Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

### Aplica-se a versão

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

### **Descrição Breve**

O objetivo deste Artigo é a configuração de documento de Solicitação de Serviços (Service Request) no SAP CRM

### Autor do Artigo

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

Módulo

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 1

#### Módulo

### Artigo - Blog Módulo CRM

Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

#### Conteúdo

1. C	Configuração	3
1.1	I. Configuração de Solicitação de Serviços no SAP CRM	3
1.2	2. Roteamento para grupos responsáveis	8
1.3	3. Definir categoria multinível	9
1.4	4. Criar RFCs para transferência de categorias multiníveis entre os ambientes	14
1.5	5. Relacionar o documento de Solicitação de Serviços com a categoria multinível	15
1.6	6. Configurar o campo resultado da solicitação de serviços	16
1.7	7. Configurar o Lista de Verificação (CheckList)	20
1.8	3. Definir SLA na Solicitação de Serviços	26

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 2

Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

### Artigo

#### 1. Configuração

1.1. Configuração de Solicitação de Serviços no SAP CRM

Descrição Breve	Criar documento de Solicitação de Serviços
Código da transação	SPRO
transação	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Operações -> Configurações globais -> Definir
	tipos de operação

Nesta configuração será determinada o documento de Solicitação do Grupo Estado. Esta configuração foi executada como cópia da configuração standard SRVO.

Modificar visão "Definição dos tipos de transação": detalhe				
💖 Entradas novas 👔 📑 🖒	6 B I			
Estrutura diálogo	Tp.transação ZSL1 Solic de S Geral Descrição	erviços Solicitação de serviços		
• Canal	Ctg.transação comerc.principal Tipo de objeto de status Determ.contrato Determinação acordo Inativo Data da confirmação Nenh.doc.modificação	F     Procurar parc.autoriz.       Data confirmação não calculada       Procmt.post.a part		
	TpModRelatAtivs         Classif.transação         Determ.produtos         Entrar GTIN         Entrar produto do parceiro         Entrar nº pedido do produto			
1 F	Verif sempre ID produto	Peso ID prod via TxtBreveProd		

SPRO
IMG -> Customer Relationship Management ->
Funções básicas -> Administração de textos ->
Definir esquema de textos

Os textos definidos para a solicitação serão os seguintes :

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 3

#### Módulo CRM

### Artigo - Blog Módulo CRM

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Objeto de texto		texto	CRM_ORDERH					
Significado		0	Cabeçalho de operação					
Esquema texto		texto	ZSL1TX01					
De	nom.e	squema	Solicitação de Serv	<i>r</i> iços				
[	)efiniçâ	io do esquem	а					
	Tip	Denom.		Se	Modif.	Transfer.	Deve	Acesso
	ZR01	Solicitação do	Cliente	0001	Р			
	ZR02 Observações		0002	Р				
ZR03 Conclusão		0003	Ρ					
	A008	Log		0004	R			

Descrição Breve	Esquema de Parceiros de Negócio
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> Funções básicas -> Processamento do parceiro -> Definir esquema de parceiros

Esq.parceiros ZSL1PR01 Solicitação de Se					-
Funç	ões de j	parceiro no esquema			
Fun	ição			máximo	Limite seleção
000	00001	Emissor da ordem (.	. 🔻	1	
000	00014	Empregado responsá.	. 🕶	5	
000	00015	Pessoa de contato .	. 🛨	1	
000	00099	Grupo responsável .	. 🔻	1	
ZOE	SPF02	Criador do Documen.	. 🔻	1	
ZOE	SPF03	Distribuidor (CRM)	-	1	
ZOE	SPF05	Substituto (CRM)	-	1	

Descrição Breve	Esquemas de Datas
Código da	SPRO
transação	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Funções básicas -> Administração datas ->
	Definir perfil de data

Na solicitação existirão 3 datas, Data de Criação, Data de Previsão de Conclusão e Data de Fechamento.

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 4

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Estrutura diálogo		rfil de data	ZSL1DT01 Datas standard par 🔻	
▼ □ Perfil data				
<ul> <li>Objetos de referência</li> </ul>	T	līpos data		
<ul> <li>Regras de datas</li> <li>Tipos data</li> </ul>		Tipo data	Denomin.	
Áreas de tela: datas		SRV_START	Entrada da nota	*
<ul> <li>Durações</li> </ul>		ZSL1TD01	Data de Previsão da Conclusão	-
<ul> <li>Areas de tela: duraçõe</li> </ul>		ZSL1TD02	Data de Fechamento	#

Descrição Breve	Esquema de Datas do Item
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Funções básicas -> Administração datas -> Definir perfil de data

No item serão determinadas outro esquema de datas, com a data de entrada e a data de edição

Perfil de data	ZSL1DT01IT	T	
Tipos data			
Tipo data	Denomin.		
SRV_START	Entrada da nota		-
ZRCLTD03	Data da Edição		Ŧ

Descrição Breve	Esquema de Status
Código da	SPRO
transação	

transação			
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->		
menu	Operações -> Administração de status ->		
	Definir esquema de status para status do		
	usuário		

Os status previstos na solicitação são os seguintes :

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 5

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Мо	difica	r esquen	na de sta	tus: st	atus o	le usuá	irio					
0	1 1 🛛	7 Tipos de o	objeto									
Esque	ma de st	atus	ZSL1ST01 S	SAP CRM:	Solicitaç	ão						
uiuma	atualiza	łau	r i r ontugue	5								
Statu	us do usu	iário										
Nº d	Status	Texto breve	1	Exist	Status	Nº statu	Nº mais	Item	Priori	Chave aut	Oper.	
10	OFFN	Aberto			1	10	50	1	1		OPEN	-
20	EAN1	Análise N1				10	50	1	1		INPR	*
30	EAN2	Análise N2				10	50	1	1		INPR	#
40	PROC	Em Proces	samento			10	50	1	1		INPR	
50	CONC	Concluído				10	50	1	1		FINI	
						1						

Descrição Breve	Atribuição de Perfis no documento de			
	Solicitação, tipo de documento ZSL1			
Código da	SPRO			
transação				
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->			
menu	Operações -> Configurações globais -> Definir			
	tipos de operação			

Nesta configuração são atribuídos os perfis relacionados ao documento de Solicitação de Serviços

Esquema de textos	ZSL1TX01	Solicitação de Serviços
Esq.parceiros	ZSL1PR01	Solicitação de Serviços
Esquema de status	ZSL1ST01	
Perfil dados orgizs.		
Função parc.ORG	0001 Emissor da	a ordem 🔹
Perfil data	ZSL1DT01	
Perfil de ação		
Esquema perfil ação		
Perfil ref.obj.		
Esg.determ.aprovação		

Descrição Breve	Gerar a categoria de item para atribuição da
	Solicitação de Serviços
Código da	SPRO
Courgo au	SPRO
transação	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Operações -> Configurações globais -> Definir
	categorias de item

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 6

#### Módulo CRM

### Artigo - Blog Módulo CRM

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Modificar visão "Definição categorias de item": detalhe do conjunto se					
Ctg.item ZSLI So	cit Serviço Item				
Geral					
Denom.completa	Solicit Serviço Item				
Tipo de objeto	BUS2000140 Item de operação de serviço CRM				
Tipo obj.status					
Inativo					
Peso/vol.relev.					
Data e qtd.fixas					
Utiliz.objeto	0 Item contém produto, mas não objeto 💌				
Tipo objeto ref.precedente	Ref.precedente obrigatória				
Explosão pacote	Verif.território não neces.				

Descrição Breve	Atribuir o esquema de datas ZSL1DT01IT a categoria de item
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> Operações -> Configurações globais -> Definir categorias de item

Atribuir o esquema de datas para a categoria de item determinada nesta configuração

Perfis			
Esquema texto	SRVITEM1	ltem da ordem de serviço	
Esq.parceiros	00000007	ltem de serviço SAP	
Esq.status			
Perfil ATP	Nenh.verif.dispo	onibilidade	*
PerfDadosOrg.	000000000000000000000000000000000000000	Serviço de item do se	erviço SAP
Perfil de data	ZSL1DT01IT Da	tas para solicitação E 🔻	
Perfil de ação		Ŧ	
Esq.perfil ação			
Perfil lig.objeto			



Descrição Breve	Criar Grupo de categorias de item para
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> Operações -> Configurações globais -> Definir grupo de categorias de item

Definir o grupo de categorias de item

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 7

Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

# Modificar visão "Grupo de categorias de item": síntese

Grupo de categorias de item				
	GrpCtglt	Descrição		
	ZSLI	Solicitação Item	٠	
			-	

Descrição Breve	Determinação de categorias de item
Código da	SPRO
transação	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Operações -> Configurações globais -> Definir
	determinação de categorias de item

Criar a determinação de categoria de item para a configuração ZSLI

Modificar visão "Determinação categorias de item": síntese									
🎾 🕄 Entradas novas 🥼 🖶 🕼 🖪									
Determinação	o categorias de ite	em							
Tp.oper.	DescrTpOp	GrpCtglt	Utiliz.it.	CtgltPrinc	DenomCtglt	Ctg.item	DenomCtglt.	ltem alt.1	Den
ZSL1	Solic de Servi.		•			ZSLI	Solicit Serviço Item		
ZSL1	Solic de Servi.	ZSLI Solicitação 🖩 🔻	•			ZSLI	Solicit Serviço Item		

1.2. Roteamento para grupos responsáveis

Descrição Breve	Definir o perfil de Service Manager
Código da	SPRO

transação	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	E-Mail Response Management System ->
	Service Manager -> Definir perfis Service
	Manager

Esta configuração tem como objetivo definir o roteamento da Solicitação de Serviços para áreas exclusivas de resolução.

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 8

#### Módulo CRM

# Artigo - Blog Módulo CRM

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

### Modificar visão "Definir perfis Service Manager": síntese

🎾 🕄 Entradas novas 📔 🔜 🐼 🛃 🖳						
Estrutura diálogo	Definir perfis Service Ma	anager				
Definir perfis Service Manag	Perf.Service Manager	Descrição				
<ul> <li>Serviços chamados diret</li> </ul>	ZSOLICITACAO	Roteamento de Solicitação	*			
Características			T			
<ul> <li>El Serviços e característica</li> </ul>						

Descrição Breve	Definir perfil da regra de envio a tipos de solicitação
Código da	SPRO
transação	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Operações -> Configurações adicionais ->
	Atribuir perfil da regra do envio a tipos de operação

Esta configuração permite o roteamento das Solicitações no processo de resolução e relaciona a configuração anterior ao tipo de operação ZSL1.

Modificar visão "Regra de envio para tipo de transação": síntese				
🦻 Entradas no	/as 📔 🔒 🕼 🛃 🖪			
Regra de envio	ara tipo de transação			
TpTransCom	Denominação	Perf.Service Manager	Descrição	
ZSL1	Solicitação de serviços	ZSOLICITACAO	Roteamento (	*
				Ŧ

#### **1.3.** Definir categoria multinível

Descrição Breve	Definir o catalogo de Solicitação de Serviços
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 9

Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

menu	Funções básicas -> Catálogos, códigos e perfis -
	> Definir catálogos

Configurar a categoria multinível na Solicitação de Serviços

### Modificar visão "Catálogos": síntese

### 💖 Entradas novas 順 层 🐼 🛃 🖳

Catálogo Txt.breve p/catálogo Ctg.catál.	Inativo	Palavra-chave	Criado por	Data de d
SC Classificação Solicitação EstadC Descrições do	dano/erros/ 🔻 🗌	SC	RS_CGOULART	29.04.2 🔺
				۲

Descrição Breve	Definir o grupo de códigos do catalogo da
	Solicitação
Código da	SPRO
transação	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Funções básicas -> Catálogos, códigos e perfis -
	> Definir grupos de códigos e códigos para
	catálogos

Configurar a categoria multinível na Solicitação de Serviços

Importante : Esta configuração ainda se encontra incompleta, porque o cliente ainda não forneceu a relação completa de classificação de serviços que será implementada no projeto.

Modificar visão "G	rupos de códig	os": síntese	
💖 Entradas novas 👔 🔒	∞ ■ ■ ■		
Estrutura diálogo	Catálogo	SC	
<ul> <li>Grupos de códigos</li> </ul>	Txt.brv.p/catál	Classificação Solicitação	
<ul> <li>Códigos</li> </ul>	_		
	Grupos de códio	105	

Grp.cods.	1xt.breve	Status	
ZSCGP001	Venda Avulsa	2 Liberado	
ZSCGP002	Assinatura	2 Liberado	, <b>T</b>

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 10

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Modificar visão "Cóo	ligos": síntese	e		
🦻 Entradas novas 👔 🔒				
Estrutura diálogo	Catálogo	SC		
Grupos de códigos	Grp.códigos	ZSCGP001		
<ul> <li>Códigos</li> </ul>	Txt.brv.p/catál Classificação Solicitação			
	Descr.grp.códs.	Venda Avulsa		
	Códigos			
	Có Txt.breve	e	Classe defeitos	
	0100 Solicitaçã	ão X		•
	0120 Solicitaçã	ão Y		*

Descrição Breve	Definir o perfil de grupos de códigos
Código da	SPRO
transação 	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Funções básicas -> Catálogos, códigos e perfis -
	> Definir perfis de grupos de códigos

Configurar a categoria multinível na Solicitação de serviços

Modificar visão "Catálogo": síntese					
🎾 Entradas novas 🔋 🖶 🐼 🛃 🖪					
Estrutura diálogo	Catálogo				
<ul> <li>Catálogo</li> </ul>	Catálogo	Txt.breve p/catálogo	Cto.catál.		
<ul> <li>Grupos de códigos</li> </ul>	SC	Classificação Solicitação Es	<mark>stad…</mark> C Descrições do dano/erros/… ▼		
Codigos					
Definição de perfil de gru					

|--|

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 11

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

### Modificar visão "Grupos de códigos": síntese

🞾 Entradas novas 👔 🖥 🐼				
Estrutura diálogo	Catálogo	SC		
<ul> <li>Catálogo</li> </ul>	Txt.brv.p/catál	Classificação Soli	licitação	
<ul> <li>Grupos de códigos</li> </ul>	-			
<ul> <li>Códigos</li> </ul>	Grupos de ci	idiane		
<ul> <li>Definição de perfil de gru</li> </ul>	Orupos de co			
<ul> <li>Grupos de códigos pa</li> </ul>	Grp.códs.	Txt.breve	Status	
	ZSCGP001	Venda Avulsa	2 Liberado	
	ZSCGP002	Assinatura	2 Liberado	

Modificar visão "Grupos de códigos para perfil": síntese					
💖 Entradas novas   🔒 🐼					
Estrutura diálogo	Catálogo	SC			
Catalogo     Catalogo     Grupos de códigos     Códigos     Definição de perfil de gru	Perf.gr.códigos	ZSCPF001			
	Txt.brv.p/catál	Classificação Solicitação			
	Perf.grp.cód. Classificaão de Solicitação				
<ul> <li>Grupos de códigos pa</li> </ul>	Grupos de co	digos para perfil			
	Grp.códs.	Txt.breve	Autor		
	ZSCGP001	Venda Avulsa	RS_CGOULART		
	ZSCGP002	Assinatura	RS_CGOULART		

Descrição Breve	Definir o perfil de conteúdo
Código da	SPRO
transaçao	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Funções básicas -> Catálogos, códigos e perfis -
	> Definir perfis de conteudo

Configurar a categoria multinível na Solicitação de serviços



Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 12

Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Modificar visão "Perfis de grupos de códigos para perfil correlação":						
🎾 Entradas novas 👔 🖥 🕼 🕄 🖳						
Estrutura diálogo	Perfil correlç. Texto	ZPFC0000 Classificaç	)4 ção da Solicit	ação		
Grupos de codigos	Perfis de grupos de	códigos pa	ra perfil corre	elação		
	Catálogo	(	CódPerfGrp	CódTxtPerf		Nível
	SC	<b>▼</b> Z	SCPF001	Classificaão de Solio	citação	1 1º nível

Modificar visão "Grup	os de cód	igos": síntese			
💖 Entradas novas   🔒 🖒	BBB				
Estrutura diálogo	Catálogo	SC			
Perfil correlação     Perfis de grupos de códiç	Perf.gr.códigos	ZSCPF001			
	Txt.brv.p/catál	Classificação Solicitação			
• 🖾 Grupos de codigos	Perf.grp.cód.	Classificaão de Solicitação			
	Grupos de co	digos			
	Grp.códs.	Txt.breve	Autor	em	Modif.pd
	ZSCGP001	Venda Avulsa	RS_CGOULART	29.04.2014	
	ZSCGP002	Assinatura	RS_CGOULART	29.04.2014	

Descrição Breve	Hierarquizar a Classificação de Serviços
Código da transação	SPRO
SAP WEB IMG	IC_Manager -> Modelagem de Processo ->
menu	Conjunto de Regras

Configurar a categoria multinível na Solicitação de serviços

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 13

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Esquema categorização: ZSCLEC01, ZSC	LEC01		
🕼 Proc.   🎦 Novo 📑 Versão 🗈			
Hierarquia de categorias			
Sovo		Ē	Z
ID	Nome	Tipo	s
ZSCLEC01	ZSCLEC	Esqu	Ativ
C	Solicitaç	Cate	
CSC_ZSCGP001_0120	Solicitaç	Cate	
SC_ZSCGP002_0100	Solicitaç	Cate	

•	Áreas de aplicação	Reinic.análise conteú	do III III ≪ ≏
	ID da aplicação	Parâmetros	Valor
	Editor de regras	Contexto	Envio de ordem de
	Ordem de serviço	Tipo de operação/c	Solicitação Estadão
	Artigo de conhecime	Tipo de operação/c	ArtgConhecimentos
	Ordem de serviço	Perfil correlação	Classificação da Sol
	Editor de regras	Contexto	Determinação da lis
	Editor de regras	Contexto	Determinação parce

1.4. Criar RFCs para transferência de categorias multiníveis entre os ambientes

Descrição Breve	Criar RFCs para o 410 e 420 para transferência
	de classificações de serviços
Código da	SM59
transação	
SAP CRM IMG	N/A
menu	

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 14

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Configuração das conexõe	s RFC		
Gerar listas brancas de callback RFC	렂 Lista branca par	a destin	os dinâr
💭 Verificação callback RFC r	ıão		
🗃 🛗 🔎 🛷 💼			
Conexões RFC		Tipo	LB a
<ul> <li>Conexões R/3</li> </ul>		3	
• 🖹 CRD		3	-
<ul> <li>CRDCLNT400</li> </ul>		3	-
CRDCLNT410		3	-
<ul> <li>CRDCLNT420</li> </ul>		3	-

1.5. Relacionar o documento de Solicitação de Serviços com a categoria multinível

Descrição Breve	Atribuir o tipo de Operação de Solicitação a categorias do catálogo
Código da	SPRO
transação	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Componentes multi-aplicação CRM ->
	Categorização multinível -> Atribuir tipos de
	operação a categorias do catálogo

Configurar a categoria multinível na Solicitação de Serviços

Modificar v	Modificar visão "Atribuir tipos de operação a categorias do catálogo":				
🦅 Entradas no	💖 Entradas novas 👔 🖥 🕼 🕼				
Atribuir tipos de	operação a categorias do catá	logo			
TpTransCom	Denominação	Ctg.catálogo	Enctr.obj.rel.	Compl.autom.	Determ.item
ZSL1	Solicitação de serviços	D Localizações do defe. 🔻			

Página 15

Descrição Breve	Criar 2 entradas com os mandantes do 410 e
	420 para replicação das classificações de
	serviços
Código da	SPRO
transação	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Componentes multi-aplicação CRM ->

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Categorização multinível -> Processar destinos RFC para importação de esquema

Modificar visão "Processar de	estinos RFC para importação de esquema": s
💖 Entradas novas 👔 层 🐼 🛃 🖪	
Processar destinos RFC para importação de e	squema
Destino RFC p/importação esquema	Descrição do destino RFC
CRDCLNT410	Mandante 410 🔺
CRDCLNT420	Mandante 420

**1.6.** Configurar o campo resultado da solicitação de serviços

Descrição Breve	Criar Catalogo para Resultado da Solicitação
Código da	SPRO
transação	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Funções básicas -> Catálogos, códigos e perfis -
	> Definir catálogos

Configurar a catalogo para a justificativa do status da Solicitação

Modifica	r visão "Catálogos'	: síntese				
🎾 Entradas	novas 👔 🔒 🕼 🛃	3				
Catálogos						
Catálogo	Txt.breve p/catálogo	Ctg.catál.	Inativo	Palavra-chave	Criado por	Data de (
SR	Resultado Solicitação	C Descrições do dano/erros/ 💌		SRE	RS CGOULART	20 04 1

2K	Resultado Solicitação	C Descrições do dano/erros/_ •	SKE	KS_COUULAKI	29.04.2	1
						۳

Descrição Breve	Definir o grupo de códigos para o catálogo de resultado da solicitação
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 16

Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

menu	Funções básicas -> Catálogos, códigos e perfis -
	> Definir grupos de códigos e códigos para
	catálogos

Configurar a catalogo para a justificativa do status da Solicitação

Modificar visão "Có	digos": síntese	e	
💖 Entradas novas 👔 🔒			
Estrutura diálogo	Catálogo	SR	
Grupos de códigos	Grp.códigos	ZSRGP001	
· Códigos	Txt.brv.p/catál	Resultado Solicitação	
	Descr.grp.códs.	Resultado da Solicitação	
	Códigos		
	Có Txt.breve	e Classe defeitos	
	01 Proceden	nte	Ŧ
	02 Improcede	dente	¥

Descrição Breve	Definir o perfil de grupos de códigos para o resultado da solicitação
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> Funções básicas -> Catálogos, códigos e perfis - > Definir perfis de grupos de códigos

Configurar a catalogo para a justificativa do status da Solicitação

Modificar visão "	atálogo": síntese
💖 Entradas novas 👔	
Estrutura diálogo	Catálogo

0					
<ul> <li>Catálogo</li> </ul>	Catálogo	Txt breve p/catálogo	Cto.catál.		
<ul> <li>Grupos de códigos</li> </ul>	SR	Resultado Solicitação	C Descrições do dano/erros/		
<ul> <li>Códigos</li> </ul>					
<ul> <li>Definição de perfil de gru</li> </ul>					
<ul> <li>Grupos de códigos pa</li> </ul>					

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 17

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Modificar visão "Códi	gos":	síntese			
💖 Entradas novas   🔒 🖒		R			
Estrutura diálogo	Catálogo	)	SR		
	Grp.códigos Txt.brv.p/catál Descr.grp.códs.		ZSRGP001 Resultado Solicitação		
<ul> <li>Grupos de códigos</li> </ul>					
Códigos					
<ul> <li>Definição de perfil de gru</li> </ul>			Resultado da Solicitação		
<ul> <li>Grupos de códigos pa</li> </ul>					
	Código	DS			
	Có	Txt.breve		Classe defeitos	
	01	Procedente	e		*
	02	Improcede	ente		•

Modificar visão "Grupos de códigos para perfil": síntese						
💖 Entradas novas 👔 🖥 🐼						
Estrutura diálogo	Catálogo	SR				
Catalogo     Grupos de códigos	Perf.gr.códigos	ZSRPF001				
	Txt.brv.p/catál	Resultado Solicitação				
<ul> <li>Códigos</li> </ul>	Perf arn cód	Perfil de Resultado da Solicit				
<ul> <li>Definição de perfil de gru</li> </ul>	r en.gip.eou.					
• 🔁 Grupos de códigos pa						
	Grupos de códigos para perfil					
	Grp.códs.	Txt.breve	Autor	em		
	ZSRGP001	Resultado da Solicitação	RS_CGOULART	29.04.2014		

Descrição Breve	Definir o perfil de conteúdo para o resultado da solicitação
Código da	SPRO
transação	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Funções básicas -> Catálogos, códigos e perfis -
	> Definir perfis de conteúdo

Configurar a catalogo para a justificativa do status da Solicitação

#### Modificar visão "Perfil correlação": síntese

noumour visuo i crin correlação : sintese						
🦻 Entradas novas 👔 🛃 🐼 🛃 🖪						
Estrutura diálogo	Perfil corr	elação				
<ul> <li>Perfil correlação</li> </ul>	PerfCor	rel CtaPerfCor	Texto			
🔹 🗋 Perfis de grupos de códiç	ZPFC00	005 A Servico	Resultado da Solicitação			
🔹 🗀 Grupos de códigos						

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 18

Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Modificar visão "Perfis de grupos de códigos para perfil correlação":						
🎾 Entradas novas 👔 🔜 🐼 🛃 🖳						
Estrutura diálogo <ul> <li>Derfil correlação</li> <li>Derfis de grupos de códiç</li> </ul>	Estrutura diálogo Perfil correlç. ZPFC00005					
Grupos de códigos     Perfis de grupos de códigos para perfil correlação						
	Catálogo		CódPerfGrp	CódTxtPerf	Nível	
	SR SRE	•	ZSRPF001	Perfil de Resultado da Solicit	1 1º nível	

Modificar visão "Grupos de códigos": síntese							
💖 Entradas novas 👔 层 🖒							
Estrutura diálogo <ul> <li>Perfil correlação</li> <li>Perfis de grupos de códiç</li> <li>Grupos de códigos</li> </ul>	Catálogo Perf.gr.códigos Txt.brv.p/catál Perf.grp.cód.	SR ZSRPF001 Resultado Solicitação Perfil de Resultado da Solicit	]				
	Grupos de cóo Grp.códs. ZSRGP001 F	digos Txt.breve Resultado da Solicitação	Autor RS_CG0ULART				

Descrição Breve	Definir o status em que o resultado será habilitado para seleção.
Código da	SPRO
transação	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Funções básicas -> Catálogos, códigos e perfis -
	> Atribuir esquema de status e perfil de
	correlação ao tipo de operação

Configurar a catalogo para a justificativa do status da Solicitação

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 19

Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

1	Entradas novas: síntese de entradas inseridas							
6	<sup>™</sup> ■ ■ ■ ■							
	Motivo de status							
	Тр	Status	Descrição	PerfCorrel	Opção			
	ZSL1	E0006	Solicitação	ZPFC00005	O motivo não é necessário 🔹	٠		
					O motivo não é necessário 🔻	۳		

#### **1.7.** Configurar o Lista de Verificação (CheckList)

Descrição Breve	Definir os perfis de definição de PN responsável e Lista de Verificação
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> E-Mail Response Management System -> Definir perfis Service Manager

Configuração de workflow para a Solicitação de Serviços

Modificar visão "Definir perfis Service Manager": síntese						
🎾 🕄 Entradas novas 👔 层 🐼 🛃 🖳						
Estrutura diálogo	Estrutura diálogo Definir perfis Service Manager					
Definir perfis Service Manag	Descrição					
<ul> <li>Serviços chamados diret</li> </ul>	ZSOLICIT LIST BP	Definir o PN responsável na Solicitação				
• 🗀 Características		Definir a Lista da Solicitação	Ŧ			
<ul> <li>El Serviços e característica</li> </ul>		Bonnin a Liota da Bononação				

Blog - Módulo CRM	
Email: claudio.goulart@modulocrn	n.com.br

Blog - Módulo CRM Página 20 Site : www.modulocrm.com.br

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

### Modificar visão "Características": síntese

💖 🕄 Entradas novas 👔 📑	ing 📑 📑 📑		
Estrutura diálogo	PerfServManager	ZSOLICIT_LIST_BP	
<ul> <li>Definir perfis Service Manag</li> </ul>	Ordem chamada	10	
🝷 🗀 Serviços chamados diret	ID servico	SRV REO RULE EXE	
<ul> <li>Características</li> </ul>			
<ul> <li>El Serviços e característica</li> </ul>	Características		
	Caracteristicas		
	ID característica	Valor característica	
	CONTEXT	CHECKLIST_ST_BP	
	POLICY	ZDEFINE_BP_RESP	

Modificar visão "Características": síntese					
🎾 🕄 Entradas novas 🗈 🔂 🕼 🖶 🖳					
Estrutura diálogo	PerfServManagerZOrdem chamada10ID serviçoSI	SOLICIT_LIST_ID 0 RV_REQ_RULE_EXE			
• Serviços e característica	Características ID característica CONTEXT POLICY	Valor característica CHECKLIST_ID ZDEFINE_LISTA_RESP			

Descrição Breve	Definir o perfil de lista de verificação para workflow
Código da	SPRO
transação	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Operações -> Configurações globais ->
	Configurações de lista de verificação -> Definir perfis de lista de verificação

Configuração de workflow para a Solicitação de Serviços

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 21

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Modificar visão "Definir etapas": síntese							
🎾 🕄 Entradas novas   🗎	🎾 🕄 Entradas novas 👔 🖶 🐼 🛃 🖪						
Estrutura diálogo	Definir etapas						
<ul> <li>Definir listas de verificação :</li> </ul>	Etapa	Descrição de etapas	UtilCtglt.	Tp.texto p/com	Tp.txt.p/instruçõ		
<ul> <li>Atribuir etapas</li> </ul>	ZSLET001	Analise do Estorno/Reembolso	СКСИ	0003	0002		
Atribuir etapas seguint	ZSLET002	Efetivar o Estorno/Reembolso	СКСИ	0003	0002		
<ul> <li>Definir listas verificação bas</li> </ul>							
<ul> <li>Atribuir etapas</li> </ul>							
<ul> <li>Atribuir parceiro</li> </ul>							
<ul> <li>Atribuir links</li> </ul>							
<ul> <li>Atribuir acionador</li> </ul>							
<ul> <li>Atribuir ações</li> </ul>				3			
<ul> <li>Definir etapas</li> </ul>							
<ul> <li>Atribuir opções de etapa</li> </ul>							
<ul> <li>Definir opções</li> </ul>							
<ul> <li>Definir acionador</li> </ul>							
<ul> <li>Definir perfis de lista de verif</li> </ul>		-					
<ul> <li>Atribuir listas de verificaç</li> </ul>							
• 🗀 Atribuir perfis lista verificaçã							

Estrutura diálogo	Lista	de verifica	ição	ZSL1LV01					
Definir listas de verificação s	E Descr lista verif		Estorno/Reembolso						
<ul> <li>Atribuir etapas</li> </ul>			-						
<ul> <li>Atribuir etapas seguint</li> </ul>	Δtr	ibuir etana	s						
<ul> <li>Definir listas verificação bas</li> </ul>		ibuli ctupu Itana	Decericão de	otanao	EtaObrig	Doraciro	Porf Convise Managor	Deceriaño	
<ul> <li>► Atribuir etapas</li> </ul>		сара	Applica da Ec	eterne/Deembel	EtpOblig.			Descrição Definir e DN r	
<ul> <li>Atribuir parceiro</li> </ul>		SLEIUUI	Analise do Es	storno/Reembol	<b>⊻</b>	00000099	ZSULICIT_LIST_BP	Definir o Pivir	e _
<ul> <li>Atribuir links</li> </ul>	Z	SLET002	Efetivar o Est	orno/Reembols		00000099	ZSOLICIT_LIST_BP	Definir o PN r	e 👘
<ul> <li>Atribuir acionador</li> </ul>									
<ul> <li>Atribuir ações</li> </ul>									_ #
▼ □ Definir etapas									
<ul> <li>Atribuir opções de etapa</li> </ul>									_
<ul> <li>Definir opções</li> </ul>									
<ul> <li>Definir acionador</li> </ul>									
<ul> <li>Definir perfis de lista de verif</li> </ul>									
<ul> <li>Atribuir listas de verificaç</li> </ul>									-
<ul> <li>Atribuir perfis lista verificaçã</li> </ul>									Ŧ
			4 1	#				4 F	

Modificar visão "Atribuir etapas": síntese

Modificar visão "Atribuir listas de verificação": síntese						
💖 Entradas novas   👔 🕞 🖄	🦻 Entradas novas 👔 🚍 🐼 🔜 🖳					
Estrutura diálogo	Perf.lista verif.	ZAP00001				
Definir listas de verificação s	DescrPerfLisVerif.	Reembolso				
<ul> <li>Atribuir etapas</li> </ul>						
<ul> <li>Atribuir etapas seguint</li> </ul>	Atribuir listas de verificaci	ão				
<ul> <li>Definir listas verificação bas</li> </ul>		au	D (0)			
<ul> <li>Atribuir etapas</li> </ul>	LisVerif. Descr.lis	ta verif.				
Carterio Atribuir parceiro	Z0000001 Reembol	S0	0 Bloquear lista de verific. 🛎			
• 🗀 Atribuir links			<b>*</b>			
<ul> <li>Atribuir acionador</li> </ul>						

<ul> <li>Atribuir ações</li> </ul>	
<ul> <li>Definir etapas</li> </ul>	
<ul> <li>Atribuir opções de etapa</li> </ul>	
<ul> <li>Definir opções</li> </ul>	
• 🗀 Definir acionador	
<ul> <li>Definir perfis de lista de verif</li> </ul>	
<ul> <li>Atribuir listas de verificaç</li> </ul>	*
• 🛱 Atribuir perfis lista verificaçã	Ŧ

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 22

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request



Descrição Breve	Determinar os campos para iniciar a determinação de lista de verificação
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	<ul> <li>IMG -&gt; Customer Relationship Management -&gt;</li> <li>Operações -&gt; Configurações globais -&gt;</li> <li>Configurações de lista de verificação -&gt; Definir</li> <li>campos para iniciar a determinação de lista de</li> <li>verificação</li> </ul>

Configuração de workflow para a Solicitação de Serviços

### Modificar visão "Fields for Triggering Checklist Determination": sínte

Fields for Triggering Checklist Determination

Função do usu	TpTransCom	Nome do campo	Função	
ZOESP_IC	ZSL1	5 Status 💌		•
ZOESP_IC	ZSL1	C Descrições do dano/erros/mo… 🔻		۲

Descrição Breve	Definir as regras para determinação de lista
Código da	SPRO

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 23

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

transação	
SAP WEB IMG	IC_MANAGER -> Modelagem de Processos ->
menu	Conjunto de Regras

Configuração de workflow para a Solicitação de Serviços

Conju	nto de regras: ZDEF_LISTA_RESP (I	Determina	ção da lista	de ver	ificaçã	0)				🖸 Voltar 🝷
Grav   Exibir	var 🔀 Cancelar 📝 Processar   Processa relações conjs.regras Síntese	r rgrs.libers.co	omo esboço	Liberar (	e gravar	esboços de	regra			ŝ
C	onj.regras			Deta	ilhes de	regra				
	Þ↓ ⇒Ť				Nome:	ZDEF_LI	STA_REEME	OLSO		
	Nome	Ações	Descrição	De	scrição:	Definir Li	sta de Reem	ibolso		
	▼ JZDEF_LISTA_RESP			Cri	ado em:	29.04.20	14	Modificad	29.04.2014	
	Ativo		Workflow	C	iado às:	13:11		Modificad	13:53	
	✓ W Rgrs.(ilderad.) ✓ ☐ ZDEF_LISTA_RESP		Definir a I	Cri	ado por:	RS_CGO	ULART	Modificad	RS_CGOULA	ART
	ZDEF_LISTA_REEMBOLSO		Definir Li							
				Con	dições					≙
				Con.	. Atribu	uto	Operador	Valor		De Ma
				Se	Cate	goria de	Contém	Solicitação B		Sc 📃
				Açõ	es					≙
				Açõe	s No	me	Va	or	Desc	rição
				▽ (	🗅 Aç	ões/parâmet	ros			
					🔅 Ins	talar ID da li	sta d			
					ID I	de lista de v	erific Est	orno/Reembols	60	
					Ch	amar conjun	10 d			
					1 00	njunto de re	gras ZD	EF_BP_RESP		

Descrição Breve	Definir as regras para determinação de responsáveis no workflow
Código da transação	SPRO
SAP WEB IMG menu	IC_MANAGER -> Modelagem de Processos -> Conjunto de Regras

Configuração de workflow para a Solicitação de Serviços

Conju	unto de regras: Z	DEF_BP_R	ESP (Det	erminaçã	o parceiro e	eta	pa LisVerif.)				🖸 Voltar 🝷
Gra Gra	var 🗙 Cancelar   relações conjs.regras	Processar Síntese	Processa	r rgrs.libers.	como esboço	Li	berar e gravar e	sboços de regra			ő
C	conj.regras						Detalhes de re	egra			
	)   ▶↓ ▶↑ Nome			Ações	Descrição		Nome:	ZANALISE_ESTORN	0		
	V 🗐 ZDEF_BP_R	ESP					Oriado om:		Modificad	00.04.0014	

I Ativo	Determin
V Cartorno_Resp	Respons
ZANALISE_ESTORNO	Analise E
ZCONC_ESTORNO_REEMB	Conclusã

Criad	Criado em: 29.04.201		4		Modificad	ad 29.04.			
Criad	lo às:	13:26			Modificad	13:30			
Criado	Criado por: RS_CGOU		JLART		Modificad	RS_CO	GOULAR	Т	
Condiç	ões								≙
Con	Atributo	þ	Opera	dor	Valor			De	Ма
Se	ID de lis	sta de v	Corres	s	Estorno/Reem	bolso			
е	Etapa o	le lista	Corres	s	Analise do Est	orno/Re	emb		
Ações									≙
Ações	Nom	е		Val	or		Descriç	ão	
▽ 🗀	Açõe	s/parâmeti	OS						
~ ₹	🗴 Insta	lar parceiro	o p/						
Parceiro de etapa			23	23 AdmVenda					

I Parceiro de etapa 23

**Blog - Módulo CRM** Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 24

Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Descrição Breve	Definir a categoria de item para a lista de
Código da	SPRO
transação	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Operações -> Configurações globais -> Definir
	categorias de item

Configuração de workflow para a Solicitação de Serviços

Modificar visão "Definição categorias de item": detalhe							
💖 Entradas novas   📔 🔒 🐼	6 6 5						
Estrutura diálogo	Ctg.item ZC	Lista Verif	ficação Es				
Atribuição de categorias	Geral						
Customizing item	Denom.completa		Categoria Item - Lista Verificação Estad				
	Tipo de objeto		BUS2000199 Item da list	BUS2000199 Item da lista de verificação CRM			
	Tipo obj.status						
	Inativo	/0					
	Peso/vol.relev.						
	Data e qtd.fixas						
	Utiliz.objeto		0 Item contém produto, n	mas não objeto 🔻			
	Tipo objeto ref.preceder	nte		Ref.precedente obrigatória			
				Verif.território não neces.			
	Perfis						
	Esquema texto	CHKLITEM	lt.lista verif.: esquema txts.				
	Esq.parceiros	ZSL1PR02	Solicitação Estadão Item				
	Esq.status						
	Perfil ATP	Nenh.verif.dispo	onibilidade				
	PerfDadosOrg.	000000000020	Serviço de item do ser	rviço SAP			
4 🕨 📖 🖌 4 🕨			OM 31 0-1				

Descrição Breve	Atribuir a função de parceiro de negócio
	0000099 para grupo de responsabilidade
Código da	SPRO
transacão	
er er re er ger e	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Funções básicas -> Processamento do parceiro
	> Definir ecqueme de persoires

-> Demin esquema de parceiros

Configuração de workflow para a Solicitação de Serviços

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 25

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Modificar visão "Esquemas de parceiro": síntese									
Estrutura diálogo	Eso.parceiros		v	]					
<ul> <li>Esquemas de parceiro</li> </ul>									
CUsuário de esquemas	Funções de parceiro no esquema								
Europes de parceiro no e	Função		Modificáv.	mínimo	máximo	Limite seleção			
• Conligurações da Interna	00000014 Em	pregado responsá… 🔻	V		1				
	00000099 Gri	upo responsável … 🔻	<b>V</b>		1				

1.8. Definir SLA na Solicitação de Serviços

Descrição Breve	Determinação de SLA na Solicitação
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> Operações -> Configurações para solicitações de serviços -> Definir determinação do item

### Modificar visão "Solicitação de serviços: customizing em nível cabeçal

		1	1	1	_
<b>TpTransCom</b>	Denominação	Ativo	Cat	Det	
ZRCL	Reclamação	V	1	-	
ZSL1	Solicitação de serviços	<b>V</b>	1	1	٣

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 26

Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Descrição Breve	Definir esquemas de determinação de SLA na Solicitação de Serviços
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> Operações -> Configurações para solicitações de serviços -> Definir esquemas de determinação SLA

Modificar visão "Seqüência de acesso": síntese						
Estrutura diálogo <ul> <li>Esquema de determinação</li> <li>Seqüência de acesso</li> </ul>	Esq.determ.esq.	SLA	ZSL1ED01			
	Seqüência 1	Fonte SL 02 Item	A 1 do produto d	los serv… 🔻	- - -	

Descrição Breve	Determinar a data de fechamento da
	Solicitação de Serviços
Código da	SPRO
transação	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Operações -> Configurações para solicitações
	de serviços -> Definir configurações para
	duração

#### 

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 27

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Descrição Breve	Determinar a disponibilidade do Cliente e o tempo de resposta das solicitações
Código da	CRMD_SERV_SLA
transação	
SAP CRM IMG	IMG
menu	

Exibir visão "Perfil de	disponibi	lidade": síntese	
Estrutura diálogo	Perfil de dispo	onibilidade	
Cal Perfil de disponibilidade	Disponib.	Denominação	Те 🛅
Perfil de resposta	ZSL1	Solicitação	· ·
<ul> <li>Indicadores para tempos</li> </ul>			T
Carteria Tempo de resposta			

🔄 Tempo de disponibilidade para esquema ZSL

semana	s 2ªs 6	<u>30-20:00</u>	; 3	<sup>a</sup> s-feiras	6:30	-20:00; 4ªs 6:30-20:	00;5ªs 6	30-20:00; 6
Outro	s							Eliminar
gra geral								
egra 🛛 W	/ Sema	nalmente	pe	eriódico T	empo	disponib.		-
Semanalr	nente							
Rgr.sema	anal:	1 Tds.s	en	nanas a(	0)			-
<b>Z</b> 2ª	de	06:30	-	20:00	н	UTC UTC+0		-
Z] 3 ª	de	06:30	-	20:00	н	UTC UTC+0		-
<b>Z</b> ]4ª	de	06:30	-	20:00	н	UTC UTC+0		-
7]5ª	de	06:30	-	20:00	н	UTC UTC+0		-
7]6ª	de	06:30		20:00	н	UTC UTC+0		-
∕]Sá	de	06:30	-	20:00	н	UTC UTC+0		-
Do	de		-		н	UTC UTC+0		-
vios								

🎾 🖪 🖪 🖪							
Estrutura diálogo	Perfil resposta Categoria Prioridade Correl.catálog	ZSL15	SLA001	Solicitaç grp.cód.	ão	Correl.cóc	ligo
	In the section of the						
	indicadores pa	ara tempos d	e respos	sta			
	Categoria	Priorid.	e respos Catál	sta logo	Grp.cód	Có	[
	Categoria	Priorid.	e respos Catá	sta logo	Grp.cód	Có	[
	Categoria	Priorid. 1 3	e respos Catá	sta logo	Grp.cód	Có	[
	Categoria	Priorid. 1 3 5	e respos Catá	sta logo	Grp.cód	Có	
	Categoria	Priorid. 1 3 5 9	e respos	sta logo	Grp.cód	Có	
	Categoria	Priorid. 1 3 5 9	e respos	sta logo	Grp.cód	Có	

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 28

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Exibir visão "Tempo d	de resposta": sí	ntese		
19 🖪				
Estrutura diálogo	Perfil resposta	ZSL1SLA001 Solicit	ação	
Perfil de resposta	Categoria Prioridade 1			
<ul> <li>Indicadores para tempos</li> <li>Tempo de resposta</li> </ul>	Catálogo		Código	
	Tempo de resposta			1
	Nome da duração	Valor da duração	Unidade de te	
	ZSL1DU01	24	HOUR	

Descrição Breve	Gerar os produtos de serviços para definir o tempo de resolução na Solicitação
Código da transação	Commpr01
SAP CRM IMG menu	IMG

Serviço	SLA_SOLIC					
Denominação	SLA para Solicitação					
Dados básicos SA	P Condiçõe	es Documentos				
Categorias do produte	0					٠
ID categoria	ID I	hierarquia	Denom.categoria			-
ZCATEGORIA	ZSE	ERVICOS	Categoria de Serviços			
					*	
					- 🔜	
			<b>▲</b> ►	4 F		
Vendas: Canal de ver	ndas					
Organização ven	CanDistrib.	Descrição organização	o de vendas	Descric		
VendasSp 0	<u>)1</u>	Vendas Regional SP		Canal d		

Denominação SLA para Solicitação

Outros tipos de set				
Tipos de set: 4	7DC85AF7DF7D411	39F50090278CA6AF Vals.propo	stos p/contrs.prestação serv 🔻	
Perfil dispon.	ZSL1	Solicitação Estadão	Tpo.disponibilid.	
Perfil resposta	ZSL1SLA001	SLA da Solicitação	Tpo.resposta	

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 29

Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Descrição Breve	Atribuir o perfil de determinação de SLA na Solicitação
Código da	SPRO
transação	
-	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Operações -> Configurações globais -> Definir
	tipos de operação

Modificar visão "Serv	iço - customizi	ring no nível de cabeçalho": detalhe					
Estrutura diálogo	Tp.transação	ZSL1 Solicitação					
<ul> <li>Definição dos tipos de trans</li> </ul>							
<ul> <li>Atribuição de categorias (</li> </ul>	Serviço - customizing no nível de cabeçalho						
Customizing no nível (	Perfil correlç.	ZPFC00004 Classificação da Solicitação					
Atribuir motivos de bloque	Tp.oper.confirmação	io SRVC					
	Questionário						
	Esq.determ.esq.SLA	A ZSL1ED01 Solicitação					
	Verif.garantia						
	Ativar contador	X					

Descrição Breve	Atribuir o tipo de operação ZSL1 (Solicitação) na classificação de serviços
Código da	SPRO
transação	
SAP CRM IMG	IMG -> Customer Relationship Management ->
menu	Componentes multi-aplicação CRM ->
	Categorização multinível -> Atribuir tipos de
	operação a categorias do catálogo

em 🛅
-
٣
te

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 30

#### Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Definição de Roteamento da Solicitação
SPRO
IC_MANAGER -> Modelagem de Processos ->
Conjunto de Regras

EX	nian Fil	leiações conjs.regras Sintese										_
	48	Nome	Descrição	Nome:		E ZENCAMINHA_SOL						
			Encominh	Des	crição:	Encaminhamento da Solicitação						
				Cria	iado em:	05.05.2014		Modificad	05.05.2014			
		S Allvo		Liteaninin	Criado	ado às:	09:44		Modificad	09:54		
		✓ W Rgis.(iiberad.) ✓ □ ZENCAMINHA_SOL		Encaminh	Criado por:		RS_CGO	ULART	Modificad	RS_CGOULAR	RT	
		ZENCAMINHA SOL		Encaminh								_
				Condi	ições					1	≙	
					Con	Atribut	0	Operador	Valor		De	Ma
					Se	Catego	oria de	Corres	Solicitação B		Sc	
					е	Status	atus do usu Corres Análise N2 / SAP CRI					
												_
					Ações	5						
					Ações	Nom	ie	Va	lor	Descrição		
					▽ 🗀	Açõe	es/parâmet	ros				
						Sence 2	aminhar pa	ihar para o				
						1 Gru	ро	03	50000040	BackOffice		
					Previs	são					1	≙
					Se							
					Categoria de ordem Corresponde Solicitação B e							
					Status do	usuário Co	orresponde An	álise N2 / SAP (	CRM: Solicitação Est	adão		

Blog - Módulo CRM Email: claudio.goulart@modulocrm.com.br

Página 31