIs). . FSO Tipo de caso de caso base, que se estende CSM Fornece funcionalidades como o modelo de dados, funções e regras de negócios que são aplicáveis a um banco ou seguradora.

Tipos de caso primário e específico do domínio

As aplicações de FSO são separadas em tipos de caso primário que estendem o caso base de FSO. Esses tipos de caso se alinham às funções de negócios e aos padrões do setor, como os da Banking Industry Architecture Network (BIAN). Os tipos de caso primários permitem consultas e emissão de relatórios melhores e fornecem campos específicos de subdomínio, rótulos de campo e assim por diante. #Os componentes padrão são pré-criados para cada domínio, o que fornece agrupamentos lógicos por domínios bancários e de seguros principais, com personas, funções e ACLs pré-configuradas. Esta estrutura facilita para as FIs implementar regras específicas do domínio.

Os tipos de caso específicos do domínio FSO são estendidos ainda mais aos produtos/ linhas de negócios. Os tipos de caso específicos do domínio permitem a separação de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

serviços e diferentes executantes (ou seja, processadores) ou funções definidas que interagem com cada tipo de caso. Os tipos de caso granulares permitem que as FIs criem uma experiência do usuário personalizada com espaços dedicados. Se a empresa quiser implementar controles de acesso, ela também fornecerá uma maneira mais fácil de segregar o acesso e a visibilidade dos dados.

Estendendo tipos de caso de FSO

Você pode estender a partir dos tipos de caso existentes fornecidos em Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO), permitindo que você aproveite funções pré-criadas, regras de negócios e outras lógicas de negócios.

Todos FSO as aplicações têm uma tabela de tipo de caso de base. Use a tabela de tipo de caso de base ao adicionar um novo tipo de caso para essa aplicação. Por exemplo, se você precisar de um novo tipo de caso em Financial Services Treasury Operations Estender o Caso-base do Tesouro.

Para obter mais informações sobre os tipos de caso de aplicação disponíveis, consulte o seguinte:

- Usando aplicações bancárias
- Usando aplicações de seguro

Ao implementar FSO, comece mapeando seus casos de uso para FSO tipos de caso no nível de domínio. Isso permite que você estenda o pré-criado FSO e usam as funções e a lógica de negócios fornecidas.

Quando existe um nível de domínio correspondente, você pode criar um tipo de caso no nível do produto estendendo os tipos de caso no nível do domínio.

Vantagens de estender FSO tipos de caso

Há várias vantagens em estender um tipo de caso de FSO:

- Acesso aos campos de referência da conta financeira do sistema de base
- Visão de 360 graus do cliente com contas financeiras, apólices de seguro, transações e assim por diante
- Capacidade de criar playbooks e utilitários comuns que funcionam para muitos FSO Tipos de caso
- Páginas principais do colaborador com links rápidos e Visão geral de caso/tarefa consolidada
- Herdando funções e scripts básicos: Os scripts incluídos fornecem regras de negócios, scripts de cliente e inclusões de script
- Herança de segurança na aplicação habilitada para administrador com escopo: Funções como fs_agent e funções de visualizador em FSO Core Simplifique a extensão de caso fornecendo todos os acessos/ACLs básicos para os tipos de caso
- Fornecer Serviços financeiros Ações de IU relacionadas para todas as extensões em vez de genéricas CSM Ações de IU
- Interceptador de definição de serviço para mostrar os serviços oferecidos
  - Mostra somente os Serviços qualificados que o cliente e os agentes podem solicitar
  - Critérios do cliente, Critérios do agente, Modelo, Mostrar/Ocultar interceptador

Nota: Somente tabelas marcadas como "extensível" na definição da tabela devem ser estendidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Práticas recomendadas para implementar tipos de caso .

Criando tipos de caso de FSO

Se você precisar de um novo tipo de caso que não possa ser estendido de uma aplicação existente, você poderá criar um estendendo a tabela Caso base de FSO (sn_bom_case).

Criar um tipo de caso envolve a criação de funções, módulos, espaços de trabalho e outras entidades necessárias. Para obter informações adicionais sobre tipos de caso, consulte Tipos de caso do Atendimento ao cliente .

Esta é uma lista de perguntas que você pode considerar ao avaliar se deve criar um tipo de caso no FSO. Esta não é uma lista completa, e você deve conduzir uma análise mais detalhada com base em seus requisitos individuais e casos de uso.

- Você deve usar uma definição de serviço em vez de um novo tipo de caso?
- Existe uma aplicação que você pode usar para seu caso de uso?
- Que tipo de caso de FSO de base você deve estender ao criar o tipo de caso?
- A solicitação de serviço tem processos diferentes entre departamentos, unidades de negócios ou produtos?
- Os novos processos diferem do modelo de estado do processo existente?
- Há uma diferença de atributo percetível entre diferentes serviços que deve ser capturada?
- Cada unidade de negócios ou equipe interage com um conjunto diferente de sistemas de back-end para resolver o caso?
- Os requisitos de acesso diferem consideravelmente do caso de uso existente?
- Um processo específico deve ser melhorado a longo prazo usando otimização de processo?
- Há requisitos futuros de escalabilidade?
- Considerações sobre gestão de mudanças: Se várias equipes estiverem envolvidas, o compartilhamento de formulários de admissão e fluxos de trabalho aumenta a complexidade do processo de gestão de mudanças?

Cenário de exemplo

Ao implementar, por exemplo, contestações de pagamento de ACH, convém criar um novo tipo de caso, pois isso pode afetar um ou mais dos seguintes:

- O processo e as tarefas necessárias para resolver uma contestação de ACH podem ser diferentes das contestações de cartão
- Os atributos necessários para capturar as contestações de ACH
- Diferentes equipes que processam contestações que têm requisitos de acesso e treinamento diferentes

Definições de serviço no FSO

Uma definição de serviço descreve um serviço que uma instituição financeira oferece para oferecer suporte a um produto vendido. As definições de serviço funcionam com tipos de caso para fornecer diferentes tipos de consultas de suporte e processos exclusivos de solicitação e execução. No FSO, uma lista de amostra de definições de serviço é pré-configurada para cada produto e linha de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma definição de serviço é criada para cada um dos serviços que uma instituição financeira oferece. Os agentes podem usar rapidamente os serviços predefinidos para criar casos e tarefas de caso do tipo certo para problemas e solicitações do cliente.

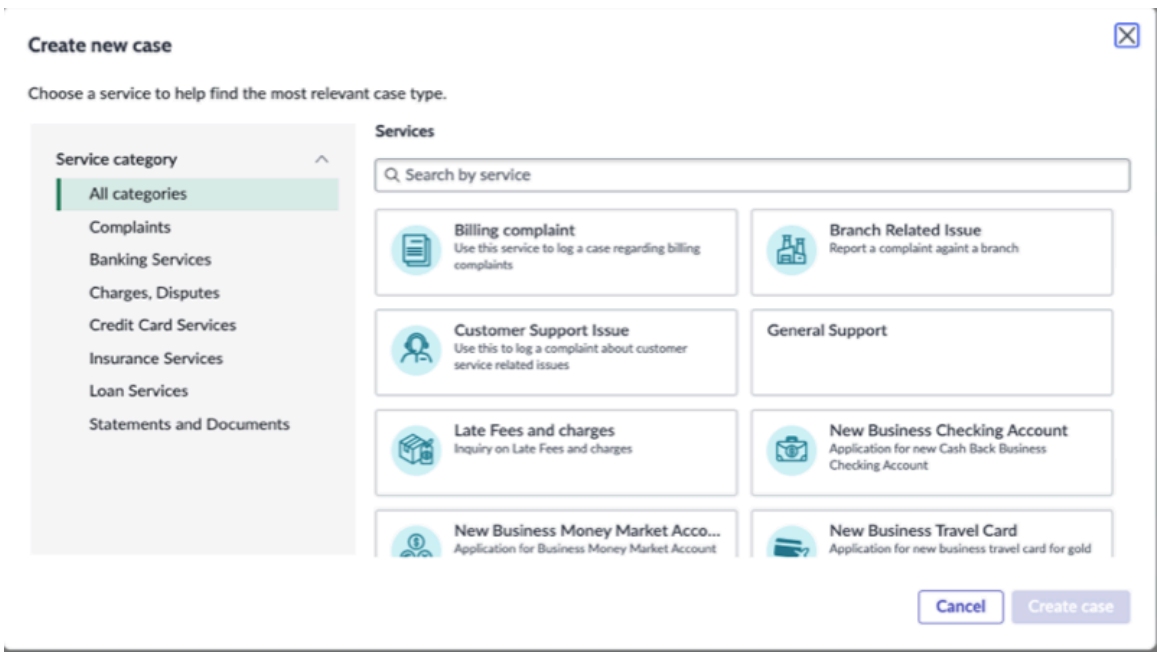
Use definições de serviço ao adicionar um novo caso de uso em um domínio que já tenha um tipo de caso e seja para uma persona existente. Nesse caso, as definições de serviço permitem o desenvolvimento mais rápido de novos casos de uso.

Um grupo de definições de serviço define o conjunto de serviços para um determinado tipo de produto/caso. Se os executantes forem os mesmos, muitos serviços diferentes poderão ser associados ao mesmo caso.

As definições de serviço predefinidas no FSO têm fluxos de trabalho associados que ficam no topo de cada tipo de caso.

Cada definição de serviço tem um fluxo de trabalho/playbook exclusivo, atributos e formulários. Eles podem ser solicitados (por meio de um agente ou cliente) ou acionados de um sistema de back-end. As definições de serviço permitem a configuração fácil de fluxos de trabalho e extensibilidade para serviços adicionais com exibições, itens do catálogo, atributos de dados, fluxos, SLAs, e políticas de IU.

As definições de serviço também podem ser agrupadas em categorias de serviço. As categorias de serviço facilitam a navegação e controlam o acesso a usuários autorizados.



A seguir estão os principais componentes necessários para criar uma definição de serviço:

- Um registro de definição de serviço para o novo serviço.
- Uma nova exibição e regra de exibição para o novo serviço na tabela de tipo de caso.
- Um novo fluxo para o novo serviço, que é acionado na criação do novo registro na tabela de tipo de caso.
- Os fluxos só são necessários para casos de uso mais complexos, como aqueles com várias tarefas ou subtarefas.
- Um novo produtor de registro para o cliente/solicitante criar por meio do catálogo de serviços. Use produtores de registro somente se quiser que um usuário final crie a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Definições do serviço

Configurar definições de serviço

Opções de dados remotos para tabelas remotas

Entenda as diferentes abordagens de implementação de tabelas remotas e as vantagens e desvantagens de cada uma.

Remoto completo

Em um sistema remoto completo, todas as informações da conta (contas, apólices de seguro e transações) são armazenadas em um sistema externo.

Esta configuração fornece informações em tempo real para clientes que desejam que contas/políticas financeiras venham diretamente do sistema de origem quando:

- Olhando um registro de cliente
- Relacionar informações a um caso
- Obter uma exibição 360 de um cliente; por exemplo, na guia Informações do cliente

Prós e Contras do Full Remote

Pontos positivos	Pontos negativos
• Fornece uma exibição agregada em tempo real das informações de conta e transação (Cliente 360) para um único cliente em vários tipos de solicitação (por exemplo, contas de depósito/empréstimo) • As informações mais recentes sempre aparecem para executantes no espaço • Nenhum dado confidencial ou informação de identificação pessoal (PII) é armazenado na plataforma	• Nenhum dado de tabela remota estará disponível nas tabelas locais primárias, resultando na perda da funcionalidade com produto/consumidor/conta vendido • Atualizações são necessárias nas informações do cliente (C360), produtores de registro, formulários, playbooks, campos de referência, qualificadores de referência, ações de IU, scripts e outras áreas para apontar das tabelas FSO do sistema de base para tabelas remotas

Híbrido

Em um sistema híbrido, o sistema utiliza a funcionalidade de pesquisa e salvamento para consultar informações de sistemas externos e persistir as informações no nível do cabeçalho em tabelas locais.

Esta funcionalidade pode ser utilizada em conjunto com chamadas de API em lote/tempo real para armazenar determinados dados localmente.

O cliente 360 é possível nesta exibição, mas pode exigir estratégias adicionais sobre carregamentos em lote e chamadas de API para preencher os dados. Você deve estar disposto a armazenar determinadas informações sobre dados externos em tabelas locais nesta configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Prós e Contras do Híbrido

Pontos positivos	Pontos negativos
• Armazene somente informações não confidenciais no sistema que são necessárias e não mudam com frequência • Use o sistema de base FSO decorador de pesquisa de campo para pesquisar e persistir dados • . FSO O plug-in Tabela remota pode reduzir o tempo de desenvolvimento se usado com a funcionalidade de pesquisa e salvamento • Os dados totalmente remotos apresentados no registro serão atuais	• Os dados persistentes em tabelas locais se tornarão desatualizados se não forem atualizados - você deve ter uma estratégia para atualizar dados do sistema externo • Uma exibição agregada de contas/transações financeiras de uma conta ou consumidor não será mostrada até que as informações tenham persistido (se estiver usando a funcionalidade de pesquisa e salvamento) ou uma sincronização de API em lote/tempo real seja realizada no tempo de execução

Local completo

Em uma abordagem de arquitetura de armazenamento de dados local completo, todas as informações do cliente e da conta (cliente, contas, apólices de seguro) são armazenadas no FSO. Esta configuração fornece acesso mais rápido às informações para os clientes que desejam que as contas/políticas financeiras sejam atualizadas do sistema de origem periodicamente (diariamente ou em intervalos regulares ao longo do dia).

Essa abordagem pode ser útil quando o caso de uso não depende dos dados mais recentes e prioriza as necessidades de emissão de relatórios.

Esta abordagem ajuda com as seguintes ações do usuário:

- Olhando um registro de cliente
- Relacionar informações a um caso
- Obter uma exibição 360 de um cliente; por exemplo, na guia Informações do cliente

Prós e Contras do local completo

Pontos positivos	Pontos negativos
• Mais adequado para casos de uso que exigem exibição agregada de informações de mudança com menos frequência • Informações carregadas em FSOÉ necessário para fins de emissão de relatórios e painel • Customer 360 fácil de criar para um único cliente para personas diferentes	• Os dados persistentes em tabelas locais se tornarão desatualizados se não forem atualizados - você deve ter uma estratégia para atualizar dados do sistema externo • Os usuários devem alternar manualmente entre as ferramentas ("cadeira giratória") para obter as informações mais atualizadas • Soluções adicionais podem ser necessárias para proteger os dados de PII

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

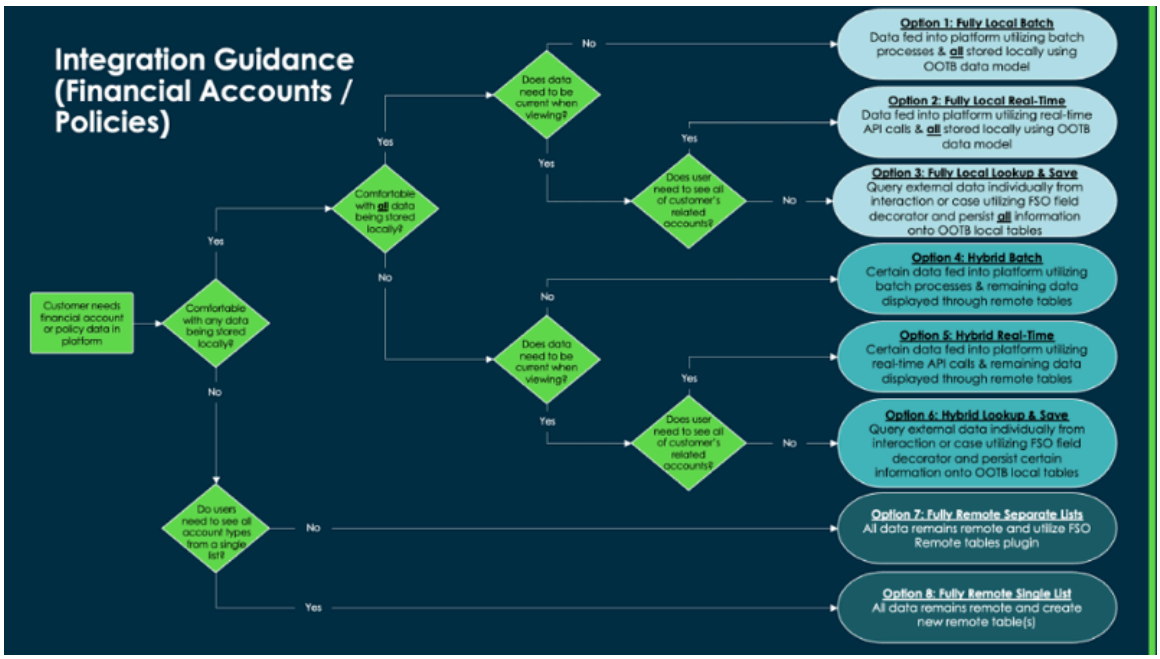
Escolha de uma abordagem de integração

Você tem várias opções para integrar seus dados à sua plataforma. Revise a matriz de decisão da Orientação de integração para determinar qual é a melhor abordagem para suas necessidades.

Algumas opções podem ser usadas em conjunto com outras. Por exemplo, uma solução de lote híbrido pode ser usada para carregar determinados dados de conta/apólice no sistema. Se um agente de suporte quiser consultar informações atualizadas em um registro, ele poderá fazer uma pesquisa e persistir todas as novas informações do sistema externo na tabela local.

Considere as seguintes perguntas ao escolher uma abordagem de integração:

- Você se sente confortável com o armazenamento de dados localmente? E quanto a todos os dados armazenados localmente?
- Você precisa ver todos os tipos de conta de uma única lista?
- Os dados devem ser atuais ao exibir?
- O usuário deve ver todas as contas relacionadas do cliente?



Usando o plug-in de tabela remota de FSO

Ao escolher sua abordagem de integração, considere também o uso do FSO Plug-in Tabela remota em comparação com a criação de suas próprias tabelas remotas personalizadas.

O plug-in Tabela remota de FSO fornece extensões fora do nível mais baixo FSO Tabelas que estendem o Produto vendido. No entanto, esses dados não aparecerão nas tabelas primárias porque estão armazenados em cache na memória.

. FSO O plug-in Tabela remota é uma boa opção se seus agentes só precisarem acessar contas/políticas individuais de uma interação ou caso.

Se os agentes precisarem ver vários tipos de contas em uma única lista ou precisarem ver todas as informações da conta ao analisar um registro de cliente, considere criar uma tabela remota personalizada e fazer referências a tabelas como Cliente e Caso, quando aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhando com ServiceNow REST APIs

Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO) aproveita o REST `Tabela` API para permitir que fontes externas, como aplicações bancárias, interajam com os dados de FSO armazenados em um ServiceNow instância. . `Tabela` A API fornece endpoints que permitem executar todas as operações CRUD (criar, ler, atualizar e excluir) em suas tabelas centradas em FSO de uma fonte externa.

Por exemplo, você usará esta API para localizar registros de clientes e consultar informações específicas de FSO, como cartões de crédito de clientes, pagamentos e empréstimos. Para obter informações adicionais sobre as tabelas disponíveis no FSO, consulte Base para Operações de serviços financeiros (FSO) e o. Definições da tabela de FSO .

Você deve garantir que o usuário que você usa ao chamar esses endpoints REST tenha as funções necessárias atribuídas a eles. Estas são as funções necessárias com base na tabela que você está tentando acessar:

- Financial Services Payment Operations: sn_bom_payment.admin e admin
- Financial Services Card Operations: sn_bom_card.admin e admin
- Financial Services Business Loan Operations: sn_bom_loan_b2b.admin e admin
- Financial Services Personal Loan Operations: sn_bom_loan.b2c_admin e admin

Para obter uma lista de todas as funções e descrições do FSO, consulte Funções de usuário e. FSO Regras de negócio.

Test-drive ServiceNow® REST APIs

. ServiceNow a plataforma fornece o. REST API Explorer , Que permite que você acesse as REST APIs disponíveis em sua instância. Use esta ferramenta para interagir com as várias tabelas de FSO em sua instância antes de tentar implementar as chamadas de endpoint em sua aplicação.

Casos de uso de integração

Dependendo das necessidades da sua empresa, existem várias maneiras de integrar com o FSO. Esta seção descreve alguns dos casos de uso de integração mais comuns. Você pode implantar cada um desses casos de uso por conta própria ou combiná-los para atender às suas necessidades específicas.

Nota: Cada ambiente de cliente é diferente. Esses cenários de caso de uso mostram apenas implementações genéricas para os casos de uso declarados. Sua implementação real pode ser bem diferente.

- PESQUISE informações remotas no sistema de registro
- Agente enviando um caso
- Sistemas externos que enviam uma solicitação de caso
- Atualize as informações remotas no sistema de registro
- Configurar uma integração de tabela remota

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

PESQUISE informações remotas no sistema de registro

Este caso de uso ilustra como usar uma chamada de REST API para pesquisar detalhes da transação financeira da conta hipotecária de um cliente em um sistema bancário remoto (sistema de registro).

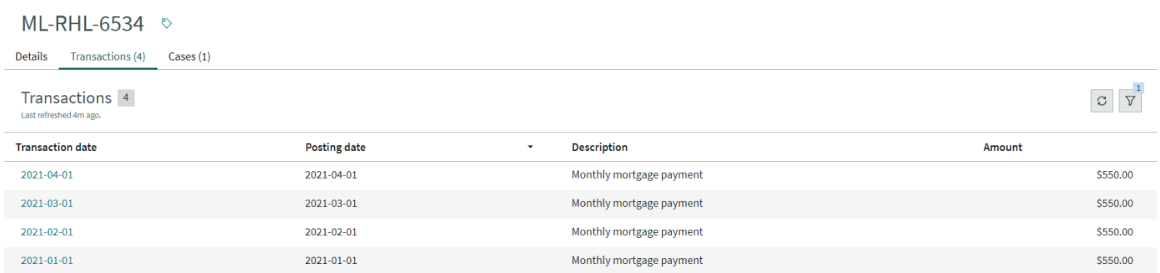
Um agente do call center responde a uma consulta do cliente e cria um novo caso de FSO usando um ServiceNow formulário. Nesse formulário, eles inserem manualmente as informações do consumidor, da conta financeira, da categoria e da descrição resumida e todas as anotações associadas.

Usando as informações da conta financeira e do consumidor, um script no ServiceNow O formulário chama um endpoint REST remoto no sistema bancário remoto (aplicativo bancário) para obter os detalhes da transação financeira. Em seguida, ele exibe esses detalhes no ServiceNow para que o agente possa verificar as informações antes de inserir manualmente o restante das informações necessárias do caso. Uma vez concluído, o caso de FSO é armazenado em cache no ServiceNow instância.

Nota: Este caso de uso presume que a aplicação do banco expõe o endpoint REST `OBTENHA /api/getTransactions` que retorna os detalhes do consumidor solicitados e sua conta financeira associada.



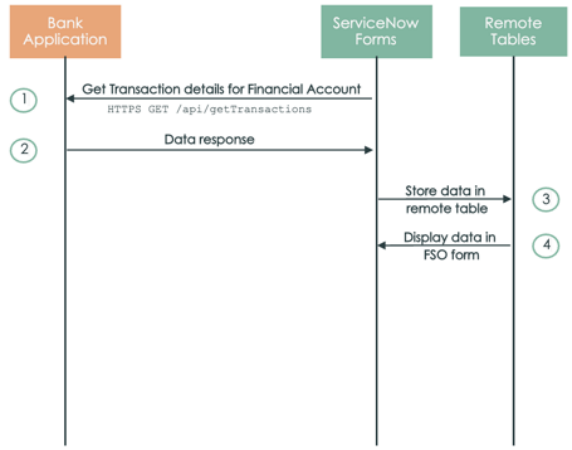
A seguir está um exemplo de como os detalhes da transação financeira recebidos da aplicação bancária remota podem ser quando aparecem no formulário de caso de FSO:



O diagrama a seguir mostra o fluxo da aplicação para este cenário de caso de uso e fornece breves observações sobre qualquer processamento necessário. Nesta implementação, os dados obtidos da aplicação bancária remota são armazenados em tabelas remotas. Tabelas remotas só são armazenados em cache na memória, eles nunca são armazenados em ServiceNow tabelas de banco de dados. Você também pode implementar esse cenário gravando os dados remotos no correspondente ServiceNow tabelas de banco de dados. . . o cenário ilustra como armazenar dados no ServiceNow tabelas de banco de dados usando GlideRecord API.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. O agente insere as informações necessárias no formulário FSO. Usando essas informações, formule a chamada REST `/api/getTransactions` usando o. RESTMessageV2 API e envie-a para a aplicação bancária remota para obter os detalhes da transação financeira do cliente.
2. A aplicação bancária remota processa a solicitação e retorna os detalhes da transação financeira do cliente especificado.
3. Os detalhes da transação financeira são armazenados em cache no ServiceNow instância em tabelas remotas usando v_table API.
4. Os detalhes da transação são exibidos no formulário FSO.

Código de exemplo

O exemplo de código Seguir mostra como usar o. RESTMessageV2 API para criar e executar a chamada REST para a aplicação bancária externa. Em seguida, ele armazena os resultados de retorno em um tabela remota usando o. v_table API. Antes de poder usar `v_table` API Você deve ativar o plug-in Tabelas remotas (com.glide.script.vtable).

```
(function executeQuery (v_table, v_query) {
// Parameters needed in the request body of the REST endpoint
 var requestBody = {
  'financial_account':v_query.getParameter('financial_account')
 };

 // Instantiate the RESTMessageV2 object
 var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
 // Set the HTTP method as "GET"
 request.setHttpMethod('get');
 // URL of the endpoint on the bank application
 request.setEndpoint('https://<yourbankapphost>/api/getTransactionDetails');
 // Request body as a string
 request.setRequestBody(JSON.stringify(requestBody));
 // Call the REST endpoint
 var response = request.execute();
 // Get the response body
 var responseBody = response.getBody();
 // Parse the response body into an object
 var responseObj = JSON.parse(responseBody);

 // Store the response body into a virtual table
 v_table.addRow({
  sys_id: gs.generateGUID(),
  amount: responseObj.amount,
  description: responseObj.description,
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    posting_date: responseObj.posting_date,
    transaction_date: responseObj.transaction_date
  });

}) (v_table, v_query);
```

Código de exemplo

O exemplo de código Seguir mostra como consultar uma tabela remota e exibi-la no formulário FSO.

```
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();
```

Agente enviando um caso

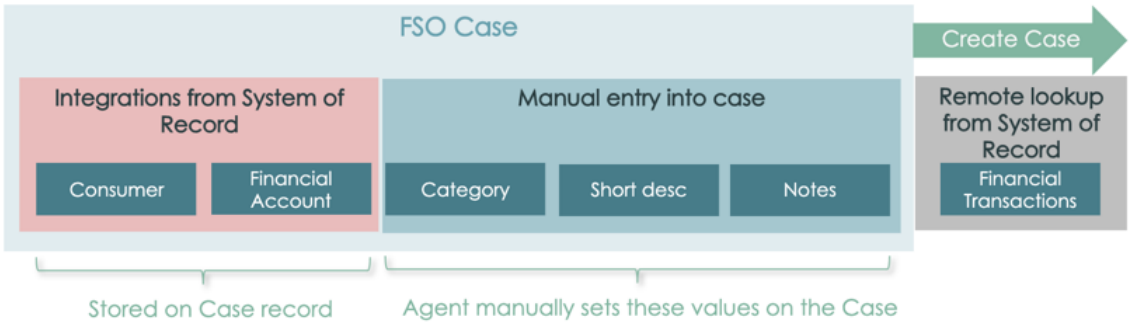
Este caso de uso ilustra como permitir que um agente envie um caso para um cliente conhecido.

Nesse cenário, em um formulário de reclamação de FSO, um agente pesquisa as informações da conta de um cliente, que estão localizadas em uma aplicação bancária remota. Uma vez localizado, ele aparece no formulário de reclamação e o agente preenche manualmente os detalhes do caso relacionados à conta de hipoteca do cliente e salva o caso de reclamação. Em segundo plano, o script do formulário salva os detalhes do cliente e as informações da conta financeira localmente no ServiceNow instância.

Nota: Este cenário pressupõe que a aplicação bancária expõe dois endpoints REST `OBTENHA /api/getConsumerDetails` e. `OBTENHA /api/getFinancialAccounts` que retornam os detalhes do consumidor solicitados e suas informações de conta financeira associadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

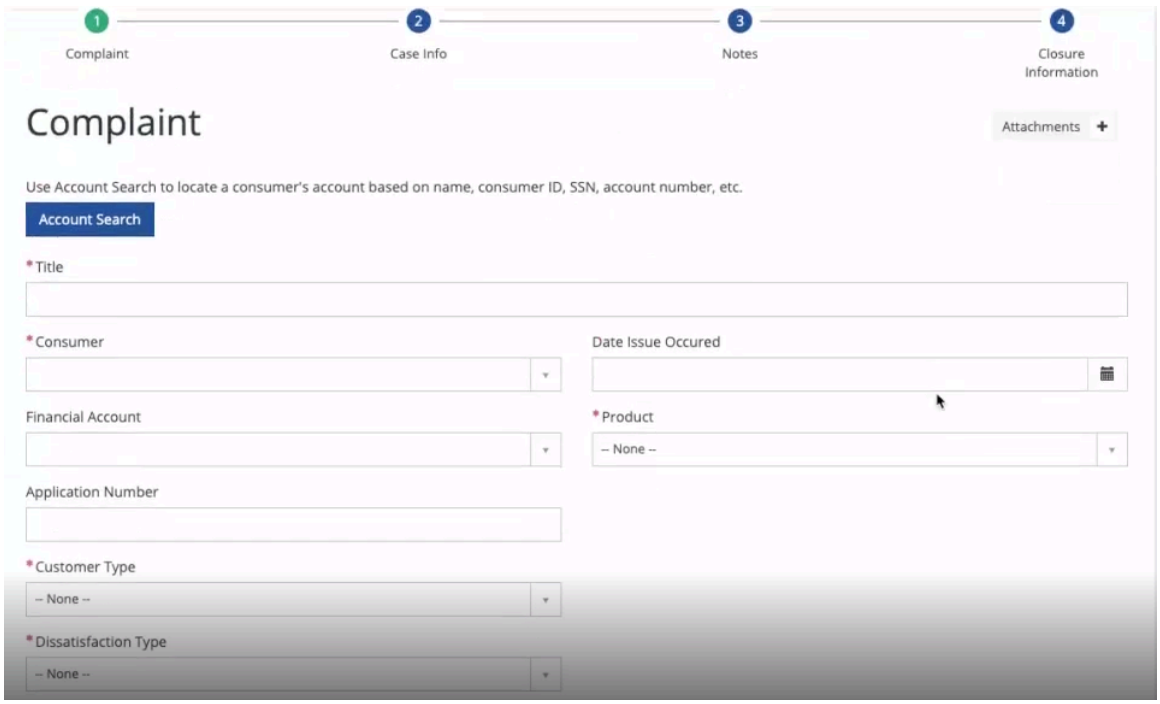


. ServiceNow as tabelas acessadas neste cenário são as seguintes:

- Consumidor [csm_consumer]: Contém o registro do cliente.
- Conta de empréstimo [sn_bom_loan_account]: Contém informações da conta de empréstimo para cada cliente.

Nota: Conta de empréstimo é um tipo de conta financeira.

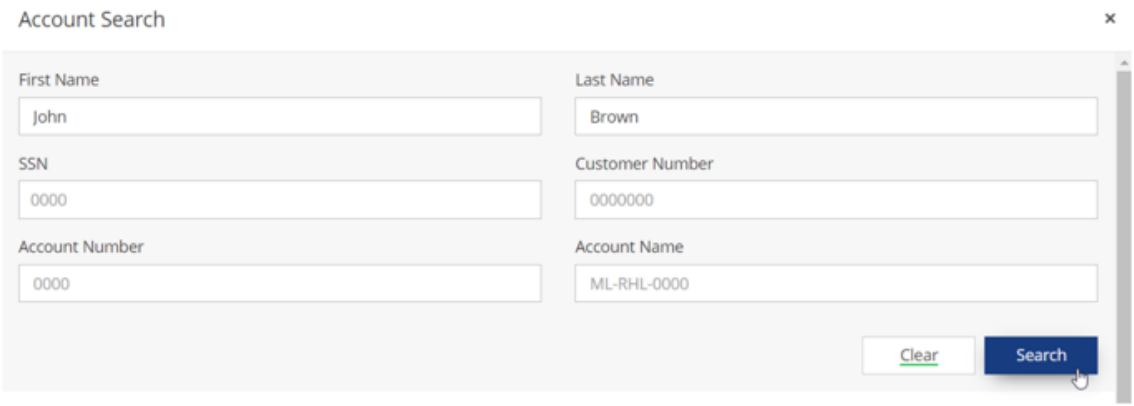
A seguir está um exemplo de um ServiceNow formulário de reclamação (formulário de caso) que orienta um agente a preencher uma reclamação em nome de um cliente. Neste formulário, o agente clica no botão Pesquisa de conta no formulário para localizar as informações da conta do cliente.



Quando o agente clica em **Pesquisa de conta** um pop-up semelhante ao seguinte é exibido. O pop-up permite que o agente pesquise a conta do cliente usando qualquer um dos parâmetros de pesquisa exibidos. Você pode criar seus próprios critérios de pesquisa com base em seu serviço da Web específico. Esses serviços web geralmente vêm de sistemas Customer Master e Account Master, CRMs, mainframes de core banking e APIs de provedores de software de core banking, como Fiserv, FIS, Jack Henry, Finastra e outros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A pesquisa retorna as seguintes contas para este cliente.

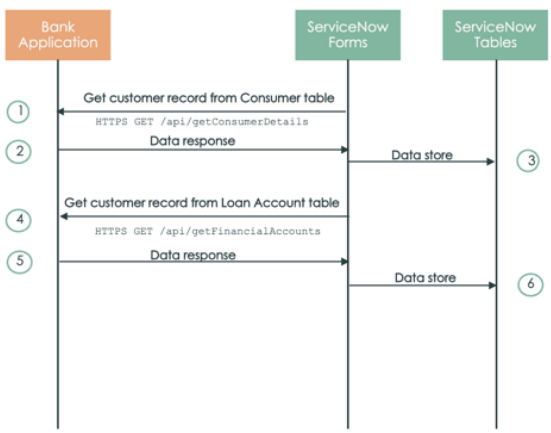
Accounts

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

O agente seleciona a conta apropriada e as informações de conta necessárias são preenchidas automaticamente no formulário Caso. Em seguida, o agente adiciona todas as informações adicionais necessárias para enviar o caso do cliente e clica em **Enviar** botão para salvar a reclamação em ServiceNow instância.

O diagrama a seguir mostra o fluxo das chamadas DA REST API para este caso de uso e fornece breves observações sobre qualquer processamento necessário.



1. O agente insere as informações de pesquisa do cliente no formulário de reclamação. Usando essas informações, formule a chamada REST `/api/getConsumerDetails` usando o. RESTMessageV2 API e envie-a para a aplicação bancária remota para obter os detalhes da conta do cliente.
2. . `/GetConsumerDetails` o endpoint retorna os detalhes do consumidor ou um erro se o cliente não estiver localizado.
3. Usando o. GlideRecord API, criar/atualizar o registro do cliente associado no ServiceNow Tabela Consumidores [csm_consumer] com as informações do consumidor.
4. Usando as informações da conta retornadas pelo `/api/getConsumerDetails` Chamada REST,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pesquise o registro de hipoteca do cliente na aplicação bancária remota. Novamente, use `RESTMessageV2` API para formular e enviar a chamada para `/GetFinancialAccounts` endpoint na aplicação bancária para obter o registro de hipoteca do cliente.

5. . `/GetFinancialAccounts` o endpoint retorna as contas financeiras associadas ao cliente especificado.
6. Usando o. GlideRecord API, criar/atualizar as informações da conta financeira do consumidor associado no ServiceNow financial_account tabela.

Código de exemplo

A seguir está um exemplo de JavaScript que executa as etapas descritas acima:

```
// 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 = [];
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 var request = new sn_ws.RESTMessageV2();
 request.setHttpMethod('get');
 request.setEndpoint('api/getFinancialAccounts/' + consumer);
 var response = request.execute();
 var responseBody = response.getBody();
 var responseObj = JSON.parse(responseBody);
 var financialAccounts = responseObj.financialAccounts;

// Create a record in the ServiceNow financial_account table for each of the customer's
 financial accounts
 financialAccounts.foreach(function(finAccount){
   var finAccountGR = new GlideRecord('financial_account');
   finAccountGR.initialize();
   finAccountGR.setValue('uid', finAccount.uid);
   finAccountGR.setValue('type', finAccount.type);
   finAccountGR.setValue('number', finAccount.ac_number);
   finAccountGR.setValue('balance', finAccount.balance);

   if(finAccountGR.update()){
     finAccount.sysId = finAccountGR.getValue('balance');
     financialAccounts.push(finAccount);
   }
 });

 return financialAccounts;
}


// The following retrieves an object to display in UI page

fnmae = ‘john’;
lname = ‘brown’;

var consumerObj = fetchConsumers(fname, lname);

consumerObj.foreach(function(consumer){
 // Display the details on the page and populate it in the form as necessary
 console.log(consumer);
});
```

Sistemas externos que enviam uma solicitação de caso

Este caso de uso ilustra como ServiceNow Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO) pode receber solicitações de caso de um sistema externo, como aplicação bancária on-line ou móvel, sistemas bancários principais ou outras ferramentas de CRM.

Qualquer sistema que possa lidar com chamadas de REST API pode implementar esse cenário para criar casos de cliente no FSO. Neste cenário, os campos consumidor, conta financeira, categoria, descrição resumida, e as anotações são enviadas do sistema externo.

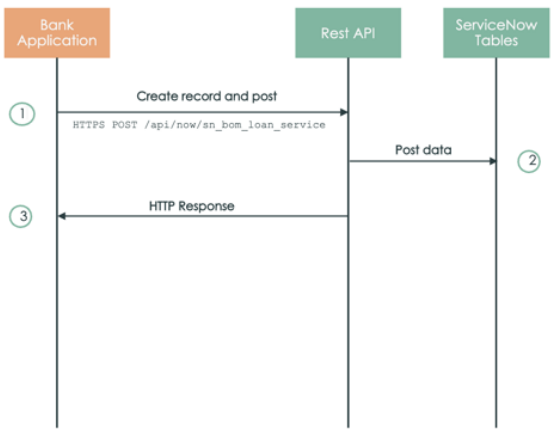
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tabela acessada neste cenário é o Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service].

O diagrama a seguir mostra o fluxo das chamadas DA REST API para este cenário e fornece breves observações sobre o processamento.



1. Na aplicação bancária, defina as informações necessárias para criar o registro de caso de empréstimo e ligue para PUBLICAR /now/table/ Endpoint REST em seu ServiceNow instância.
2. . *Tabela* A API tenta gravar as informações publicadas na tabela Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service].
3. . *Tabela* A API retorna os resultados da solicitação POST.

Código de exemplo

A seguir está um exemplo de JavaScript que gera as informações de chamada necessárias da REST API e envia a solicitação POST para seu ServiceNow instância.

```
// 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
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
// Create the requestBody object to send to the Table API to create the loan service case.
// This is the typical minimum data that should be passed. You can write to any of the record
 fields except those
// starting with 'sys_' - these are system generated read-only fields.

var tableName = ‘sn_bom_loan_service’;
var requestBody = {
  'consumer': '8938984kljhkhg34j5689903498u5',  // Sys_id of the associated consumer
  'sold_product': '9590349760hkjhi3450983405033', // Sys_id of the customer loan account.
  'assignment_group': '5469813sae32135s5d55d5d6s6sdd',  // Sys_id of the group to assign the
 case to
  'contact_type': 'web',  // Communication method used by customer to contact agent
  'product': '54666s6s46s6d6e4116b1f3rgt',  // Sys_id of the product model of the asset
 associated to the case.
  'service_definition': '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);
```

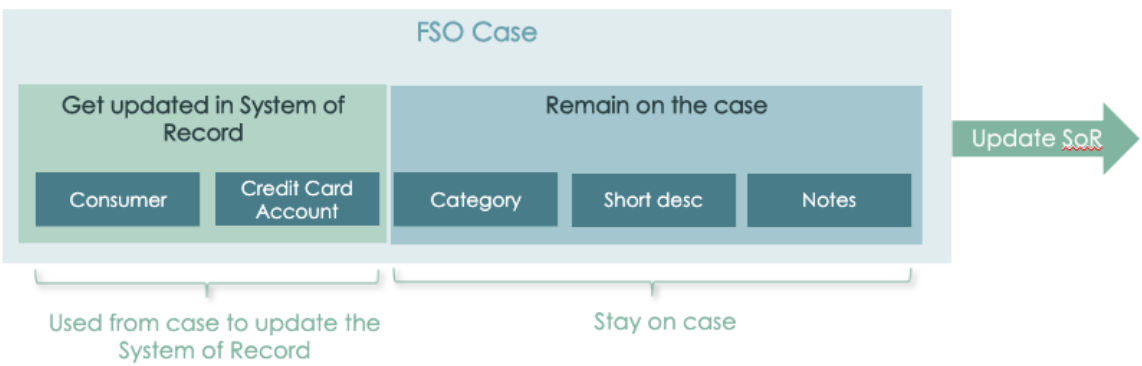
Atualize as informações remotas no sistema de registro

Este cenário de integração ilustra como atualizar um sistema de registro na aplicação bancária.

Neste cenário, um script em um ServiceNow o fluxo de trabalho faz uma solicitação para a aplicação bancária remota atualizar o limite de cartão de crédito de um cliente. Se o novo limite for aprovado, o limite do cliente será atualizado na aplicação bancária (sistema de registro).

Nota: Há casos em que as mesmas informações, como o limite do cartão de crédito de um cliente, estão no sistema de registro em um sistema remoto e no ServiceNow banco de dados. Sempre que consultar esse tipo de informação, certifique-se de sempre usar as informações no sistema de registro, como as informações no ServiceNow o banco de dados pode não ser atual. Use seu critério para atualizar essas informações em ambos os armazenamentos de dados. Este caso de uso não atualiza as informações na tabela Conta de cartão de crédito [sn_bom_cred_card].

Nota: Este cenário pressupõe que a aplicação do banco expõe o endpoint REST `POST /api/card/updateLimit` que lida com a solicitação de atualização do ServiceNow fluxo de trabalho.

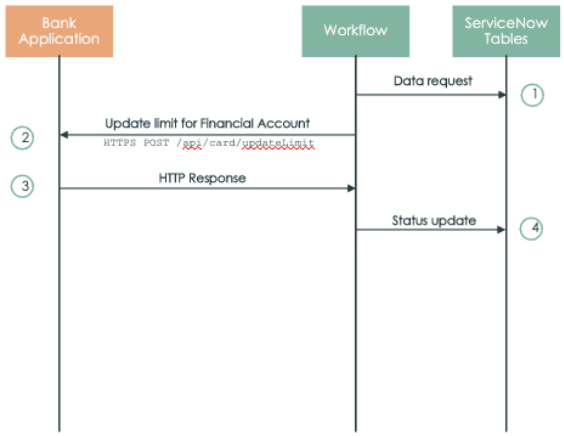


A tabela acessada neste cenário é Consumidor tabela [csm_consumer] que contém os registros business-to-customer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O diagrama a seguir mostra o fluxo das chamadas DA REST API para este caso de uso e fornece breves observações sobre qualquer processamento necessário. Presume que você tenha usado as etapas descritas em PESQUISE informações remotas no sistema de registro para obter as informações da conta do cliente.



1. O script no fluxo de trabalho solicita o registro do consumidor associado e usa essas informações para obter as informações necessárias para solicitar o registro da conta do cartão de crédito associado.
2. O script no fluxo de trabalho chama o. `POST /api/card/updateLimit` endpoint na aplicação bancária para solicitar que o limite de crédito do cliente associado seja aumentado.
3. A aplicação bancária retorna o status da solicitação.
4. . atualização do tatus

Código de exemplo

A seguir está um exemplo de JavaScript que executa as etapas descritas acima:

```
// 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',
};
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
updateCreditLimit (requestBody);
```

Configurar uma integração de tabela remota

Este caso de uso ilustra como um agente em uma instituição financeira pode acessar consumidores individuais, contas bancárias e dados transacionais que residem em um sistema externo de terceiros. Esta metodologia de integração pode ser aplicada em todos os setores, como integrar a um sistema de administração de apólices em seguros.

Cenário

Um consumidor da instituição financeira liga para obter mais informações sobre uma transação recente em sua conta poupança. O agente na instituição financeira cria um registro de interação enquanto está ao telefone com o consumidor. O agente deseja revisar a atividade transacional recente, para preencher os detalhes do consumidor no campo Consumidor e salvar.

O campo Consumidor faz referência a uma tabela remota, o que significa que o registro do consumidor está sendo recuperado da ferramenta de CRM da instituição financeira sem ser armazenado em ServiceNow.

Depois que o agente seleciona o consumidor no campo Consumidor, ele pode ver todas as contas-poupança relacionadas em um campo separado, rotulado Conta de depósito. Este campo faz referência às informações da conta de um sistema externo. A lista de contas bancárias é filtrada para a do consumidor usando um qualificador de referência.

Quando o agente abre o registro do consumidor, ele pode ver as contas bancárias relacionadas e as transações relacionadas que residem no sistema externo. O agente pode encontrar facilmente a transação sobre a qual o consumidor está chamando e avançar no processo de resolução.

O agente cria um caso a partir do registro de interação por meio de uma ação de IU. Os dados remotos da interação são recuperados e preenchidos previamente no formulário de caso.

Objetivos

Este caso de uso atinge o seguinte:

- Pesquisar um cliente individual (consumidor) a partir de uma interação armazenada em um sistema externo
- Filtre a lista de contas de depósito disponíveis no registro de interação com base no consumidor selecionado
- Depois de abrir a página de detalhes do consumidor, forneça uma lista relacionada intitulada "Contas bancárias", que extrai todas as contas bancárias armazenadas em um sistema externo para esse registro do consumidor
- Depois de selecionar um registro "Conta bancária", forneça uma lista relacionada intitulada "Transações", que extrai todas as transações armazenadas em um sistema externo para essa Conta bancária
- Aproveite uma política de IU para criar um caso de serviços financeiros a partir do registro de interação e preencher previamente as informações do consumidor e da conta bancária preenchidas pelo agente no registro de interação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento de configuração de alto nível

A tabela a seguir mostra as etapas para configurar uma integração de tabela remota e exibir os dados na interface do usuário.

Procedimento de configuração de alto nível

Etapa	Descrição
Ativar o plug-in de tabelas remotas	O plug-in de tabelas remotas deve estar habilitado para ServiceNow instância para oferecer suporte a tabelas remotas. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in de tabelas remotas .
Inspecione os dados de origem	Com base na abordagem que você planeja adotar, você deve determinar quais dados externos serão mostrados no sistema. Os endpoints e os dados de origem consultados variam dependendo do layout arquitetônico individual.
Crie as tabelas remotas necessárias	Crie as tabelas remotas necessárias para que você possa ver os dados apropriados recuperados da fonte externa. Uma tabela remota precisa de uma chave primária externa para relacionar seus dados temporários aos dados armazenados na fonte externa. Você deve identificar os elementos de dados que deseja extrair das fontes externas e exibir no seu espaço. Por exemplo, ao extrair informações do consumidor, além da chave primária externa, você pode querer incluir nome completo, código do país, cidade e assim por diante.
Criar mensagens REST de saída	Configure as solicitações de mensagem REST de saída para executar chamadas GET apropriadas para o sistema externo em que as informações estão armazenadas. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagens de REST** para fazer isso.
Criar definição de tabela remota do consumidor	Crie as definições apropriadas em que você define o script e informa ServiceNow Que ações executar ao invocar cada chamada da REST API. Nesta etapa, você alinhará os valores que deseja exibir em sua tabela remota com os valores especificados em seu sistema externo. Você também deve mapear o campo sys_id para a chave primária externa designada no sistema externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento de configuração de alto nível

Etapa	Descrição
Crie relacionamentos de entidade por meio de tabelas remotas	Ao criar outras tabelas remotas, crie relacionamentos entre elas mapeando a chave primária externa exclusiva para o campo sys_id da tabela remota. Por exemplo, para relacionar uma conta bancária ou apólice de seguro ao consumidor, a chave primária externa deve ser mapeada para o campo sys_id na definição da tabela remota do consumidor. Configure as listas relacionadas para que o consumidor exiba os registros relacionados. Isso pode ser feito abrindo o menu de contexto do registro do consumidor e navegando até **Configurar** > **Listas relacionadas**.
Atualize os campos no registro de interação para fazer referência a tabelas remotas	Esta etapa fornece ao agente a capacidade de pesquisar os dados remotos quando necessário. Crie campos personalizados que façam referência a suas tabelas remotas em uma interação. Isso pode ser feito abrindo o menu de contexto do registro de interação e navegando até **Configurar** > **Layout do formulário**.
Adicione qualificadores de referência nos campos	Esta etapa permite a filtragem da lista para que ela mostre apenas, por exemplo, contas ou políticas no sistema externo relacionadas ao consumidor selecionado. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência .
Crie uma ação de IU para preencher dados remotos	Crie uma ação de IU para preencher dados remotos da interação no caso ou nos respectivos objetos em seu fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criar Ação de IU .
Utilize a ação do cliente Pesquisa de FSO	A ação Pesquisar cliente UXF, incluída no plug-in Tabelas remotas de serviços financeiros, é essencial para configurar a ação Cliente de pesquisa de FSO. Esta ação integra a Definição de carga da ação e é usada em um decorador de campo como uma ação de cliente UXF. Ele está disponível como parte da aplicação Pesquisa de tabela remota, mas requer integração com um decorador de campo ou uma ação declarativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento de configuração de alto nível

Etapa	Descrição
	Para obter mais informações sobre a ação Pesquisar cliente de FSO, consulte FSO Pesquisar ação do cliente.
Exiba transações remotas da conta financeira armazenada localmente	Você pode optar por manter as informações que mudam com frequência em tabelas remotas (como transações) enquanto armazena outros dados que não mudam em tabelas locais. Por exemplo, você pode exibir transações de uma conta bancária persistente como uma lista relacionada em que todos os dados transacionais permanecem em um sistema externo. Para obter mais informações, consulte Criar listas relacionadas definidas . Ao criar o relacionamento, especifique a tabela remota como **Consultas da tabela** valor. Use uma função no **Consulta com** campo para definir o relacionamento entre as transações e a conta.

Para obter mais informações sobre o passo a passo da implementação, consulte o guia de configuração da Tabela remota de FSO.

Definições da tabela de FSO

. Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO) fornece várias tabelas que você pode aproveitar em seus aplicativos FSO personalizados. Esta seção identifica as tabelas mais usadas e define os campos contidos nelas.

- Tabela Consumidor [csm_consumer]
- Tabela Cartão de crédito [sn_bom_credit_card]
- Tabela Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]
- Tabela Documento de entrada [sn_bom_document_inbound_document]
- Tabela Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service]
- Tabela hipoteca [sn_bom_mortgage]
- Tabela Caso de consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry]
- Tabela Conta corrente pessoal [sn_bom_checking_account]
- Tabela Empréstimo pessoal [sn_bom_personal_loan]

Tabela Consumidor [csm_consumer]

Parâmetro	Descrição
ativo	Sinalizador que indica se o consumidor está ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Valores possíveis: • Verdadeiro: Consumidor ativo • Falso: Consumidor desativado Tipo de dados: Booliano Padrão: verdadeiro
business_phone	Número de telefone comercial do consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
cidade	Cidade na qual o consumidor reside. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 100
país	País no qual o consumidor reside. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
date_format	Formato no qual as datas serão exibidas. Valores válidos: • dd-mm-aaaa • dd/mm/aaaa • dd.mm.aaaa • mm-dd-aaaa • aaaa-mm-dd Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40 Padrão: Em branco (formato de data do sistema)
e-mail	Endereço de e-mail do consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 100
fax	Número de fax do consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Comprimento máximo: 40
first_name	Nome do consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 50
sexo	Sexo do consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
home_phone	Número de telefone residencial do consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
residência	Sys_id do registro que descreve as características da residência. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Residência [csm_household]
last_name	Sobrenome do consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 50
middle_name	Nome do meio do consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 50
mobile_phone	Número de telefone celular do consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
nome	Nome completo do consumidor; first_name, middle_name e last_name. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 152
anotações	Anotações sobre o consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 4 000
notificação	Indica se o consumidor deve receber notificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Valores válidos: • 1: Desabilitado • 2: Habilitado Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 2
número	Número exclusivo associado ao consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
foto	Foto do consumidor. Tipo de dados: Imagem
preferred_language	Idioma primário do consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 3
prefixo	Prefixo do nome do consumidor, como Dr., Sr., Sra. Ou Sra Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
primary	Sinalizador que indica se este é o consumidor primário. Valores possíveis: • Verdadeiro: Consumidor primário • Falso: Não é consumidor primário Tipo de dados: Booliano Padrão: falso
estado	Estado em que o consumidor reside. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 100
rua	Endereço do consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Comprimento máximo: 255
sufixo	Sufixo do nome do consumidor, como Jr., Sr. ou II Tipo de dados: Cadeia de caracteres
sys_created_by	Usuário que criou o registro do consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o registro do consumidor foi criado originalmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
sys_domain	ServiceNow domínio no qual as informações do consumidor residem. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
sys_id	Identificador exclusivo do consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
sys_mod_count	Número de vezes que as informações do consumidor associadas foram modificadas. Tipo de dados: Número (inteiro)
sys_updated_by	Usuário que atualizou as informações do consumidor pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que as informações do consumidor foram atualizadas pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
time_format	Formato no qual exibir a hora. Valores válidos: • hh.mm.ss a: hh.mm.ss (12 hora) • hh:mm:ss a: hh:mm:ss (12 hora) • HH.mm.ss: hh.mm.ss (24 hora) • HH:mm:ss: hh:mm:ss (24 hora) Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Padrão: Em branco (formato de hora do sistema)
time_zone	Fuso horário do consumidor, como Canadá/Central ou EUA/Leste. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
título	Cargo comercial do consumidor, como gerente, desenvolvedor de software ou prestador de serviço. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 60
usuário	Sys_id do usuário consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Usuário consumidor [csm_consumer_user]
zip	CEP do consumidor. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40

Tabela Cartão de crédito [sn_bom_credit_card]

Parâmetro	Descrição
conta	Sys_id do registro da conta associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
account_number	Número da conta do cliente. Por padrão, este é o valor de exibição do registro. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
accrued_interest	Valor dos juros acumulados no cartão de crédito na data em que ele está sendo exibido. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
ativo	Sinalizador que indica se a conta está ativa. Valores possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	• Verdadeiro: A conta está ativa no momento. • Falso: A conta está inativa. Tipo de dados: Booliano Padrão: verdadeiro
endereço	Endereço do cliente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 4 000
application_id	Identificador exclusivo da aplicação enviada ao solicitar o cartão de crédito. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
apr_card	Percentual anual das transações com cartão de crédito. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
apr_cash	Percentual anual de adiantamento em dinheiro. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
saldo	Valor total cobrado no cartão de crédito. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
base_currency	Sys_id da moeda base usada pelo cartão de crédito. Localizado na tabela Moeda [fx_currency]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
billing_cycle	Ciclo de faturamento para o qual as declarações devem ser geradas, como 30 dias, 60 dias e assim por diante. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
bill_due_date	Data em que o próximo pagamento vence. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Comprimento máximo: 40
cash_advance_limit	Valor máximo de adiantamento em dinheiro para o cartão de crédito. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
closure_date	Data em que a conta do cartão de crédito foi encerrada. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
cliente	Sys_id do registro do consumidor associado. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
credit_facility_id	Identificador exclusivo da linha de crédito responsável por esta conta de cartão de crédito. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
customer_class	Classificação de forma livre de clientes, como Premier, Standard ou VIP. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
document_id	Identificador exclusivo dos documentos associados a esta conta de cartão de crédito em um sistema externo de gestão de documentos. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
embossed_name_primary_applicant	Nome do candidato primário que está gravado no cartão de crédito. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
embossed_name_secondary_applicant	Nome do candidato secundário que está gravado no cartão de crédito. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
end_date	Data em que a conta do cartão de crédito terminará Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
expire_date	Data em que o cartão de crédito associado expira. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
external_id	Identificador exclusivo usado para fazer referência cruzada desta conta de cartão de crédito a um registro em um sistema externo, como um ID de seguro de cartão de crédito. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
grace_period	Número de dias que um cliente tem após *`bill_due_date`* para enviar um pagamento sem penalidades. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
issue_date	Data em que o cartão de crédito foi emitido. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
_lending_segured	Sinalizador que indica se a conta está segurada. Valores possíveis: • Verdadeiro: A conta está segurada. • Falso: A conta não está segurada. Tipo de dados: Booliano
max_credit_limit	Valor máximo que o cliente pode cobrar. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
nome	Nome completo do titular primário da conta do cartão de crédito. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
número	Número do caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
open_date	Data em que a conta do cartão de crédito foi aberta pela primeira vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
parent_sold_product	Sys_id do produto primário associado a esta entidade. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
Produto	Sys_id do número da conta do cartão de crédito do cliente. Localizado na tabela Modelo de produto [cmdb_model]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
requested_credit_limit	Limite de crédito solicitado pelo cliente. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
request_channel	Tipo de canal de comunicação (digital ou banqueiro assistido) que o cliente usou para fazer a solicitação de limite de crédito. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
risk_rating	Risco associado à conta do cartão de crédito. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
secondary_consumer	Sys_id da conta do cliente secundário. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
sourced_channel	Origem do negócio do cliente, como agente ou referência do cliente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
start_date	Data em que o do cartão de crédito. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
statement_frequency	Frequência de declarações enviadas ao cliente, como mensal, trimestral, bimestralmente ou anualmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
statement_generation_date	Data em que a declaração mais recente foi gerada. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
statement_generation_day	Dia do mês em que a declaração será gerada, como 10 para o dia 10 do mês. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
statement_mode	Método no qual a declaração é entregue ao cliente, como físico ou on-line. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
status	Status atual da conta, como emitido, ativo, bloqueado, encerrado, cancelado e assim por diante. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_class_name	Tabela que contém o registro do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado inicialmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 32 Padrão: Global
sys_id	Identificador exclusivo do registro do cartão de crédito. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado inicialmente. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o caso foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40

Serviço de cartão de crédito [sn_bom_credit_card_service]

Elemento	Descrição
conta	Sys_id do registro da conta associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Conta [customer_account]
ativo	Sinalizador que indica se o caso está aberto e ativo. Valores possíveis: • Verdadeiro: O caso está ativo • Falso: O caso está encerrado Tipo de dados: Booliano Padrão: verdadeiro
active_account_escalation	Sys_id do registro de escalação de conta ativo associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tabela: Escalação [sn_customerservice_escalation]
active_escalation	Sys_id do registro de escalação ativo associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Escalação [sn_customerservice_escalation]
activity_due	Data para a qual o caso associado deve ser concluído. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
additional_assignee_list	Lista de sys_ids das pessoas adicionais (que não sejam o designado primário) que foram atribuídas à conta. Tipo de dados: Matriz Comprimento máximo: 4 000 Tabela: Usuário [sys_user]
aprovação	Cadeia de caracteres que descreve o tipo de aprovação necessária. Valores possíveis: • aprovado • Cancelados(as) • duplicado • não solicitado • não necessário • rejeitado • solicitado Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40 Padrão: Não solicitado
approval_history	Lista de todas as aprovações associadas ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (diário) Comprimento máximo: 4 000
approval_set	Data e hora em que a ação associada foi aprovada. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
ativo	Sys_id do registro de ativo associado ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Ativo [alm_asset]
assigned_on	Data e hora em que o caso foi atribuído à pessoa identificada no *assigned_to*parâmetro. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
assigned_to	Sys_id da pessoa atribuída ao caso. Tabela: Usuário [sys_user] Tipo de dados: Cadeia de caracteres
assignment_group	Sys_id do grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído ao caso. Localizado na tabela Grupo [sys_user_group]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
auto_close	Sinalizador que indica se o caso foi encerrado automaticamente. Valores possíveis: • Verdadeiro: O caso foi encerrado automaticamente • Falso: O caso não foi encerrado automaticamente Tipo de dados: Booliano Padrão: falso
business_duration	Duração em horas de trabalho do calendário, dias úteis e semanas de trabalho que levou para concluir o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (duração) Comprimento máximo: 40
business_service	Sys_id do registro de serviço associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Serviço [cmdb_ci_service]
calendar_duration	Duração em horas, dias e semanas do calendário que levou para concluir o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (duração) Comprimento máximo: 40
caso	Descrição resumida do caso e número do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Comprimento máximo: 300
case_report	Sys_id do relatório de caso associado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Relatório de caso [sn_customerservice_case_report]
categoria	Categoria do caso. Valores possíveis: • 0: Pergunta • 1: Problema • 2: Recurso Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 1
causa	Detalhes sobre a causa do problema. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 4 000
caused_by	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: solicitação de mudança [change_request]
mudança	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: solicitação de mudança [change_request]
closed_at	Data e hora em que o caso foi encerrado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
closed_by	Sys_id do usuário que fechou o caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
close_notes	Anotações feitas quando o caso foi encerrado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 4 000
cmdb_ci	Sys_id do item de configuração associado ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Item de configuração [cmdb_ci]
comentários	Comentários adicionais sobre o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (entrada de registro) Comprimento máximo: 4 000
comments_and_work_notes	Comentários e anotações de trabalho inseridos para o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (lista de registros) Comprimento máximo: 4 000
empresa	Sys_id da empresa associada ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Empresa [core_company]
cliente	Somente casos entre empresas e consumidores. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
contato	Somente casos baseados entre empresas. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Contato [customer_contact]
contact_local_time	Horário local do contato. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 70
contact_time_zone	Fuso horário do contato associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
contact_type	Método no qual o caso foi relatado inicialmente. Valores possíveis: • bate-papo • e-mail • telefone • social • web

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
contrato	Sys_id do contrato associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Contrato [ast_contract]
correlation_display	Valor de exibição do ID de correlação. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 100
correlation_id	Identificador de correlação . Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 100
delivery_plan	Sys_id do plano de execução primário para este caso. Localizado na tabela Plano de execução [sc_cat_item_delivery_plan]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
delivery_task	Sys_id da tarefa do plano de execução. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Tarefa do plano de execução [sc_cat_item_delivery_task]
descrição	Descrição detalhada do problema associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 4 000
due_date	Data em que o caso deve ser encerrado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
duração	Duração da conta do cartão de crédito. Retornado como um valor numérico. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
end_date	Data em que a conta do cartão de crédito termina. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
direito	Sys_id do registro de direito associado ao caso. Os direitos definem o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis. Um direito pode ser associado a um produto, um ativo, uma conta ou um contrato. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Direito [service_entitlement]
escalação	Nível de escalação atual. Valores possíveis: • 0: Normal • 1: Moderado • 2: Alto • 3: Atrasado Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 0
expected_start	Data e hora em que o trabalho está programado para começar no caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
first_response_time	Data e hora em que a primeira ação foi realizada no caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
follow_the_sun	Sinalizador que indica se o caso deve ser entregue para acompanhamento global. Se um cliente inserir comentários adicionais em um caso de Prioridade 1 - Crítica ou Prioridade 2 - Alta, ou se o caso for escalado, o sinalizador será definido automaticamente como verdadeiro. Valores possíveis: • Verdadeiro: O caso deve ser entregue para acompanhamento global • Falso: O caso não deve ser entregue para acompanhamento global Tipo de dados: Booliano Padrão: falso
follow_up	Data e hora da próxima ação de acompanhamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
group_list	Lista de sys_ids dos registros do grupo associados ao caso. Tipo de dados: Matriz (lista) Comprimento máximo: 4 000 Tabela: Grupo [sys_user_group]
impacto	Impacto no cliente. Valores possíveis: • 1: Alto • 2: Médio • 3: Baixo Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 3
initiated_as_request	Sinalizador que indica se esta consulta foi iniciada como uma solicitação pelo cliente. Valores possíveis: • Verdadeiro: Consulta iniciada pelo cliente. • Falso: A consulta não foi iniciada pelo cliente. Tipo de dados: Booliano Padrão: falso
conhecimento	Sinalizador que indica se há um artigo da base de conhecimento disponível para o problema especificado. Valores possíveis: • Verdadeiro: o artigo da base de conhecimento está disponível para este problema • Falso: o artigo da base de conhecimento não está disponível para este problema Tipo de dados: Booliano Padrão: falso
local	Sys_id do registro que descreve o local da empresa. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tabela: Local [cmn_location]
made_sla	Sinalizador que indica se o caso foi resolvido em alinhamento com o acordo de nível de serviço associado. Valores possíveis: • Verdadeiro: O caso foi resolvido em alinhamento com o ANS. • Falso: O caso não foi resolvido de acordo com o ANS. Tipo de dados: Booliano Padrão: verdadeiro
notes_to_comments	Sinalizador que indica se as anotações de resolução devem ser adicionadas aos comentários. Valores possíveis: • Verdadeiro: Anotações de resoluções, quando adicionadas, também são adicionadas aos comentários • Falso: As anotações de resolução nos comentários não são necessárias Tipo de dados: Booliano
notificar	Método a ser usado para notificar contato/consumidor. Valores possíveis: • 1: Não notificar • 2: Enviar e-mail • 3: Telefone Tipo de dados: Número (inteiro) Padrão: 1
número	Número do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
opened_at	Data e hora em que o caso foi aberto. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
opened_by	Sys_id da pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tabela: Usuário [sys_user]
pedido	Define alguns pedidos/sequenciamentos, cujo uso depende dos casos de uso específicos. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
primário	Sys_id do caso primário ao qual este caso (secundário) está associado. Localizado na tabela Tarefa [task]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
parceiro	Sys_id do parceiro associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Conta [customer_account]
partner_contact	Sys_id do contato do parceiro associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Contato [customer_contact]
prioridade	Prioridade do caso. Valores possíveis: • 1: Crítico • 2: Alto • 3: Moderado • 4: Baixo Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 4
proativo	Sinalizador que indica se a consulta está sendo monitorada proativamente. Valores possíveis: • Verdadeiro: Sendo monitorado proativamente. • Falso: Não sendo monitorado. Tipo de dados: Booliano Padrão:falso
problema	Sys_id do problema que o cliente está encontrando. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tabela: problema [problema]
Produto	Sys_id do modelo de produto do ativo associado ao caso. Localizado na tabela Modelo de produto [cmdb_model]. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Tipo de dados: Cadeia de caracteres
reassignment_count	Número de vezes que o caso foi reatribuído a uma pessoa responsável por avançar o caso. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 0
rejection_goto	Sys_id da tarefa a ser executada se o caso for rejeitado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Tarefa [task]
req_limit_amount	Limite de crédito solicitado pelo cliente. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
resolution_code	Estado de resolução do caso, como "Resolvido - Corrigido pelo suporte/ orientação fornecido". Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
resolved_at	Data e hora em que o caso foi resolvido. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
resolved_by	Sys_id da pessoa que resolveu o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Usuário [sys_user]
route_reason	Motivo pelo qual o caso foi roteado para um designado diferente. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
service_definition	Sys_id da definição de serviço associado a esta conta. Localizado na tabela Definição de serviço [sn_bom_service_definition]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
service_offering	Sys_id da oferta de serviço associada à consulta de pagamento. As ofertas de serviço definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e opções de pacote. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Oferta de serviço [service_offering]
short_description	Descrição concisa do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 160
habilidades	Sys_ids das habilidades necessárias para concluir o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 4 000 Tabela: Habilidade [cmn_skill]
ans_due	Data/hora em que o caso deve ser encerrado com base no acordo de nível de serviço associado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id do perfil de mídia social associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Perfil social [sn_app_cs_social_social_profile]
sold_product	Sys_id da conta do cartão de crédito do cliente. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
fase	Fase do caso, como Encerrado concluído, Encerrado rejeitado, Verificação de documento, Autorização e assim por diante. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
start_date	Data de início do cartão de crédito. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
estado	Estado atual do caso. Valores possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	• 1: Novo • 2: Aberto • 3: Aguardando informações • 4: Resolvido • 5: Encerrado Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 1
subcategoria	Subcategoria do caso. Valores possíveis: 0: Pergunta Tipo de dados: Número (inteiro) Padrão: 0
support_manager	Sys_id do gerente de CSM atribuído ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Usuário [sys_user]
sync_driver	Sinalizador que indica se há sincronização de driver. Valores possíveis: • Verdadeiro: O driver está sincronizado • Falso: O driver não está sincronizado Tipo de dados: Booliano
sys_class_name	Tabela que contém o registro do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado inicialmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 32 Padrão: Global
sys_domain_path	Caminho do domínio. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255 Padrão: /
sys_id	Identificador exclusivo do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 32
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado inicialmente. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o caso foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
task_effective_number	Número de identificação. Se a tarefa tiver uma Solicitação universal associada a ela, será o número UR. Caso contrário, será o número da tarefa atual. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
time_worked	Quantidade total de tempo trabalhado no caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (Temporizador) Comprimento máximo: 40
universal_request	Sys_id de uma tarefa universal da qual esta consulta faz parte. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tabela: Tarefa [task]
approval	Ação a ser realizada se o caso for aprovado. Valores possíveis: • do_nothing • prosseguir Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40 Padrão: Prosseguir
upon_reject	Ação a ser realizada se o caso for rejeitado. Valores possíveis: • cancelar • goto Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40 Padrão: Cancelar
urgência	Urgência do caso. Valores possíveis: • 1: Alto • 2: Médio • 3: Baixo Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 3
user_input	Entrada adicional do usuário. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (entrada do usuário) Comprimento máximo: 4 000
variáveis	Pares nome-valor de variáveis associadas ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (variáveis) Comprimento máximo: 40
watch_list	Lista de sys_ids dos usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	é alterado para Resolvido ou Encerrado. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: Matriz (lista) Comprimento máximo: 4 000
wf_activity	Sys_id do registro de atividade de fluxo de trabalho associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Atividade de fluxo de trabalho [wf_activity]
work_end	Data e hora em que o trabalho terminou no caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
work_notes	Informações sobre como resolver o caso ou as etapas executadas para resolvê-lo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (entrada de registro) Comprimento máximo: 4 000
work_notes_list	Lista de sys_ids dos usuários internos que recebem notificações sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: Matriz (lista) Comprimento máximo: 4 000
work_start	Data e hora em que o trabalho começou no caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40

Tradução automática

Documento de entrada [sn_bom_document_inbound_document]

Elemento	Descrição
conta	Sys_id do registro da conta associado ao documento. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
ativo	Sinalizador que indica se o documento está ativo. Valores possíveis: • Verdadeiro: O documento está ativo • Falso: O documento está inativo

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: Booliano Padrão: verdadeiro
caso	Sys_id do caso associado ao documento. Localizado na tabela Caso [sn_customerservice_case]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
categoria	Sys_id da categoria associada ao documento, como comprovante de endereço ou comprovante de renda. Localizado na tabela Categoria [sn_bom_document_category]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
cliente	Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este documento. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
customer_document	Sys_id do documento armazenado em relação ao ID do cliente/conta. Localizado na tabela Documento do cliente [sn_bom_document_customer_document]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
diferido_to	Data até que o envio do documento possa ser adiado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
definition_category	Sys_id da categoria de definição, que define o relacionamento entre a definição do documento e a categoria do documento. Localizado na tabela Categoria de definição [sn_bom_document_definition_has_category]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
doc_type	Sys_id do tipo de documento. Por exemplo, se a categoria do documento for Prova de endereço, o *doc_type*pode ser conta de serviço público ou carteira de motorista. Localizado na tabela Tipo [sn_bom_document_type]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
obrigatória	Sinalizador que indica se o documento associado é obrigatório para enviar a solicitação de empréstimo. Valores possíveis: • Verdadeiro: Obrigatório • Falso: Opcional Tipo de dados: Booliano
nome	Nome do documento, como paystub ou passaporte. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 120

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
status	Status atual do documento. Valores possíveis: • Cancelados(as) • adiamento solicitado • adiamento aprovado • adiamento rejeitado • exceção solicitada • exceção aprovada • não enviado • exceção rejeitada • enviado • verificado Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 20
sys_class_name	Tabela que contém o registro do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado inicialmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 32 Padrão: Global
sys_id	Identificador exclusivo do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 32
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado inicialmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o caso foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40

Caso de serviço de empréstimo [sn_bom_loan_service]

Elemento	Descrição
conta	Sys_id do registro da conta associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Conta [customer_account]
account_number	Número da conta do cliente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
ativo	Sinalizador que indica se o caso está aberto e ativo. Valores possíveis: • Verdadeiro: O caso está ativo • Falso: O caso está encerrado Tipo de dados: Booliano Padrão: verdadeiro
active_account_escalation	Sys_id do registro de escalação de conta ativo associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Escalação [sn_customerservice_escalation]
active_escalation	Sys_id do registro de escalação ativo associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Escalação [sn_customerservice_escalation]
activity_due	Data para a qual o caso associado deve ser concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
additional_assignee_list	Lista de sys_ids das pessoas adicionais (que não sejam o designado primário) que foram atribuídas à conta. Tipo de dados: Matriz Comprimento máximo: 4 000 Tabela: Usuário [sys_user]
amount_paid	Valor total pago no empréstimo. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
aprovação	Cadeia de caracteres que descreve o tipo de aprovação necessária. Valores possíveis: • aprovado • Cancelados(as) • duplicado • não solicitado • não necessário • rejeitado • solicitado Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40 Padrão: Não solicitado
approval_history	Lista de todas as aprovações associadas ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (diário) Comprimento máximo: 4 000
approval_set	Data e hora em que a ação associada foi aprovada. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
ativo	Sys_id do registro de ativo associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Ativo [alm_asset]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
assigned_on	Data e hora em que o caso foi atribuído à pessoa identificada no *assigned_to*parâmetro. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
assigned_to	Sys_id da pessoa atribuída ao caso. Tabela: Usuário [sys_user] Tipo de dados: Cadeia de caracteres
assignment_group	Sys_id do grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído ao caso. Localizado na tabela Grupo [sys_user_group]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
auto_close	Sinalizador que indica se o caso foi encerrado automaticamente. Valores possíveis: • Verdadeiro: O caso foi encerrado automaticamente • Falso: O caso não foi encerrado automaticamente Tipo de dados: Booliano Padrão: falso
bankcy_date	Data em que o cliente associado declarou falência. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
business_duration	Duração em horas de trabalho do calendário, dias úteis e semanas de trabalho que levou para concluir o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (duração) Comprimento máximo: 40
business_service	Sys_id do registro de serviço associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Serviço [cmdb_ci_service]
calendar_duration	Duração em horas, dias e semanas do calendário que levou para concluir o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (duração) Comprimento máximo: 40
caso	Descrição resumida do caso e número do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Comprimento máximo: 300
case_report	Sys_id do relatório de caso associado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Relatório de caso [sn_customerservice_case_report]
categoria	Categoria do caso. Valores possíveis: • 0: Pergunta • 1: Problema • 2: Recurso Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 1
causa	Detalhes sobre a causa do problema. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 4 000
caused_by	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: solicitação de mudança [change_request]
mudança	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: solicitação de mudança [change_request]
check_number	Número do cheque do cliente usado para fazer um pagamento de empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
closed_at	Data e hora em que o caso foi encerrado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
closed_by	Sys_id do usuário que fechou o caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
close_notes	Anotações feitas quando o caso foi encerrado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 4 000
cmdb_ci	Sys_id do item de configuração associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Item de configuração [cmdb_ci]
comentários	Comentários adicionais sobre o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (entrada de registro) Comprimento máximo: 4 000
comments_and_work_notes	Comentários e anotações de trabalho inseridos para o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (lista de registros) Comprimento máximo: 4 000
empresa	Sys_id da empresa associada ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Empresa [core_company]
cliente	Somente casos entre empresas e consumidores. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
contato	Somente casos baseados entre empresas. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Contato [customer_contact]
contact_local_time	Horário local do contato. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 70
contact_time_zone	Fuso horário do contato associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
contact_type	Método no qual o caso foi relatado inicialmente. Valores possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	• bate-papo • e-mail • telefone • social • web Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
contrato	Sys_id do contrato associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Contrato [ast_contract]
corretive_action	Ação que o cliente está tomando para corrigir a infração de empréstimo atual, como fazer um pagamento ou pacote corretivo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
correlation_display	Valor de exibição do ID de correlação. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 100
correlation_id	Identificador exclusivo do conteúdo extraído de um sistema externo. Usado no acompanhamento de atualizações contínuas do conteúdo como parte da integração. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 100
credit_service	Sys_id do caso de serviço de crédito associado. Localizado na tabela Caso de serviço de crédito [sn_bom_credit_asmt_loan_service]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
débito_account	Sys_id de uma conta poupança associada. Localizado na tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
debit_general_ledger_account	Conta do razão geral em que os fundos estão estacionados se o modo de pagamento for dinheiro ou cheque. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Comprimento máximo: 255
diferment_option	Opção de adiamento de pagamento, como interromper reembolsos, somente pagamentos de juros e reembolsos menores. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
deferment_period	Período de tempo da opção de adiamento selecionada, como 30 dias, 60 dias, 90 dias, e assim por diante. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
diferimento_reason	Motivo pelo qual o adiamento está sendo implementado, como dificuldades financeiras, mudança de emprego, condição médica, e outros. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
delivery_plan	Sys_id do plano de execução primário para este caso. Localizado na tabela Plano de execução [sc_cat_item_delivery_plan]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
delivery_task	Sys_id da tarefa do plano de execução. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Tarefa do plano de execução [sc_cat_item_delivery_task]
descrição	Descrição detalhada do problema associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 4 000
due_date	Data em que o caso deve ser encerrado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
end_date	Data de término do empréstimo ou de uma atividade associada, como um período de adiamento. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
direito	Sys_id do registro de direito associado ao caso. Os direitos definem o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis. Um direito pode ser associado a um produto, um ativo, uma conta ou um contrato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Direito [service_entitlement]
escalação	Nível de escalação atual. Valores possíveis: • 0: Normal • 1: Moderado • 2: Alto • 3: Atrasado Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 0
expected_start	Data e hora em que o trabalho está programado para começar no caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
fee_amount	Valor da taxa que foi aplicada à conta associada. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
fee_treatment	Tratamento da taxa identificada em *fee_amount*, como renunciar ou coletar. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
fee_write_off_amount	Valor de taxas que foram baixas para esta conta. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
first_response_time	Data e hora em que a primeira ação foi realizada no caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
follow_the_sun	Sinalizador que indica se o caso deve ser entregue para acompanhamento global. Se um cliente inserir comentários adicionais em um caso de Prioridade 1 - Crítica ou Prioridade 2 - Alta, ou se o caso for escalado, o sinalizador será definido automaticamente como verdadeiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Valores possíveis: • Verdadeiro: O caso deve ser entregue para acompanhamento global • Falso: O caso não deve ser entregue para acompanhamento global Tipo de dados: Booliano Padrão: falso
follow_up	Data e hora da próxima ação de acompanhamento. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
fund_source	Origem dos fundos deste empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
group_list	Lista de sys_ids dos registros do grupo associados ao caso. Tipo de dados: Matriz (lista) Comprimento máximo: 4 000 Tabela: Grupo [sys_user_group]
impacto	Impacto no cliente. Valores possíveis: • 1: Alto • 2: Médio • 3: Baixo Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 3
initiated_as_request	Sinalizador que indica se esta consulta foi iniciada como uma solicitação pelo cliente. Valores possíveis: • Verdadeiro: Consulta iniciada pelo cliente. • Falso: A consulta não foi iniciada pelo cliente. Tipo de dados: Booliano

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Padrão: falso
intire_outstanding	Valor de juros que ainda não foi pago sobre este empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
intire_write_off_amount	Valor de juros que foi baixado sobre este empréstimo Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
judgment_date	Data em que a sentença jurídica foi decidida sobre este empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
conhecimento	Sinalizador que indica se há um artigo da base de conhecimento disponível para o problema especificado. Valores possíveis: • Verdadeiro: o artigo da base de conhecimento está disponível para este problema • Falso: o artigo da base de conhecimento não está disponível para este problema Tipo de dados: Booliano Padrão: falso
last_payment_amount	Valor do último pagamento feito neste empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
last_payment_date	Data do pagamento mais recente feito neste empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
loan_amount	Valor do empréstimo sobre o qual o cliente está buscando perdão. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
loan_forgidon_reason	Motivo para o empréstimo ser perdoado, como dificuldades financeiras, mudança de emprego, condição médica ou outros. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
loan_transaction	Sys_id da transação de perdão de empréstimo associada a este empréstimo. Localizado na tabela Transação [sn_bom_loan_transaction]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
local	Sys_id do registro que descreve o local da empresa. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Local [cmn_location]
made_sla	Sinalizador que indica se o caso foi resolvido em alinhamento com o acordo de nível de serviço associado. Valores possíveis: • Verdadeiro: O caso foi resolvido em alinhamento com o ANS. • Falso: O caso não foi resolvido de acordo com o ANS. Tipo de dados: Booliano Padrão: verdadeiro
mode_of_payment	Método usado para fazer o pagamento mais recente, como dinheiro, cheque, débito, conta bancária do próprio cliente ou conta de débito mantida por outro banco. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
notes_to_comments	Sinalizador que indica se as anotações de resolução devem ser adicionadas aos comentários. Valores possíveis: • Verdadeiro: Anotações de resoluções, quando adicionadas, também são adicionadas aos comentários • Falso: As anotações de resolução nos comentários não são necessárias Tipo de dados: Booliano
notificar	Método a ser usado para notificar contato/consumidor. Valores possíveis: • 1: Não notificar • 2: Enviar e-mail • 3: Telefone Tipo de dados: Número (inteiro)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Padrão: 1
número	Número do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
opened_at	Data e hora em que o caso foi aberto. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
opened_by	Sys_id da pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Usuário [sys_user]
pedido	Define alguns pedidos/sequenciamentos, cujo uso depende dos casos de uso específicos. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
other_charges	Valor de quaisquer outros encargos aplicados ao empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
other_charges_write_off_amount	Valor de outros encargos que foram baixados para este empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
outstanding_fee	Valor de quaisquer taxas pendentes cobradas para este empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
primário	Sys_id do caso primário ao qual este caso (secundário) está associado. Localizado na tabela Tarefa [task]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
parceiro	Sys_id do parceiro associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Conta [customer_account]
partner_contact	Sys_id do contato do parceiro associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tabela: Contato [customer_contact]
payment_details	Sys_id dos detalhes de pagamento associados a este empréstimo. Localizado na tabela Transação [sn_bom_loan_transaction]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
payment_status	Status do pagamento devido no momento, como Pago ou Não pago. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
pré-pagamento_amount	Valor a ser pré-pago neste empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
principal_outstanding	Valor total do principal pendente no empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
principal_write_off_amount	Valor total do principal que foi baixado para este empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
prioridade	Prioridade do caso. Valores possíveis: • 1: Crítico • 2: Alto • 3: Moderado • 4: Baixo Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 4
proativo	Sinalizador que indica se a consulta está sendo monitorada proativamente. Valores possíveis: • Verdadeiro: Sendo monitorado proativamente. • Falso: Não sendo monitorado. Tipo de dados: Booliano Padrão:falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
problema	Sys_id do problema que o cliente está encontrando. Localizado na tabela Problema [problem]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
Produto	Sys_id do modelo de produto do ativo associado ao caso. Localizado na tabela Modelo de produto [cmdb_model]. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Tipo de dados: Cadeia de caracteres
reassignment_count	Número de vezes que o caso foi reatribuído a uma pessoa responsável por avançar o caso. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 0
rejection_goto	Sys_id da tarefa a ser executada se o caso for rejeitado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Tarefa [task]
remain_loan_treatment	Como lidar com o saldo de empréstimo pendente após a aplicação de um valor de pré-pagamento, como mudança de parcela, mudança de termo de empréstimo ou nenhuma mudança. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
observações	Observações do cliente com base na atividade da conta. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 2 000
remedial_service	Sys_id da empresa que está sendo usada para serviços corretivos para este empréstimo. Localizado na tabela Serviço [cmdb_ci_service]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
repayment_amount	Valor total que foi reembolsado no empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
repayment_amount_due	Valor total do empréstimo pendente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
repayment_due_date	Data em que o próximo pagamento vence. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Comprimento máximo: 40
report_to_credit_bureau	Sinalizador que indica se o status do empréstimo deve ser relatado às agências de crédito. Valores possíveis: • Verdadeiro: Precisa ser relatado. • Falso: Não precisa ser relatado. Tipo de dados: Booliano
resolution_code	Estado de resolução do caso, como "Resolvido - Corrigido pelo suporte/ orientação fornecido". Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
resolved_at	Data e hora em que o caso foi resolvido. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
resolved_by	Sys_id da pessoa que resolveu o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Usuário [sys_user]
route_reason	Motivo pelo qual o caso foi roteado para um designado diferente. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
routing_number	Número de roteamento do cheque usado para fazer um pagamento no empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
service_definition	Sys_id da definição de serviço associado a esta conta. Localizado na tabela Definição de serviço [sn_bom_service_definition]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
service_offering	Sys_id da oferta de serviço associada à consulta de pagamento. As ofertas de serviço definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e opções de pacote. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Oferta de serviço [service_offering]
short_description	Descrição concisa do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Comprimento máximo: 160
habilidades	Sys_ids das habilidades necessárias para concluir o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 4 000 Tabela: Habilidade [cmn_skill]
ans_due	Data/hora em que o caso deve ser encerrado com base no acordo de nível de serviço associado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id do perfil de mídia social associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Perfil social [sn_app_cs_social_social_profile]
sold_product	Sys_id da conta de empréstimo do cliente. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
fase	Fase da consulta, como Encerrado concluído, Encerrado rejeitado, Verificação de documento, Autorização e assim por diante. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
start_date	Data de início do empréstimo pessoal. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
estado	Estado atual do caso. Valores possíveis: • 1: Novo • 2: Aberto • 3: Aguardando informações • 4: Resolvido • 5: Encerrado Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
subcategoria	Subcategoria do caso. Valores possíveis: 0: Pergunta Tipo de dados: Número (inteiro) Padrão: 0
support_manager	Sys_id do gerente de CSM atribuído ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Usuário [sys_user]
sync_driver	Sinalizador que indica se há sincronização de driver. Valores possíveis: • Verdadeiro: O driver está sincronizado • Falso: O driver não está sincronizado Tipo de dados: Booliano
sys_class_name	Tabela que contém o registro do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado inicialmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 32 Padrão: Global
sys_domain_path	Caminho do domínio. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255 Padrão: /

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
sys_id	Identificador exclusivo do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 32
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado inicialmente. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o caso foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
task_effective_number	Número de identificação. Se a tarefa tiver uma Solicitação universal associada a ela, será o número UR. Caso contrário, será o número da tarefa atual. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
time_worked	Quantidade total de tempo trabalhado no caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (Temporizador) Comprimento máximo: 40
total_outstanding_amount	Valor total do empréstimo, incluindo o capital, juros, quaisquer taxas ou dívidas sobre o empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
total_write_off_amount	Valor total baixado para este empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
universal_request	Sys_id de uma tarefa universal da qual esta consulta faz parte. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Tarefa [task]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
approval	Ação a ser realizada se o caso for aprovado. Valores possíveis: • do_nothing • prosseguir Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40 Padrão: Prosseguir
upon_reject	Ação a ser realizada se o caso for rejeitado. Valores possíveis: • cancelar • goto Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40 Padrão: Cancelar
urgência	Urgência do caso. Valores possíveis: • 1: Alto • 2: Médio • 3: Baixo Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 3
user_input	Entrada adicional do usuário. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (entrada do usuário) Comprimento máximo: 4 000
variáveis	Pares nome-valor de variáveis associadas ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (variáveis) Comprimento máximo: 40
watch_list	Lista de sys_ids dos usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para Resolvido ou Encerrado. Localizado na tabela Usuário [sys_user].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: Matriz (lista) Comprimento máximo: 4 000
wf_activity	Sys_id do registro de atividade de fluxo de trabalho associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Atividade de fluxo de trabalho [wf_activity]
work_end	Data e hora em que o trabalho terminou no caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
work_notes	Informações sobre como resolver o caso ou as etapas executadas para resolvê-lo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (entrada de registro) Comprimento máximo: 4 000
work_notes_list	Lista de sys_ids dos usuários internos que recebem notificações sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: Matriz (lista) Comprimento máximo: 4 000
work_start	Data e hora em que o trabalho começou no caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
write_off_option	Tipo de baixa do empréstimo, como baixa total ou baixa parcial. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40

Tabela hipoteca [sn_bom_mortgage]

Parâmetro	Descrição
conta	Sys_id do registro da conta associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
account_number	Número da conta do cliente. Por padrão, este é o valor de exibição do registro. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Comprimento máximo: 40
accrued_interest	Valor dos juros acumulados da hipoteca na data em que ela está sendo visualizada. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
ativo	Sinalizador que indica se a conta está ativa. Valores possíveis: • Verdadeiro: A conta está ativa no momento. • Falso: A conta está inativa. Tipo de dados: Booliano Padrão: verdadeiro
valor	Valor da hipoteca sancionada. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
application_id	Identificador exclusivo da aplicação enviada ao solicitar a hipoteca. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
abr	Percentual anual da hipoteca. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
saldo	Saldo pendente na hipoteca. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
base_currency	Sys_id da moeda base usada pelo cartão de crédito. Localizado na tabela Moeda [fx_currency]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
closure_date	Data em que a conta hipotecária foi encerrada. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
cliente	Sys_id do registro do consumidor primário associado à hipoteca. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
cosignatário	Sys_id do registro do consumidor do cosignatário associado à hipoteca. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
credit_facility_id	Identificador exclusivo da instalação vinculada à hipoteca. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
customer_class	Classificação de forma livre do cliente, como Premier, Standard ou VIP. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
days_past_due	Número de dias em que o pagamento da hipoteca atual está atrasado. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
delinquency_status	Sinalizador que indica se a conta está inadimplente no momento. Valores possíveis: • Sim • Não Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
pago_amount	Valor total de dinheiro que foi emprestado pelo cliente associado. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
document_id	Identificador exclusivo dos documentos associados a esta hipoteca em um sistema de gestão de documentos externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
end_date	Data ou término da hipoteca Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
external_id	Identificador exclusivo usado para fazer referência cruzada desta conta hipotecária a um registro em um sistema externo, como um ID de seguro hipotecário. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
federal_backed_load	Sinalizador que indica se a hipoteca associada é apoiada pelo governo federal. Valores possíveis: • Sim: Com apoio federal • Não: Sem suporte federal Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
grace_period_for_payment	Número de dias que um cliente tem após a data de vencimento para enviar um pagamento sem penalidades. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
fiador	Sys_id da pessoa que está garantindo a hipoteca. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
juros_taxa	Taxa de juros atual da hipoteca. Tipo de dados: Número (ponto flutuante) Comprimento máximo: 40
intire_type	Tipo de interesse associado à hipoteca, como fixo ou flutuante. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
_lending_segured	Sinalizador que indica se a conta está segurada. Valores possíveis: • Verdadeiro: A conta está segurada. • Falso: A conta não está segurada. Tipo de dados: Booliano
last_payment_amount	Valor do pagamento mais recente feito pelo cliente. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
last_payment_date	Data do pagamento mais recente feito pelo cliente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
last_reviewed_on	Data em que a hipoteca foi revisada pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
loan_classification	Classificação da hipoteca, como ativos padrão, abaixo do padrão, duvidosos ou com perda. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
maturity_date	Data em que a hipoteca se torna devida. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
moatory_end_date	Data de término de qualquer moratória imposta (suspensão de pagamento.) Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
moratory_period	Período durante o qual o cliente tem uma suspensão do reembolso da hipoteca, como 6 meses, 1 ano, 2 anos e assim por diante. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
moatory_start_date	Data em que o cliente suspendeu os pagamentos da hipoteca.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
nome	Nome completo da pessoa primária responsável pela hipoteca. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
next_review_on	Data em que a hipoteca será revisada. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
_of_installments	Número de pagamentos devidos na hipoteca. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
_of_installment_adials_made	Número de vezes que o cliente adiou o pagamento da hipoteca. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
número	Número do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
open_date	Data em que a conta hipotecária foi aberta pela primeira vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
parent_sold_product	Sys_id do produto primário associado a esta entidade. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
pending_installments	Número de pagamentos restantes na hipoteca. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
pré-pagamento_allowed	Sinalizador que indica se a hipoteca permite pré-pagamentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Valores possíveis: • Sim: Pré-pagamentos permitidos • Não: Pré-pagamentos não permitidos Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
principal_balance	Valor do principal hipotecário restante. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
Produto	Sys_id do modelo de produto da hipoteca. Localizado na tabela Modelo de produto [cmdb_model]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
finalidade	Como os fundos da hipoteca serão usados pelo cliente, como capital de giro ou compra de equipamentos. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
request_channel	Tipo de canal de comunicação (digital ou banqueiro assistido) que o cliente usou para fazer a solicitação de limite de crédito. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
risk_rating	Risco associado à conta do cartão de crédito. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
rollover_mode	Método no qual um cliente pode estender a hipoteca, como rollover automático ou rollover manual. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
rollover_possible	Sinalizador que indica se o valor devido na hipoteca pode ser acumulado no futuro. Valores possíveis: • Sim: Rollover possível • Não: Não qualificado para rollover

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
secondary_consumer	Sys_id da conta do cliente secundário. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
sourced_channel	Origem do negócio do cliente, como agente ou referência do cliente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
start_date	Data de início da hipoteca. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
statement_frequency	Frequência de declarações enviadas ao cliente, como mensal, trimestral, bimestralmente ou anualmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
statement_mode	Método no qual a declaração é entregue ao cliente, como físico ou on-line. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
status	Status atual da conta, como emitido, ativo, bloqueado, encerrado, cancelado e assim por diante. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_class_name	Tabela que contém o registro do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 80
sys_created_by	Nome da entidade que criou este registro. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o registro foi criado originalmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Comprimento máximo: 40
sys_domain	Identificador exclusivo do domínio associado ao registro. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 32 Padrão: Global
sys_id	Identificador exclusivo do registro do cartão de crédito. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
sys_mod_count	Número de vezes que o registro foi atualizado. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
sys_updated_by	Nome da entidade que atualizou este registro pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o registro foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
termo	Número de termos associados à hipoteca. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40

Caso de consulta de pagamento [sn_bom_payment_inquiry]

Elemento	Descrição
conta	Sys_id do registro da conta associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
ativo	Sinalizador que indica se o caso está aberto e ativo. Valores possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	• Verdadeiro: O caso está ativo • Falso: O caso está encerrado Tipo de dados: Booliano Padrão: verdadeiro
active_account_escalation	Sys_id do registro de escalação de conta ativo associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Escalação [sn_customerservice_escalation]
active_escalation	Sys_id do registro de escalação ativo associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Escalação [sn_customerservice_escalation]
activity_due	Data para a qual o caso associado deve ser concluído. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
additional_assignee_list	Lista de sys_ids das pessoas adicionais (que não sejam o designado primário) que foram atribuídas à conta. Tipo de dados: Matriz Comprimento máximo: 4 000 Tabela: Usuário [sys_user]
aprovação	Cadeia de caracteres que descreve o tipo de aprovação necessária. Valores possíveis: • aprovado • Cancelados(as) • duplicado • não solicitado • não necessário • rejeitado • solicitado Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40 Padrão: Não solicitado
approval_history	Lista de todas as aprovações associadas ao caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres (diário) Comprimento máximo: 4 000
approval_set	Data e hora em que a ação associada foi aprovada. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
ativo	Sys_id do registro de ativo associado ao caso. Localizado na tabela Ativo [alm_asset]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
assigned_on	Data e hora em que o caso foi atribuído à pessoa identificada no *assigned_to*parâmetro. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
assigned_to	Sys_id da pessoa atribuída ao caso. Tabela: Usuário [sys_user] Tipo de dados: Cadeia de caracteres
assignment_group	Sys_id do grupo de agentes de atendimento ao cliente atribuído ao caso. Localizado na tabela Grupo [sys_user_group]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
auto_close	Sinalizador que indica se o caso foi encerrado automaticamente. Valores possíveis: • Verdadeiro: O caso foi encerrado automaticamente • Falso: O caso não foi encerrado automaticamente Tipo de dados: Booliano Padrão: falso
business_duration	Duração em horas de trabalho do calendário, dias úteis e semanas de trabalho que levou para concluir o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (duração) Comprimento máximo: 40
business_service	Sys_id do registro de serviço associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Serviço [cmdb_ci_service]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
calendar_duration	Duração em horas, dias e semanas do calendário que levou para concluir o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (duração) Comprimento máximo: 40
caso	Descrição resumida do caso e número do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 300
case_report	Sys_id do relatório de caso associado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Relatório de caso [sn_customerservice_case_report]
categoria	Categoria do caso. Valores possíveis: • 0: Pergunta • 1: Problema • 2: Recurso Tipo de dados: Número (inteiro) Padrão: 1
causa	Detalhes sobre a causa do problema. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 4 000
caused_by	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Localizado na tabela Solicitação de mudança [change_request]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
mudança	Sys_id da solicitação de mudança que causou a criação do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: solicitação de mudança [change_request]
closed_at	Data e hora em que o caso foi encerrado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
closed_by	Sys_id do usuário que fechou o caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres
close_notes	Anotações feitas quando o caso foi encerrado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 4 000
cmdb_ci	Sys_id do item de configuração associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Item de configuração [cmdb_ci]
comentários	Comentários adicionais sobre o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (entrada de registro) Comprimento máximo: 4 000
comments_and_work_notes	Comentários e anotações de trabalho inseridos para o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (lista de registros) Comprimento máximo: 4 000
empresa	Sys_id da empresa associada ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Empresa [core_company]
cliente	Somente casos entre empresas e consumidores. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
contato	Somente casos baseados entre empresas. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Contato [customer_contact]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
contact_local_time	Horário local do contato. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 70
contact_time_zone	Fuso horário do contato associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
contact_type	Método no qual o caso foi relatado inicialmente. Valores possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	• bate-papo • e-mail • telefone • social • web Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
contrato	Sys_id do contrato associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Contrato [ast_contract]
correct_account	Número da conta para a qual o pagamento deveria ter sido enviado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 250
correct_beneficiary	Nome corrigido do beneficiário para quem o pagamento deveria ter sido enviado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 250
correct_routing	Número de roteamento corrigido da conta à qual aplicar o pagamento. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 250
correlation_display	Valor de exibição do ID de correlação. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 100
correlation_id	Identificador exclusivo do conteúdo extraído de um sistema externo. Usado no acompanhamento de atualizações contínuas do conteúdo como parte da integração. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 100
customer_reason	Motivo pelo qual o cliente está fazendo a consulta de pagamento, como número de conta incorreto, código de classificação incorreto, valor incorreto, pagamento recorrente não cancelado e tal. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Comprimento máximo: 40
delivery_plan	Sys_id do plano de execução primário para este caso. Localizado na tabela Plano de execução [sc_cat_item_delivery_plan]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
delivery_task	Sys_id da tarefa do plano de execução. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Tarefa do plano de execução [sc_cat_item_delivery_task]
descrição	Descrição detalhada do problema associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 4 000
due_date	Data em que o caso deve ser encerrado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
direito	Sys_id do registro de direito associado ao caso. Os direitos definem o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis. Um direito pode ser associado a um produto, um ativo, uma conta ou um contrato. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Direito [service_entitlement]
error_type	Tipo de erro que foi cometido, como erro do cliente ou erro bancário. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
escalação	Nível de escalação atual. Valores possíveis: • 0: Normal • 1: Moderado • 2: Alto • 3: Atrasado Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 0
expected_start	Data e hora em que o trabalho está programado para começar no caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
external_id	Identificador exclusivo usado para fazer referência cruzada desta consulta de pagamento a um registro em um sistema externo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
first_response_time	Data e hora em que a primeira ação foi realizada no caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
follow_the_sun	Sinalizador que indica se o caso deve ser entregue para acompanhamento global. Se um cliente inserir comentários adicionais em um caso de Prioridade 1 - Crítica ou Prioridade 2 - Alta, ou se o caso for escalado, o sinalizador será definido automaticamente como verdadeiro. Valores possíveis: • Verdadeiro: O caso deve ser entregue para acompanhamento global • Falso: O caso não deve ser entregue para acompanhamento global Tipo de dados: Booliano Padrão: falso
follow_up	Data e hora da próxima ação de acompanhamento. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
group_list	Lista de sys_ids dos registros do grupo associados ao caso. Tipo de dados: Matriz (lista) Comprimento máximo: 4 000 Tabela: Grupo [sys_user_group]
impacto	Impacto no cliente. Valores possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	• 1: Alto • 2: Médio • 3: Baixo Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 3
initiated_as_request	Sinalizador que indica se esta consulta foi iniciada como uma solicitação pelo cliente. Valores possíveis: • Verdadeiro: Consulta iniciada pelo cliente. • Falso: A consulta não foi iniciada pelo cliente. Tipo de dados: Booliano Padrão: falso
is_attented_recovery	Sinalizador que indica se o cliente tentou obter fundos desviados devolvidos para ele entrando em contato com o beneficiário a quem os fundos foram creditados incorretamente. Valores possíveis: • Verdadeiro: Tentativa de recuperação • Falso: Não é uma tentativa de recuperação Tipo de dados: Booliano
_international	Sinalizador que indica se esta consulta foi feita para uma transação de pagamento internacional. Valores possíveis: • Verdadeiro: Conta internacional • Falso: Conta doméstica Tipo de dados: Booliano
is_recurring	Sinalizador que indica se esta consulta foi para um pagamento recorrente. Valores possíveis: • Verdadeiro: Pagamento recorrente • Falso: Pagamento manual Tipo de dados: Booliano
_valid_claim	Sinalizador que indica se esta é uma declaração de consulta válida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Valores possíveis: • Verdadeiro: Declaração válida • Falso: Declaração inválida Tipo de dados: Booliano
conhecimento	Sinalizador que indica se há um artigo da base de conhecimento disponível para o problema especificado. Valores possíveis: • Verdadeiro: o artigo da base de conhecimento está disponível para este problema • Falso: o artigo da base de conhecimento não está disponível para este problema Tipo de dados: Booliano Padrão: falso
local	Sys_id do registro que descreve o local da empresa. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Local [cmn_location]
made_sla	Sinalizador que indica se o caso foi resolvido em alinhamento com o acordo de nível de serviço associado. Valores possíveis: • Verdadeiro: O caso foi resolvido em alinhamento com o ANS. • Falso: O caso não foi resolvido de acordo com o ANS. Tipo de dados: Booliano Padrão: verdadeiro
notes_to_comments	Sinalizador que indica se as anotações de resolução devem ser adicionadas aos comentários. Valores possíveis: • Verdadeiro: Anotações de resoluções, quando adicionadas, também são adicionadas aos comentários • Não são necessárias anotações de resolução nos comentários Tipo de dados: Booliano
notificar	Método a ser usado para notificar contato/consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Valores possíveis: • 1: Não notificar • 2: Enviar e-mail • 3: Telefone Tipo de dados: Número (inteiro) Padrão: 1
número	Número do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
opened_at	Data e hora em que o caso foi aberto. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
opened_by	Sys_id da pessoa que abriu o caso inicialmente. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
pedido	Define alguns pedidos/sequenciamentos, cujo uso depende dos casos de uso específicos. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
other_reason	Informações inseridas em **Outro motivo** caixa de texto. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 4 000
primário	Sys_id do caso primário ao qual este caso (secundário) está associado. Localizado na tabela Tarefa [task]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
parceiro	Sys_id do parceiro associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Conta [customer_account]
partner_contact	Sys_id do contato do parceiro associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Contato [customer_contact]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
payment_processor	Processador usado para lidar com o pagamento associado, como BACS, CHAP, transferência e SWIFT. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
prioridade	Prioridade do caso. Valores possíveis: • 1: Crítico • 2: Alto • 3: Moderado • 4: Baixo Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 4
proativo	Sinalizador que indica se a consulta está sendo monitorada proativamente. Valores possíveis: • Verdadeiro: Sendo monitorado proativamente. • Falso: Não sendo monitorado. Tipo de dados: Booliano Padrão:falso
problema	Sys_id do problema que o cliente está encontrando. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: problema [problema]
Produto	Sys_id do modelo de produto do ativo associado ao caso. Localizado na tabela Modelo de produto [cmdb_model]. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo (por exemplo, Apple Mac Book Pro). Tipo de dados: Cadeia de caracteres
reassignment_count	Número de vezes que o caso foi reatribuído a uma pessoa responsável por avançar o caso. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 0
receiving_account	Sys_id do registro da conta para o qual os fundos foram creditados incorretamente. Localizado na tabela Conta [customer_account].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres
receiving_contact	Somente casos baseados entre empresas. Sys_id do contato associado ao recebimento da conta. Localizado na tabela Contato [customer_contact]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
receiving_customer	Somente casos entre empresas e consumidores. Sys_id da pessoa associada à conta de recebimento. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
receiving_financial_account	Sys_id da conta financeira para a qual os fundos foram enviados erroneamente. Localizado na tabela Conta financeira [sn_bom_financial_account]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
receiving_transactions	Lista de sys_ids de transações na conta financeira para a qual os fundos foram enviados erroneamente. Localizado na tabela Transação financeira [sn_bom_transaction]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40 000
recipient_bank	Sys_id do banco que recebeu fundos incorretamente. Localizado na tabela Instituição financeira [sn_bom_financial_institution]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
recipient_type	Tipo de destinatário, como interno (cliente bancário) ou externo (não um cliente bancário), que recebeu fundos incorretamente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
rejection_goto	Sys_id da tarefa a ser executada se o caso for rejeitado. Localizado na tabela Tarefa [task]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
rememetter_bank	Sys_id do banco que enviou os fundos incorretamente. Localizado na tabela Instituição financeira [sn_bom_financial_institution]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
resolution_code	Estado de resolução do caso, como "Resolvido - Corrigido pelo suporte/ orientação fornecido". Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
resolved_at	Data e hora em que o caso foi resolvido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
resolved_by	Sys_id da pessoa que resolveu o caso. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
route_reason	Motivo pelo qual o caso foi roteado para um designado diferente. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
sender_transactions	Lista de sys_ids das transações da conta financeira dos remetentes que foram enviadas incorretamente. Localizado na tabela Transação financeira [sn_bom_transaction]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (lista) Comprimento máximo: 40 000
sent_to_account	Número da conta para a qual os fundos foram enviados erroneamente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 250
sent_to_beneficiário	Nome do beneficiário para quem os fundos foram enviados incorretamente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 250
sent_to_routing	Número de roteamento ou código de classificação do banco para o qual os fundos foram enviados erroneamente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 250
service_definition	Sys_id da definição de serviço associado a esta conta. Localizado na tabela Definição de serviço [sn_bom_service_definition]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
service_offering	Sys_id da oferta de serviço associada à consulta de pagamento. As ofertas de serviço definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e opções de pacote. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Oferta de serviço [service_offering]
short_description	Descrição concisa do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Comprimento máximo: 160
habilidades	Sys_ids das habilidades necessárias para concluir o caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 4 000 Tabela: Habilidade [cmn_skill]
ans_due	Data/hora em que o caso deve ser encerrado com base no acordo de nível de serviço associado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sn_app_cs_social_social_profile	Sys_id do perfil de mídia social associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Perfil social [sn_app_cs_social_social_profile]
sold_product	Sys_id da conta financeira do cliente de onde o pagamento foi enviado por engano. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
fase	Fase da consulta, como Encerrado concluído, Encerrado rejeitado, Verificação de documento, Autorização e assim por diante. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
estado	Estado atual do caso. Valores possíveis: • 1: Novo • 2: Aberto • 3: Aguardando informações • 4: Resolvido • 5: Encerrado Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 1
subcategoria	Subcategoria do caso. Valores possíveis: 0: Pergunta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Tipo de dados: Número (inteiro) Padrão: 0
support_manager	Sys_id do gerente de CSM atribuído ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Usuário [sys_user]
sync_driver	Sinalizador que indica se há sincronização de driver. Valores possíveis: • Verdadeiro: O driver está sincronizado • Falso: O driver não está sincronizado Tipo de dados: Booliano
sys_class_name	Tabela que contém o registro do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado inicialmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 32 Padrão: Global
sys_domain_path	Caminho do domínio. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255 Padrão: /
sys_id	Identificador exclusivo do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 32

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado inicialmente. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o caso foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
task_effective_number	Número de identificação. Se a tarefa tiver uma Solicitação universal associada a ela, será o número UR. Caso contrário, será o número da tarefa atual. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
time_worked	Quantidade total de tempo trabalhado no caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (Temporizador) Comprimento máximo: 40
total_amount	Valor total da moeda dos pagamentos feitos por engano neste caso de consulta. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (moeda) Comprimento máximo: 20
transaction_id	Identificador de transação exclusivo para esta consulta de pagamento. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 150
universal_request	Sys_id de uma tarefa universal da qual esta consulta faz parte. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Tarefa [task]
approval	Ação a ser realizada se o caso for aprovado. Valores possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	• do_nothing • prosseguir Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40 Padrão: Prosseguir
upon_reject	Ação a ser realizada se o caso for rejeitado. Valores possíveis: • cancelar • goto Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40 Padrão: Cancelar
urgência	Urgência do caso. Valores possíveis: • 1: Alto • 2: Médio • 3: Baixo Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40 Padrão: 3
user_input	Entrada adicional do usuário. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (entrada do usuário) Comprimento máximo: 4 000
variáveis	Pares nome-valor de variáveis associadas ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (variáveis) Comprimento máximo: 40
watch_list	Lista de sys_ids dos usuários que recebem notificações sobre este caso quando comentários adicionais são adicionados ou se o estado de um caso é alterado para Resolvido ou Encerrado. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: Matriz (lista)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	Comprimento máximo: 4 000
wf_activity	Sys_id do registro de atividade de fluxo de trabalho associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Atividade de fluxo de trabalho [wf_activity]
work_end	Data e hora em que o trabalho terminou no caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
work_notes	Informações sobre como resolver o caso ou as etapas executadas para resolvê-lo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (entrada de registro) Comprimento máximo: 4 000
work_notes_list	Lista de sys_ids dos usuários internos que recebem notificações sobre este caso quando anotações de trabalho são adicionadas. Localizado na tabela Usuário [sys_user]. Tipo de dados: Matriz (lista) Comprimento máximo: 4 000
work_start	Data e hora em que o trabalho começou no caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40

Tabela Conta corrente pessoal [sn_bom_checking_account]

Parâmetro	Descrição
conta	Sys_id do registro da conta associado ao caso. Localizado na tabela Conta [customer_account]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
account_number	Número da conta do cliente. Por padrão, este é o valor de exibição do registro. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
accrued_interest	Valor dos juros acumulados na data em que está sendo exibido. Tipo de dados: Número (moeda)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Comprimento máximo: 20
ativo	Sinalizador que indica se a conta está ativa. Valores possíveis: • Verdadeiro: A conta está ativa no momento. • Falso: A conta está inativa. Tipo de dados: Booliano Padrão: verdadeiro
application_id	Identificador exclusivo da aplicação enviada ao solicitar a conta corrente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
saldo	Valor atualmente na conta corrente. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
base_currency	Sys_id da moeda base usada pelo cartão de crédito. Localizado na tabela Moeda [fx_currency]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
closure_date	Data em que a conta da conta corrente foi encerrada. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
cliente	Somente casos entre empresas e consumidores. Sys_id da pessoa a ser contatada em relação a este caso. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
customer_class	Classificação de forma livre do cliente, como Premier, Standard ou VIP. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
end_date	Data em que a conta corrente termina. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Comprimento máximo: 40
external_id	Identificador exclusivo usado para fazer referência cruzada desta conta de cartão de crédito a um registro em um sistema externo, como um ID de seguro de cartão de crédito. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
intire_credit_account	Sys_id da conta de depósito associada a esta conta corrente. Localizado na tabela Conta de depósito [sn_bom_deposit_account]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
interest_rate_apy	Rendimento percentual anual da conta corrente. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
intire_rate_end_date	Data de término da taxa de juros atual. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
intire_rate_start_date	Data de início da taxa de juros atual. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
nome	Nome completo da pessoa primária associada à conta corrente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
número	Número do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
open_date	Data em que a conta corrente foi aberta pela primeira vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
other_margin	Descontos preferenciais aplicáveis a uma categoria de clientes, como menores ou idosos. Tipo de dados: Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Comprimento máximo: 40
parent_sold_product	Sys_id do produto primário associado a esta entidade. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
Produto	Sys_id da conta corrente do cliente. Localizado na tabela Modelo de produto [cmdb_model]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
request_channel	Tipo de canal de comunicação (digital ou banqueiro assistido) que o cliente usou para fazer a solicitação de limite de crédito. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
secondary_consumer	Sys_id da conta do cliente secundário. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
sourced_channel	Origem do negócio do cliente, como agente ou referência do cliente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
start_date	Data em que a conta corrente foi aberta. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
statement_frequency	Frequência de declarações enviadas ao cliente, como mensal, trimestral, bimestralmente ou anualmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
statement_mode	Método no qual a declaração é entregue ao cliente, como físico ou on-line. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
status	Status atual da conta, como ativo, bloqueado, encerrado, cancelado, e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_class_name	Tabela que contém o registro do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 80
sys_created_by	Pessoa que abriu o caso inicialmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o caso foi criado inicialmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
sys_domain	Domínio associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 32 Padrão: Global
sys_id	Identificador exclusivo do registro do cartão de crédito. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
sys_mod_count	Número de atualizações do caso desde que ele foi criado inicialmente. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
sys_updated_by	Pessoa que atualizou o caso pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o caso foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela Empréstimo pessoal [sn_bom_personal_loan]

Parâmetro	Descrição
conta	Sys_id do registro da conta associado ao caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Tabela: Conta [customer_account]
account_number	Número da conta do cliente. Por padrão, este é o valor de exibição do registro. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
accrued_interest	Valor dos juros acumulados na data em que está sendo exibido. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
ativo	Sinalizador que indica se a conta está ativa. Valores possíveis: • Verdadeiro: A conta está ativa no momento. • Falso: A conta está inativa. Tipo de dados: Booliano Padrão: verdadeiro
valor	Valor do empréstimo sancionado. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
application_id	Identificador exclusivo da aplicação enviada ao solicitar o empréstimo pessoal. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
abr	Percentual anual do empréstimo pessoal. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
saldo	Saldo pendente no empréstimo. Tipo de dados: Número (moeda)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Comprimento máximo: 20
base_currency	Sys_id da moeda base usada pelo empréstimo. Localizado na tabela Moeda [fx_currency]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
closure_date	Data em que a conta de empréstimo pessoal foi encerrada. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
cliente	Sys_id do registro do consumidor primário associado ao empréstimo. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
cosignatário	Sys_id do registro do consumidor do cosignatário associado ao empréstimo. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
credit_facility_id	Identificador exclusivo da linha de crédito vinculada ao empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
customer_class	Classificação de forma livre de clientes, como Premier, Standard ou VIP. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
days_past_due	Número de dias em que o pagamento do empréstimo atual está atrasado. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
delinquency_status	Sinalizador que indica se a conta está inadimplente no momento. Valores possíveis: • Sim: A conta está inadimplente • Não: A conta não está inadimplente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
desembolsed_amout	Valor total de dinheiro que foi emprestado pelo cliente associado. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
document_id	Identificador exclusivo dos documentos associados a esta hipoteca em um sistema de gestão de documentos externo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
end_date	Data de término do empréstimo pessoal. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
external_id	Identificador exclusivo usado para fazer referência cruzada desta conta de empréstimo a um registro em um sistema externo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
federal_backed_load	Sinalizador que indica se o empréstimo associado é apoiado pelo governo federal. Valores possíveis: • Sim: Empréstimo apoiado pelo governo federal • Não: Não é um empréstimo apoiado pelo governo federal Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
grace_period_para reembolso	Número de dias que um cliente tem após a data de vencimento para enviar um pagamento sem penalidades. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
fiador	Sys_id da pessoa que está garantindo o empréstimo. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
juros_taxa	Taxa de juros atual do empréstimo. Tipo de dados: Número (ponto flutuante) Comprimento máximo: 40
intire_type	Tipo de interesse associado ao empréstimo, como fixo ou flutuante. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
_lending_segured	Sinalizador que indica se a conta está segurada. Valores possíveis: • Verdadeiro: A conta está segurada. • Falso: A conta não está segurada. Tipo de dados: Booliano
last_payment_amount	Valor do pagamento mais recente feito no empréstimo. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
last_payment_date	Data do pagamento mais recente feito no empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
last_reviewed_on	Data em que o empréstimo foi revisado pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
loan_classification	Classificação do empréstimo, como ativos padrão, abaixo do padrão, duvidoso ou com perda. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
maturity_date	Data em que o empréstimo se torna devido. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
moatory_end_date	Data de término de qualquer moratória imposta (suspensão de pagamento.) Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
moratory_period	Período durante o qual o cliente tem uma suspensão do reembolso do empréstimo, como 6 meses, 1 ano, 2 anos e assim por diante. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
moatory_start_date	Data em que o cliente suspendeu os pagamentos do empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
nome	Nome completo da pessoa primária responsável pelo empréstimo. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 255
next_review_on	Data em que o empréstimo será revisado. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
_of_installments	Número de pagamentos devidos no empréstimo. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
_of_installment_adials_made	Número de vezes que o cliente adiou o pagamento do empréstimo. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
número	Número do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
open_date	Data em que a conta de empréstimo pessoal foi aberta pela primeira vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Comprimento máximo: 40
parent_sold_product	Sys_id do produto primário associado a esta entidade. Localizado na tabela Produto vendido [sn_install_base_sold_product]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
pending_installments	Número de pagamentos restantes no empréstimo. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
pré-pagamento_allowed	Sinalizador que indica se o empréstimo permite pré-pagamentos. Valores possíveis: • Sim: Pré-pagamentos permitidos • Não: Pré-pagamentos não permitidos Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
principal_balance	Valor do principal do empréstimo restante. Tipo de dados: Número (moeda) Comprimento máximo: 20
Produto	Sys_id do modelo de produto do ativo associado ao caso. Localizado na tabela Modelo de produto [cmdb_model]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (referência)
finalidade	Como os fundos do empréstimo serão usados pelo cliente, como capital de giro ou compra de equipamento. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
request_channel	Tipo de canal de comunicação (digital ou banqueiro assistido) que o cliente usou para fazer a solicitação de limite de crédito. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
risk_rating	Risco associado a esta conta de empréstimo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
rollover_mode	Método no qual um cliente pode estender o empréstimo, como rollover automático ou rollover manual. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
rollover_possible	Sinalizador que indica se o saldo devido no empréstimo pode ser acumulado no futuro. Valores possíveis: • Sim: Rollover está disponível • Não: A sobreposição não está disponível Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
secondary_consumer	Sys_id da conta do cliente secundário. Localizado na tabela Consumidor [csm_consumer]. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
sourced_channel	Origem do negócio do cliente, como agente ou referência do cliente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
start_date	Data de início do empréstimo pessoal. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
statement_frequency	Frequência de declarações enviadas ao cliente, como mensal, trimestral, bimestralmente ou anualmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
statement_mode	Método no qual a declaração é entregue ao cliente, como físico ou on-line. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
status	Status atual da conta, como emitido, ativo, bloqueado, encerrado, cancelado e assim por diante. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_class_name	Tabela que contém o registro do caso. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 80
sys_created_by	Nome da entidade que criou este registro. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_created_on	Data e hora em que o registro foi criado originalmente. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data) Comprimento máximo: 40
sys_domain	Identificador exclusivo do domínio associado ao registro. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 32 Padrão: Global
sys_id	Identificador exclusivo do registro de empréstimo pessoal. Tipo de dados: Cadeia de caracteres
sys_mod_count	Número de vezes que o registro foi atualizado. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40
sys_updated_by	Nome da entidade que atualizou este registro pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres Comprimento máximo: 40
sys_updated_on	Data e hora em que o registro foi atualizado pela última vez. Tipo de dados: Cadeia de caracteres (data)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição
	Comprimento máximo: 40
termo	Número de termos associados ao empréstimo. Tipo de dados: Número (inteiro) Comprimento máximo: 40

Implementando Análise da plataforma soluções

. Análise da plataforma A solução contém pré-pacote Performance Analytics conteúdo que você pode usar com outros ServiceNow AI Platform produtos. A solução fornece visualizações de dados que ajudam você a melhorar seus processos de negócios e a quantificar o valor de seus autoserviços.

Funções e tarefas necessárias

As funções e tarefas a seguir estão associadas a isso Análise da plataforma Solução:

- ServiceNow AI Platform Administrador (admin): Instale e ative isso Análise da plataforma E faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Performance Analytics Administrador (pa_admin): Revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.
- Performance Analytics visualizador (pa_viewer): Exibir painéis do Performance Analytics.

Ative a versão de assinatura completa de Performance Analytics na instância em que você está ativando isso Solução para Performance Analytics e relatórios. Você pode ativar Performance Analytics em uma instância de não produção sem comprar uma assinatura. Para obter mais informações, consulte Ativar assinatura da Análise de desempenho .

Ative o. Análise da plataforma solução para Operações de serviços financeiros (FSO)

Ative o pacote de conteúdo ServiceNow Store aplicação para Análise da plataforma.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Procure Pacote de conteúdo do Performance Analytics para FSO e verifique se você tem os direitos válidos necessários.

   Você precisa de uma conta HI e permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração. A conta HI e a instância precisam fazer parte da mesma empresa. Para obter mais informações, consulte Instale um produto da ServiceNow em ServiceNow Store.
3. Pesquisar Pacote de conteúdo do Performance Analytics para FSO .
4. Instale a aplicação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Operações de depósito comercial

Com Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da sua empresa nas solicitações de serviço de depósito recebidas para seus serviços financeiros. Você pode monitorar o status dos casos de serviço de depósito, ver tendências e detalhar os detalhes em uma única exibição.

Importante: . Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros o painel foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Para qualquer período especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de depósito.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_bom_deposit_b2b.manager, necessário para ver os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_deposit_b2b.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros

Para acessar Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Operações de depósito** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel no Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume navegando até **Tudo** > **Operações de depósito** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como as diferentes pessoas da sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros casos de uso do painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de depósitos	Precisa obter visibilidade do status dos casos de depósito e executar as seguintes tarefas: • Monitore os casos de depósito em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) ou estão prestes a violar um ANS e precisam de atenção • Monitore as tendências diárias, semanais e mensais do volume de casos de depósito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros casos de uso do painel

Usuário	Uso do painel
	• Revise o tempo médio de fechamento dos casos • Detalhar os detalhes em um caso de serviço de depósito
Administrador de depósito	Precisa ser capaz de personalizar as exibições.

Indicadores

Depósito B2B.Casos criados de originação de conta de depósito

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é a conta de depósito de origem.

Depósito B2B.Casos criados de adição de relacionamento financeiro

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Adicionar relacionamento financeiro.

Depósito B2B.Casos criados de adição de débito automático

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Adicionar pedido permanente.

Depósito B2B.Casos criados de cancelamento de débito automático

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Cancelar pedidos permanentes.

Depósito B2B.Casos criados por modificação de débito automático

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Modificar pedido permanente.

Depósito B2B.Casos criados de débito automático com falha

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Falha na ordem permanente.

Depósito B2B.Casos criados de encerramento de conta de depósito

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é encerrar conta de depósito.

Depósito B2B.Casos em aberto de modificação de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Modificar ordem permanente.

Depósito B2B.Casos em aberto de origem de conta de depósito

Número de casos de depósito em aberto naquele dia em que o serviço de depósito é originado na conta de depósito.

Depósito B2B.Casos em aberto de adição de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Adicionar ordem permanente.

Depósito B2B.Casos em aberto de débito automático com falha

Número de casos de depósito em aberto naquele dia em que o serviço de depósito é Falha na ordem permanente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depósito B2B.Casos em aberto de cancelamento de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Cancelar ordens permanentes.

Depósito B2B.Casos em aberto de adição de relacionamento financeiro

Número de casos de depósito em aberto naquele dia em que o serviço de depósito é Adicionar relacionamento financeiro.

Depósito B2B.Casos em aberto de encerramento de conta de depósito

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é encerrar conta de depósito.

Depósito B2B.Número de verificações de casos encerrados de encerramento de conta

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito e a conta de depósito é Conta corrente corporativa.

Depósito B2B.Número de economias de casos encerrados de fechamento de conta

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito e a conta de depósito é Conta de poupança corporativa.

Depósito B2B.Número de originação de casos encerrados

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje em que a conta de depósito é Conta corrente corporativa.

Depósito B2B.Número de economias de Casos originados encerrados

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje em que o serviço de depósito é Conta de depósito de origem e a conta de depósito é Conta de poupança corporativa.

Depósito B2B.Número de casos criados de poupança

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que a conta de depósito é Conta de poupança corporativa e o serviço de depósito não é Conta de depósito de origem ou conta de depósito de encerramento.

Depósito B2B.Número de casos criados de conta corrente

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que a conta de depósito é Conta corrente corporativa e o serviço de depósito não é Conta de depósito de origem ou conta de depósito de encerramento.

Depósito B2B.Número de casos em aberto

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o detalhamento é Idade.

Depósito B2B.Número de casos encerrados

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje com os detalhamentos de Idade e Serviço.

Depósito B2B.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de depósito que foram encerrados naquele dia em um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Depósito B2B.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de depósito que foram encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Depósito B2B.Número de casos em aberto com ANS violado

Número de casos de depósito em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Depósito B2B.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de depósito em aberto naquele dia em que uma porcentagem decorrida de ANS é maior que 80%.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depósito B2B.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para fechar os casos de depósito nesse dia com os detalhamentos de Idade e Serviço.

Depósito B2B.Tempo médio para encerrar o caso

Número médio de horas para fechar os casos de depósito em que detalhamento é Serviço. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[B2B Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2B Deposit.Number of closed cases]
```

Detalhamentos

- Idade
- Serviço

Painel de Operações de empréstimo comercial

Com Financial Services Business Loan Operations, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da empresa em casos de empréstimo comercial. Você pode monitorar o status dos casos de empréstimo, ver tendências e detalhar os detalhes em uma única exibição.

Importante: . Financial Services Business Loan Operations o painel foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Este painel é ativado automaticamente quando você instala o. Financial Services Business Loan Operations aplicação.

Para qualquer período de tempo especificado, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, os novos casos e os tempos médios de fechamento dos casos de empréstimo.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_bom_loan_b2b.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_bom_loan_b2b.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Business Loan Operations

Para acessar Financial Services Business Loan Operations painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Operações de empréstimo** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel no Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume navegando até **Tudo** > **Operações de empréstimo** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como as diferentes pessoas da sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário	Uso do painel
Gerente de empréstimo	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de empréstimo de negócios e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitore todos os casos em aberto por agente e idade dos casos • Revise todos os novos casos de um serviço, agente ou grupo de agentes • Revise o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou grupo • Detalhar os detalhes em uma categoria
Administrador de empréstimo	Precisa ser capaz de personalizar as exibições.

Indicadores

Percentual de casos em aberto com ANS violados

Percentual de casos em aberto que violaram um ANS em um dia específico. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open cases]] * 100
```

Número médio de casos em aberto por agente

Número médio de casos em aberto para um agente em um dia especificado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

Idade média dos casos em aberto

Pontuação de detalhamento e tendência dos casos em aberto por idade em dias em um dia especificado. A pontuação de cada serviço é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24
```

Número de novos casos

Detalhamento dos novos casos pelo serviço, agente ou grupo de agentes nos últimos três meses. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_loan_b2b_service].

Tempo médio de fechamento dos casos

Detalhamento do tempo médio de encerramento em dias dos casos pelo serviço, agente ou grupo de agentes nos últimos sete dias. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Summed duration of closed cases] / [Number of closed cases]] / 24
```

Detalhamentos

- Agente
- Grupo de agentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Idade
- Serviço

Painel Operações do ciclo de vida comercial

Com o painel Operações de ciclo de vida de negócios, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da empresa nos casos de ciclo de vida de negócios.

Importante: . Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros o painel foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Você pode monitorar o status dos casos de ciclo de vida, ver tendências e detalhar os detalhes a partir de uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, os novos casos e os tempos médios de fechamento dos casos de ciclo de vida.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_bom_clo_b2b.manager, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_clo_b2b.admin, necessário para editar o painel.

Acessar os painéis de Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros

Para acessar Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até *`Ciclo de vida de negócios`* > **Análise**.

Você também pode acessar o painel no Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume navegando até **Tudo** > **Operações de ciclo de vida do cliente** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso para usar o. Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de conta	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de ciclo de vida de negócios e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitore todos os casos em aberto de acordo com o agente e a idade • Revise todos os novos casos de um serviço, agente ou grupo de agentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso para usar o. Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros painel

Usuário	Uso do painel
	• Revise o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou grupo em 30 dias • Detalhar os detalhes em uma categoria
Administrador da conta	Precisa executar todas as tarefas do gerente de conta, além de personalizar as exibições.

Indicadores

Casos em aberto - ANS violado

Percentual de casos em aberto que violaram um ANS. Os dados são calculados de acordo com esta fórmula:

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open Cases]] * 100
```

Casos em aberto - ANS prestes a ser violado

Número médio de casos em aberto que estão perto de violar um ANS. Os dados desse indicador são coletados da tabela [task_sla].

Casos em aberto por idade

Pontuação de detalhamento e tendência dos casos em aberto por idade em dias. Os dados são calculados de acordo com esta fórmula:

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

Tempo médio para encerramento nos últimos 30 dias

Detalhamento do tempo médio de encerramento em dias dos casos pelo serviço, agente ou grupo de atribuição nos últimos sete dias. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of closed cases]]
```

Novos casos versus Casos Encerrados

Detalhamento dos novos casos pelo serviço, agente ou grupo de agentes versus os casos encerrados. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_clo_service].

Casos encerrados - ANS atendido versus ANS violado

Número de casos em que os SLAs foram atendidos versus os casos em que os SLAs foram violados. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_clo_service].

Detalhamentos

- Idade
- Serviço

Filtros

A tabela a seguir mostra os filtros disponíveis no painel Operações do ciclo de vida de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros disponíveis no painel Operações de ciclo de vida de negócios

Nome	Tipo	Descrição
Idade	Bucket	Mostra os intervalos de idade em dias para Ciclo de vida de negócios casos.
Serviço	Lista	Busca os registros de todos os Ciclo de vida de negócios casos.

Painel de Gestão de reclamações

Com Financial Services Complaint Management, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da empresa em relação às reclamações recebidas por seus serviços financeiros. Você pode monitorar o status dos casos de serviço de reclamação, ver tendências e detalhar os detalhes a partir de uma única exibição.

Importante: . Financial Services Complaint Management o painel foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de reclamação.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_bom_compl.manager, necessário para ver os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_compl.admin, necessário para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Complaint Management

Para acessar Financial Services Complaint Management painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Gestão de reclamações** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel no Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume navegando até **Tudo** > **Gestão de reclamações** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso para usar o. Financial Services Complaint Management painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de reclamações	Precisa obter visibilidade do status dos casos de reclamação e executar as seguintes tarefas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso para usar o. Financial Services Complaint Management painel

Usuário	Uso do painel
	• Monitore os casos de reclamação em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) ou estão prestes a violar um ANS e precisam de atenção • Monitore o volume dos casos de reclamação para cada categoria de reclamação e sua tendência • Revise o tempo médio de fechamento dos casos de cada categoria • Detalhar os detalhes em uma categoria de reclamação
Administrador de reclamações	Precisa ser capaz de personalizar as exibições.

Indicadores

Número de casos em aberto violados de ans

Número de casos de reclamação em aberto nos últimos sete dias que violaram um ANS.

Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de reclamação em aberto em que o percentual decorrido de ANS nos últimos seis dias é maior que 80%.

Número de casos em aberto

Detalhamento dos casos de reclamação em aberto nos últimos sete dias com os detalhamentos Idade e Tipo.

Número de novos casos

Número de novos casos de reclamação abertos hoje. O indicador é usado para comparar e ver a tendência do número de casos que foram criados versus o número de casos que foram encerrados nos últimos sete dias.

Tempo médio para fechar o caso

Detalhamento do número médio de horas para encerrar casos de reclamação por tipo de reclamação. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[FSO Complaint.Summed duration of closed cases]/[FSO Complaint.Number of closed cases]
```

Número de casos encerrados com ans

Número de casos que foram encerrados naquele dia em um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS nos últimos sete dias.

Número de casos encerrados

Detalhamento dos casos de reclamação que foram encerrados hoje com os detalhamentos de Tipo e Categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhamentos

- Idade
- Categoria
- Tipo

Visualizações de dados

A tabela a seguir mostra as visualizações de dados disponíveis no Financial Services Complaint Management aplicação.

Visualizações de dados disponíveis no Financial Services Complaint Management aplicação

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Casos encerrados - 10 principais categorias de reclamação	Barra horizontal	Caso de Reclamação [sn_bom_compl_service]	Detalhamento das dez principais categorias de reclamação que têm o número máximo de casos encerrados (em ordem decrescente) nos últimos seis meses.

Filtros

A tabela a seguir mostra os filtros disponíveis no Financial Services Complaint Management aplicação.

Filtros disponíveis em Financial Services Complaint Management aplicação

Nome	Tipo	Descrição
Idade	Bucket	Mostra as faixas etárias em dias para casos de reclamação.
Categoria da reclamação	Escolha	Mostra todas as categorias de reclamação ativas para a tabela Serviço de reclamações [sn_bom_compl_service].
Tipo de reclamação	Escolha	Mostra todos os tipos de reclamação ativos para a tabela Serviço de reclamação [sn_bom_compl_service].

Sinistros de linhas comerciais painel

Com Sinistros de linhas comerciais, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da sua empresa nas solicitações de serviço de apólice pessoais recebidas para seus serviços de seguro.

. Sinistros de linhas comerciais o painel permite monitorar o status dos casos de sinistro, ver tendências e detalhar os detalhes em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um ANS, os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de fechamento dos casos de sinistro.

Para acessar Sinistros de linhas comerciais painel, navegue até **Tudo** > **Sinistros de linhas comerciais** > **Painel**.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_ins_claim_cml.manager, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_ins_claim_cml.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso para usar o. Sinistros de linhas comerciais painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de sinistros de linhas comerciais	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de sinistro e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de sinistro em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitore o volume de cada tipo de caso de sinistro e sua tendência • Revise o tempo médio de fechamento dos casos de um representante, processador ou grupo
Administrador de sinistros de linhas comerciais	Precisa ser capaz de personalizar as exibições.

Indicadores

Commercial Claim.Número de casos negados

Número de casos de sinistro comercial que foram rejeitados e encerrados hoje.

Commercial Claim.Número de casos em aberto

Número diário de casos de sinistro comercial em aberto.

Commercial Claim.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para fechar os casos de sinistro comercial nesse dia com detalhamentos de fase e serviço.

Commercial Claim.Número de casos encerrados

Número de casos de sinistro comercial que foram encerrados hoje com detalhamentos de fase e serviço.

Commercial Claim.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de sinistro comercial em aberto nesse dia em que uma porcentagem decorrida de ANS é maior que 80%.

Commercial Claim.Número de casos SIU encerrados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número diário dos casos de sinistro comercial que foram encerrados pela unidade de investigações especiais (SIU).

Commercial Claim.Soma do pagamento total de sinistro

Número diário do pagamento do sinistro nos casos encerrados.

Commercial Claim.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de sinistro comercial que foram encerrados naquele dia e que violaram um ANS.

Sinistro comercial: Número de casos criados

Número de casos de sinistros comerciais em aberto que foram criados nesse dia.

Linhas comerciais.Número de casos em aberto de cobertura de mudança no BOP

Número de casos de sinistro comercial em aberto nesse dia em que o serviço comercial é uma conta de cobertura de mudança de BOP.

Commercial Claim.Número de casos encerrados dentro do ANS

Número de casos de sinistro comercial que foram encerrados naquele dia em um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Detalhamentos

- Porcentagem de ANS
- Commercial Claim.Idade
- Sinistro comercial.Conta
- Reivindicação comercial.Produto
- Commercial Claim.Serviço
- Sinistro comercial.Fase

Painel do Serviços de linhas comerciais

Com Serviços de linhas comerciais, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da sua empresa nas solicitações de serviço de apólice pessoais recebidas para seus serviços de seguro.

Importante: . Serviços de linhas comerciais o painel foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

. Serviços de linhas comerciais o painel permite monitorar o status dos casos de serviço de política, ver tendências e detalhar os detalhes em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um acordo de nível de serviço, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de serviço de política.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_ins_policy_b2b.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_ins_policy_b2b.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessar os painéis de Serviços de linhas comerciais

Para acessar Serviços de linhas comerciais painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Serviços de linhas comerciais** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel no Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume navegando até **Tudo** > **Serviços de linhas comerciais** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso para usar o. Serviços de linhas comerciais painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de serviços de linhas comerciais	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de seguro e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de seguro em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitore o volume de cada tipo de caso de seguro e sua tendência • Revise a produtividade do agente • Revise o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou grupo • Monitore os detalhes das solicitações por tipo de política • Detalhar os detalhes em uma categoria de erro
Administrador de serviço de linhas comerciais	Precisa ser capaz de personalizar as exibições.

Indicadores

Serviços de linhas comerciais.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para fechar os casos de linhas comerciais nesse dia com Fase E detalhamentos de serviço.

Serviços de linhas comerciais.Número de casos encerrados

Número de casos de linhas comerciais que foram encerrados hoje com o. Fase E detalhamentos de serviço.

Linhas comerciais.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de linhas comerciais em aberto nesse dia em que a porcentagem decorrido do ANS é maior que 80%.

Linhas comerciais: número de casos criados de cobertura de mudança no BOP

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos de linhas comerciais que foram criados hoje em que o serviço de linhas comerciais é uma conta de cobertura de mudança de BOP.

Serviços de linhas comerciais.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de linhas comerciais que foram encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Linhas comerciais: número de casos em aberto contendo ANS violado

Número de casos de linhas comerciais em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Linhas comerciais.Número de casos em aberto de cobertura de mudança no BOP

Número de casos de linhas comerciais em aberto nesse dia em que o serviço de linhas comerciais é uma conta de cobertura de mudança de BOP.

Serviços de linhas comerciais.Número de casos rejeitados pelo cliente

Número de casos que foram rejeitados por um cliente.

Serviços de linhas comerciais.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de linhas comerciais que foram encerrados naquele dia em um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Serviços de linhas comerciais.Número de casos rejeitados pelo executante

Número de casos que foram rejeitados pelo subscritor ou processador.

Detalhamentos

- Fase de caso de apólice
- Motivo de rejeição da apólice
- Serviço de apólice

Painel de Ciclo de vida do cliente

Com Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros, você pode obter informações sobre como sua equipe e seus negócios estão se saindo nos casos de ciclo de vida do cliente.

Importante: . Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros o painel foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Você pode monitorar o status dos casos de ciclo de vida do cliente, ver tendências e detalhar os detalhes em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, os novos casos e os tempos médios de fechamento dos casos de ciclo de vida do cliente.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_bom_clo.b2c_manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_bom_clo.b2c_admin, necessário para editar o painel.

Acessar os painéis de Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros

Para acessar Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até *`Ciclo de vida do cliente`* > **Análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode acessar o painel no Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume navegando até **Tudo** > *Ciclo de vida do cliente* > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso para usar o. Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de Conta	Precisa obter visibilidade do status em tempo real de Ciclo de vida do cliente e executam as seguintes tarefas: • Monitore todos os casos em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS)) • Monitore todos os casos em aberto de acordo com o agente e a idade • Revise todos os novos casos de um serviço, agente ou grupo de agentes • Revise o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo em 30 dias • Detalhar os detalhes em uma categoria
Administrador de conta	Precisa executar todas as tarefas do gerente de conta, além de personalizar as exibições.

Indicadores

Casos em aberto - ANS violado

Percentual de casos em aberto que violaram um ANS. Os dados são calculados a partir desta fórmula:

```
[[Number of open Cases with Breached SLAs]] / [[Number of Open Cases]] * 100
```

Casos em aberto - ANS prestes a ser violado

Número médio de casos em aberto para um agente em um dia especificado. Os dados desse indicador são coletados da tabela [task_sla].

Casos em aberto por idade

Pontuação de detalhamento e tendência de casos em aberto por idade em dias. Os dados são calculados a partir desta fórmula:

```
[[Summed age of Open Cases]] / [[Number of Open Cases]] / 24
```

Tempo médio para encerramento nos últimos 30 dias

Detalhamento do tempo médio de encerramento em dias dos casos pelo serviço, agente ou grupo de atribuição nos últimos sete dias. Os dados são calculados a partir desta fórmula:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
[[B2C CLO.Summed duration of closed cases]]/[[B2C CLO.Number of closed cases]]
```

Novos casos versus Casos Encerrados

Detalhamento dos novos casos pelo serviço, agente ou grupo de agentes versus os casos encerrados. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_clo_service].

Casos encerrados - ANS atendido versus ANS violado

Casos em que os SLAs foram atendidos versus os casos em que os SLAs foram violados. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_clo_service].

Detalhamentos

Idade.

Filtros

A tabela a seguir mostra os filtros disponíveis no Ciclo de vida do cliente painel.

Filtros disponíveis em Ciclo de vida do cliente painel

Nome	Tipo	Descrição
Idade	Bucket	Mostra os intervalos de idade em dias para Ciclo de vida do cliente casos.

Painel do Gestão de disputas

Com Gestão de disputas, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da empresa nas solicitações de serviço de cartão recebidas para seus serviços financeiros.

Importante: . Gestão de disputas o painel foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Você pode monitorar o status dos casos de serviço de cartão em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS), os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de cartão.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_bom_credit_card.dispute_manager, necessário para ver os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_credit_card.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Gestão de disputas

Para acessar Gestão de disputas painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Operações com cartão** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel no Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume navegando até **Tudo** > **Operações com cartão** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Usuário	Uso do painel
Gerente de contestação de cartão	Precisa obter visibilidade do status dos casos de contestação e executar as seguintes tarefas: • Monitore os casos de contestação em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) ou estão prestes a violar um ANS e precisam de atenção • Monitore as tendências diárias, semanais e mensais do volume de casos de contestação • Revise o tempo médio de fechamento dos casos • Detalhar os detalhes em um caso de serviço de contestação
Administrador de cartão de crédito	Precisa ser capaz de personalizar as exibições.

Indicadores

Card Dispute.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de contestação que foram encerrados naquele dia em um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam ao ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Card Dispute.Número de casos em aberto com ANS violado

Número de casos de contestação em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Card Dispute.Número de tarefas de estorno

Número de tarefas em que a contestação foi um estorno.

Card Dispute.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para encerrar os casos de contestação nesse dia com detalhamentos de Idade e Serviço.

Card Dispute.Número de casos em aberto

Número de casos de contestação em aberto nesse dia em que o detalhamento é Idade.

Card Dispute.Número de baixa da contestação

Número de transações de contestação em que o resultado foi uma baixa.

Card Dispute.Número de estornos bem-sucedidos

Número de transações em que o resultado foi um estorno bem-sucedido.

Card Dispute.Número de casos encerrados

Número de casos de contestação encerrados hoje em que os detalhamentos são Idade e Serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Card Dispute.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de contestação encerrados naquele dia Que violou um ANS.

Card Dispute.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de contestação em aberto nesse dia em que a porcentagem decorrido do ANS é maior que 80%.

Card Dispute.Número de casos criados

Número de casos de contestação que foram criados hoje.

Detalhamentos

- Idade
- Rede de cartão
- Código de estorno
- Motivo da contestação
- Serviço

Painel do Serviços de seguro de vida em grupo

Com Serviços de seguro de vida em grupo, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da sua empresa nas solicitações de serviço de apólice de grupo que foram recebidas para seus serviços de seguro.

Importante: . Serviços de seguro de vida em grupo o painel foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

. Serviços de seguro de vida em grupo o painel permite monitorar o status dos casos de serviço de política, ver tendências e detalhar os detalhes em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um ANS, os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de serviço de política.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_ins_group_life.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_ins_group_life.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Serviços de seguro de vida em grupo

Para acessar Serviços de seguro de vida em grupo painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Serviços de seguro de vida em grupo** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel no Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume navegando até **Tudo** > **Serviços de seguro de vida em grupo** > **Painel**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso para usar o. Serviços de seguro de vida em grupo painel

Usuário	Uso do painel
Gerenciador de políticas de vida do grupo	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de seguro e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de seguro em aberto que violaram um ANS (Acordo de nível de serviço) • Monitore o volume de cada tipo de caso de seguro e sua tendência • Revise a produtividade do agente • Revise o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou grupo • Monitore os detalhes das solicitações por tipo de política • Detalhar os detalhes em uma categoria de erro
Administrador da política de vida do grupo	Precisa ser capaz de personalizar as exibições.

Indicadores

Group Life and Disability Servicing.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para fechar os casos de linhas pessoais nesse dia com Fase E detalhamentos de serviço.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados

Número de casos de vida do grupo que foram encerrados hoje com Fase E detalhamentos de serviço.

Vida do grupo e serviços por deficiência.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de vida do grupo em aberto nesse dia em que a porcentagem decorrido do ANS é maior que 80%.

Group Life and Disability Servicing.Alterar informações de membros de vida em grupo

Número de casos de vida do grupo em que o serviço de políticas está alterando as informações do membro.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de vida do grupo que foram encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Vida do grupo e serviços por deficiência.Número de casos em aberto violados ANS

Número de casos de vida do grupo em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos em aberto

Número de casos de vida do grupo em aberto nesse dia.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos rejeitados pelo cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos encerrados que foram rejeitados por clientes nos últimos 30 dias, em que a solução proposta pelo agente foi rejeitada.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de vida do grupo que foram encerrados naquele dia em um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus os casos que violaram um ANS.

Group Life and Disability Servicing.Número de casos rejeitados pelo executante

Número de casos encerrados nos últimos 30 dias que foram rejeitados por um processador ou subscritor.

Group Life and Disability Servicing.Enviar documentos de apólice de vida em grupo

Número de casos de vida do grupo em que o serviço de apólices está enviando documentos de apólice.

Group Life and Disability Servicing.Atualizar apólice de vida em grupo

Número de casos de vida do grupo em que o serviço de políticas está atualizando uma política.

Detalhamentos

- Fase de caso de grupo
- Motivo da rejeição de vida em grupo
- Assistência de vida em grupo

Painel do Serviços de seguro de vida individual

Com Serviços de seguro de vida individual, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da sua empresa nas solicitações de serviço de apólice individuais que foram recebidas para seus serviços de seguro.

Importante: . Serviços de seguro de vida individual o painel foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

. Serviços de seguro de vida individual o painel permite monitorar o status dos casos de serviço de política, ver tendências e detalhar os detalhes em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS), os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de serviço de política.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_ins_indiv_life.manager, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_ins_indiv_life.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Serviços de seguro de vida individual

Para acessar Serviços de seguro de vida individual painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Serviços de seguro de vida individual** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel no Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume navegando até **Tudo** > **Serviços de seguro de vida individual** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como as diferentes pessoas em sua organização usariam este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso para usar o. Serviços de seguro de vida individual painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de políticas de vida individual	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de seguro e fazer o seguinte: • Monitorar todos os casos de seguro em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitore o volume de cada tipo de caso de seguro e sua tendência • Revise a produtividade do agente • Revise o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou indivíduo • Monitore os detalhes das solicitações por tipo de política • Detalhar os detalhes em uma categoria de erro
Administrador de política de vida individual	Precisa ser capaz de personalizar as exibições.

Indicadores

Vida individual e serviços por invalidez.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para fechar os casos de linhas pessoais nesse dia com Fase E detalhamentos de serviço.

Vida individual e serviços por invalidez.Número de casos encerrados

Número de casos individuais de vida que foram encerrados hoje com Fase E detalhamentos de serviço.

Vida individual e serviços por invalidez.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de vida individuais em aberto nesse dia em que a porcentagem decorrido do ANS é maior que 80%.

Vida individual e serviços por invalidez.Número de casos encerrados com ans violado

Número de casos individuais de vida que foram encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Vida individual e serviços por invalidez.Número de casos em aberto violou o ANS

Número de casos de vida individuais em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Vida individual e serviços por deficiência.Número de casos em aberto

Número de casos individuais em aberto naquele dia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vida individual e serviços por invalidez.Número de casos rejeitados pelo cliente

Número de casos encerrados que foram rejeitados por clientes nos últimos 30 dias, em que a solução proposta pelo agente foi rejeitada.

Vida individual e serviços por invalidez.Número de casos encerrados com ans

Número de casos individuais de vida que foram encerrados naquele dia em um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Vida individual e serviços por invalidez.Número de casos rejeitados pelo executante

Número de casos encerrados nos últimos 30 dias que foram rejeitados por um processador ou subscritor.

Detalhamentos

- Fase de caso individual
- Motivo da rejeição da vida individual
- Serviço de vida individual

Painel de Operações de pagamento

Com Financial Services Payment Operations, você pode obter informações sobre como sua equipe e sua empresa estão se saindo para consultas de pagamento, sinistros e débitos.

Importante: . Financial Services Payment Operations o painel foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Você pode monitorar o status desses casos, ver tendências e detalhar os detalhes em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, os novos casos e os tempos médios de encerramento dos casos de pagamento.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_bom_payment.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_bom_payment.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Payment Operations

Para acessar Financial Services Payment Operations painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Operações de pagamento** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel no Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume navegando até **Tudo** > **Operações de pagamento** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso do Financial Services Payment Operations painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de pagamento	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de pagamento e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de pagamento em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitore o volume de cada tipo de caso de pagamento e sua tendência • Revise a produtividade do agente • Revise o tempo médio de encerramento de casos de um serviço, agente ou grupo • Monitore os detalhes das declarações por tipo de erro • Detalhar os detalhes em uma categoria de erro
Administrador de pagamento	Precisa ser capaz de personalizar as exibições.

Indicadores

Percentual de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com base no processador de pagamento

Percentual de sinistros internos em aberto que têm um erro do cliente com base no processador de pagamento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Total Number of open internal claims having customer error grouped by payment processor]/[Total Number of open internal claims having customer error])*100
```

Percentual de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco com base no tratamento real

Percentual de sinistros externos encerrados que têm um erro bancário com base no tratamento real em que o detalhamento é o motivo do resultado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([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
```

Percentual de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com base na categoria de erro

Percentual de sinistros internos em aberto que têm um erro bancário com base na categoria de erro em que os detalhamentos são Idade e Categoria de erro bancário. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Total Number of open internal claims having bank error based upon error category]/[Total number of open internal claims having bank error])*100
```

Percentual total de sinistros reembolsados para sinistros externos que apresentam erro do cliente

Percentual do valor total do sinistro reembolsado para sinistros externos que têm um erro do cliente em que os detalhamentos são o tratamento real. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

([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

Percentual de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com base no tratamento real

Percentual de sinistros externos encerrados que têm um erro do cliente com base no tratamento real em que o detalhamento é o motivo do resultado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

(([Total number of closed external claims having customer error based upon outcome]/[Total number of closed external claims having customer error])*100)||0

Percentual de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com base no tratamento solicitado

Percentual de sinistros internos em aberto que têm um erro bancário com base em um tratamento solicitado em que os detalhamentos são Idade e Processador de pagamento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

([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

Percentual de sinistros internos em aberto com tratamento solicitado como exceção

Percentual de sinistros internos em aberto que têm um tratamento solicitado como exceção em que os detalhamentos são Idade e Tipo de erro. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

([Number of open cases having requested treatment as Exception]/[Total Number of open cases having requested treatment as Exception])*100

Percentual de tempo de encerramento dos casos de pagamento

Percentual do tempo de fechamento dos casos de pagamento em que os detalhamentos são Idade, Casos de pagamento e Agente de pagamento. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

[Summed Duration of Payment Closed Cases]/[Number of Payment Closed Cases] /24

Percentual do total de sinistros recuperados para sinistros externos com o valor reembolsado

Percentual do total de sinistros recuperados para sinistros externos que têm um valor reembolsado em que o detalhamento é o tratamento real. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

([Sum of refund amount for closed external claims having bank error]/[Total sum of refund amount for closed external claims having bank error])*100

percentual de sinistros externos encerrados com erro bancário para tratamento de divisão real

Percentual de sinistros externos encerrados que têm um erro bancário para um tratamento dividido real em que o detalhamento é o tratamento real. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

([Total number of closed external claims having bank error based upon actual treatment]/[Total number of closed external claims having bank error])*100

Percentual de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com base no tratamento solicitado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Percentual de sinistros internos em aberto que têm um erro do cliente com base no tratamento solicitado em que os detalhamentos são Idade e Categoria de erro do cliente. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Total Number of open internal claims having customer error with custom error category]/[Total Number of open internal claims having customer error])*100
```

percentual de sinistros externos encerrados com erro do cliente para tratamento real

Percentual de sinistros externos encerrados que têm um erro do cliente para o tratamento real. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Total number of closed external claims having customer error based upon actual treatment]/[Total number of closed external claims having customer error])*100
```

Percentual de sinistros internos com tratamento solicitado como protegido

Percentual de sinistros internos que têm um tratamento solicitado como protegido em que os detalhamentos são Idade e Tipo de erro. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
([Number of open cases having requested treatment as Protected]/[Total number of open cases having requested treatment as Protected])*100
```

Número de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com tratamento solicitado como exceção

Número de sinistros externos encerrados que têm um erro do cliente com um tratamento solicitado como exceção em que o detalhamento é o tratamento real.

Detalhamentos

- Tratamento real
- Idade
- Categoria de erro do banco
- Categoria de erro do cliente
- Tipo de erro
- Motivo do resultado
- Agente de pagamento
- Casos de pagamento
- Processador de pagamentos
- Serviço de pagamento
- Tipo de pagamento

Filtros

A tabela a seguir mostra os filtros disponíveis no painel Operações de pagamento.

Filtros disponíveis no painel Operações de pagamento

Nome	Tipo	Descrição
Tratamento real	Escolha	Mostra as opções disponíveis para o tratamento real dos sinistros de pagamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros disponíveis no painel Operações de pagamento

Nome	Tipo	Descrição
Idade	Bucket	Mostra as faixas etárias em dias para os casos de pagamento.
Categoria de erro do banco	Escolha	Mostra as opções disponíveis para a categoria de erro bancário para sinistros de pagamento.
Categoria de erro do cliente	Escolha	Mostra as opções disponíveis para a categoria de erro do cliente para sinistros de pagamento.
Tipo de erro	Escolha	Mostra as opções disponíveis para o tipo de erro para consultas de pagamento.
Motivo do resultado	Escolha	Mostra as opções de resultado disponíveis para sinistros de pagamento.
Agente de pagamento	Script	Busca os agentes de pagamento atribuídos com a função sn_bom_payment.claim_agent ou sn_bom_payment.inquiry_agent da tabela Função do usuário.
Casos de pagamento	Script	Busca os registros de caso de pagamento da tabela de tarefas.
Processador de pagamentos	Escolha	Mostra as opções disponíveis para Processador de pagamento para métodos de pagamentos.
Serviço de pagamento	Lista	Busca os registros de todas as tarefas de pagamento.
Tipo de pagamento	Script	Busca os registros de caso de pagamento da tabela ANS de tarefa.

Tradução automática

Painel Operações de depósito pessoal

Com Financial Services Personal Deposit Operations, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da empresa nas solicitações de serviço de depósito recebidas para seus serviços financeiros. Você pode monitorar o status dos casos de serviço de depósito, ver tendências e detalhar os detalhes em uma única exibição.

Importante: . Financial Services Personal Deposit Operations o painel foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS), os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de depósito.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_bom_deposit_b2c.manager, necessário para ver os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_deposit_b2c.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Personal Deposit Operations

Para acessar Financial Services Personal Deposit Operations painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, navegue até **Tudo** > **Operações de depósito** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel no Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente navegando até **Tudo** > **Operações de depósito** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Financial Services Personal Deposit Operations casos de uso do painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de depósitos	Precisa obter visibilidade do status dos casos de depósito e executar as seguintes tarefas: • Monitore os casos de depósito em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) ou estão prestes a violar um ANS e precisam de atenção • Monitore as tendências diárias, semanais e mensais do volume de casos de depósito • Revise o tempo médio de fechamento dos casos • Detalhar os detalhes em um caso de serviço de depósito
Administrador de depósito	Precisa ser capaz de personalizar as exibições.

Indicadores

Depósito B2C.Casos criados por origem de conta de depósito

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é a conta de depósito de origem.

Depósito B2C.Adicionar casos criados de relacionamento financeiro

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Adicionar relacionamento financeiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depósito B2C.Casos criados de adição de débito automático

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Adicionar pedido permanente.

Depósito B2C.Casos criados de cancelamento de débito automático

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Cancelar pedidos permanentes.

Depósito B2C.Casos criados de modificação de débito automático

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Modificar pedido permanente.

Depósito B2C.Casos criados de débito automático com falha

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é Falha na ordem permanente.

Depósito B2C.Casos criados de encerramento de conta de depósito

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que o serviço de depósito é encerrar conta de depósito.

Depósito B2C.casos em aberto de modificação de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Modificar ordem permanente.

Depósito B2C.Casos em aberto de origem de conta de depósito

Número de casos de depósito em aberto naquele dia em que o serviço de depósito é originado na conta de depósito.

Depósito B2C.Casos em aberto de adição de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Adicionar ordem permanente.

Depósito B2C.Casos em aberto de débito automático com falha

Número de casos de depósito em aberto naquele dia em que o serviço de depósito é Falha na ordem permanente.

Depósito B2C.Casos em aberto de cancelamento de débito automático

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é Cancelar ordens permanentes.

Depósito B2C.Adicionar casos em aberto de relacionamento financeiro

Número de casos de depósito em aberto naquele dia em que o serviço de depósito é Adicionar relacionamento de conta financeira.

Depósito B2C.Casos em aberto de encerramento de conta de depósito

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o serviço de depósito é encerrar conta de depósito.

Depósito B2C.Número de verificações de casos encerrados de encerramento de conta

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito e a conta de depósito é Conta corrente pessoal.

Depósito B2C.Número de economias de casos encerrados de fechamento de conta

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje em que o serviço de depósito é Fechar conta de depósito e a conta de depósito é Conta de poupança pessoal.

Depósito B2C.Número de verificação de casos encerrados originados

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje em que a conta de depósito é Conta corrente pessoal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depósito B2C.Número de economias originadas de casos encerrados

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje em que a conta de depósito é Conta de Poupança Pessoal.

Depósito B2C.Número de casos criados de poupança

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que a conta de depósito é uma conta de poupança pessoal e o serviço de depósito não é uma conta de depósito de origem ou conta de depósito de encerramento.

Depósito B2C.Número de casos criados de conta corrente

Número de casos de depósito que foram criados hoje em que a conta de depósito é Conta corrente pessoal e o serviço de depósito não é Conta de depósito de origem ou conta de depósito de encerramento.

Depósito B2C.Número de casos em aberto

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que o detalhamento é Idade.

Depósito B2C.Número de casos encerrados

Número de casos de depósito que foram encerrados hoje com detalhamentos de Idade e Serviço.

Depósito B2C.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de depósito que foram encerrados naquele dia em um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Depósito B2C.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de depósito que foram encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Depósito B2C.Número de casos em aberto com ANS violado

Número de casos de depósito em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Depósito B2C.Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de depósito em aberto nesse dia em que a porcentagem decorrido do ANS é maior que 80%.

Depósito B2C.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para fechar os casos de depósito nesse dia Idade e detalhamentos de serviço.

Depósito B2C.Tempo médio para encerrar o caso

Número médio de horas para fechar os casos de depósito em que o detalhamento é Serviço. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[B2C Deposit.Summed duration of closed cases]/[B2C Deposit.Number of closed cases]
```

Detalhamentos

- Idade
- Serviço

Painel do Sinistros de linhas pessoais

Com Sinistros de linhas pessoais, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da empresa nas solicitações de serviço de sinistros recebidas para suas políticas de linhas pessoais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

. Sinistros de linhas pessoais o painel permite monitorar o status dos casos de sinistro, ver tendências e detalhar os detalhes em uma única exibição. Por qualquer duração, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS), dos casos em aberto que precisam de atenção imediata e da duração dos casos de sinistro encerrados.

Importante: Análise da plataforma O espaço está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Para acessar Sinistros de linhas pessoais painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Você também pode acessar o painel no Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_ins_claim_pers.manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_ins_claim_pers.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso para usar o. Sinistros de linhas pessoais painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de sinistros de linhas pessoais	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de sinistro e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de sinistro em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitore o volume de cada tipo de caso de sinistro e sua tendência • Revise o tempo médio de fechamento de casos de um representante, processador ou grupo
Administrador de sinistros de linhas pessoais	Precisa ser capaz de personalizar as exibições.

Indicadores

Sinistros de linhas pessoais.Casos em aberto

Número diário de casos em aberto.

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos em aberto com ANS violado

Número diário de casos em aberto com um ANS violado.

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos criados

Número de casos que foram criados hoje ou diariamente.

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos recusados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos que foram encerrados hoje com sinistros negados.

Sinistros de linhas pessoais.Soma da duração dos casos encerrados

Soma da duração das horas dos casos que foram encerrados hoje.

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos encerrados

Número de casos que foram encerrados hoje.

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos que foram encerrados hoje em um ANS.

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de linhas pessoais que foram encerrados naquele dia com um ANS violado. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Sinistros de linhas pessoais.Casos em aberto com ANS violado acima de 80%

Número de casos de linhas pessoais em aberto em que a porcentagem de violação de ANS é maior que 80% (tempo real decorrido > 80%).

Sinistros de linhas pessoais.Número de casos pagos

Número diário de casos pagos com um ANS.

Sinistros de linhas pessoais.Casos de SIU

Número diário de sinistros de linhas pessoais em aberto na revisão SIU.

Sinistros de linhas pessoais.Tendência de pagamento de sinistros

Tendência do pagamento do sinistro diariamente nos casos encerrados.

Detalhamentos

- Fase
- Idade
- Serviço de sinistro
- Cliente
- Produto
- Porcentagem de ANS

Painel do Serviços de linhas pessoais

Com Serviços de linhas pessoais, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da sua empresa nas solicitações de serviço de apólice pessoais recebidas para seus serviços de seguro.

Importante: . Serviços de linhas pessoais o painel foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

. Serviços de linhas pessoais o painel permite monitorar o status dos casos de serviço de política, ver tendências e detalhar os detalhes em uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS), os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de encerramento dos casos de serviço de política.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_ins_policy_b2c.manager, necessário para exibir os widgets e os dados do painel.
- sn_ins_policy_b2c.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Serviços de linhas pessoais

Para acessar Serviços de linhas pessoais painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Serviços de linhas pessoais** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel no Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente navegando até **Tudo** > **Serviços de linhas pessoais** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso para usar o. Serviços de linhas pessoais painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de linhas pessoais	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de seguro e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos de seguro em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitore o volume de cada tipo de caso de seguro e sua tendência • Revise a produtividade do agente • Revise o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo • Monitore os detalhes das solicitações por tipo de política • Detalhar os detalhes em uma categoria de erro
Administrador de linhas pessoais	Precisa ser capaz de personalizar as exibições.

Indicadores

Serviços de linhas pessoais.Soma da duração dos casos encerrados

Número de horas para fechar os casos de linhas pessoais nesse dia com detalhamentos de fase e serviço.

Serviços de linhas pessoais.Número de casos encerrados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de casos de linhas pessoais que foram encerrados hoje com detalhamentos de fase e serviço.

Casos em aberto com ANS violado maior que 80%

Número de casos de linhas pessoais em aberto nesse dia em que a porcentagem decorrido do ANS é maior que 80%.

Linhas pessoais: Número de casos de cobertura de mudança criados para automático e residencial

Número de casos de linhas pessoais que foram criados hoje em que o serviço de linhas pessoais é a conta de cobertura de mudança automática pessoal ou a cobertura de mudança de proprietários residenciais.

Serviços de linhas pessoais.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de linhas pessoais que foram encerrados naquele dia que violaram um ANS.

Linhas pessoais: Número de casos em aberto violados de ANS

Número de casos de linhas pessoais em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Linhas pessoais.Número de casos de cobertura de mudança em aberto para automático e residencial

Número de casos de linhas pessoais em aberto nesse dia em que o serviço de linhas pessoais é Conta de cobertura de mudança automática pessoal ou Cobertura de mudança de proprietários residenciais.

Serviços de linhas pessoais.Número de casos rejeitados pelo cliente

Número de casos que foram rejeitados por um cliente.

Serviços de linhas pessoais.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos de linhas pessoais que foram encerrados naquele dia em um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

Detalhamentos

- Fase de caso de apólice
- Serviço de apólice
- Motivo de rejeição da apólice

Painel de Operações de empréstimo pessoal

Com Financial Services Personal Loan Operations, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da empresa nos casos de empréstimo pessoal. Você pode monitorar o status dos casos de empréstimo, ver tendências e detalhar os detalhes em uma única exibição.

Importante: . Financial Services Personal Loan Operations o painel foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos em aberto, os novos casos e os tempos médios de fechamento dos casos de empréstimo. Este painel é ativado automaticamente quando você instala o. Financial Services Personal Loan Operations aplicação.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_bom_loan.b2c_manager, necessário para exibir os widgets e dados do painel.
- sn_bom_loan.b2c_admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessar os painéis de Financial Services Personal Loan Operations

Para acessar Financial Services Personal Loan Operations painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Operações de empréstimo** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel no Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente navegando até **Tudo** > **Operações de empréstimo** > **Painel**.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Usuário	Uso do painel
Gerente de empréstimo	Precisa obter visibilidade do status em tempo real dos casos de empréstimo pessoal e executar as seguintes tarefas: • Monitorar todos os casos em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) • Monitore todos os casos em aberto por agente e idade dos casos • Revise todos os novos casos de um serviço, agente ou grupo de agentes • Revise o tempo médio de encerramento dos casos de um serviço, agente ou grupo • Detalhar os detalhes em uma categoria.
Administrador de empréstimo	Precisa ser capaz de personalizar as exibições.

Indicadores

Percentual de casos em aberto com ANS violados

Percentual de casos em aberto que violaram um ANS em um dia especificado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Number of open cases with breached SLAs] / [Number of open cases]] * 100
```

Número médio de casos em aberto por agente

Número médio de casos em aberto para um agente em um dia especificado. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[[Number of open cases] / [Number of agents]]
```

Idade média dos casos em aberto

Pontuação de detalhamento e tendência dos casos em aberto por idade em dias. A pontuação de cada serviço é calculada de acordo com esta fórmula:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

[[Summed age of open cases] / [Number of open cases]] / 24

Número de novos casos

Detalhamento dos novos casos pelo serviço, agente ou grupo de agentes nos últimos sete dias. Os dados dos casos são coletados da tabela [sn_bom_loan_service].

Tempo médio de fechamento dos casos

Detalhamento do tempo médio de encerramento em dias dos casos pelo serviço, agente ou grupo de atribuição nos últimos sete dias. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

[[Summed Duration of Closed Cases] / [Number of Closed Cases]] / 24

Detalhamentos

- Agente
- Grupo de agentes
- Grupo de Atribuição
- Idade
- Serviço

Painel Operações de tesouraria

Com Financial Services Treasury Operations, você pode obter informações sobre o desempenho da sua equipe e da empresa nas solicitações de serviço de tesouraria recebidas para seus serviços financeiros.

Importante: . Financial Services Treasury Operations o painel foi modernizado para oferecer uma melhor experiência do usuário.

Você pode monitorar o status dos casos de serviço de tesouraria, ver tendências e detalhar os detalhes a partir de uma única exibição. A qualquer momento especificado, você pode exibir os detalhes dos casos encerrados que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS), os casos em aberto que precisam de atenção imediata e os tempos médios de fechamento dos casos de tesouraria.

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

- sn_bom_treasury.manager, necessário para ver os widgets e os dados do painel.
- sn_bom_treasury.admin, sn_bom_pa.admin e pa_admin, necessários para editar o painel.

Acessar os painéis de Financial Services Treasury Operations

Para acessar Financial Services Treasury Operations painel, navegue até **Espaços** > **Espaço de serviços financeiros** > **Centro de Análise** ( ).

Como alternativa, você pode navegar até **Tudo** > **Operações de tesouraria** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel no Análise da plataforma Espaço. Para obter mais informações sobre Análise da plataforma Espaço, consulte Centro de análise .

Se você atualizou de uma versão anterior, poderá acessar o layout do painel da IU principal existente como de costume navegando até **Tudo** > **Operações de tesouraria** > **Painel**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas em sua organização podem usar este painel, consulte os casos de uso na tabela a seguir.

Casos de uso para usar o. Financial Services Treasury Operations painel

Usuário	Uso do painel
Gerente de tesouraria	Precisa obter visibilidade do status dos casos de tesouraria e executar as seguintes tarefas: • Monitore os casos de tesouraria em aberto que violaram um Acordo de nível de serviço (ANS) ou estão prestes a violar um ANS e precisam de atenção • Monitore o volume dos casos de tesouraria para cada produto de tesouraria • Revise o tempo médio de fechamento dos casos • Detalhar os detalhes em um produto de tesouraria
Administrador de tesouraria	Precisa ser capaz de personalizar as exibições.

Indicadores

FSO de tesouraria.Número de casos encerrados com ANS

Número de casos que foram encerrados naquele dia em um ANS. O indicador é usado para comparar o número de casos encerrados que atenderam a um ANS versus o número de casos que violaram um ANS.

FSO de tesouraria.Número de casos encerrados com ANS violado

Número de casos de tesouraria que foram encerrados naquele dia que violaram um ANS.

FSO de tesouraria.Número de casos em aberto

Número de casos de tesouraria em aberto naquele dia com os detalhamentos de Idade e Serviço.

FSO.Número de casos encerrados

Número de casos de tesouraria que foram encerrados hoje com os detalhamentos de Idade e Serviço.

FSO de tesouraria.Tempo médio para encerrar o caso

Número médio de horas para fechar os casos de tesouraria em que o detalhamento é Serviço. A pontuação é calculada de acordo com esta fórmula:

```
[FSO Treasury.Summed duration of closed cases]/[FSO Treasury.Number of closed cases]
```

FSO de tesouraria.Soma da duração dos casos encerrados

Número total de horas para fechar os casos de tesouraria nesse dia com os detalhamentos de Idade e Serviço.

FSO de tesouraria.Número de novos casos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Número de novos casos de tesouraria que foram abertos hoje com os detalhamentos de Idade e Serviço. Este indicador, quando usado com o indicador Número de casos encerrados, é usado para comparar e ver a tendência do número de casos criados versus os casos encerrados.

FSO de tesouraria.Número de casos em aberto que violarão o ANS

Número de casos de tesouraria em aberto nesse dia em que a porcentagem decorrido do ANS é igual ou maior que 80%.

FSO de tesouraria.Número de casos em aberto com ANS violado

Número de casos de tesouraria em aberto naquele dia que violaram um ANS.

Detalhamentos

- Idade
- Serviço

Filtros

A tabela a seguir mostra os filtros disponíveis no painel Operações de tesouraria.

Nome	Tipo	Descrição
FSO Treasury.Serviço	Registro de tarefa	Busca todos os registros da tabela Definição de serviço [sn_bom_service_definition] em que o tipo de tarefa começa com `sn_bom_treasury` e termina com `serviço` .
Idade	Bucket	Mostra as faixas etárias em dias para casos de tesouraria.

Otimização de processos para Operações de serviços financeiros (FSO)

. Operações de serviços financeiros (FSO) Otimização de processos O Pacote de conteúdo foi pré-configurado Otimização de processos modelos para Operações de serviços financeiros (FSO) processos que ajudam analistas e responsáveis pelo processo a analisar a eficácia de seus processos de negócios.

Importante: A partir da versão Vancouver, a aplicação Otimização de processos foi renomeada para Otimização de processos.

Para obter informações sobre como habilitar o. FSO Process Mining Content Pack , consulte Ativar Mineração de processos pacotes de conteúdo .

Projetos de otimização

O pacote de conteúdo adiciona pré-criado Otimização de processos definições de modelo de projeto para estes Operações de serviços financeiros (FSO) aplicações.

- Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros
- Financial Services Business Loan Operations
- Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Financial Services Card Operations
- Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros
- Financial Services Complaint Management
- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Treasury Operations
- Serviços de seguro de vida individual
- Serviços de seguro de vida em grupo
- Sinistros de linhas comerciais
- Sinistros de linhas pessoais
- Intelligent Servicing for Fraud

Você também pode configurar um novo projeto de processo baseado em um projeto pré-criado. Para obter mais informações, consulte Crie um projeto ou modelo usando o Construtor de projetos .

Funções

Com base em Operações de serviços financeiros (FSO) a aplicação que você está usando Otimização de processos para, você precisa das seguintes funções.

Operações de serviços financeiros necessárias para Otimização de processos

Operações de serviços financeiros (FSO) aplicativo	Função necessária
Financial Services Card Operations	Gestão de contestações: sn_bom_credit_card.dispute_manager e sn_process_optimization_analista
Financial Services Payment Operations	sn_bom_payment.payments_manager e sn_process_optimization_analista
Financial Services Business Loan Operations	sn_bom_loan_b2b.manager e sn_process_optimization_analista
Financial Services Personal Loan Operations	sn_bom_loan.b2c_manager e sn_process_optimization_analys
Ciclo de vida de negócios de serviços financeiros	sn_bom_clo_b2b.manager e sn_process_optimization_analista
Ciclo de vida do cliente de serviços financeiros	sn_bom_clo_b2c.manager e sn_process_optimization_analista
Financial Services Complaint Management	sn_bom_compl.manager e sn_process_optimization_analista
Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros	sn_bom_deposit_b2b.manager e sn_process_optimization_analista
Financial Services Personal Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2c.manager e sn_process_optimization_analista

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

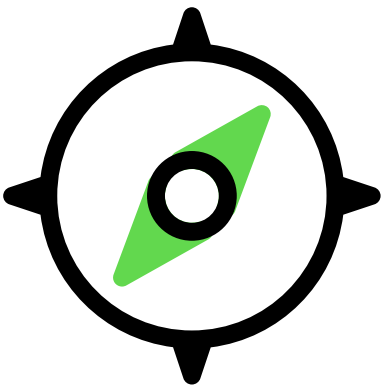
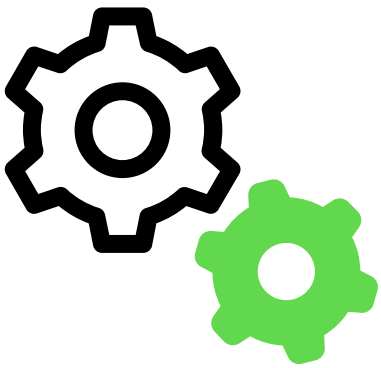
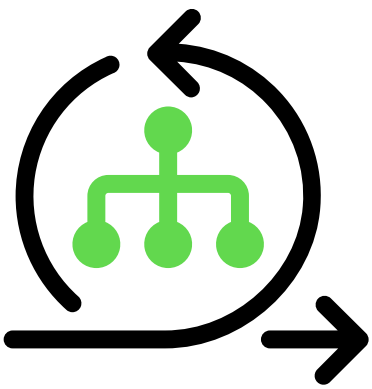
Operações de serviços financeiros necessárias para Otimização de processos

Operações de serviços financeiros (FSO) aplicativo	Função necessária
Sinistros de linhas comerciais	sn_ins_claim_cml.manager e sn_process_optimization_analista
Sinistros de linhas pessoais	sn_ins_claim_pers.manager e sn_process_optimization_analista
Financial Services Treasury Operations	sn_bom_treasury.admin e sn_process_optimization_analista
Serviços de seguro de vida individual	sn_ins_indiv_life.manager e sn_process_optimization_analista
Serviços de seguro de vida em grupo	sn_ins_group_life.manager e sn_process_optimization_analista
Intelligent Servicing for Fraud	sn_bom_fraud.manager e sn_process_optimization_analista

Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Use ServiceNow® Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) Aplicação para aproveitar a IA e. Now LLMautomatizar seus processos de operações financeiras.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre Now Assist para FSO	Configure o. Now Assist para FSOaplicação para começar	Usar agentic Capacidades de IA oferecidas por Now Assist para FSO

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Usar Operações de serviços financeiros (FSO) Coleção de agentes com IA  Use fluxos de trabalho do agentic em Now Assist para FSO	

Aviso de exclusão federal

Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow na IA e Inteligência
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar ServiceNow tecnologias, incluindo ServiceNow Modelos e produtos de IA. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorando Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Com Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) Aplicação, use IA agentic para resumir os detalhes do caso melhore a entrada de contestações com Aceitação de disputas via Virtual Agente aproveitar fluxos de trabalho do agente .

Visão geral do Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Os seguintes recursos de IA estão disponíveis:

- Resuma os detalhes de um caso de um sinistro de seguro ou uma contestação de cartão.
- Use um Virtual Agent chatbot como parte do fluxo de entrada de contestação do cliente. A rede do cartão e as políticas do emissor são integradas na conversa do chatbot. As informações sobre a contestação são coletadas e inferidas a partir das respostas do cliente e preenchidas nos campos do formulário Caso.
- Use a IA do agente para ajudar os agentes de contestação a lidar com transações sinalizadas como fraude amigável. O agente de IA aproveita os resultados de uma ferramenta amigável de detecção de fraude para gerar recomendações da ação apropriada. Se a transação for rejeitada, isso também ajudará a elaborar uma justificativa para explicar a decisão ao usuário final.

Habilidades

. Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) inclui as seguintes habilidades.

Resumo do caso

Fornece ao agente um resumo de um caso de sinistro de seguro ou de contestação de cartão, incluindo o problema e as ações tomadas. Um agente pode gerar um resumo de um caso para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

entender o contexto do caso. Eles podem atualizar o resumo para incluir as atualizações mais recentes do caso e publicar o resumo nas anotações de trabalho do caso.

O resumo do caso gerado é exibido nas seguintes áreas:

- Seguro: Ao lado do painel de detalhes do sinistro na página de resumo do sinistro, no espaço do sinistro e na página de detalhes do sinistro
- Serviços bancários: Entre o painel Atividades e informações do caso

O resumo inclui as informações que o agente insere nos campos de registro de caso listados na tabela a seguir.

Descrição da habilidade do caso e campos de registro

Setor	Descrição da habilidade	Campos do registro
Seguro	Fornece uma habilidade personalizada que é configurada com uma série de tabelas relacionadas para casos de sinistros. As direções abordam uma ampla variedade de casos de sinistros para todas as linhas de negócios. O resumo está disponível no nível de caso de base.	• Descrição do incidente • Local do incidente • Data do incidente • Natureza da perda • Fase • Atribuição a • Apólice de seguro • Valor total do sinistro
Informações Bancárias	Fornece uma habilidade personalizada que é configurada com uma série de tabelas relacionadas para casos de contestação de cartão. As direções cobrem uma variedade de casos de contestação de cartão em várias categorias.	• Descrição resumida • Criação em • Atribuição a • Fase • Valor da contestação • Rede de cartão • Categoria • Código do motivo • Cliente • Conta • Serviço • Produto

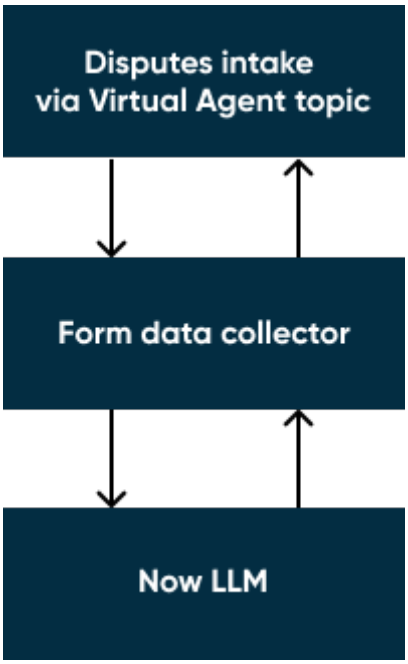
Tradução automática

Aceitação de disputas via Virtual Agent

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aceitação de disputas via Virtual Agent aprimora a experiência do cliente executando a admissão de contestação com um bot de bate-papo. Isso pode simplificar o processo de envio de contestação de cartão para os clientes e reduzir as cargas de trabalho dos atendentes.

A figura a seguir mostra a interação entre Virtual Agent, a aplicação do coletor de dados de formulário e Now LLM.



- . Aceitação de disputas via Virtual Agent o tópico contém a lógica de criar um caso de contestação e preencher o questionário de contestação com base na conversa. Se a resposta não puder ser determinada a partir das respostas do bate-papo, ela apresentará uma pergunta de maneira clara e fácil de entender para o usuário. Para obter mais informações, consulte Personalize o. Virtual Agent tópico em Aceitação de disputas via Virtual Agent.
- O coletor de dados do formulário usa o nome da tabela e o nome da exibição como uma entrada e passa por cada pergunta no formulário. Ao iterar sobre as perguntas, ele pergunta Now LLM se a pergunta for respondida com base no histórico do bate-papo. Se for respondida, ela passa para a próxima pergunta. Para obter mais informações, consulte Coletor de dados do formulário.
- Now LLM ajuda a inferir respostas das respostas do cliente e reformula perguntas do questionário de contestação.

Now Assist painel em Serviços financeiros Espaço

Para resumo de casos, um agente pode usar Now Assist painel em Serviços financeiros Espaço. Isso permite que um agente solicite um resumo de caso em uma interface conversacional. Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte Painel do Now Assist .

Tratamento de dados confidenciais

Informações de identificação pessoal e outros dados confidenciais podem ser mascarados para que não apareçam nos prompts da IA generativa. O texto de espaço reservado é enviado com o prompt e esse texto de espaço reservado é substituído pelo texto original após o recebimento da resposta. Esse mascaramento bidirecional garante que os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usuários vejam os valores corretos, mas Serviço Now LLM não está exposto a informações confidenciais. Para obter mais informações, consulte .

Importante: Tenha cuidado ao usar Now Assist para FSO com casos que contêm dados confidenciais ou outras cargas de trabalho regulamentadas, como sinistros de saúde. Now Assist para FSO Não deve ser usado para processar PHI (Protected Health Information, informações de saúde protegidas). Ao usar Now Assist para FSO em um setor protegido, valide e teste os resultados gerados de acordo com a legislação e os requisitos correspondentes. Para obter mais informações, consulte Limitações de IA.

Coletor de dados do formulário

Saiba mais sobre o Coletor de dados de formulário. Esta aplicação é usada para ajudar a preencher campos de formulário de caso durante a interação de um cliente com um Virtual Agent chatbot.

Exibindo o fluxo do Coletor de dados do formulário

Para exibir o fluxo do Coletor de dados do formulário:

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. No campo de pesquisa, digite Formulário de conversão Fazer perguntas sequenciais.
3. Selecione **Formulário Conv Fazer perguntas sequenciais** bloco de tópicos na lista.

Resumo do fluxo do Coletor de dados do formulário

1. O fluxo usa os seguintes parâmetros de entrada:

Parâmetros do Coletor de dados de fluxo

Nome	Descrição
Nome da tabela	O nome da tabela.
Contexto da conversa	O contexto do Virtual Agent conversa.
SYS ID	O identificador da tabela.
Exibição	A exibição da tabela.

2. Os campos de formulário são recuperados das entradas de tabela e exibição.
3. O fluxo itera em cada campo na tabela.
   a. Determine o tipo de campo quando um campo for encontrado.

      Os seguintes tipos de campo são compatíveis:

      - Booliano
      - Data
      - Moeda
      - Cadeia de caracteres
      - Escolha
      - Lista do Glide
      - Referência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Usando o recurso Coletor de dados de formulário, chame Now LLM determinar se a pergunta pode ser respondida usando o histórico da conversa ou se uma nova pergunta deve ser feita ao cliente.

A pergunta pode ser respondida usando o histórico da conversa	Atualize o registro do caso (criado pelo tópico Virtual Agent) com dados da resposta do cliente.
A pergunta não pode ser respondida usando o histórico da conversa	Gere uma pergunta em um formato de conversa usando Now LLM e apresentá-lo ao cliente.

4. Quando não há mais campos, o fluxo retorna a saída de resposta e o par de valor do campo de registro.

Nota: Somente políticas de IU são compatíveis com iteração de campo em um formulário. Scripts de cliente não são compatíveis no momento.

Configuração da Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Planeje e configure sua implementação de habilidades em Now Assist para FSO. Siga as tarefas listadas na visão geral da configuração das habilidades que você deseja ativar.

Visão geral da configuração

- Configure o resumo de casos em Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

  Configure a aplicação para que seus agentes possam usar habilidades de resumo de casos em Serviços financeiros Espaço e. IU principal.

- Configurar Aceitação de disputas via Virtual Agent em Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

  Configurar Aceitação de disputas via Virtual Agent para fornecer um bate-papo conversacional experiência de bot para seus clientes enviarem contestações de cartão.

- Configurar fluxos de trabalho do agentic em Operações de serviços financeiros (FSO)

  Os fluxos de trabalho do Agentic no FSO estão inativos por padrão. Usar Estúdio de agentes de IA Para habilitar fluxos de trabalho do agente e agentes de IA no FSO e aprimore seus processos de serviços financeiros.

Escolha de um provedor de serviço de modelo de idioma

Diferentes modelos podem fornecer desempenho e respostas diferentes. Você pode escolher qual provedor de serviço usar para seu Now Assist para FSO E IA agencial.

Você pode usar Serviço Now LLM, Azure OpenAI, Google Gemini ou Anthropic Claude na AWS Como o provedor de modelo de IA para todos Now Assist Agentes de IA e habilidades. Use os Controles de configuração em Governança de IA para definir quais opções estão disponíveis, defina as preferências de nível de habilidade no Administração do Now Assist console . Para obter mais informações, consulte Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform® .

Nota: Para obter mais informações, consulte Aviso de exclusão federal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando a segurança

Você pode habilitar a implementação de segurança em Now Assist para FSO Agentes de IA e fluxos de trabalho do agente por meio de listas de controle de acesso (ACLs) e identidades de usuário. Essas ACLs determinam quais usuários têm permissões para descobrir e invocar esses recursos. Consulte Configure uma regra de ACL Para obter mais informações sobre como configurar ACLs.

Configure e gerencie ACLs para fluxos de trabalho do agente e agentes de IA no Estúdio de agentes de IA. Consulte Implemente o controle de acesso para segurança em agentes de IA para obter mais detalhes.

ACLs predefinidas existem em Now Assist para FSO para o seguinte:

- Habilidades de resumo de casos
- Aceitação de disputas via Virtual Agent
- Agentes de IA e fluxos de trabalho do agente no Ajude a resolver fraudes amigáveis
- Subfluxos usados em Aceitação de disputas via Virtual Agent
- Subfluxos e ações de subfluxo usados no fluxo de trabalho do agente Ajuda a resolver fraude amigável

Tópicos relacionados

Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform®

Regras da lista de controle de acesso

Implemente o controle de acesso para segurança em agentes de IA

Configure o resumo de casos em Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar o. Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) para que seus agentes possam usar habilidades de resumo de casos em Serviços financeiros Espaço e. IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do Administração do Now Assist para configurar Now Assist para FSO. Este console contém o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Administração do Now Assist console .

A tabela a seguir lista as habilidades de resumo de casos que você pode acessar no Administração do Now Assist console.

Recursos e habilidades do FSO no Administração do Now Assist console

Área	Habilidades
Informações Bancárias	Resumo do caso de contestação
Seguro	Resumo do caso do sinistro

Tradução automática

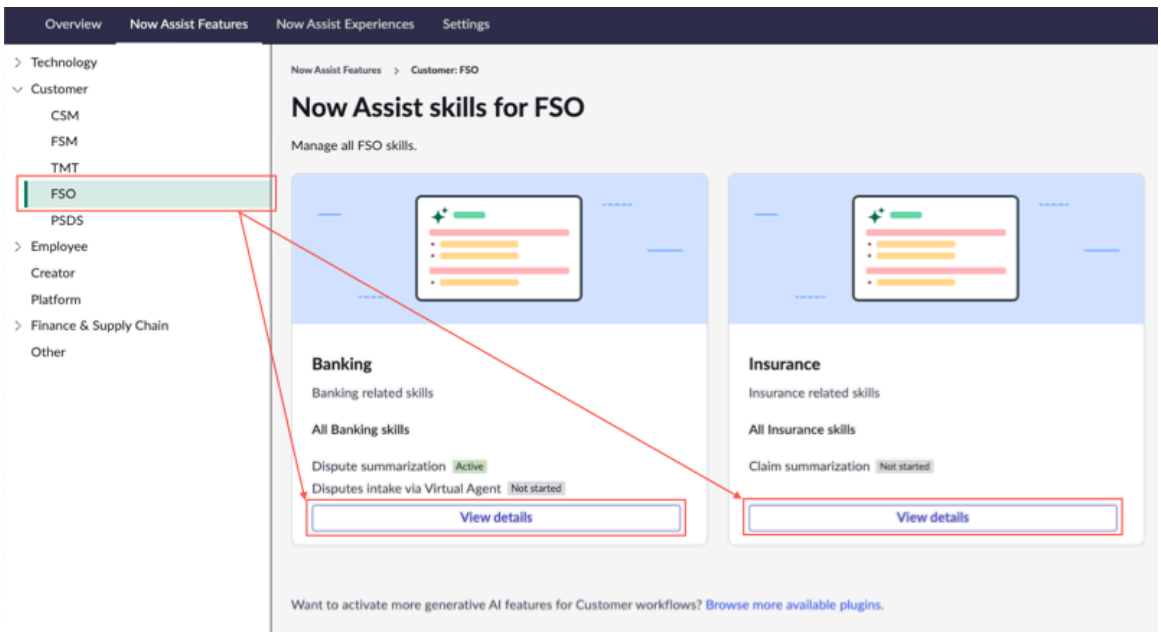
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Serviço Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.

Procedimento

1. Instale o. Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) plug-in (sn_fso_gen_ai).
   - Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações da aplicação.
   - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .
2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
3. Clique no botão **Cliente** > **OSF** grupo de fluxo de trabalho.
4. No cartão de recurso associado à habilidade que você deseja ativar, selecione **Exibir detalhes** .



5. No bloco da sua habilidade, selecione **Ativar habilidade** .
6. Revise as entradas da habilidade selecionada.

   Os campos da tabela de entrada são somente leitura.

   Para obter informações sobre as entradas de cada habilidade, consulte Entradas de habilidade para Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO).
7. Depois de revisar as entradas da habilidade selecionada, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
   Você pode retornar à etapa anterior usando o botão **Voltar**.
8. Selecione onde você deseja exibir a habilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **No produto**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços.

  Para as habilidades que aparecem no produto, selecione a seta para baixo para definir as funções que podem usar a habilidade.

- **Painel do Now Assist**: quando essa opção é selecionada, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ligue o. Now Assist painel .

  Para as habilidades que aparecem em Now Assist, selecione a seta para baixo para definir as funções que podem usar a habilidade.

9. Depois de configurar a exibição da habilidade selecionada, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
10. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.

Resultado

Uma mensagem é exibida confirmando que a habilidade de resumo foi ativada com sucesso. Selecione **Retorne ao Banco** Para retornar à tela Habilidades bancárias.

O que Fazer Depois

Você pode escolher qual provedor de serviço usar para esta habilidade No console do administrador do Now Assist .

Entradas de habilidade para Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Revise as entradas para cada habilidade para ver como uma habilidade é usada.

Visão geral de entradas de habilidade

Você pode revisar as entradas das habilidades disponíveis em Now Assist para FSO. Essas configurações descrevem como uma habilidade é usada. Uma entrada identifica os dados usados para uma habilidade, como a tabela e os campos usados para gerar um resumo de caso.

Habilidade de resumo de sinistros de seguro

A habilidade de resumo de sinistro de seguro inclui as entradas que identificam a tabela e os campos usados para gerar um resumo de caso.

A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de resumo de sinistros de seguro.

Entradas para a habilidade de resumo de sinistro de seguro

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	• Base do sinistro [sn_bom_claim_base] • Participante do sinistro->Caso • Incidente de sinistro->Caso • Função do participante->Caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas para a habilidade de resumo de sinistro de seguro

Entrada	Descrição
Campos de entrada	Base de sinistro • Descrição do incidente • Local do incidente • Data do incidente • Natureza da perda • Fase • Atribuição a • Apólice de seguro • Valor total do sinistro Participante do sinistro->Caso • Nome • Tipo Incidente de sinistro->Caso • Entidade envolvida • Descrição Função do participante->Caso • Função • Participante do sinistro • Incidente de sinistro

Tradução automática

Habilidade de resumo de contestações bancárias

A habilidade de resumo de contestação bancária inclui as entradas que identificam a tabela e os campos usados para gerar um resumo de caso.

A fonte de dados contém as tabelas e os campos dos quais a habilidade depende.

A tabela a seguir lista as entradas para a habilidade de resumo de contestação bancária.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas para a habilidade de resumo de contestação bancária

Entrada	Descrição
Tabela de entrada	• Caso de serviço de contestações de cartão [sn_bom_credit_card_disputes_service] • Transação de contestações de cartão->Primário • Tarefa de contestações de cartão->primária
Campos de entrada	Caso de serviço de contestação de cartão • Descrição resumida • Criação em • Atribuição a • Fase • Valor da contestação • Rede de cartão • Categoria • Código do motivo • Cliente • Conta • Serviço • Produto Transação de contestações de cartão->Primário • Resultado • Transação financeira • Nome do comerciante • Qualificação de estorno • Status da atividade • Status do pagamento Tarefa de contestações de cartão->primária • Buscar estorno • Serviço de contestação • Estado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas para a habilidade de resumo de contestação bancária

Entrada	Descrição
	• Criação em • Resposta do comerciante

Configurar Aceitação de disputas via Virtual Agent em Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar Aceitação de disputas via Virtual Agent em Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO). Isso fornece uma experiência de conversa para seus clientes enviarem contestações de cartão.

Antes de Iniciar

Confirme isso Financial Services Card Operations(sn_bom_credit_card) está instalado em sua instância.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o console do Administração do Now Assist para configurar Now Assist para FSO. Este console contém o que você precisa para instalar os plug-ins e configurar as habilidades de IA generativa. Para obter informações adicionais, confira Administração do Now Assist console .

Nota:

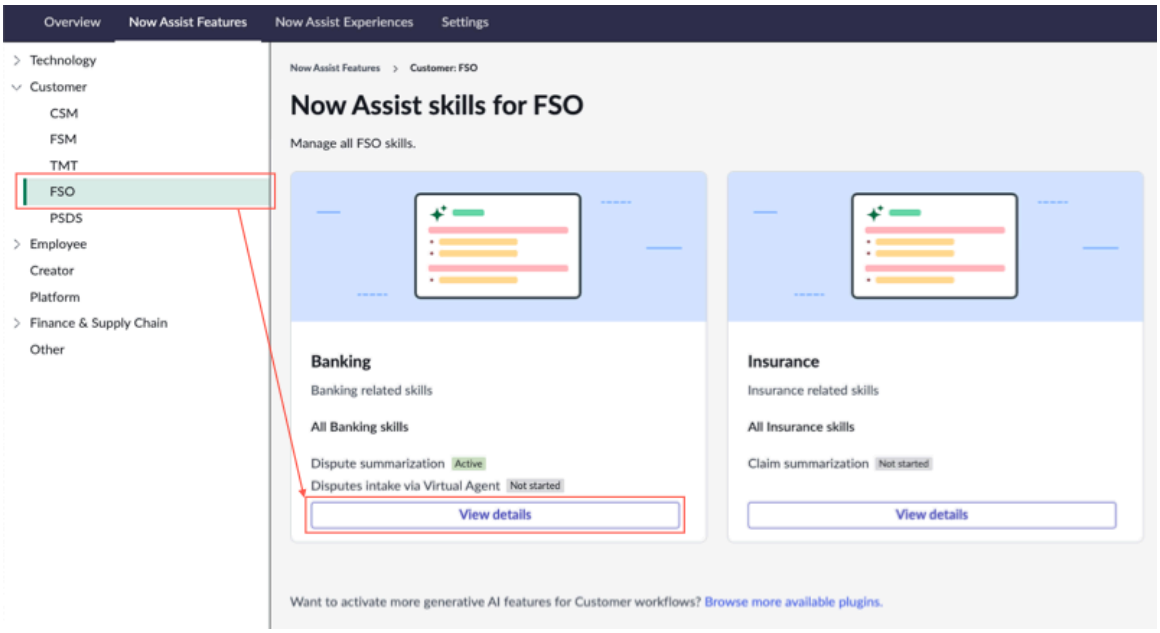
Serviço Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.

Procedimento

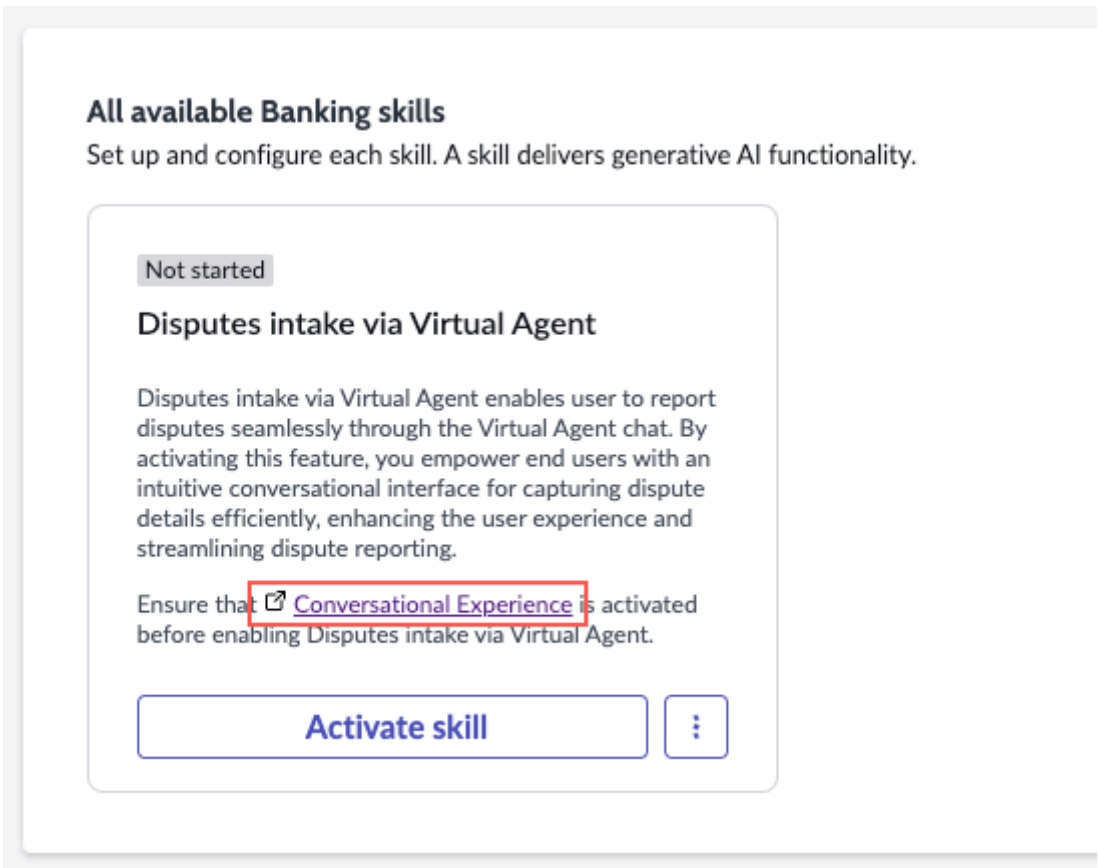
1. Instale o. Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) plug-in (sn_fso_gen_ai).
   - Para obter informações sobre as dependências do plug-in e a ordem de ativação do plug-in, consulte Informações da aplicação.
   - Para obter informações sobre o processo de instalação, consulte Instalar plug-ins de Now Assist .
2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades** para acessar **Habilidades do Now Assist** . Administração do Now Assist console.
3. Clique no botão **Cliente** > **FSO** grupo de fluxo de trabalho.
4. Na seção Bancário, selecione **Exibir detalhes** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Na seção Todas as habilidades bancárias disponíveis, em Aceitação de disputas via Virtual Agent painel de habilidades, selecione **Experiência de conversa** .
A experiência de conversa será aberta em um novo navegador.



6. Recebido(a) **Experiência de conversa** > **Habilidades do Now Assist**ativar **Tópicos do Now Assist** .

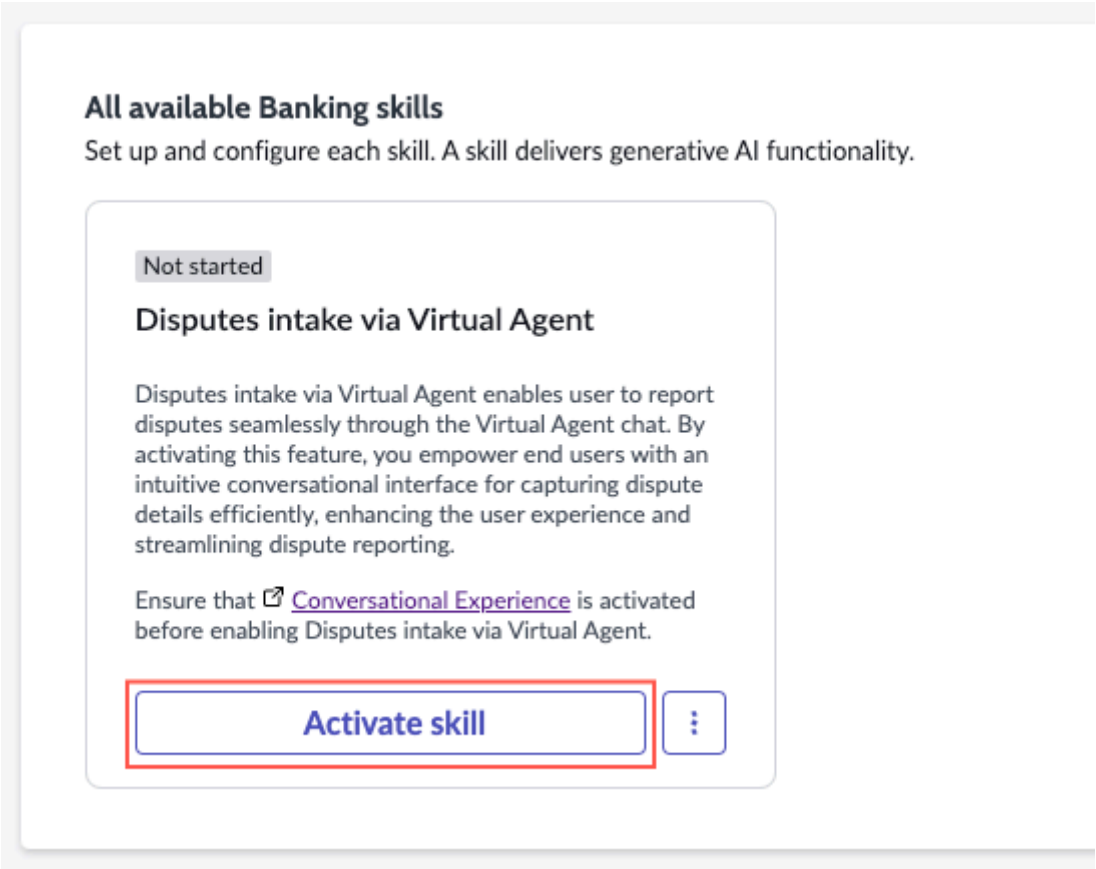
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota: Aceitação de disputas via Virtual Agent requer Now Assist Tópicos para funcionar. Se desejar, você pode ativar as outras habilidades da Experiência de conversa.

Nesta configuração, você também pode definir onde Virtual Agenté exibido, a identidade visual da janela de bate-papo, a experiência de bate-papo e assim por diante. Para obter mais informações, consulte Configurar assistentes .

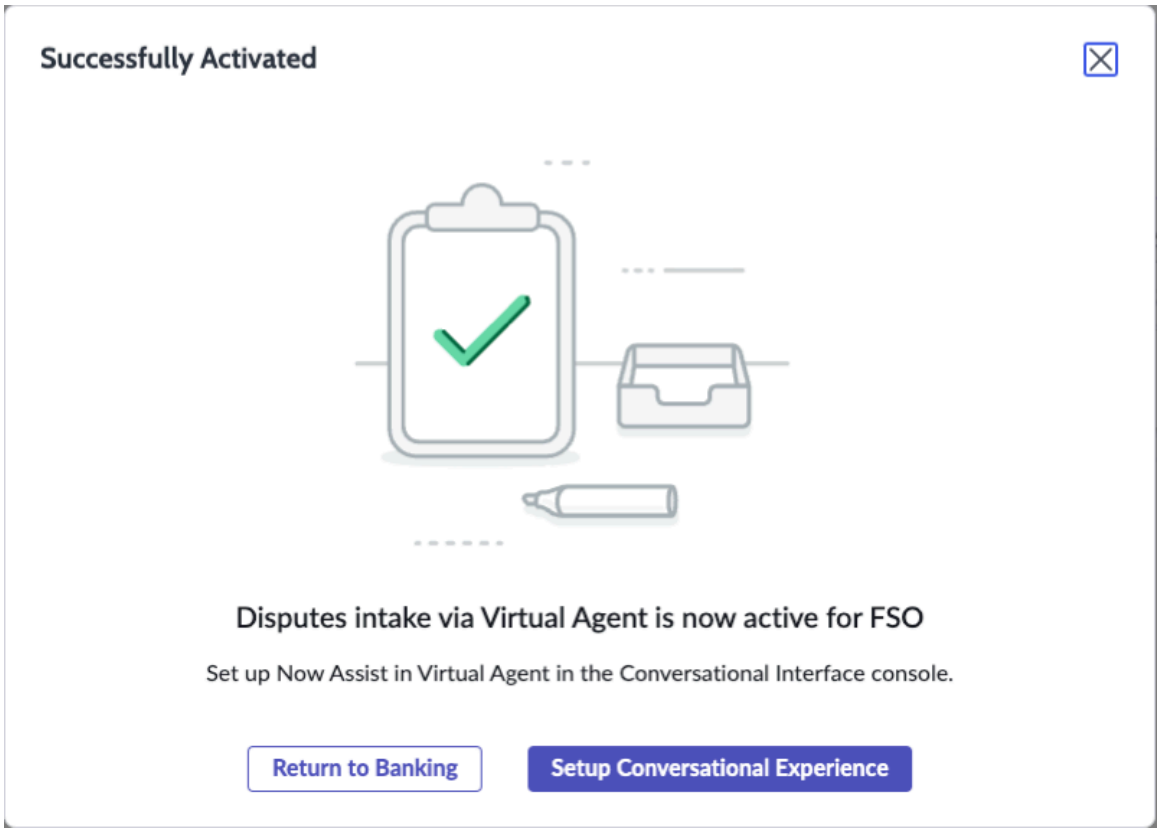
7. Retorne à janela do navegador bancário.
8. Em Aceitação de disputas via Virtual Agent bloco de habilidades, selecione **Ativar habilidade** .



Resultado
Uma janela é exibida confirmando que Aceitação de disputas via Virtual Agent a habilidade está ativa para Now Assist para FSO.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O que Fazer Depois

Selecione **Configurar experiência de conversa** para revisar a configuração de Aceitação de disputas via Virtual Agent.

Selecione **Retorne ao Banco** Para retornar à página Habilidades bancárias.

Você pode escolher qual provedor de serviço usar para esta habilidade No console do administrador do Now Assist .

Personalize o. Virtual Agent tópico em Aceitação de disputas via Virtual Agent

Revise e modifique o. Virtual Agent tópico em Admissão de contestação via Virtual Agent . Saiba como o fluxo de trabalho de conversa funciona e modifique-o para suas próprias necessidades.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação em sua instância como *`Financial Services Card Operations`*.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Admissão de contestação via Virtual Agent contém um Virtual Agent Tópico chamado Relatar uma contestação. Revise este tópico para entender como Virtual Agent o assistente cria casos de contestação e coleta informações do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. No campo Pesquisar, insira Relatar uma contestação.
3. Selecione **Relatar uma contestação** na lista de tópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Revise e modifique o fluxo de trabalho de acordo com suas necessidades de negócios.

Tópicos relacionados

Referência de interface Designer do Virtual Agent

Coletor de dados do formulário

Configurar fluxos de trabalho do agentic em Operações de serviços financeiros (FSO)

Ative e modifique fluxos de trabalho do agentic para Now Assist para FSO em Estúdio de agentes de IA.

Ativando fluxos de trabalho do agentic

Fluxos de trabalho do Agentic em FSO estão inativos por padrão. Para ativar um fluxo de trabalho:

1. Navegar até **Tudo** > *Estúdio de agentes de IA* > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione o fluxo de trabalho do agentic.
3. Na configuração assistida, selecione **Definir gatilho** .
4. Selecione o gatilho de fluxo de trabalho do agentic na lista.
5. No formulário Editar gatilho, defina **Ativo** para verdadeiro.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Modificando fluxos de trabalho do agente

Importante: Por padrão, todos os fluxos de trabalho do agente e os registros do agente de IA são somente leitura.

Para modificar um fluxo de trabalho do agentic, você deve primeiro duplicá-lo e prossiga com as seguintes etapas:

- Ative o fluxo de trabalho do agentic.
- Ative o agente no fluxo de trabalho do agente.
- Ative o gatilho para invocar o fluxo de trabalho do agentic automaticamente.

Importante: Ao modificar um fluxo de trabalho do agente, agente de IA ou ferramenta, certifique-se de atualizar todas as instruções de acordo.

Para obter mais informações sobre como ativar fluxos de trabalho do agente, gatilhos e agentes, consulte Ative um modelo de fluxo de trabalho do agentic e. Modifique um agente de IA .

Para obter mais informações sobre fluxos de trabalho do agente em FSO, consulte Usando fluxos de trabalho do agentic em Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO).

Escolha de um provedor de serviço de modelo de idioma

Você pode escolher qual provedor de serviço usar para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente No console do administrador do Now Assist .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Se você tiver uma função de agente, poderá resumir os detalhes do caso com Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicação. Os clientes também podem usar Admissão de contestação via Virtual Agent para enviar contestações de cartão.

Use a habilidade de Resumo de casos para entender o contexto do caso mais rapidamente. Esses resumos são úteis para casos de longa duração ou complexos.

Admissão de contestação via Virtual Agent simplifica o processo de envio de contestação de cartão para titulares de cartão, fornecendo uma interface de bate-papo. As informações do caso são coletadas a partir das respostas do cliente, e as perguntas do questionário de contestação são apresentadas ao cliente em linguagem conversacional.

Resuma um contestação ou reclamações caso com resumo de caso

Gere um resumo a partir dos campos definidos no registro de caso e entenda rapidamente o contexto do caso usando a habilidade de resumo de caso no Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: 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

Nota: Essas funções são a lista padrão de funções definidas para esta tarefa. Os administradores podem modificar a lista de funções no Administração do Now Assist console.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A habilidade de resumo de casos fornece um resumo conciso de uma contestação de cartão bancário ou caso de sinistros de seguro. Com esta habilidade, você pode executar as seguintes tarefas:

- Gere um resumo inicial de um caso para que você possa entender o contexto do caso.
- Resuma as ações realizadas e todas as resoluções de um caso.

A habilidade de resumo de casos está disponível em Serviços financeiros E em IU principal.

- Em Serviços financeiros Espaço, use o resumo do caso por `Now Assist`componente para gerar um resumo. O componente aparece nas seguintes áreas:
  - Seguro: Ao lado do painel de detalhes do sinistro na página de resumo do sinistro, no espaço do sinistro e na página de detalhes do sinistro
  - Contestação do cartão: Entre o painel Atividades e Informações do caso
- Em IU principal. selecione **Resumir** botão no registro do caso para gerar um resumo.

A habilidade de Resumo de casos verifica o registro do caso para determinar se há informações suficientes disponíveis para criar um resumo:

- Quando um agente abre o registro do caso.
- Quando um agente atualiza a página de registro de caso.

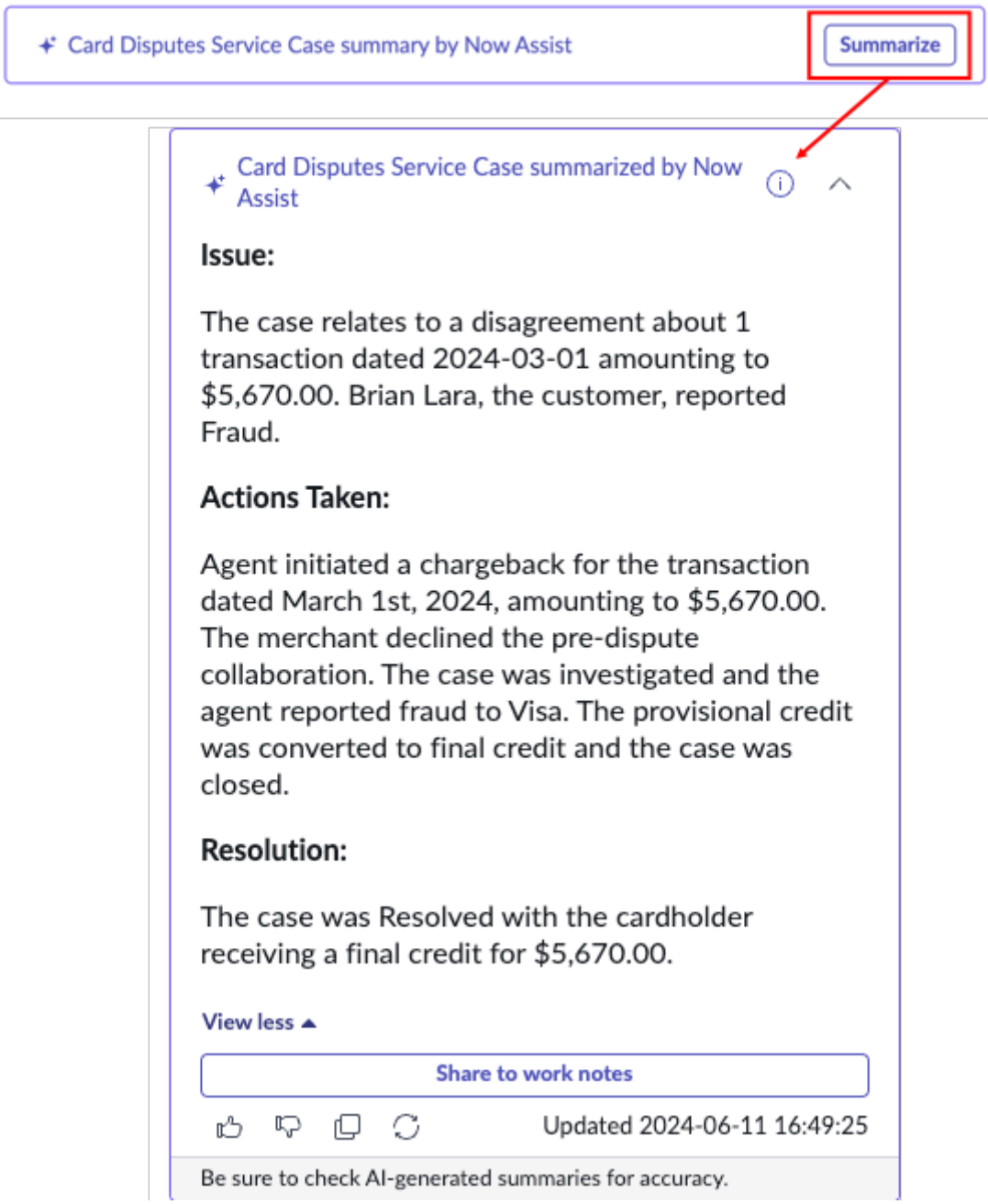
Se houver dados suficientes, o componente de resumo do caso exibirá **Resumir** botão. Se não houver dados suficientes, o componente exibirá uma mensagem no lugar do botão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > *Serviços financeiros* **Espaço** e abra uma reclamação ou contestação de cartão.
2. Em Resumo do caso por Now Assist componente, selecione **Resumir** .



O Resumo do caso por Now Assist o componente aparece ao lado do painel de detalhes do sinistro ou do painel de informações do caso. Por padrão, o componente é recolhido e expandido para exibir o resumo. Para resumos mais longos que não cabem na janela, selecione **Exibir mais** e use a barra de rolagem para exibir o restante do conteúdo.

Nota: Gerar e exibir o resumo pode levar vários segundos.

3. **Opcional:** Ao terminar de resumir um caso, você pode executar ações adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Procedimento
Salve as informações resumidas adicionando-as às anotações de trabalho do caso	**a.** Selecione **Compartilhar em anotações de trabalho** . **b.** Na caixa de diálogo Compartilhar resumo de caso como anotações de trabalho, edite o resumo. **c.** Selecione **Salvar em Anotações de trabalho**.
Expandir ou recolher o resumo	Selecione o ícone Expandir cartão (ou o ícone recolher cartão ( ) para ver mais detalhes ou menos detalhes resumidos.
Fornecer feedback para o resumo	Se você acha que o resumo foi útil, selecione o ícone Útil ( ). Se você acha que o resumo não foi útil, selecione o ícone de inútil ( ). Este feedback melhora o modelo de IA generativa e pode ajudar a melhorar as versões futuras desta habilidade. O sistema reúne os feedbacks de cada resumo gerado e os armazena nos registros de IA generativa (sys_generative_ai_log_list.do).
Copie o resumo do caso	Selecione o ícone Copiar para a área de transferência (para usar as informações de resumo do caso para outra finalidade, como colar em um e-mail.
Atualize o resumo do caso	Selecione o ícone de atualização ( ) para recarregar o resumo do caso com novas informações que foram adicionadas ao caso.
Exiba as informações sobre o resumo do caso	Se você quiser verificar alguns detalhes sobre o resumo, selecione o ícone mais informações ( ).

Solicite recursos de IA generativa em Operações de serviços financeiros (FSO) com Now Assist painel

Solicite os recursos de IA generativa contextual, como um resumo de caso, em Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO) usando a interface conversacional no Now Assist painel.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Next Experience esteja habilitado na instância. Para obter mais informações, consulte IU Next Experience .

Função necessária: 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

Nota: Essas funções são a lista padrão de funções definidas para esta tarefa. Os administradores podem modificar a lista de funções no Administração do Now Assist console.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar Now Assist painel em Serviços financeiros Espaço para solicitar um resumo de caso.

Para obter mais informações sobre o painel Now Assist, consulte Painel do Now Assist . Para obter informações sobre como ativar o painel Now Assist, consulte Ligue o. Now Assist painel .

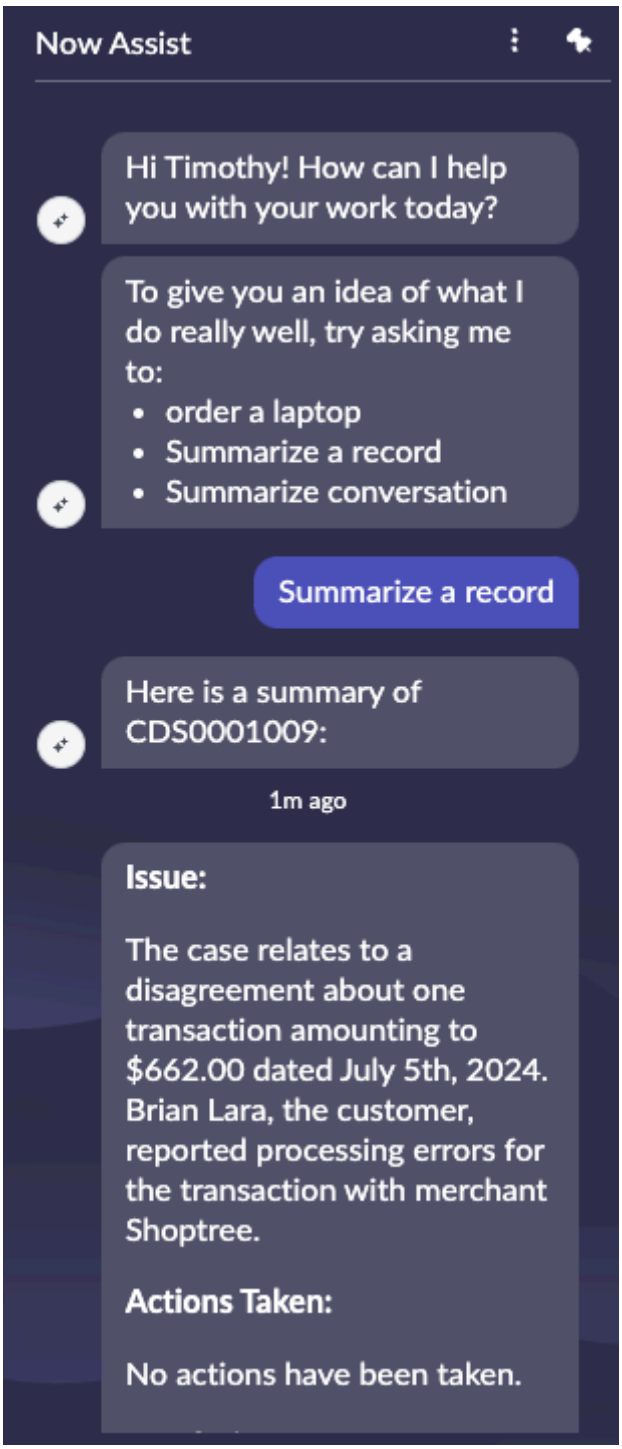
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > *`Serviços financeiros`* **Espaço**.
2. Faça login em uma instância em que Now Assist para FSO a aplicação está instalada.
3. Solicite os recursos de IA generativa em FSO para um caso, selecionando Now Assistícone .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do Now Assist



4. Depois de solicitar os recursos da IA generativa, você pode resumir um caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Resumir um caso	**a.** Abra o caso. **b.** No menu do cabeçalho, selecione o ícone de Now Assist ✦. **c.** No painel Now Assist, selecione **Resumir um registro**.

Envie um caso de contestação com Aceitação de disputas via Virtual Agent

Crie um novo caso de contestação usando Aceitação de disputas via Virtual Agent habilidade no Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) aplicação. Os clientes podem interagir com um Virtual Agent bate-papo, que coleta e infere detalhes das respostas do cliente.

Antes de Iniciar

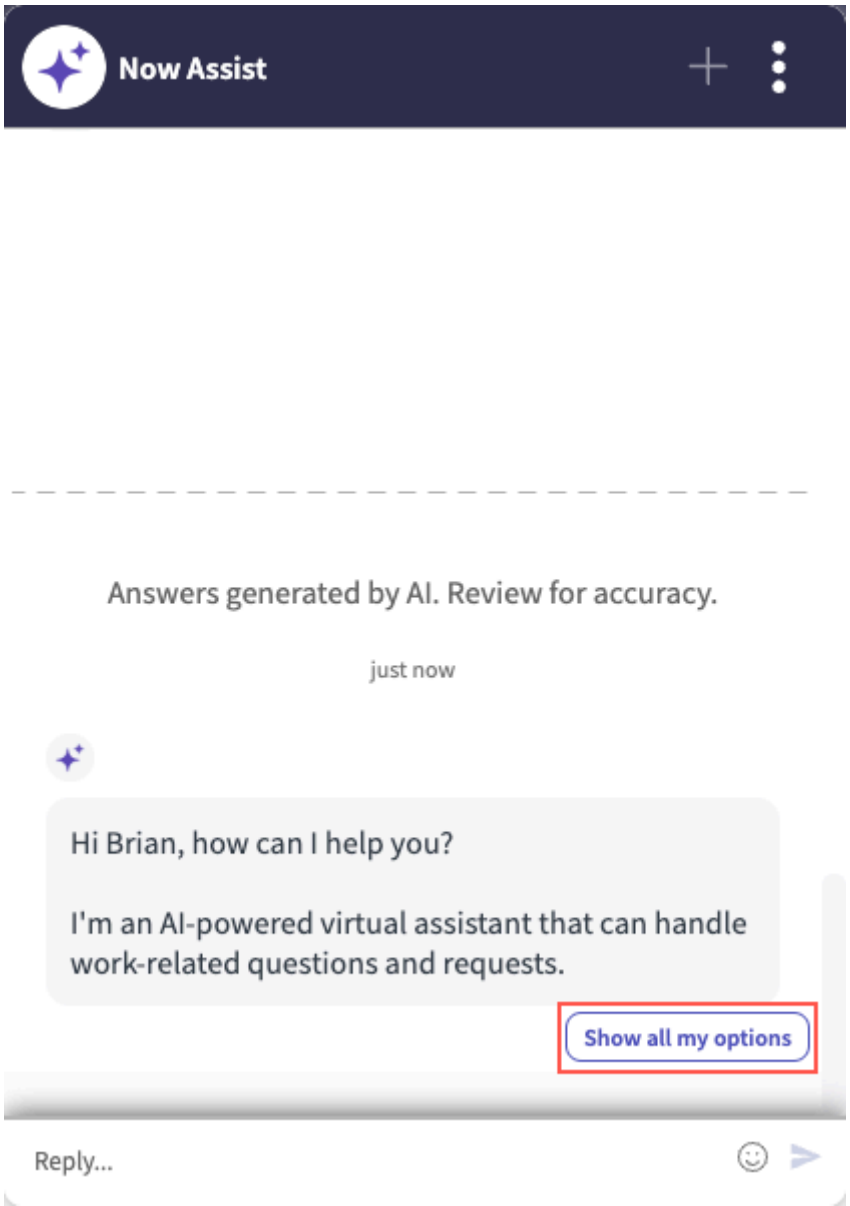
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Iniciar um bate-papo com Aceitação de disputas via Virtual Agent selecionando o balão de bate-papo.
2. Na janela de bate-papo, selecione **Mostrar todas as minhas opções** .

Tradução automática

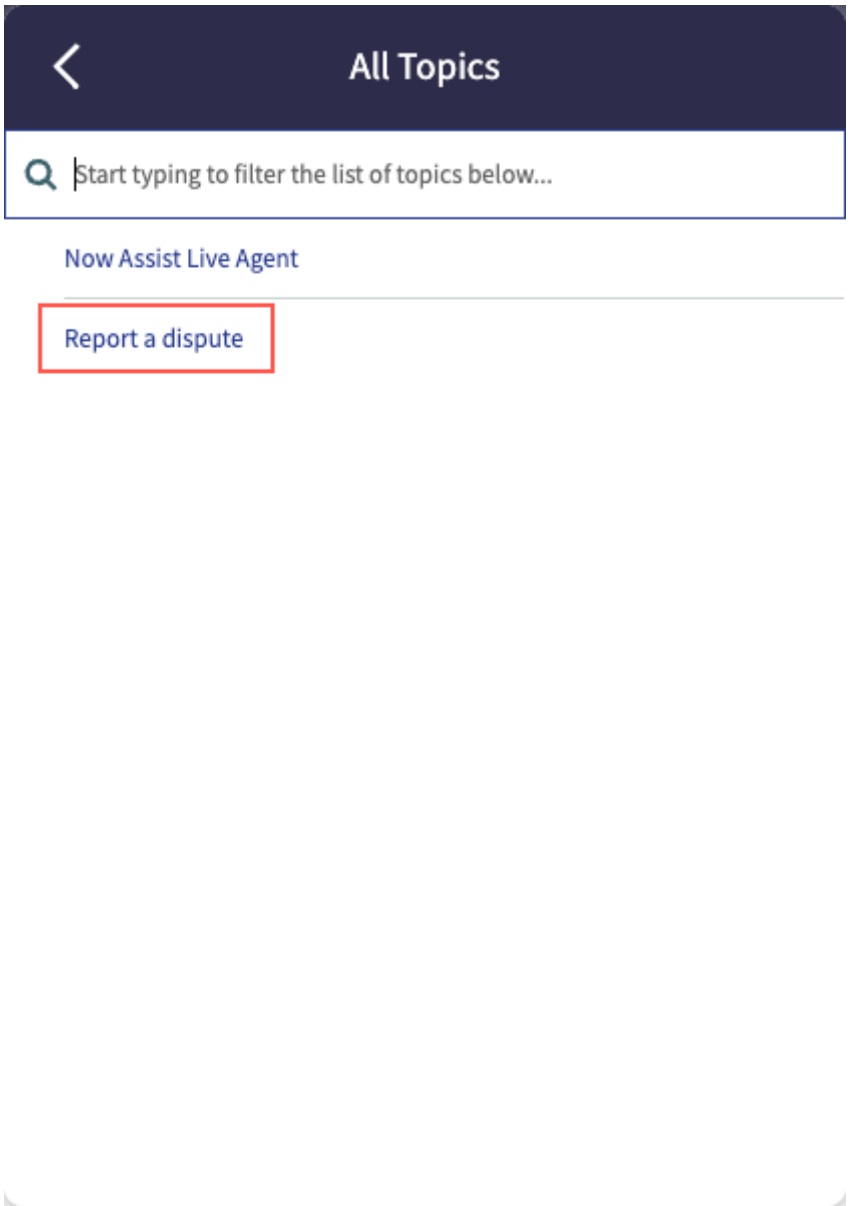
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Na lista Tópicos, selecione **Relatar uma contestação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

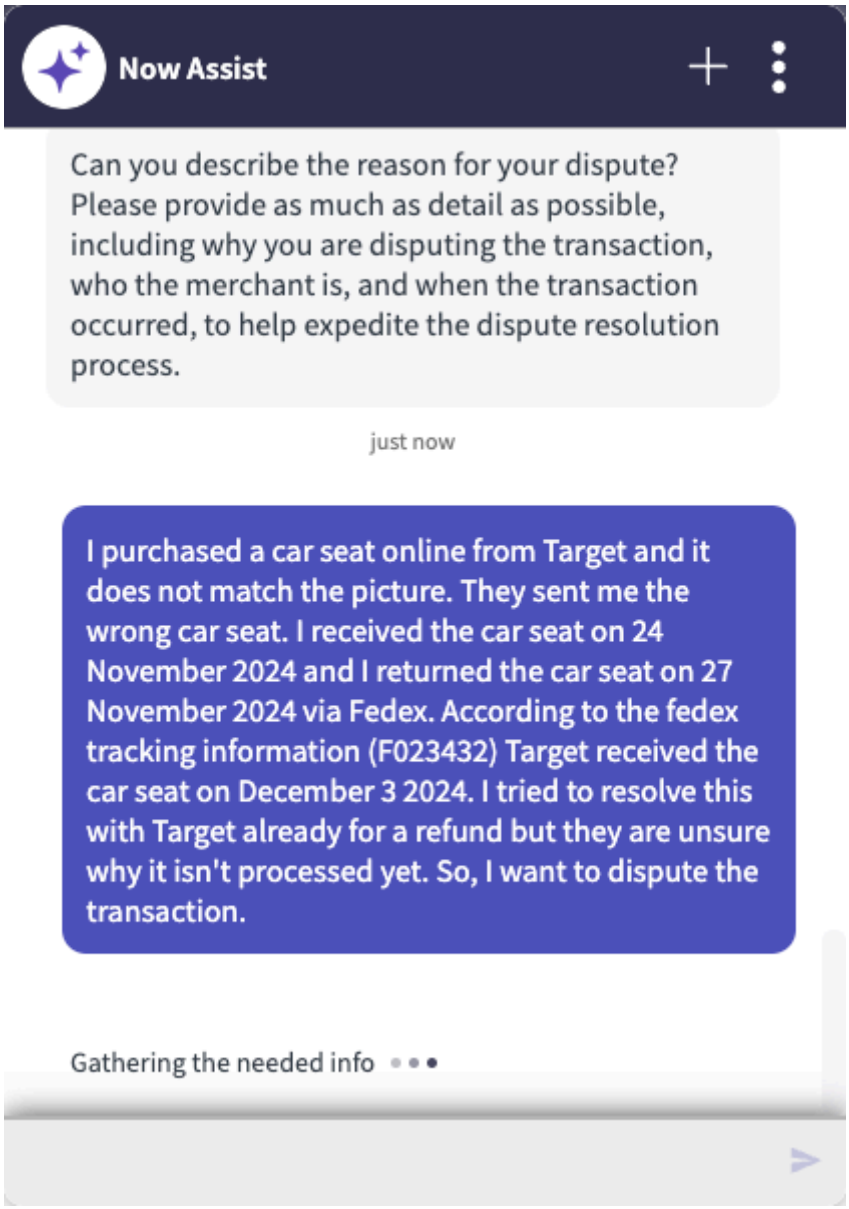


Um novo caso de contestação é criado para capturar as respostas do cliente.

4. . Virtual Agent faz perguntas ao usuário para determinar o tipo de contestação e as perguntas subsequentes do questionário de contestações para esse tipo específico de contestação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

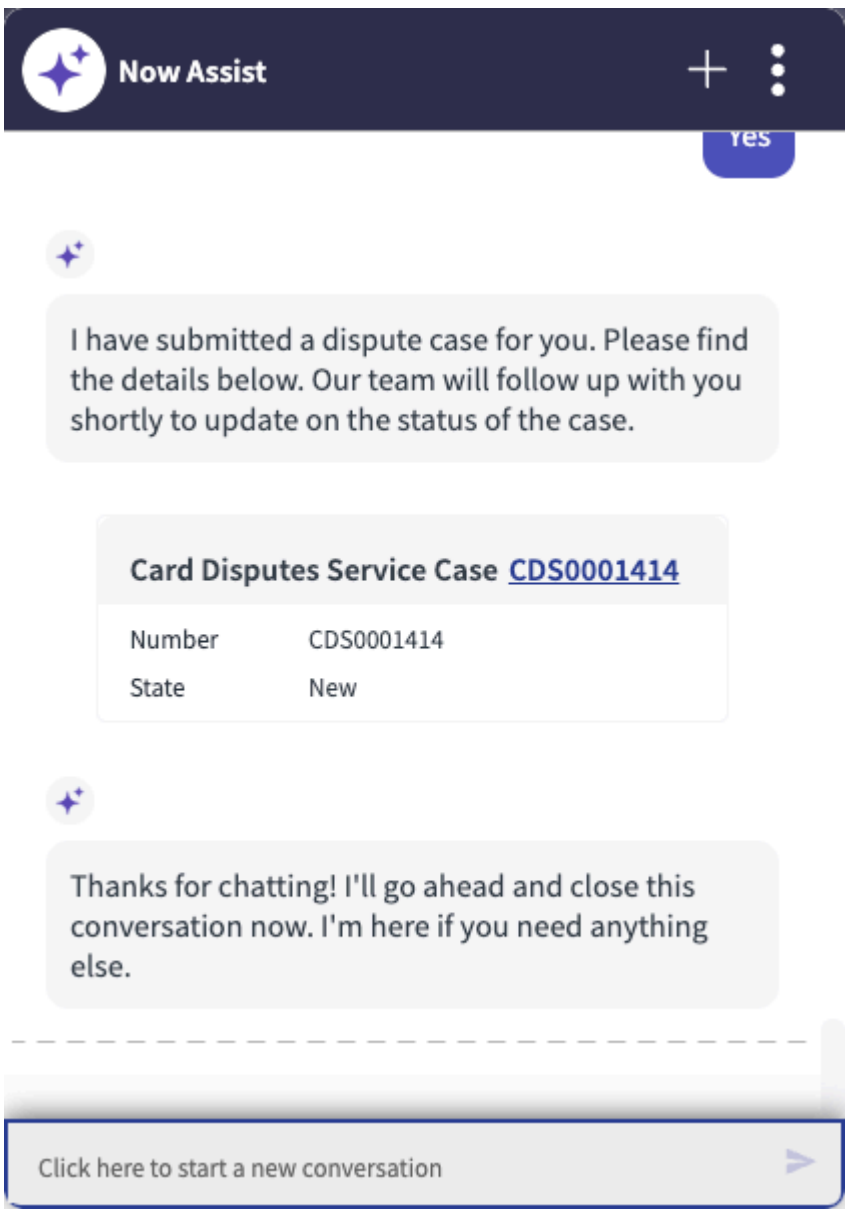
Aceitação de disputas via Virtual Agent reformula perguntas do questionário de contestação em um formato de conversa.

O caso de contestação é preenchido com informações das respostas do usuário. Aceitação de disputas via Virtual Agent infere as informações das respostas para preencher outros campos conforme necessário.

5. Quando for apresentado o aviso de isenção de responsabilidade de envio de contestação, selecione **Sim** para concordar.
   Se **Não** selecionado mais de uma vez, o usuário é redirecionado para um atendente.

Resultado

Aceitação de disputas via Virtual Agent Cria um caso de serviço de contestações de cartão e apresenta ao cliente um link de referência.



Um processador de contestação de cartão pode acessar o registro e revisar seus detalhes no espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Retomar um Aceitação de disputas via Virtual Agent caso de contestação como agente

Como agente, você pode retomar um caso de contestação de cartão quando um cliente sai de um Virtual Agent bate-papo em Aceitação de disputas via Virtual Agent sem enviar a contestação. Continue de onde o cliente parou e preencha os detalhes do caso de contestação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager

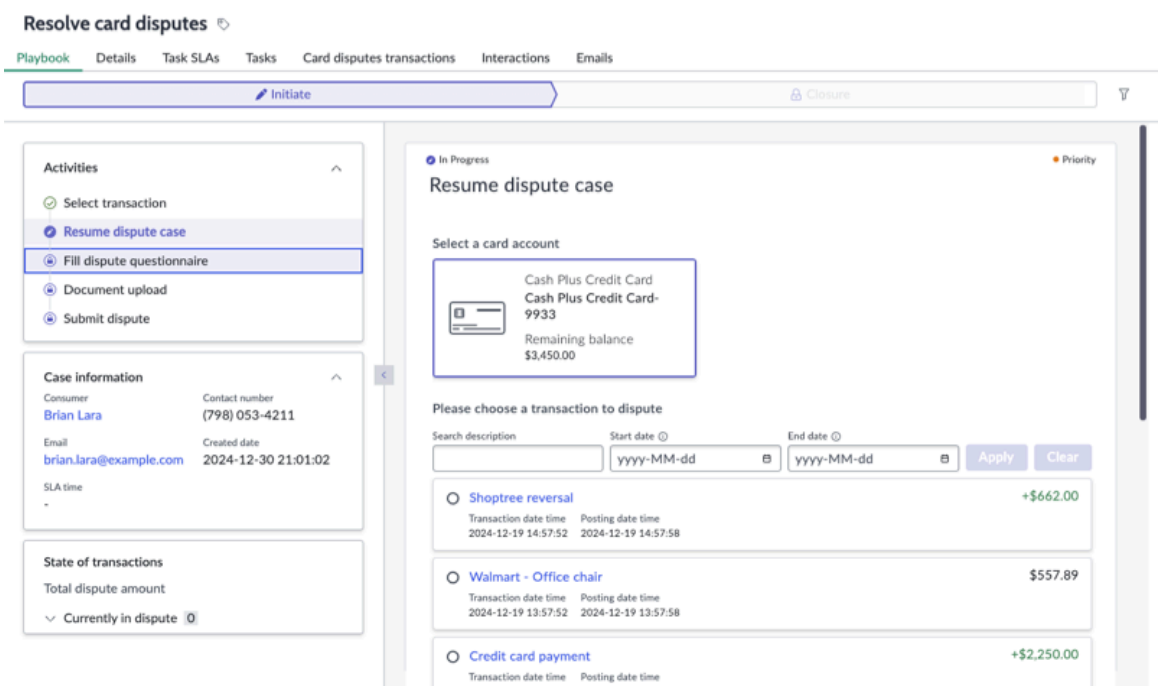
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um cliente inicia uma entrada de contestação selecionando **Relatar uma contestação** na janela de bate-papo, um caso de contestação de cartão é criado. Se um cliente encerrar uma conversa com Virtual Agent antes de enviar a contestação de cartão, o caso permanece aberto na lista de casos. Você pode retomar o caso em Serviços financeiros E envie-o em nome do cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Abra um caso de serviço de contestações de cartão.
   Um caso incompleto pode estar em um estado Novo e na fase Iniciar.
4. Na raia Iniciar, selecione **Retomar caso de contestação** .
5. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
O cliente identificou uma transação contestada	Revise os detalhes da transação contestada.
O cliente não identificou uma transação contestada	Selecione a conta do cartão e as transações contestadas.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Conclua as atividades restantes no **Iniciar** raia.
7. Na atividade Enviar contestação, selecione **Enviar** .

Tópicos relacionados

Gestão de disputas

Iniciar uma contestação

Retomar um Aceitação de disputas via Virtual Agent caso de contestação como cliente

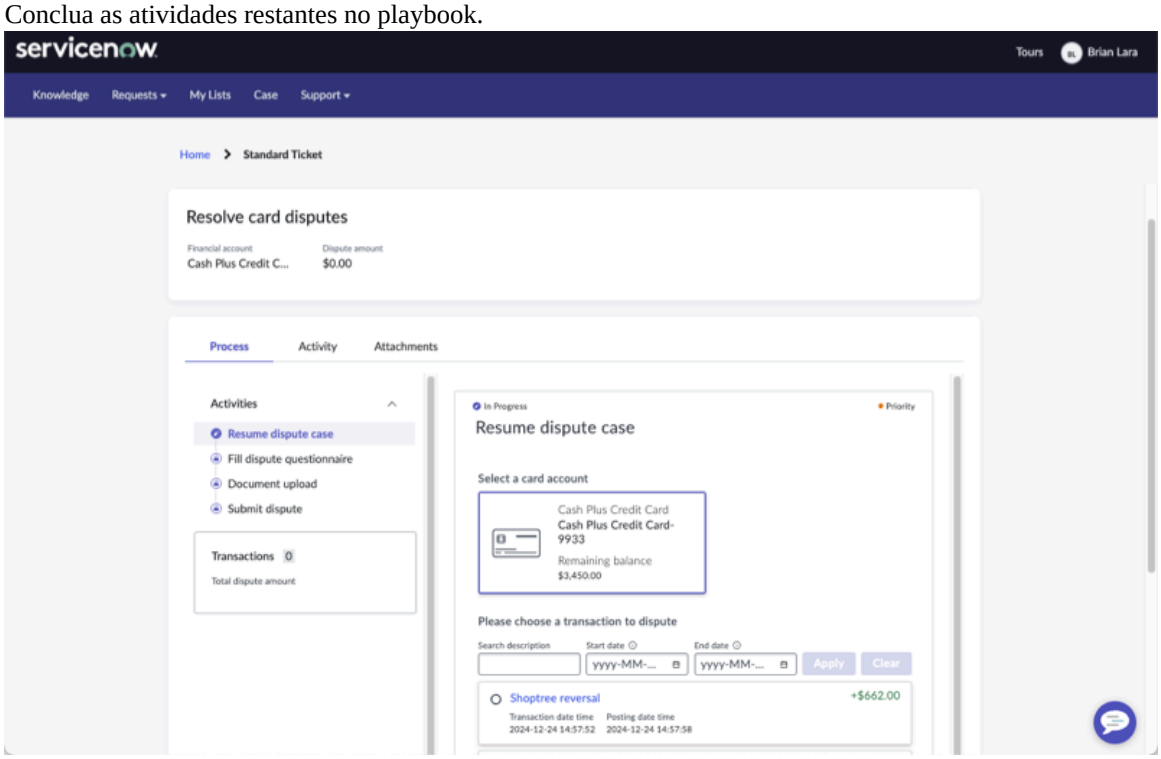
Saiba como um cliente pode retomar um caso de contestação de cartão em Aceitação de disputas via Virtual Agent quando eles encerram um Virtual Agent bate-papo antes de enviar o caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. No portal de Suporte ao cliente, navegue até **Minhas listas** > **Meus Casos**.
2. Na lista Meus casos, selecione o número do caso incompleto.
   Um caso incompleto pode estar em um estado Novo.
3. Conclua as atividades restantes no playbook.



4. Na atividade Enviar contestação, selecione **Enviar** .

Revise uma interação do cliente com Aceitação de disputas via Virtual Agent

Recupere uma interação de bate-papo entre um cliente e. Aceitação de disputas via Virtual Agent para revisar uma transcrição da conversa e confirmar as respostas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent, sn_bom_credit_card.dispute_manager, sn_bom_credit_card.dispute_viewer,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

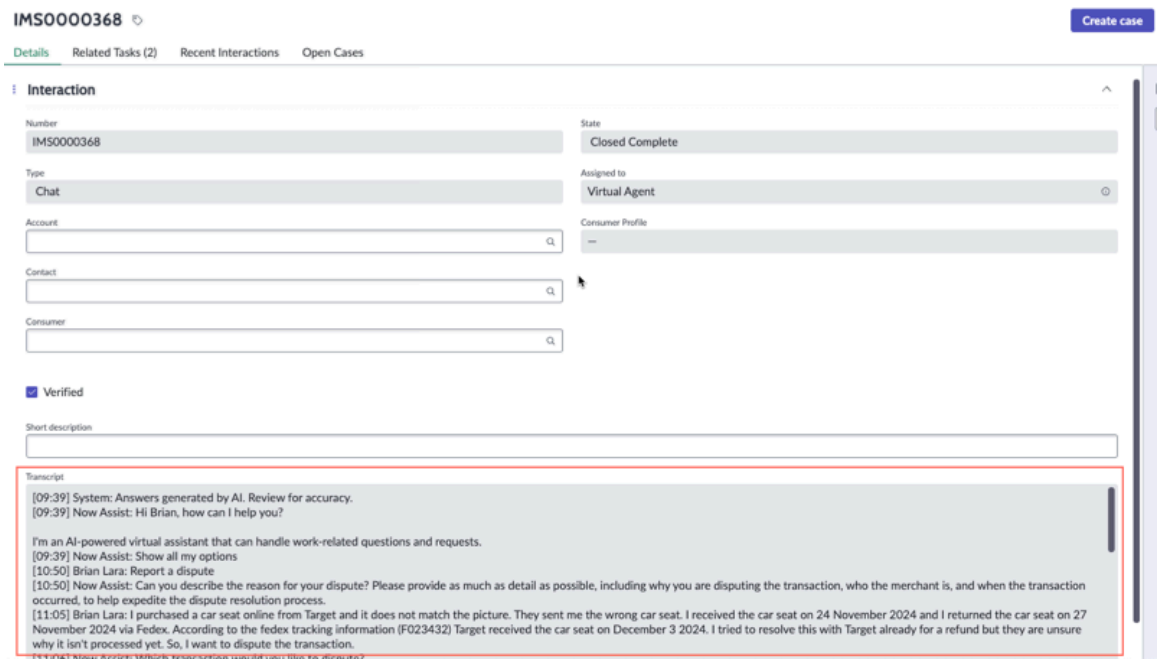
sn_bom_credit_card.contributor, sn_bom.B2C_agent, sn_bom.b2b_agent, sn_bom.adjuster, sn_bom.fnol_representative

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Operações de serviços financeiros (FSO)* > *Espaço*.
2. Selecione o ícone Listas ( ).
3. Abra um caso de serviço de contestações de cartão.
4. No caso, selecione a guia Interações.
5. Na lista Interações, selecione o registro de interação que você deseja revisar.

Resultado

O registro de interação é exibido com a transcrição da interação.



Usando fluxos de trabalho do agentic em Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Usar FSO Fluxos de trabalho do agente e agentes de IA para melhorar e aprimorar os processos de serviços financeiros.

Fluxos de trabalho do agentic disponíveis para agentes de IA para Operações de serviços financeiros (FSO) Coleção de agentes com IA

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Ajude a resolver contestações fraudulentas para estorno	Auxilia os agentes de contestação humana a lidar com transações sinalizadas como fraude amigável. Aproveita os resultados de uma ferramenta amigável de detecção de fraude para gerar recomendações da ação apropriada.	Agente de IA para fraude de estorno

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho do agentic disponíveis para agentes de IA para Operações de serviços financeiros (FSO) Coleção de agentes com IA

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Descrição	Agentes de IA disponíveis
	Se a transação for rejeitada, o agente de IA também ajudará a elaborar uma explicação para o usuário final.	

Importante: Por padrão, todos os fluxos de trabalho do agente e registros do agente de IA são somente leitura.

Para obter mais informações sobre como modificar um fluxo de trabalho do agente, consulte Configurar fluxos de trabalho do agentic em Operações de serviços financeiros (FSO).

Para saber mais sobre o fluxo de trabalho do agente Ajude a resolver contestações de fraude amigável, consulte Resolver o fluxo de trabalho do agente de contestações de fraude amigável.

Procurando um agente de IA?

- Pode haver agentes de IA instalados com o. Now Assist aplicações que não são usadas em fluxos de trabalho agentivos. Para saber como ver todos os agentes disponíveis em sua instância, consulte Encontre agentes de IA .
- Para encontrar agentes que podem não estar instalados em sua instância, visite AI Agent Marketplace em ServiceNow Store.

Segurança dos agentes de IA

Você pode habilitar a implementação de segurança em agentes de IA e fluxos de trabalho do agente por meio de listas de controle de acesso (ACLs) e identidades de usuário. Essas ACLs determinam quais usuários têm permissões para descobrir e invocar um fluxo de trabalho de agente ou agente de IA.

Configure e gerencie essas ACLs para fluxos de trabalho do agente e agentes de IA no Estúdio de agentes de IA.

Para obter mais informações, consulte Implemente o controle de acesso para segurança em agentes de IA .

Resolver o fluxo de trabalho do agente de contestações de fraude amigável

Use este fluxo de trabalho do agente para ajudar os agentes humanos a analisar casos de fraude amigável, selecionar um curso de ação e elaborar uma resposta de decisão para os clientes.

Ajudar a resolver a visão geral de disputas de fraude amigável

O fluxo de trabalho do agente Ajude a resolver disputas de fraude amigável detecta fraudes amigáveis por meio de verificações automatizadas, orienta os agentes humanos em direção a ações apropriadas e ajuda a elaborar respostas para os clientes.

Para obter informações sobre como modificar o fluxo de trabalho do agentic, consulte Configurar fluxos de trabalho do agentic em Operações de serviços financeiros (FSO).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resolver o fluxo de trabalho do agente de contestações de fraude amigável

Aproveite os resultados da detecção amigável de fraude para produzir um curso de ação recomendado para o agente humano.

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic:

1. Navegar até **Tudo** > *Estúdio de agentes de IA* > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Resolver disputas de fraude amigável** .

O fluxo de trabalho do agente Ajudar a resolver contestações de fraude amigável está inativo por padrão. Para ativá-lo:

1. No fluxo de trabalho do agente Ajude a resolver contestações de fraude amigável, selecione **Definir gatilho** .
2. Selecione o gatilho de fluxo de trabalho do agentic na lista.
3. No formulário Editar gatilho, defina **Ativo** para verdadeiro.

Agente de IA para fraude de estorno

As tabelas a seguir listam o agente usado no fluxo de trabalho do agente Ajuda a resolver disputas de fraude amigável.

Importante: Na tela Definir disponibilidade para o agente de IA, certifique-se de que **Status** O campo está habilitado para ativar o agente de IA.

Agentes de IA e suas funções no fluxo de trabalho do agente Ajude a resolver disputas de fraude amigáveis

Agente de IA	Função de agente de IA
Agente de IA para fraude de estorno	Auxilia os agentes de contestação na resolução de disputas de fraude amigável, fornecendo detalhes da transação, ações recomendadas e diretrizes de conformidade. Também ajuda a elaborar uma resposta detalhada para o cliente, explicando os motivos de qualquer rejeição no processamento de contestação posterior.

Resolver a contestação de fraude amigável

Para obter mais informações sobre como usar o fluxo de trabalho do agente Ajuda a resolver contestações de fraude amigável, consulte Resolva fraudes amigáveis usando IA agentic.

Resolva fraudes amigáveis usando IA agentic

Resolva a fraude amigável usando o agente de IA de fraude amigável para determinar as ações a serem tomadas para o valor contestado, o relacionamento com o cliente e avaliando o resultado da lógica de detecção para avaliar os resultados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bom_credit_card.dispute_agent .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma tarefa de fraude amigável é identificada, o agente de IA de fraude amigável é exibido em Now Assist painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

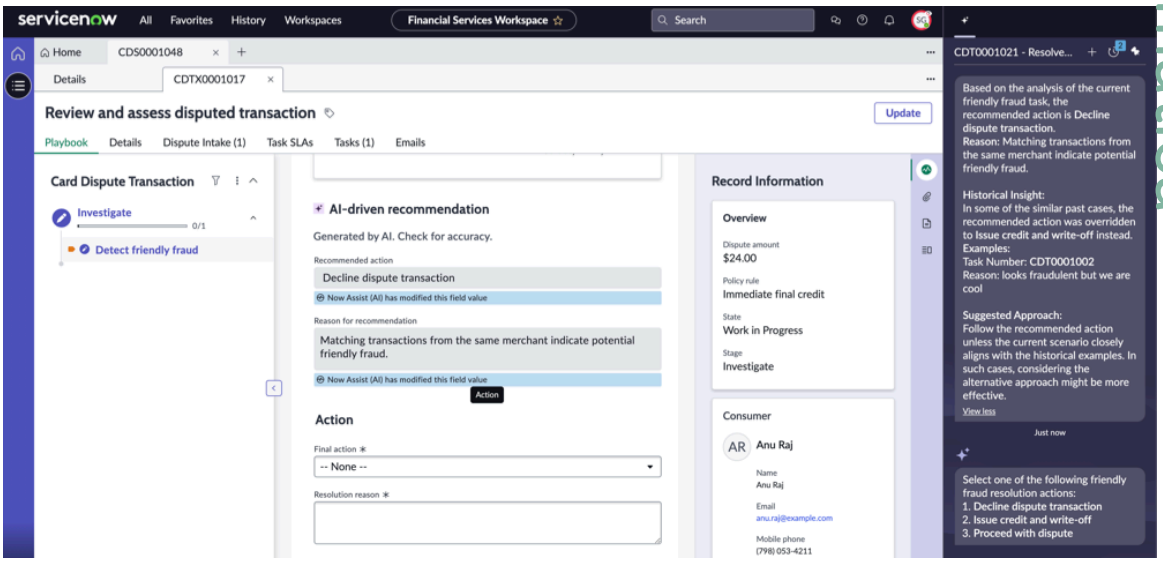
- **Ferramentas** : O agente tem acesso a várias ferramentas, incluindo:
  - Artigos da base de conhecimento (KB)
  - Detalhes da tarefa de fraude amigável
  - Casos anteriores de contestações
- **Tomada de decisão** : O agente humano pode seguir uma recomendação gerada pelo agente de IA ou tomar uma decisão diferente. Se o ser humano decidir se desviar da sugestão gerada, ele deve fornecer um motivo para sua decisão. O processo inclui recusar solicitações, emitir créditos ou prosseguir com estornos e modelos de comunicação para interação com o cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > *`Serviços financeiros`* **Espaço** e abra uma contestação de cartão.
   Se uma fraude amigável for detectada com base nas regras definidas, o **Detecte fraude amigável** a atividade aparece em **Investigar** fase. Os detalhes da transação junto com a evidência são exibidos. Quando o agente com IA é exibido, uma notificação é exibida no Now Assist e um bate-papo ativo é iniciado.
2. Selecione Now Assistícone do painel ( ) e abra o bate-papo ativo da transação contestada.
   No bate-papo, o agente de IA gera uma recomendação para a contestação com um motivo válido.

   Depois que o agente de IA gera a recomendação, uma nova seção é exibida com a recomendação orientada por IA no **Resolva fraudes amigáveis** atividade.
3. No bate-papo, insira o número correspondente à sua decisão.
4. Interaja com o agente de IA para continuar resolvendo o caso.
   Você pode continuar trabalhando nas atividades do playbook enquanto interage com o agente de IA.

   Para obter informações sobre como resolver fraudes amigáveis, consulte Detecte fraude amigável e. Gerenciar a comunicação com o cliente.



Resultado

Com base nas etapas de resolução selecionadas pelo agente de contestação, a fraude amigável é resolvida com a ajuda do agente de IA do Now Assist.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre a administração do Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO).

Informações de suporte para Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO).

Versões com suporte

Now Assist para FSOé compatível a partir do Xanadu versão.

Interfaces do usuário compatíveis

A aplicação Now Assist para FSO inclui as habilidades listadas na tabela a seguir.

Interfaces do usuário Now Assist para FSO

Interface	Habilidade
Serviços financeiros Espaço	• Resumo do caso • Aceitação de disputas via Virtual Agent
IU principal	Resumo do caso
Portal	Aceitação de disputas via Virtual Agent

Informações da aplicação

Ative o. Now Assist para FSO app da store (sn_fso_gen_ai) para usar as habilidades incluídas na aplicação.

Este app da Store tem as seguintes dependências:

- Operações de serviços financeiros Core (sn_bom)
- Now Assist para plataforma (sn_genai_platform)
- Coletor de dados de formulário (sn_con_frm_dt_coll)

Ative as aplicações na seguinte ordem:

1. Now Assist para plataforma (sn_genai_platform)
2. Operações de serviços financeiros Core (sn_bom)
3. Operações de cartão de serviços financeiros (sn_bom_credit_card)
4. Now Assist para FSO (sn_fso_gen_ai)

Nota: O Coletor de dados de formulário é ativado como parte de Now Assist para FSO.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Configure o resumo de casos em Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Configurar Aceitação de disputas via Virtual Agent em Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

Domain Separation e Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)

A separação de domínio é compatível com Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO). O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Domain Separation o visão geral

Em Now Assist para FSO, Os recursos de IA generativa são organizados em habilidades. Cada habilidade pode ser configurada de forma diferente para cada domínio . Por padrão, todas as habilidades existem no domínio global.

Como o Domain Separation funciona no Now Assist para FSO

Primeiro, habilite a separação de domínio na instância antes de usá-la para Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) habilidades.

Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) funciona com domain separation. Quando você usa Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) em um ambiente separado por domínio, os usuários só podem acessar dados em seu domínio. Por exemplo, quando um usuário usa a habilidade de resumo, Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) usa somente material que existe no domínio do usuário ao gerar esse resumo. Quando uma habilidade é separada por domínio, somente os usuários que estão nesse domínio podem usar a habilidade que você configurou para esse escopo.

Se você for um provedor de serviços que hospeda vários clientes na mesma instância, poderá configurar o Domain Separation para separar dados do locatário, processos e tarefas administrativas. No entanto, Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

consumo é rastreado de acordo com a instância sem diferenciar locatários. Você pode rastrear seu Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO) Uso no painel Gestão de assinaturas.

Se você quiser que um domínio tenha uma versão diferente de uma habilidade existente, poderá reconfigurar e ativar a habilidade ou criar uma variante no domínio preferencial. Consulte Separação de domínios no Administração do Now Assist console .

Casos de uso

Você pode configurar as funções ao ativar ou editar uma habilidade.

Por exemplo, você pode conceder a determinadas funções acesso ao Now Assist painel em um domínio, enquanto outro domínio não tem restrições de função.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.