

Aplica-se a versão

Este artigo foi criado a partir da versão SAP CRM 7 eh3

Descrição Breve

O objetivo deste artigo é a configuração da caixa de entrada do SAP CRM, que será utilizada pelos usuários para consultas e visualizações de tarefas.

Autor do Artigo

Cláudio Goulart é consultor CRM desde 1999, com experiência em vários suites de CRM como Vantive, Peoplesoft, Siebel, SAP CRM.

Conteúdo

1. Configuração	3
1.1. Definição de Perfil de Caixa de Entrada	3
1.2. Atribuição de Transações Comerciais a Caixa de Entrada	3
1.3. Atribuição de Status a Caixa de Entrada	4
1.4. Definição de perfil de caixa de entrada	5
1.5. Atribuição do Perfil de Caixa de Entrada à função de usuário	6

Artigo

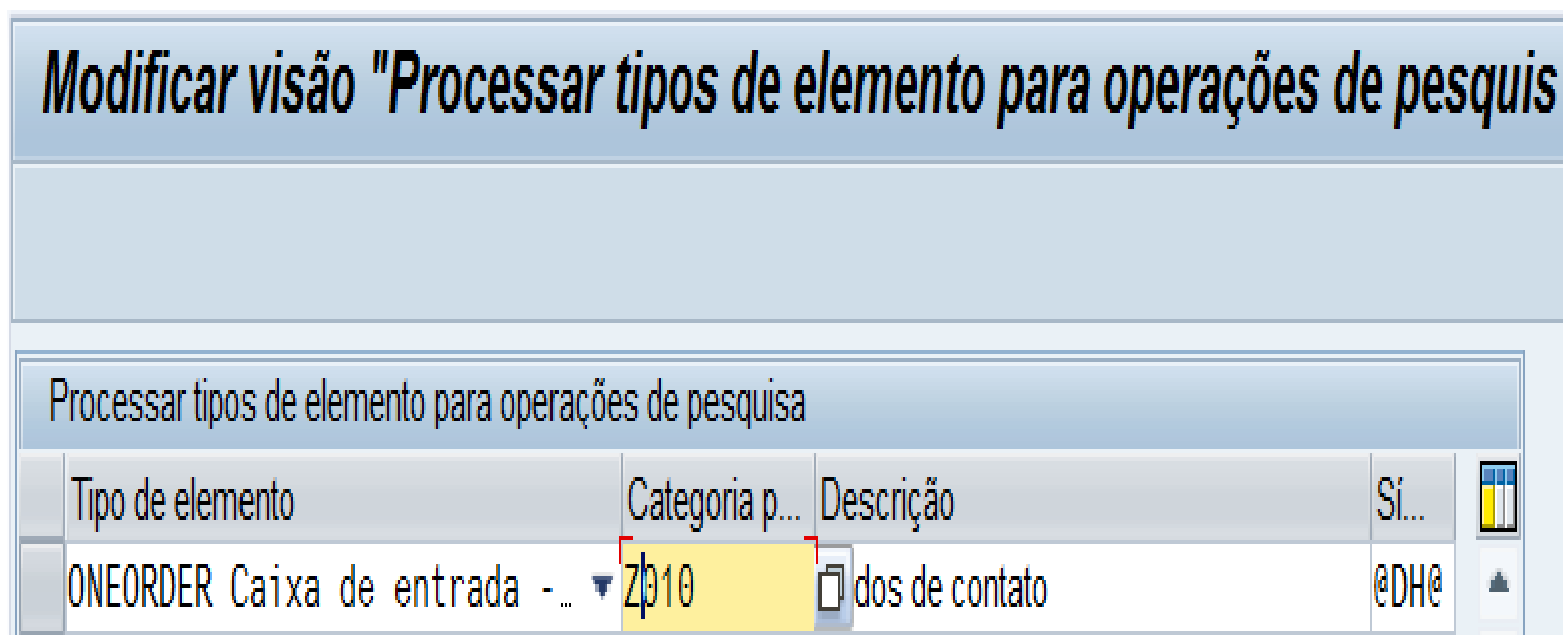
1. Configuração

1.1. Definição de Perfil de Caixa de Entrada

Nesta configuração serão determinados os passos para configuração da Caixa de Entrada no SAP CRM.

SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Interaction Center WebClient -> Caixa de entrada do agente -> Configurações de pesquisa para caixa de entrada -> Processar tipos de elemento para operações de pesquisa
---------------------	---

Esta configuração determina os tipos de elemento para cada operação pesquisada na caixa de entrada. Inicialmente esta sendo configurado somente o documento de registro de contato, todos os documentos criados no projeto devem ser inseridos nesta configuração.



1.2. Atribuição de Transações Comerciais a Caixa de Entrada

Esta configuração é importante para se definir quais são as funções de parceiros de negócio e as suas funções nos documentos, atribuindo-as a pesquisas da caixa de entrada.

SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Interaction Center WebClient -> Caixa de entrada do agente -> Atribuir atributos do elemento a atributos da caixa de entrada -> Atribuir Transações Comerciais a empregados/grupos responsáveis
---------------------	--

Modificar visão "Atrib.transações comerciais aos funcionários/grupos r

Atrib.transações comerciais aos funcionários/grupos respons.

Caixa entrada - tipo elemento	Esquema	Funcionário...	Grupo resp...	Pessoa de ...	Emissor da ...
ONEORDER Caixa de entrada - ...	Z010PN01	00000012	00000099	00000015	00000009

1.3. Atribuição de Status a Caixa de Entrada

Definindo status de pesquisa na caixa de entrada, como ainda não há operações configuradas no sistema, não há configuração disponível no momento. No entanto, a medida que as operações sejam criadas no sistema, devem ser atribuídas nesta configuração.

SAP CRM IMG
menu

Customer Relationship Management ->
Interaction Center WebClient -> Caixa de
entrada do agente -> Atribuir atributos do
elemento a atributos da caixa de entrada ->
Atribuir status do elemento ao status da caixa
de entrada

Modificar visão "Atribuir status do elemento ao status da caixa de ent

Entradas novas

Tipo de elemento	Status da caixa de ...	Perfil de sta...	Status do o...	Não encerr...
CASE Caixa de entrada - ele...	1 Pendente	FICA	10	<input type="checkbox"/>
CASE Caixa de entrada - ele...	1 Pendente	CRM_0001	20	<input type="checkbox"/>
CASE Caixa de entrada - ele...	2 Em process...	FICA	20	<input type="checkbox"/>
CASE Caixa de entrada - ele...	2 Em process...	CRM_0001	30	<input type="checkbox"/>
CASE Caixa de entrada - ele...	3 Encerrado	CRM_0001	50	<input type="checkbox"/>
CASE Caixa de entrada - ele...	10 Processam...	CRM_0001	40	<input type="checkbox"/>
CASE Caixa de entrada - ele...	10 Processam...	FICA	60	<input type="checkbox"/>
CASE Caixa de entrada - ele...	11 Rejeitado	FICA	50	<input type="checkbox"/>
CASE Caixa de entrada - ele...	12 Estornado	FICA	70	<input type="checkbox"/>
ONEORDER Caixa de entrada - ...	1 Pendente	CRMLEAD	E0001	<input checked="" type="checkbox"/>
ONEORDER Caixa de entrada - ...	1 Pendente		I1002	<input checked="" type="checkbox"/>
ONEORDER Caixa de entrada - ...	2 Em process...	CRMLEAD	E0002	<input checked="" type="checkbox"/>
ONEORDER Caixa de entrada - ...	2 Em process...	CRMLEAD	E0006	<input checked="" type="checkbox"/>
ONEORDER Caixa de entrada - ...	2 Em process...		I1003	<input checked="" type="checkbox"/>

1.4. Definição de perfil de caixa de entrada

Nesta configuração define-se qual o perfil de caixa de entrada, definindo as operações de pesquisa, número de registros totais retornados e períodos pesquisados

SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Interaction Center WebClient -> Caixa de entrada do agente -> Processar perfis da caixa de entrada
---------------------	---

Modificar visão "Processar perfis da caixa de entrada": síntese

Entradas novas

Estrutura diálogo

- Processar perfis da caixa de entrada
 - Atribuir ctgs.principais
 - Atribuir pesquisas rápidas
 - Atribuir períodos

Perfil cx.entr.	Descrição	Visão de pesquisa
ZOESPCX	Conf de Caixa de Entrada OESP	

Modificar visão "Processar perfis da caixa de entrada": detalhe

Entradas novas

Estrutura diálogo

- Processar perfis da caixa de entrada
 - Atribuir ctgs.principais
 - Atribuir pesquisas rápidas
 - Atribuir períodos

Perfil cx.entr. ZOESPCX
Descrição Conf de Caixa de Entrada OESP

Configurações gerais

Exibição padrão

Visão de pesquisa

Exib.resultados

Nº máximo de oc 50

Opções de otimização

Pesquisa mínima

Pesquisa assíncrona Atraso

Opções para tipos de elemento

Pesquisa transação comercial

Determinação do parceiro ampliada

Pesquisa de workflow

Destino REC

Modificar visão "Atribuir ctgs.principais": síntese

Entradas novas

Estrutura diálogo

- Processar perfis da caixa de entrada
 - Atribuir ctgs.principais
 - Atribuir pesquisas rápidas
 - Atribuir períodos

Perfil cx.entr. ZOESPCX

Atribuir ctgs.principais

Categoria p...	Descrição	Ordenar
Z010	Dados de contato	10

1.5. Atribuição do Perfil de Caixa de Entrada à função de usuário

Atribuir a Caixa de Entrada Z a função de usuário Z, através do parâmetro IC_INBOX.

SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Framework IU -> Funções de usuário -> Definir função do usuário
------------------	---

Modificar visão "Atribuir perfis de função": síntese

Entradas novas

Estrutura diálogo

- Definir funções de usuário
 - Atribuir perfis de função
 - Ajustar páginas de trabalho
 - Ajustar links de grupo de trabalho
 - Ajustar grupos de links de trabalho
 - Ajustar links diretos
 - Definir comandos de teclado
 - Ajustar objetos da pesquisa

Função usuário ZOESP_IC

Atribuir perfis de função

ID de perfil função	Val.perfil	Descrição
IC_INBOX	ZOESPCX	<input checked="" type="checkbox"/> Caixa de entrada do agente
INTENT_DRIVEN_INTERACTIONS	DEFAULT	Contato orientado por regras
KNOWLEDGESEARCH	ZOESPKNOW	Busca conhecimento
PROD_PROP		Proposta de produto
RUNTIME	DEFAULT_IC	Framework de tempo de execução
SCRIPT	EXAMPLE	Scripting
WBAR	DEFAULT	Barra de ferramentas