

Artigo - Blog Módulo CRM

Aplica-se a versão

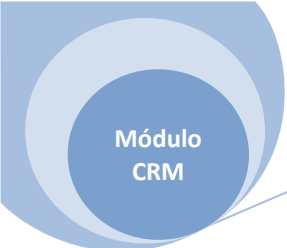
Este artigo foi criado a partir da versão SAP C4C 1408

Descrição Breve

O objetivo deste Artigo é a criação de Estrutura Organizacional no SAP Cloud for Customer

Autor do Artigo

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



Artigo - Blog Módulo CRM

Guia de Configuração SAP CRM - Estrutura Organizacional no C4C

Conteúdo

1. Configuração	3
1.1. Criação de Alerta	Erro! Indicador não definido.
1.2. Criação de redirecionamentos de tela e exibição de Alerta	Erro! Indicador não definido.

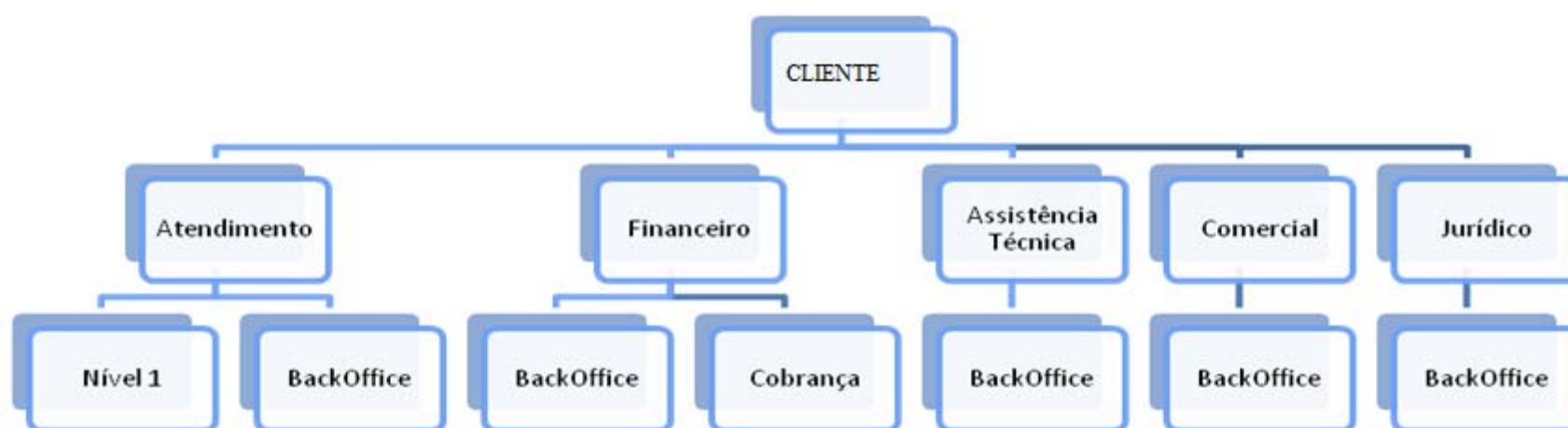
Artigo

1. Configuração

1.1. Configurando a Estrutura Organizacional

Este documento tem como objetivo descrever e configurar a Estrutura Organizacional de Atendimento no Cliente. O documento de especificações de Estrutura Organizacional definiu a seguinte Estrutura para ser utilizada pela Solução Cloud for Customer que será implementada no Atendimento deste Cliente.

Estrutura Organizacional de Atendimento



Na seção 1.1 Etapas do Processo de Configuração será descrito em detalhes os processos para customização desta estrutura de atendimento na solução Cloud for Customer.

Etapas do Processo de Configuração

Definindo Estrutura Organizacional de Atendimento

Acessando o perfil de Administrador, nesta configuração iremos determinar a estrutura organizacional de atendimento, selecionando a seguinte opção :

- Administrador -> Estruturas Organizacionais

The screenshot shows the SAP CRM Administrator interface. The top navigation bar includes 'PESQUISAS', 'ADMINISTRADOR', 'TICKETS', 'CONTRATOS', 'MANUTENÇÃO DE DADOS EM MASSA', and 'INTEGRAÇÃO DE DADOS'. The left sidebar contains icons for home, search, notifications, and user management. The main content area is divided into several sections:

- Empresa:** Configurar sua estrutura organizacional e estabelecer equipes. 'Estruturas organizacionais' is highlighted with a red box. Sub-items include 'Definição de cargo'.
- Usuários:** Criar e manter usuários no sistema. Sub-items include 'Funções do usuário', 'Empregados', 'Usuário empresarial', 'Usuários técnicos e de suporte', and 'Work Center View Restrictions for Local Administrators'.
- Produtos:** Criar e manter dados cadastrais do produto. Sub-items include 'Administração de produtos' and 'Categorias de produto'.
- Administração do sistema:** Executar funções de suporte como tratamento de ocorrências. Sub-items include 'Ocorrências', 'Monitoramento de comunicação empresarial', and 'Monitoramento de mensagem do serviço web'.
- Painéis:** Criar e configurar painéis interativos. Sub-item: 'Painéis interativos'.
- Restrições de lista de códigos:** Criar e manter Restrições de lista de códigos. Sub-item: 'Restrições de lista de códigos'.
- Estatísticas de utilização:** Exibir e interagir com estatísticas de utilização. Sub-item: 'Estatísticas de utilização'.
- Transferência de conteúdo:** Criar e manter arquivos de transferência de conteúdo. Sub-item: 'Transferência de conteúdo'.
- Mercado:** Procurar aplicativos de ampliação no marketplace. Sub-item: 'Pesquisar mercado'.
- Adaptações de idioma:** Alterar aplicativos para a sua própria terminologia e traduzi-los em outros idiomas. Sub-item: 'Adaptações de idioma'.

Criando Estrutura no Ambiente C4C

Inicia-se a configuração da estrutura de acordo com a definida no Blueprint "**BOE_BBP001 Estrutura Organizacional de Atendimento**" mencionada nesse documento.

Estruturas organizacionais

Efetivo a partir de:

| | |

Nome da unidade organizacional	ID da unidade organizacional	Gerente da uni...	Empr...
▼ AC:	.INCORP		✓
▼ Serviços	ACS_SERVICO		
▼ Atendimento	ATENDIMENTO		
■ Atendimento Nivel 1	.ATEND_NIVEL1		
■ Atendimento BackOffice	.ATEND_BACKOFFICE		
▼ Financeiro	.FINANCEIRO		
■ Financeiro BackOffice	FIN_BACKOFFICE		
■ Financeiro Cobrança	.FIN_COBRANCA		
▼ Assistência Técnica	ASSIST_TECNICA		
■ Assist. Técnica BackOffice	.ASSIST_BACKOFICE		
▼ Comercial	.COMERCIAL		
■ Comercial BackOffice	COM_BACKOFFICE		
▼ Jurídico	.JURIDICO		
■ Jurídico BackOffice	JUR_BACKOFFICE		

Após a criação a conclusão da configuração a estrutura de atendimento será representada desta forma.



No nó superior da Estrutura Organizacional é definido o nó do Cliente, e neste nó deve-se determinar as seguintes informações :

- Calendário de dias úteis

Detalhes: CLIENTE

Defina informações gerais para sua unidade organizacional.

PROPRIEDADES		ENDEREÇO PRINCIPAL
ID da unidade organizacional:	CLIENTE	Avenida Ceci 820
Nome da unidade organizacional:	CLIENTE	06460-120 Barueri - SP
Válido de/a:	d.C.14-09-29 / Ilimitado	Brasil
Calendário de dias úteis:	51 - Brasil with 5 dias úteis (seg.-sex.)	Telefone:
Identificadores de negócios externos		Fax:
		E-mail:
		Site da web:

- No nó CLIENTE deve-se determinar a utilização desta estrutura, que será exclusivamente utilizada para atendimento ao Cliente (Organização de Serviços)

Artigo - Blog Módulo CRM

Detalhes: SERVIÇOS

Defina as funções para sua unidade organizacional. Para obter mais informações sobre funções, consulte os links de informação a seguir.

VENDAS E SERVIÇOS <input type="checkbox"/> Organização de vendas <input type="checkbox"/> Vendas <input type="checkbox"/> Marketing <input checked="" type="checkbox"/> Organização de serviços <input checked="" type="checkbox"/> Serviço ao cliente	<input type="button" value="?"/> <input type="button" value="?"/> <input type="button" value="?"/> <input type="button" value="?"/> <input type="button" value="?"/>	FINANÇAS <input type="checkbox"/> Gerenciamento de fluxo de caixa <input type="checkbox"/> Contabilidade financeira e gerencial <input type="checkbox"/> Faturamento do cliente <input type="checkbox"/> Faturamento de fornecedores	<input type="button" value="?"/> <input type="button" value="?"/> <input type="button" value="?"/> <input type="button" value="?"/>
COMPRAS <input type="checkbox"/> Suprimento estratégico <input type="checkbox"/> Compras operacionais	<input type="button" value="?"/> <input type="button" value="?"/>	RECURSOS HUMANOS <input type="checkbox"/> Recursos humanos	<input type="button" value="?"/>

- Foram criados usuários iniciais para cada função como Atendente Nível 1 e Supervisor de Atendimento. E durante o processo de GO-LIVE todos usuários que tem acesso ao sistema serão atribuídos a suas devidas responsabilidades.

Detalhes: ATENDIMENTO - Atendimento

Um empregado só pode ser atribuído a uma unidade organizacional de cada vez. Atribua um empregado a esta unidade organizacional se ele trabalhar nessa unidade organizacional e for subordinado a um gerente nessa linha hierárquica. Se o gerenciamento de pessoal estiver ativado em seu sistema, você só poderá atribuir prestadores de serviço aqui.

ID do empregado	Nome do empregado	Tipo de empregado	ID do cargo	Cargo
3	Supervisor de Atendimento	Empregado		
5	Usuário XX	Empregado		
6	Usuário XX	Empregado		
7	Usuário XX	Empregado		
7000000	Anderson Balleiro	Colaborador externo		
7000001	Claudio Goulart	Colaborador externo		