

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

Aplica-se a versão

Este artigo foi criado a partir da versão SAP CRM 7 ehp3

Descrição Breve

O objetivo deste Artigo é configuração do recebimento de email no SAP CRM e ERMS

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 - Configuração de Email](#)

Conteúdo

1. Configuração	3
1.1. Configuração de Workflow	3
1.2. Configuração de Endereços de Email	4
1.3. Ativar os Objetos SAP Business.....	5
1.4. Determinar destinatários dos emails recebidos	5
1.5. Definição de endereços de email de saída	6
1.6. Definir grupos de endereço de email	7
1.7. Configuração do ERMS.....	7
1.8. Atribuição de responsável para o processamento de emails	8
1.9. Definir o perfil de Service Manager	9
1.10. Atribuição de endereços de emails para ERMS.....	10
1.11. Definição de Nota que armazenará o corpo de email recebido	10
1.12. Atribuição do ID Objeto 201914 para o meio de comunicação INT.....	11
1.13. Definir opções de configuração para emails recebidos no SAP CRM.....	12
1.14. Definir perfil de Email no SAP CRM	12
1.15. Atribuir o perfil de email à função de usuário.....	13
1.16. Configurar o service manager e relacionar com classe para criação de contatos	14
1.17. Configuração de parâmetros para entrada de emails	14
1.18. Definição de repositório para o ERMS.....	15
1.19. Configurar Regra de Encaminhamento e registros de email no SAP CRM	16
1.20. Criar documentos de entrada de email no SAP CRM	17
1.21. Criar documentos de email de saída.....	18
1.22. Atribuição dos documentos de email de entrada e saída	19
1.23. Definição de Emails de Entrada.....	19
1.24. Definir o MIME no Ambiente	20

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

Artigo

1. Configuração

1.1. Configuração de Workflow

<i>Descrição Breve</i>	<i>Configurar Workflow</i>
<i>Código da transação</i>	SWU3
SAP CRM IMG menu	N/A

Utilizando o usuário WF-BATCH, os eventos abaixo devem estar rodando sem problemas.

O item Configurar Destino RFC deve estar verde.

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

The screenshot shows the SAP CRM interface for customizing automatic workflows. The main title is 'Customizing workflow automático'. On the left, there's a tree view with several nodes expanded, including 'Atualiz.amb.tmp.execução', 'Atualiz.ambiente definição', and 'Atualiz.serviços e configs.adicionais'. The right panel displays detailed information for the selected node 'Atualiz.amb.tmp.execução'. It includes sections for 'Componente' (SAP_BASIS: SAP Business Workflow / WebFlow), 'Execução' (Automática / Manual), and 'Função'. A note states that activities in this section are executed automatically if they are found in an 'incorrecto' status. Another note specifies that certain activities can be executed automatically, such as 'Configurar o destino RFC'. At the bottom, there are tabs for 'Entrada I...', 'Execuç...', 'Data atual', 'Ho...', 'Nome do usuário', 'Componente de software', and 'Atividade'.

1.2. Configuração de Endereços de Email

<i>Descrição Breve</i>	<i>Configuração dos endereços de email</i>
<i>Código da transação</i>	CRMC_IC_AUIADDR
<i>SAP CRM IMG menu</i>	N/A

Configurar os endereços de emails que serão utilizados no SAP CRM para recebimento de emails.

The screenshot shows the SAP CRM interface for processing recipient addresses. The title is 'Modificar visão "Processar endereços do destinatário de e-mail e de fax"'. The main area is titled 'Processar endereços do destinatário de e-mail e de fax' and contains a table with two columns: 'Endereço/número' and 'Denominação'. The table lists various email addresses with their corresponding descriptions:

Endereço/número	Denominação
ANJOSDAENTREGA@MODULOCRM.COM.BR	Anjos da Entrega
ATEND.FAX@MODULOCRM.COM.BR	Atendimento por Fax
ATENDIMENTO.ASSINA@MODULOCRM.COM.BR	Encaminhamento de formulários
ATENDIMENTO.LASELVA@ESTADAO.COM	Atendimento a Laselva
ATENDIMENTO_PROCON@MODULOCRM.COM.BR	Atendimento Procon
CADASTRO.JORNAL@MODULOCRM.COM.BR	Cadastro
CRM.TESTE@MODULOCRM.COM.BR	TESTE
CS.ASSINATURAS@MODULOCRM.COM.BR	Atendimento de Assinaturas
DEPTO_DESBLOQUEIO@MODULOCRM.COM.BR	Departamento de Desbloqueio
JORNALEIRO@MODULOCRM.COM.BR	
NOREPLY@MODULOCRM.COM.BR	Email utilizado para comunicação ativa
PROJETO.VERAO@MODULOCRM.COM.BR	Projeto

Artigo - Blog Módulo CRM

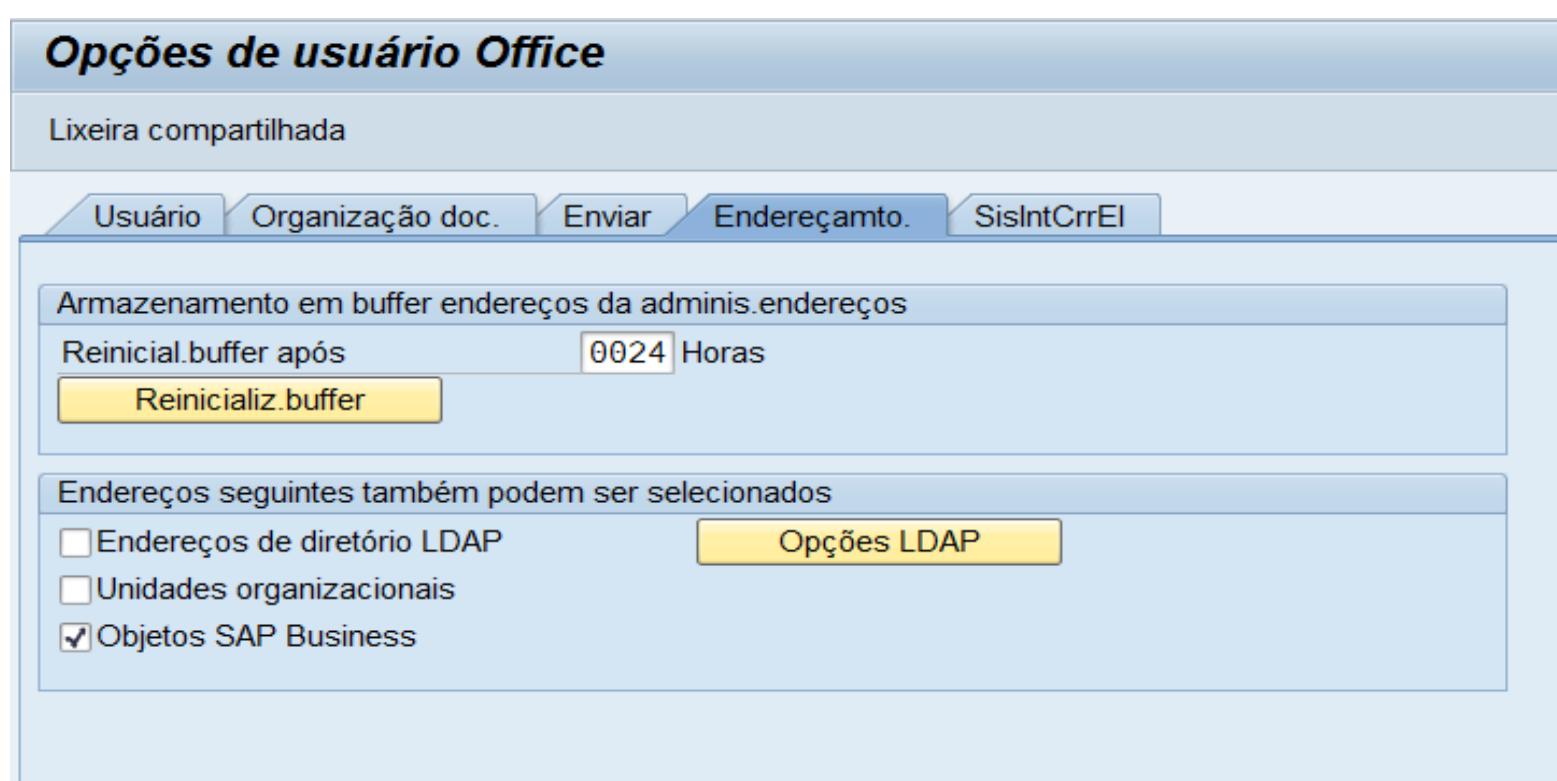
[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

1.3. Ativar os Objetos SAP Business

<i>Descrição Breve</i>	<i>Ativar o Objetos SAP Business</i>
<i>Código da transação</i>	SO16
SAP CRM IMG menu	N/A

Nesta transação, aba Endereçamto, deve-se selecionar a opção Objetos SAP Business.

Esta configuração deve ser feita por ambiente.



1.4. Determinar destinatários dos emails recebidos

<i>Descrição Breve</i>	<i>Configuração para determinar destinatários dos emails recebidos.</i>
<i>Código da transação</i>	SO28
SAP CRM IMG menu	N/A

Esta configuração tem como objetivo a determinação de destinatários, definindo um de-para entre os endereços de email e o destinatário.

No Servidor Exchange a Tivit irá configurar um domínio diferente para cada email interno do Estadão.

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

Como por exemplo : Crm.teste@estadao.com -> Crm.teste@sap.estadao.com

Nesta configuração deve estar descrito o email de origem e o destino interno dentro do CRM.

Esta configuração deve ser feita por ambiente

Distrib.docs.entr.: configs.p/determinação de destinatário							
Entrada ...	Destinatário	CtgEnder	Novo destinat.	CtgEnder	Seleç....	Emiss...	
<input type="checkbox"/>	atendimento.assinante@MODULOCRM.COM	Endereço	ERMS:Encaminhamento...	Business	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	atendimento_procon@MODULOCRM.COM	Endereço	ERMS:Atendimento Pr...	Business	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	cs.assinaturas@MODULOCRM.COM	Endereço	ERMS:Atendimento de...	Business	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	atend.fax@MODULOCRM.COM	Endereço	ERMS:Atendimento por...	Business	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	depto_desbloqueio@MODULOCRM.COM	Endereço	ERMS:Departamento d...	Business	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	anjosdaentrega@MODULOCRM.COM	Endereço	ERMS:Anjos da Entreg...	Business	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	Projeto.Verao@MODULOCRM.COM	Endereço	ERMS:Projeto Verão (...	Business	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	jornaleiro@MODULOCRM.COM	Endereço	ERMS:Jornaleiro (JOR...	Business	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	atendimento.laselva@MODULOCRM.COM	Endereço	ERMS:Atendimento a L...	Business	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	cadastro.jornaleiro@MODULOCRM.COM	Endereço	ERMS:Cadastro de Jor...	Business	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	noreply@MODULOCRM.COM	Endereço	ERMS:Email utilizado p...	Business	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	crm.teste@MODULOCRM.COM	Endereço	ERMS:TESTE DO ES...	Business	<input type="checkbox"/>		

1.5. Definição de endereços de email de saída

<i>Descrição Breve</i>	<i>Definir os endereços de e-mail de saída possíveis para o Atendimento</i>
<i>Código da transação</i>	CRM_ERMS_OUTG_EMAIL
<i>SAP CRM IMG menu</i>	N/A

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

Modificar visão "Endereços de e-mail de saída": síntese

Entradas novas

Endereços de e-mail de saída	
End.e-mail	Endereço de e-mail
ATEND_LASELV	atendimento.laselva@MODULOCRM.COM.BR
CAD_JORNALEI	cadastro@MODULOCRM.COM.BR
DP_JORNALEIR	jornaleir@MODULOCRM.COM.BR
NOREPLY	noreply@MODULOCRM.COM.BR
PROCON	atendimento@MODULOCRM.COM.BR

1.6. Definir grupos de endereço de email

Descrição Breve	Definir os grupos de endereços para e-mails de saída possíveis no atendimento ou backoffice.
Código da transação	CRMC_IC_FROMGRP
SAP CRM IMG menu	N/A

Modificar visão "Definir grupos de endereços para e-mails de saída": síntese

Entradas novas

Definir grupos de endereços para e-mails de saída

Grp.endereços saída	Endereço/número
Z0	ATENDIMENTO.LASELVA@MODULOCRM.COM.BR
Z0	ATENDIMENTO_PROCON@MODULOCRM.COM.BR
Z0	CADASTRO.JORNALEIR@MODULOCRM.COM.BR
Z0	JORNALEIRO@MODULOCRM.COM.BR
Z0	NOREPLY@MODULOCRM.COM.BR

1.7. Configuração do ERMS

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

<i>Descrição Breve</i>	Nesta configuração definir o nó Decisão ERMS como Tarefa Geral
<i>Código da transação</i>	CRM_ERMS_WF_CUST
SAP CRM IMG menu	N/A

Grupo tarefas: atualizar atribuição do responsável

Denominação	Id	Tarefa geral ou background	Versão da tarefa
- ERMS	TG 66100001		
- ERMS 1	WS 00200001		
· Decisão ERMS	TS 00207914	Tarefa background	
· Execução de regra ERM	TS 00207915	Tarefa background	
· Execução regra ERMS p	TS 15107965	Tarefa background	
· ERMS: eliminar e-mail	TS 66107918	Tarefa background	

Tarefa background

Tarefa:

Tarefa geral

Transmissão geral permitida

Transmissão geral não permitida

Encaminhamento não permitido

Classificação: NO_CLASS Não c ...

Bloqueado para instanciação

Bloqueada contra execução

Transferir

Resultado da configuração acima

Grupo tarefas: atualizar atribuição do responsável

Denominação	Id	Tarefa geral ou background
- ERMS	TG 66100001	
- ERMS 1	WS 00200001	
· Decisão ERMS	TS 00207914	Tarefa geral
· Execução de regra ERM	TS 00207915	Tarefa background
· Execução regra ERMS p	TS 15107965	Tarefa background
· ERMS: eliminar e-mail	TS 66107918	Tarefa background

1.8. Atribuição de responsável para o processamento de emails

<i>Descrição Breve</i>	Atribua um responsável para o processamento de e-mails
<i>Código da transação</i>	CRM_ERMS_WF_CUST
SAP CRM IMG menu	N/A

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

Síntese de customizing de tarefas			
Abreviatura componente de aplicação	Descrição componente de aplicação	Atribuição do responsável	Acoplamento de eventos
· Σ 66100001	ERMS	⊕ Atribuir respons.	» Ativar acoplamento de eve...

Acoplamento de eventos: Eventos acionadores																							
Tarefas/resultados	Descrição tarefa(resultado)	Ativar/desativar																					
- TG 66100001	ERMS																						
- WS 00200001	ERMS 1																						
- ») ERMSSUPRT2MAILRECEIVED	ERMSSUPRT2 E-mail recebido	◊ desativado																					
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> Características do acoplamento de eventos <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Tipo de objeto</td> <td>ERMSSUPRT2</td> </tr> <tr> <td>Evento</td> <td>MAILRECEIVED</td> </tr> <tr> <td>Tipo de receptor</td> <td>WS00200001</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Características</td> </tr> <tr> <td>Status do acoplam.</td> <td>0 sem erros</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Acoplamento de evento ativado</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Possibilitar utilização da fila de evento</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Comportamento no acoplamento incorreto</td> </tr> <tr> <td>Config.prelimin.sistema</td> <td>Não modificar acoplamento</td> </tr> <tr> <td>Conformação de um erro</td> <td>0 Configuração preliminar do sistema</td> </tr> </table> </div>				Tipo de objeto	ERMSSUPRT2	Evento	MAILRECEIVED	Tipo de receptor	WS00200001	Características		Status do acoplam.	0 sem erros	<input checked="" type="checkbox"/> Acoplamento de evento ativado		<input type="checkbox"/> Possibilitar utilização da fila de evento		Comportamento no acoplamento incorreto		Config.prelimin.sistema	Não modificar acoplamento	Conformação de um erro	0 Configuração preliminar do sistema
Tipo de objeto	ERMSSUPRT2																						
Evento	MAILRECEIVED																						
Tipo de receptor	WS00200001																						
Características																							
Status do acoplam.	0 sem erros																						
<input checked="" type="checkbox"/> Acoplamento de evento ativado																							
<input type="checkbox"/> Possibilitar utilização da fila de evento																							
Comportamento no acoplamento incorreto																							
Config.prelimin.sistema	Não modificar acoplamento																						
Conformação de um erro	0 Configuração preliminar do sistema																						

Acoplamento de eventos: Eventos acionadores			
Tarefas/resultados	Descrição tarefa(resultado)	Ativar/desativar	Detalhes
- TG 66100001	ERMS		
- WS 00200001	ERMS 1		
- ») ERMSSUPRT2MAILRECEIVED	ERMSSUPRT2 E-mail recebido	■ ativado	

1.9. Definir o perfil de Service Manager

Descrição Breve	Definir o perfil de Service Manager para o ERMS, com cópia do perfil standard E2C
Código da transação	CRMC_ERMS_SM_PROF
SAP CRM IMG menu	N/A

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

The screenshot shows the SAP CRM interface with the title "Modificar visão 'Definir perfis Service Manager': síntese". On the left, there is a tree view under "Estrutura diálogo" with nodes like "Definir perfis Service Manager", "Serviços chamados diret", "Características", and "Serviços e característica". On the right, a table titled "Definir perfis Service Manager" lists a single row: "Z0" under "Perf.Service Manager" and "Email" under "Descrição".

1.10. Atribuição de endereços de emails para ERMS

<i>Descrição Breve</i>	Atribuir os endereços de email criados neste documento ao perfil de ERMS criado acima.
<i>Código da transação</i>	CRMC_ERMS_SM_PDET
SAP CRM IMG menu	N/A

The screenshot shows the SAP CRM interface with the title "Modificar visão 'Atribuir perfis Service Manager': síntese". On the left, there is a tree view under "Atribuir perfis Service Manager" with nodes like "Endereço/número", "ANJOSDAENTREGA@", "ATEND.FAX@", "ATENDIMENTO.ASS", "ATENDIMENTO.LAS", "ATENDIMENTO.PRO", "CADASTRO.JORNAL@", "CRM.TESTE@ESTADAO.COM", "CS.ASSINATURAS", "DEPTO_DESBLOQUE]", "JORNALEIRO", "NOREPLY", and "PROJETO.VERAO". On the right, a table lists these addresses with their corresponding "ID obj." (all 0) and "Perf.Service Manager" (all Z0).

1.11. Definição de Nota que armazenará o corpo de email recebido

<i>Descrição Breve</i>	Definir a nota que armazenará o corpo de email recebido
<i>Código da</i>	N/A

Artigo - Blog Módulo CRM

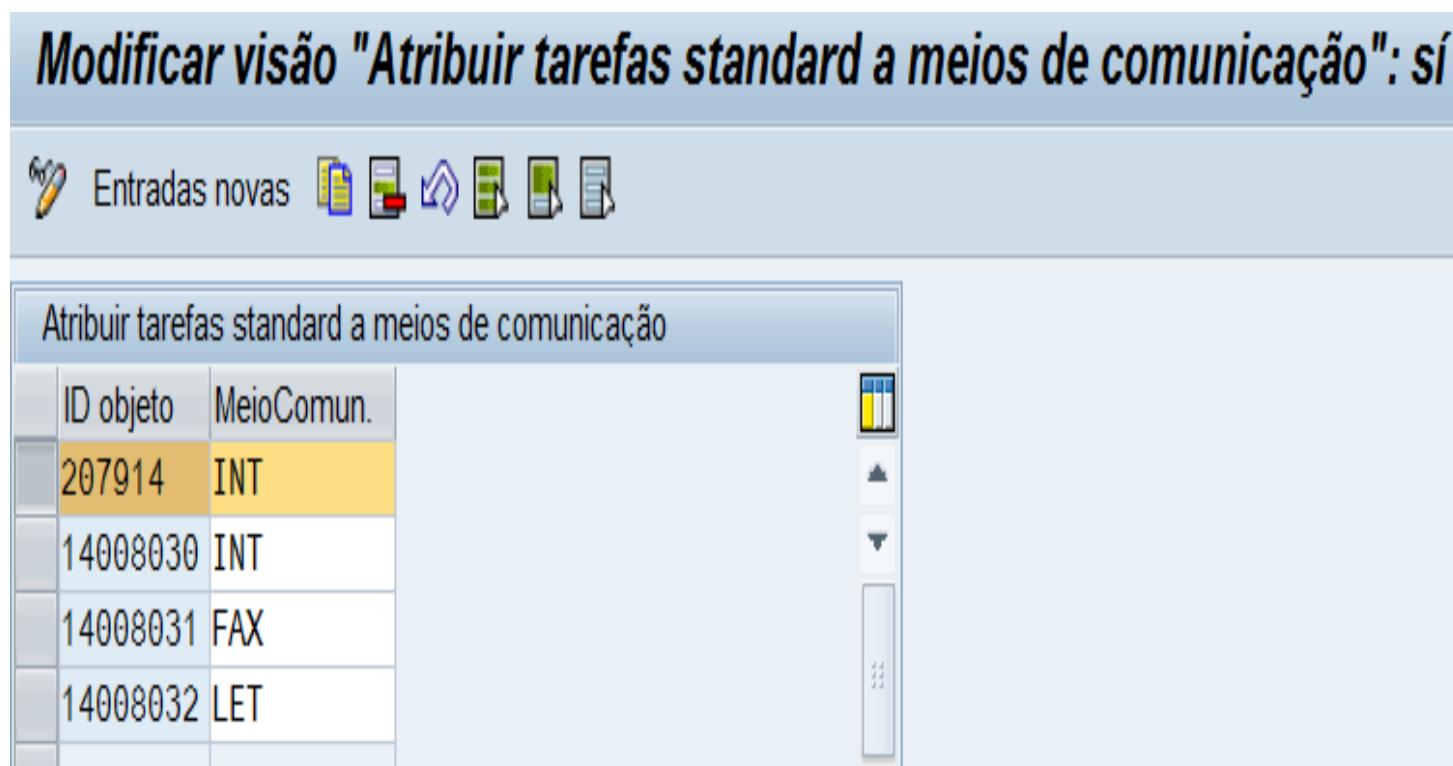
[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

<i>transação</i>	
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Interaction Center WebClient -> Caixa de entrada do agente -> Configurações p/processamento assíncrono de mensagem de entrada -> Processar tipos de texto para meios de comunicação



1.12. Atribuição do ID Objeto 201914 para o meio de comunicação INT

<i>Descrição Breve</i>	Atribuir o ID Objeto 207914, com meio de comunicação INT na configuração abaixo.
<i>Código da transação</i>	
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Interaction Center WebClient -> Caixa de entrada do agente -> Configurações p/processamento assíncrono de mensagem de entrada -> Atribuir tarefas standard a meios de comunicação



Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

1.13. Definir opções de configuração para emails recebidos no SAP CRM

<i>Descrição Breve</i>	<i>Definir opções de configuração para emails recebidos no SAP CRM</i>
<i>Código da transação</i>	N/A
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Interaction Center WebClient -> Caixa de entrada do agente -> Configurações p/processamento assíncrono de mensagem de entrada -> Definir opções de e-mail/fax para as mensagens a receber

Modificar visão "Definir configurações mail/fax": síntese

Endereço/número	MeioComun.	Prioridade	Periodo data	I...	Resposta a...	Campanha	Push proc.empresa...
ANJOSDAENTREGA@	INT	4 4 elevado					
ATEND.FAX@	INT	4 4 elevado					
ATENDIMENTO.LASELVA@	INT	4 4 elevado					
ATENDIMENTO_PROCON@	INT	4 4 elevado					
CADASTRO.JORNALEIRO@	INT	4 4 elevado					
CS.ASSINATURAS@	INT	4 4 elevado					
DEPTO_DESBLOQUEIO@	INT	4 4 elevado					
JORNALEIRO@	INT	4 4 elevado					
NOREPLY@	INT	4 4 elevado					
PROJETO.VERAO@	INT	4 4 elevado					

1.14. Definir perfil de Email no SAP CRM

<i>Descrição Breve</i>	<i>Definir perfil de Email no SAP CRM</i>
<i>Visão</i>	<i>CRMV_IC_EMAIL</i>
SAP CRM WEB menu	N/A

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

Modificar visão "Processar perfis de e-mail": detalhe

ID perfil	ZOE
Processar perfis de e-mail	
Descrição	Email da O
Grp.endereços saída	ZNOREPLY
Endereço do cliente	1 Tudo
Endereço de pessoa de contato	2 Valor proposto
Endereço de relação pessoa de contato	3 Nenhuma
Tamanho máximo de anexos	600000
X-Mailer	SAP IC WEB CLIENT V1.0
Versão MIME	1.0
Ender.respota	NOREPLY@EST
Endereço p/erro	NOREPLY@EST
Observações	NO COMMENTS
Ocultar elementos	FIND INSERTLINK IMPORT EXPORT JUSTIFYRIGHT
Nome formul.impr.	CRM_IC_APPL_MAIL_SIMPLE
Forn.e-mail	1 ICI
Groupware end.	1 MS Outlook
Grupo std.respostas	DEFAULT INBOX
Formul.txt.rastr.	

1.15. Atribuir o perfil de email à função de usuário

Descrição Breve	Atribuir o perfil de email definido acima a função de usuário
Código da transação	N/A
SAP CRM WEB menu	Customer Relationship Management -> Funções de usuário -> Definir função do usuário

Modificar visão "Atribuir perfis de função": síntese

Estrutura diálogo	Função usuário ZO	
• Definir funções de usuário	<ul style="list-style-type: none"> • Atribuir perfis de função • Ajustar páginas de trabalho • Ajustar links de grupo de • Ajustar grupos de links di <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar links diretos • Definir comandos de tecl • Ajustar objetos da pesqui 	
Atribuir perfis de função		
ID de perfil função	Val.perfil	Descrição
EMAIL	ZO	E-mail
ERP_SALES_ORDER	DEFAULT	Perfil da ordem de cliente ERP
EVENT_LOG	DEFAULT	Eventos para registro em log
IC_BT	ZOESP001	Transação comercial
IC_INBOX	ZOESPCX	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

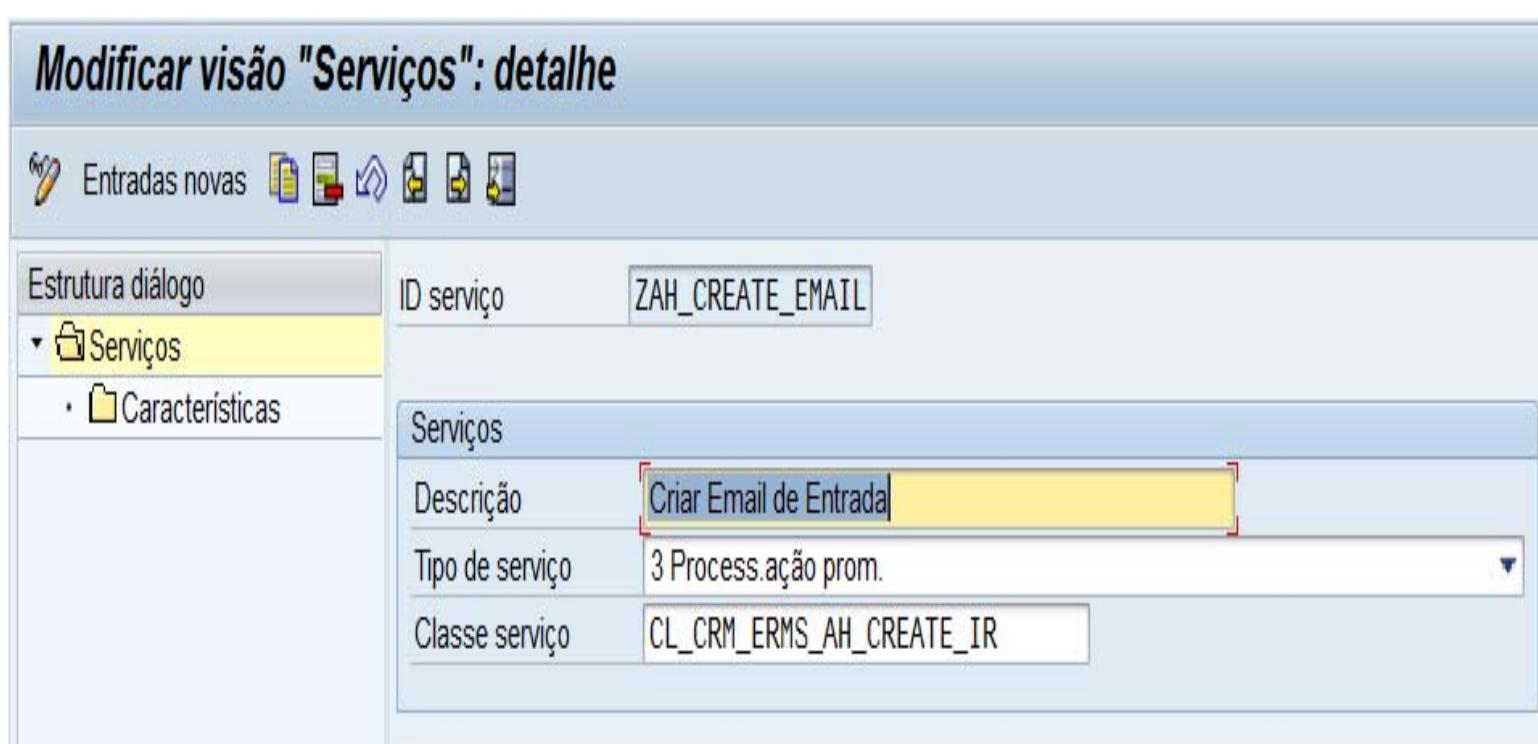
Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

1.16. Configurar o service manager e relacionar com classe para criação de contatos

Descrição Breve	Definir o serviço, que será relacionado com a classe de execução da criação
Código da transação	
SAP CRM WEB menu	Customer Relationship Management -> Email Response Management System -> Service Manager -> Definir Serviços

Definir o serviço para criação de atividade de email, a classe CL_CRM_ERMS_AH_CREATE_IR foi configurada neste serviço para teste. Esta classe será desenvolvida para buscar as informações de Motivo, configuradas no passo anterior.



1.17. Configuração de parâmetros para entrada de emails

Descrição Breve	Configuração de parâmetros para entrada de emails para o tipo de documento Z004
Código da transação	N/A
SAP CRM WEB menu	Customer Relationship Management -> Email Response Management System -> Service Manager -> Definir perfis Service Manager

Definir o perfil de Service Manager do ERMS, relacionando com a regra para encaminhamento de email.

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

Modificar visão "Características": síntese

ID característica	Valor característica
CONTEXT	ERMS
DEF_ROUTING	
LOG_LEVEL	3
POLICY	ZENCAMINHA_EMAIL

Definir o parâmetro de entrada do process type do documento a ser criado no SAP CRM

Modificar visão "Serviços e características chamados indiretamente": s

ID serviço	ID característica	Valor característica
ZAH_CREATE_EMAIL	PROCESS_TYPE	Z004

1.18. Definição de repositório para o ERMS

Descrição Breve	Definição de repositório para o ERMS
Código da transação	N/A
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Email Response Management System -> Definir Repositório

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

Modificar visão "Ações": síntese

Estrutura diálogo

- Contextos
 - Características de conteúdo
 - Grupos de autorizações
 - Atributos
 - Ações**
 - Parâmetro ação
 - Entradas possíveis para
 - Atribuir operadores a con
 - Ação, parâmetros de açâ
 - Operadores

Contexto ERMS

ID de ações	Descrição	Exib.ação	ID serviço ação
ZCREATEEMAIL	Criar Email de Entrada	<input checked="" type="checkbox"/>	ZAH_CREATE_

Modificar visão "Parâmetro ação": detalhe

Estrutura diálogo

- Contextos
 - Características de conteúdo
 - Grupos de autorizações
 - Atributos
 - Ações**
 - Parâmetro ação
 - Entradas possíveis para
 - Atribuir operadores a con
 - Ação, parâmetros de açâ
 - Operadores

Contexto ERMS

ID de ações ZCREATEEMAIL

ID do parâmetro DESCRIPTION

Nº seqüencial	Descrição	Modo exibição	CISuporte entr.
1	Assunto do Email	Campo de entrada sem entradas possíveis	

1.19. Configurar Regra de Encaminhamento e registros de email no SAP CRM

Descrição Breve	Configuração da Regra de Encaminhamento e registro de emails no SAP CRM
Código da transação	N/A
SAP CRM WEB menu	SAP CRM WEB -> IC_MANAGER -> Conjunto de Regras

Configuração das regras de encaminhamento de emails recebidos pelo Estadão, bem como os emails considerados SPAM pela Organização

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

The screenshot shows the SAP CRM configuration interface for 'ZENCAMINHA_EMAIL'. On the left, there's a tree view of rule sets under 'Conj.regras', with 'ZENCAMINHA_EMAIL' selected. On the right, detailed information for this rule set is displayed, including its name ('ZENCAMINHA_EMAIL'), description ('Recebimento de Email'), standard language ('Português'), start date ('01.01.2004'), end date ('30.12.9999'), creation and modification dates/times, and creator/modifier ('RS_CGOULAR').

1.20. Criar documentos de entrada de email no SAP CRM

<i>Descrição Breve</i>	<i>Criar os documentos de email de entrada</i>
<i>Código da transação</i>	N/A
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Operações -> Configurações Globais -> Definir tipos de operação

Definição do documento de Email de Entrada

The screenshot shows the SAP CRM transaction 'Definição dos tipos de transação' (Z004). The left sidebar shows navigation paths like 'Definição dos tipos de transação', 'Atribuição de categorias', 'Customizing no nível de usuário', 'Atribuir motivos de bloqueio', and 'Canal'. The main area displays configuration for 'Tp.transação' Z004 'Email de entrada'. It includes fields for 'Descrição' ('Email de entrada'), 'Ctg.transação comerc.principal' ('BUS2000126 Contato'), 'Inativo' (checkbox), 'Data da confirmação' ('Data confirmação não calculada'), 'Nenh.doc.modificação' (checkbox), 'Procmnt.post.a part' (checkbox), 'VerifTerritVnds' (checkbox), 'Determ.produtos' (checkbox), and 'Perfil p/identificador altern.'.

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

Perfis			
Esquema de textos	Z004TX01	Contatos	
Esq.parceiros	Z004PR01	E-mail (ZOESP)	
Esquema de status	Z004ST01		
Perfil dados orgzs.			
Função parc.ORG	0006 Parceiro de contato		
Perfil data	Z004DT01		
Perfil de ação			
Esquema perfil ação			
Perfil ref.obj.	ACT_SUBSEQ	Atividade: atribuição posterior	
Perfil ref.ext.			

1.21. Criar documentos de email de saída

Descrição Breve	<i>Criar os documentos de email de saída</i>
Código da transação	N/A
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Operações -> Configurações Globais -> Definir tipos de operação

Modificar visão "Definição dos tipos de transação": detalhe

Estrutura diálogo	Tp.transação Z005 Email de saída
Geral Descrição Email de saída Ctg.transação comerc.principal BUS2000126 Contato Inativo Data da confirmação Data confirmação não calculada <input type="checkbox"/> Nenh.doc.modificação Procmt.post.a part <input type="checkbox"/> VerifTerritVnds Procmt.parcial permit. Determ.produtos <input type="checkbox"/> Pesq.ID prod.via TxtBreveProd. Perfil p/identificador altern.	

Perfis			
Esquema de textos	Z005TX01	Correspondência Oesp	
Esq.parceiros	Z005PR01	Email (OESP)	
Esquema de status	Z005ST01		
Perfil dados orgzs.	000000000001	Perfil standard dados organ. (cabecalho)	
Função parc.ORG	0006 Parceiro de contato		
Perfil data	Z005DT01		
Perfil de ação			
Esquema perfil ação			
Perfil ref.obj.	ACT_SUBSEQ	Atividade: atribuição posterior	
Perfil ref.ext.			

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)

1.22. Atribuição dos documentos de email de entrada e saída

<i>Descrição Breve</i>	<i>Atribuir os documentos de email de entrada e saída</i>
<i>Código da transação</i>	N/A
SAP CRM WEB menu	Customer Relationship Management -> Funções básicas -> Email one-to-one -> Atribuir tipos de operações

Modificar visão "Atribuir tipos de operação p/atividades de e-mail": d



Atribuir tipos de operação p/atividades de e-mail

Tp.operação p/atividades de e-mails de entrada	Z004
Tipo de operação p/atividades de e-mails de saída	Z005

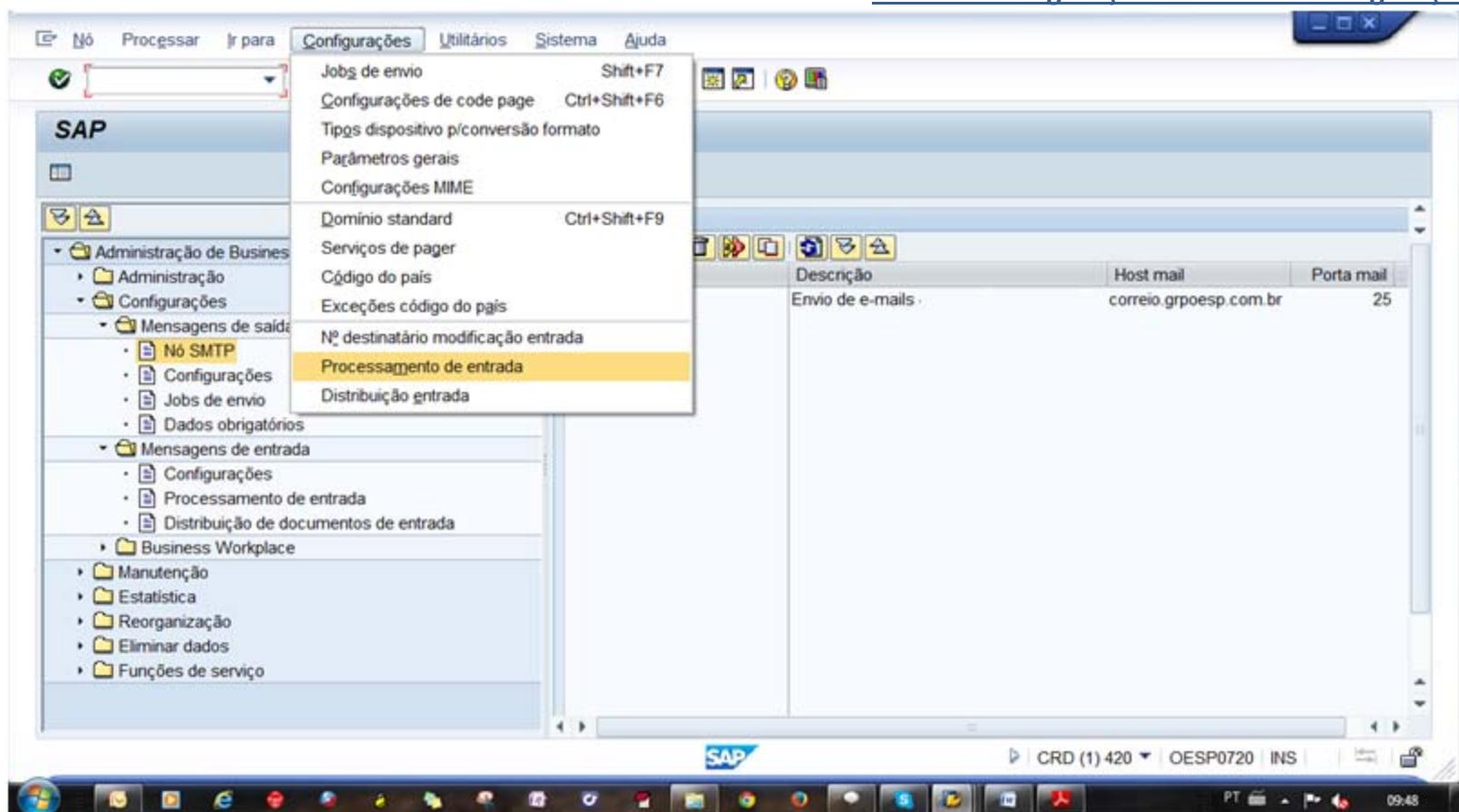
1.23. Definição de Emails de Entrada

<i>Descrição Breve</i>	<i>Definir Emails de Entrada</i>
<i>Código da transação</i>	SCOT
SAP CRM WEB menu	N/A

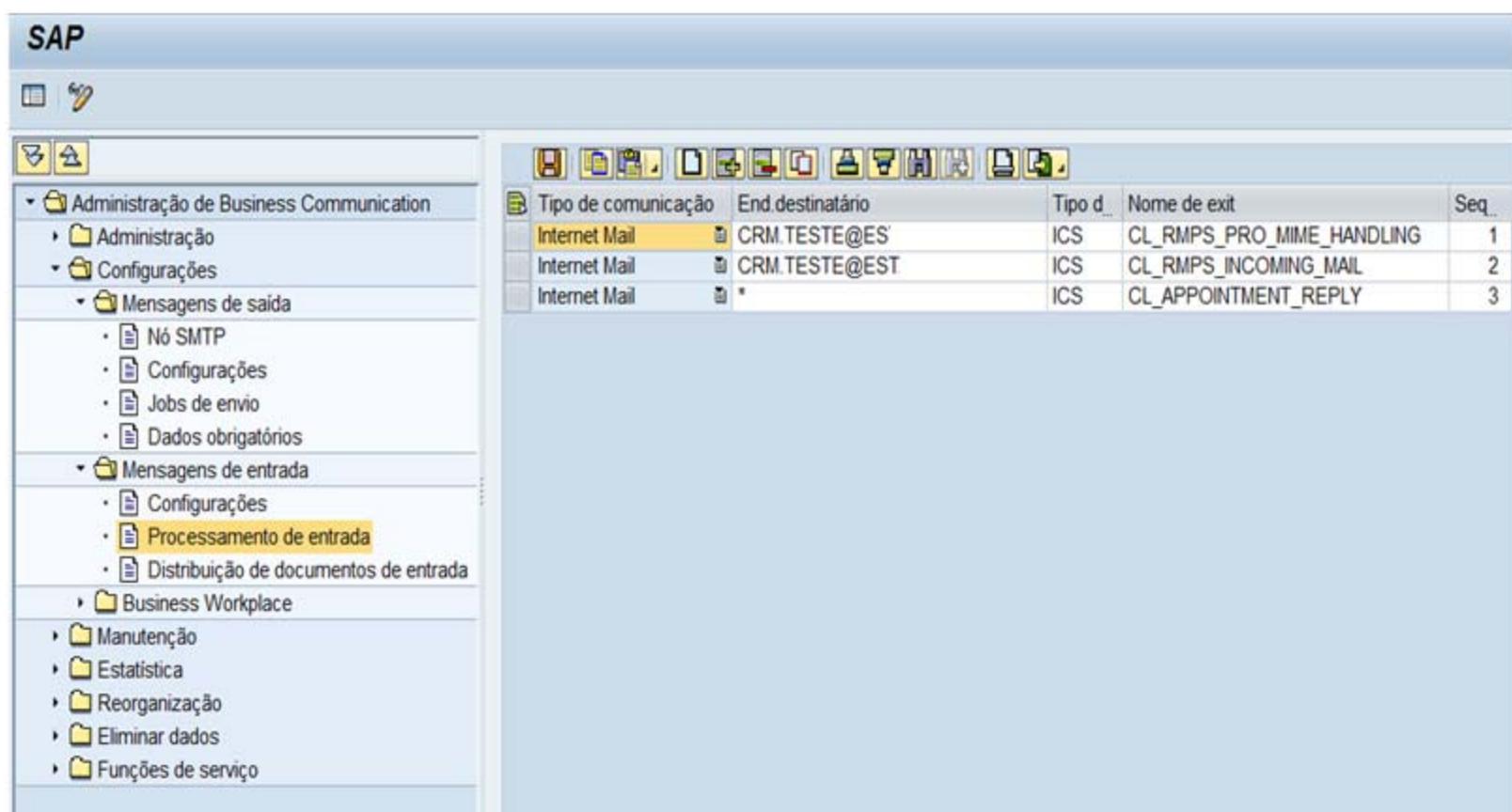
Selecione a opção de Configurações -> Processamento de Entrada

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)



Entre em duplas as entradas para cada email de entrada definido nesse documento.

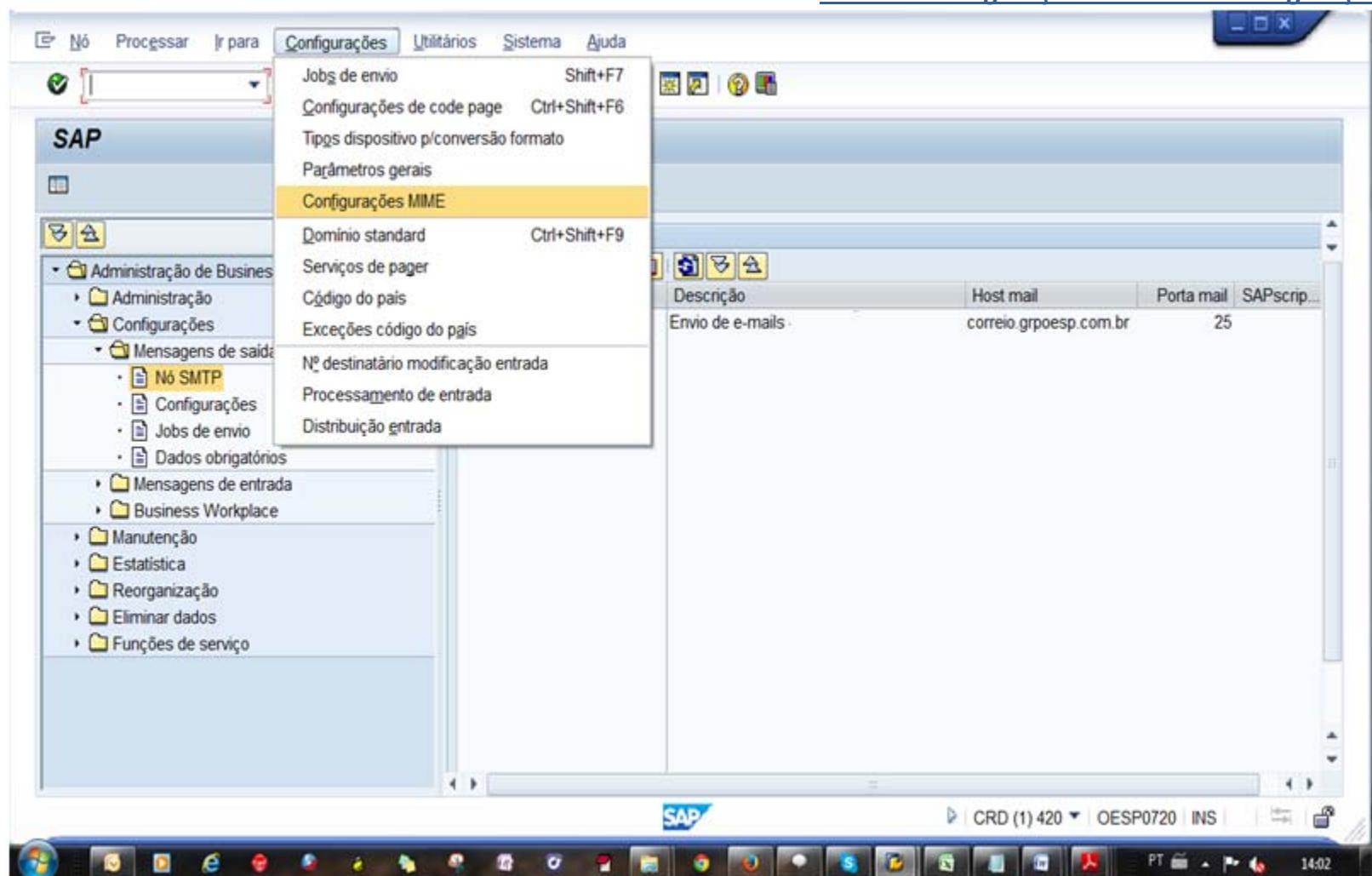


1.24. Definir o MIME no Ambiente

<i>Descrição Breve</i>	<i>Definir o MIME no ambiente</i>
<i>Código da transação</i>	<i>SCOT</i>
<i>SAP CRM WEB menu</i>	<i>N/A</i>

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Configuração de Email](#)



Selecione o MIME Messager Header para entrada e saída, e clique em processar

SAPconnect: definir arquivo MIME

E-mails de saída

- Gravar sempre
- MIME Message Header
- Nunca gravar

E-mails de saída

- Gravar sempre
- MIME Message Header
- Controlado por aplicação
- Nunca gravar