

Aplica-se a versão

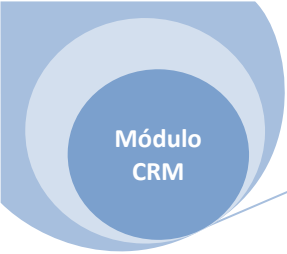
Este artigo foi criado a partir da versão SAP CRM 7 eh3

Descrição Breve

O objetivo deste Artigo é a configuração 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.



Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Service Request](#)

Conteúdo

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

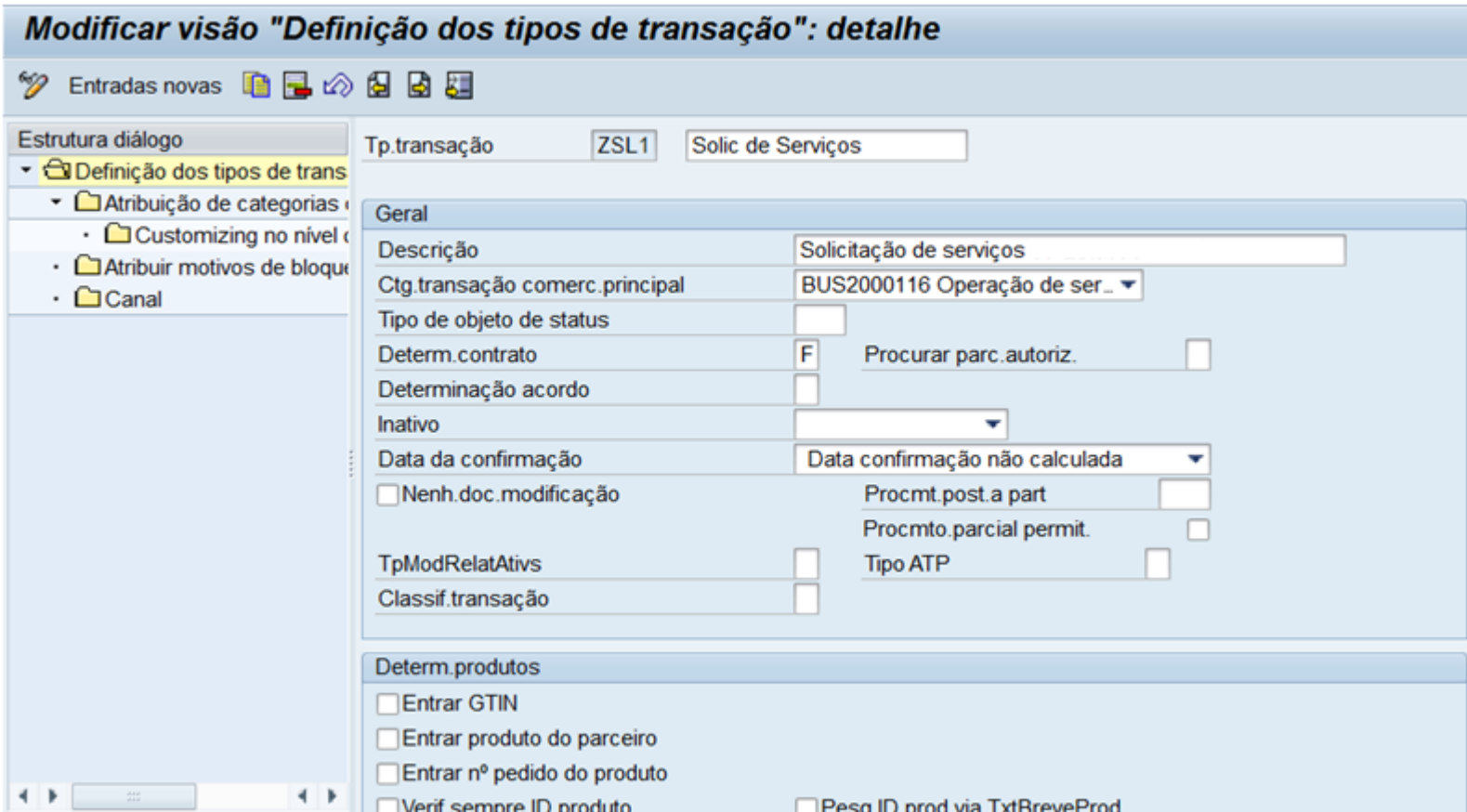
Artigo

1. Configuração

1.1. Configuração de Solicitação de Serviços no SAP CRM

Descrição Breve	Criar documento de Solicitação de Serviços
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> 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.



Descrição Breve	Esquema de Textos
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> Funções básicas -> Administração de textos -> Definir esquema de textos

Os textos definidos para a solicitação serão os seguintes :

Objeto de texto

CRM_ORDERH

Significado

Cabeçalho de operação

Esquema texto

ZSL1TX01

Denom.esquema

Solicitação de Serviços

Definição do esquema

Tip...	Denom.	Se...	Modif.	Transfer.	Deve	Acesso
ZR01	Solicitação do Cliente	0001	P		<input type="checkbox"/>	
ZR02	Observações	0002	P		<input type="checkbox"/>	
ZR03	Conclusão	0003	P		<input type="checkbox"/>	
A008	Log	0004	R		<input type="checkbox"/>	

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

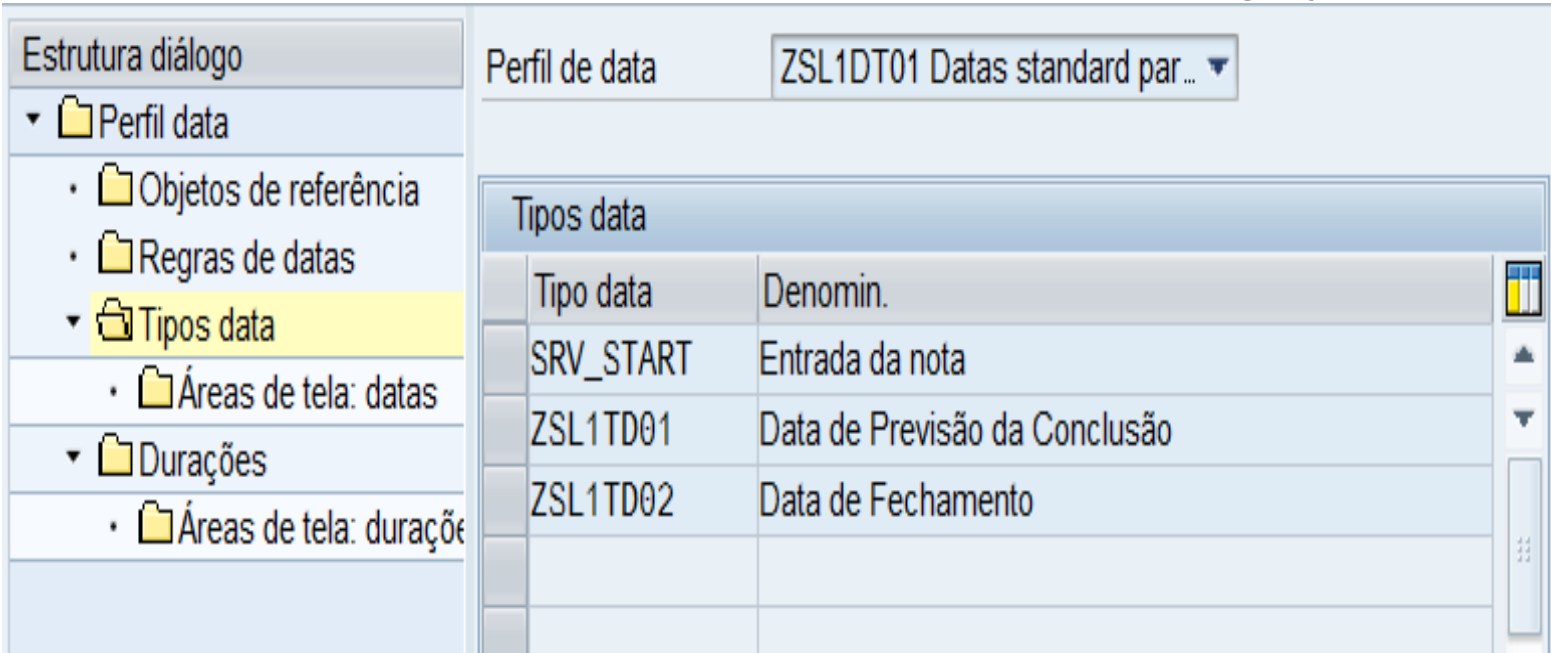
ZSL1PR01 Solicitação de Serv... ▼

Funções de parceiro no esquema

Função	máximo	Limite seleção
00000001 Emissor da ordem (... ▼	1	
00000014 Empregado responsá... ▼	5	
00000015 Pessoa de contato ... ▼	1	
00000099 Grupo responsável ... ▼	1	
Z0ESPF02 Criador do Documen... ▼	1	
Z0ESPF03 Distribuidor (CRM) ▼	1	
Z0ESPF05 Substituto (CRM) ▼	1	

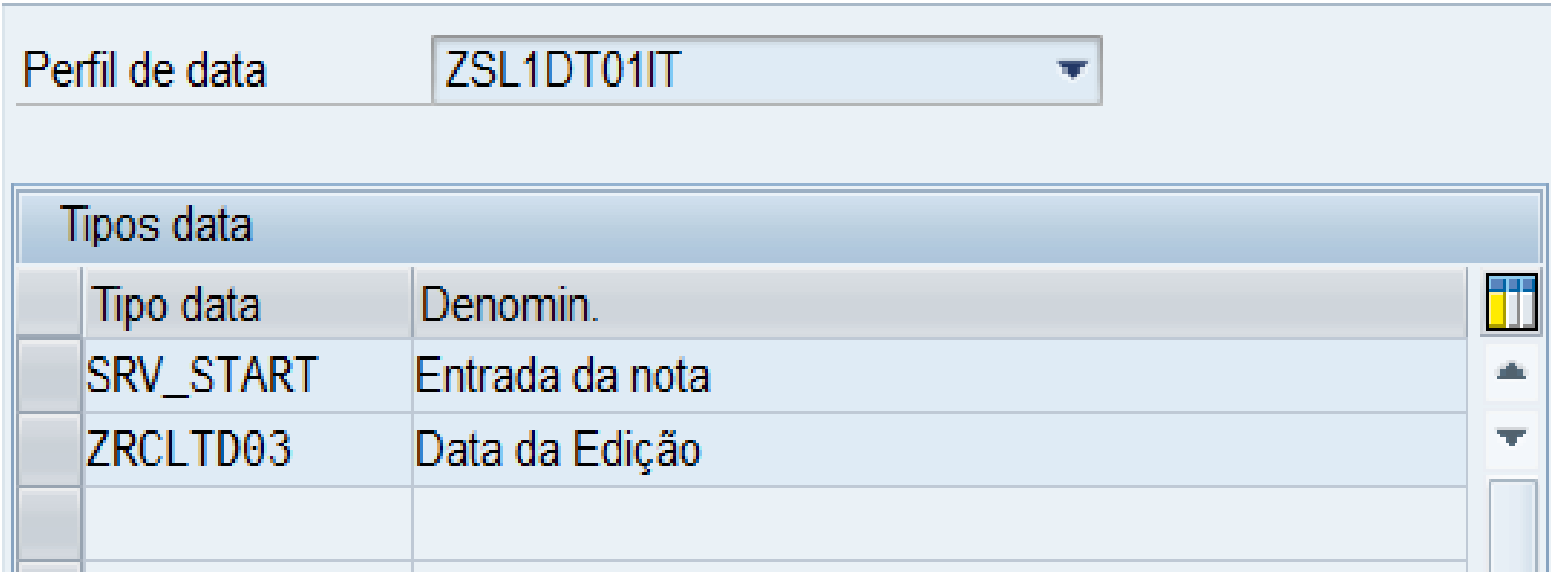
Descrição Breve	Esquemas de Datas
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> Funções básicas -> Administração datas -> Definir perfil de data

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



Descrição Breve	Esquema de Datas do Item
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> 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



Descrição Breve	Esquema de Status
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> Operações -> Administração de status -> Definir esquema de status para status do usuário

Os status previstos na solicitação são os seguintes :

Modificar esquema de status: status de usuário



Tipos de objeto

Esquema de status

ZSL1ST01

SAP CRM: Solicitação

Idioma atualização

PT

Português

Status do usuário

Nº d...	Status	Texto breve	Exist...	Status...	Nº statu...	Nº mais...	Item	Priori...	Chave aut...	Oper.
10	OFFN	Aberto	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10	50	1	1		OPEN
20	EAN1	Análise N1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10	50	1	1		INPR
30	EAN2	Análise N2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10	50	1	1		INPR
40	PROC	Em Processamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10	50	1	1		INPR
50	CONC	Concluído	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10	50	1	1		FINI

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

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

Perfis

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 ordem

Perfil data

ZSL1DT01

Perfil de ação

Esquema perfil ação

Perfil ref.obj.

Esq.determ.aprovação

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

Modificar visão "Definição categorias de item": detalhe do conjunto se

Ctg.item

ZSLI

Solicit 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

Item da ordem de serviço

Esq.parceiros

00000007

Item de serviço SAP

Esq.status

Perfil ATP

Nenh.verif.disponibilidade

PerfDadosOrg.

000000000020

Serviço de item do serviço SAP

Perfil de data

ZSL1DT01IT Datas para solicitação E...

Perfil de ação

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









Modificar visão "Grupo de categorias de item": síntese

Grupo de categorias de item	
GrpCtght	Descrição
ZSLI	Solicitação Item

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

Criar a determinação de categoria de item para a configuração ZSLI

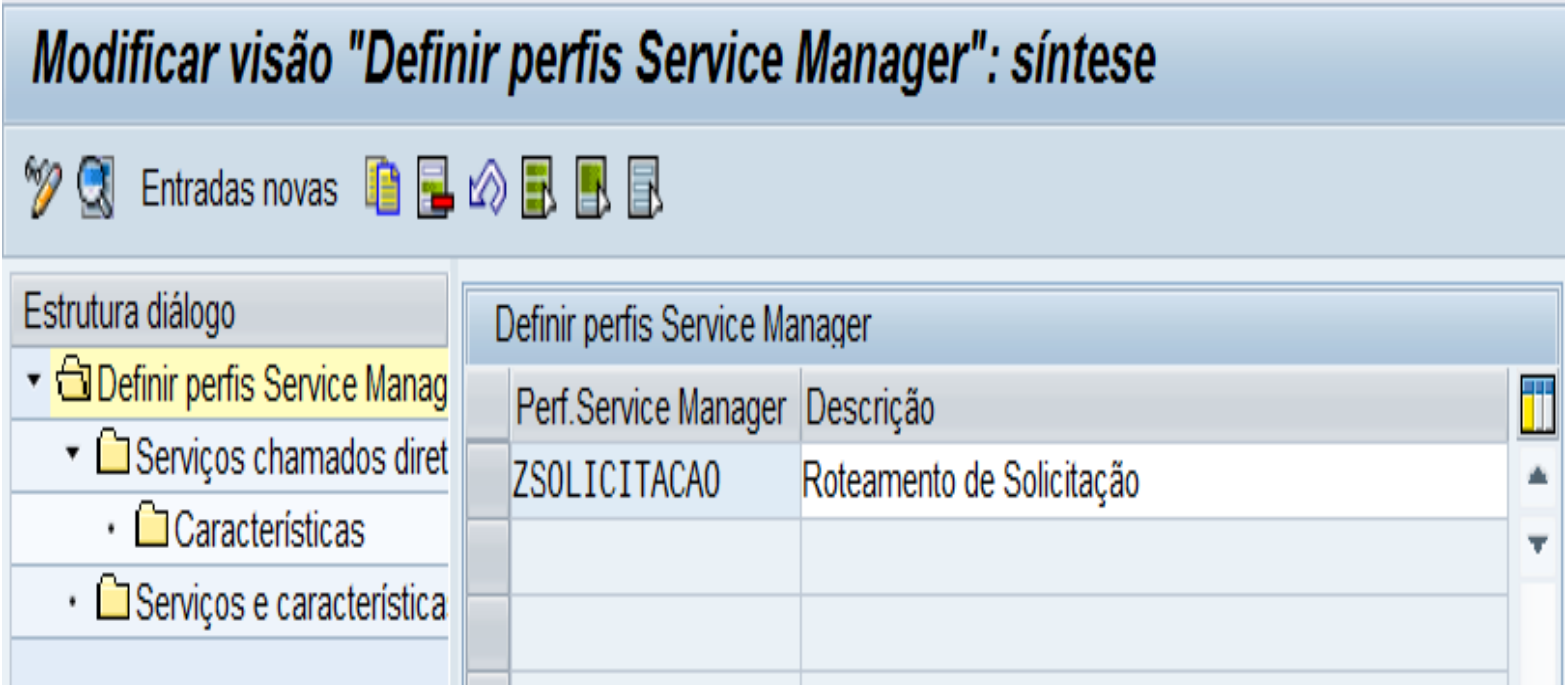
Modificar visão "Determinação categorias de item": síntese

<div>   Entradas novas       </div>									
Determinação categorias de item									
Tp.oper.	DescrTpOp...	GrpCtglt	Utiliz.it.	CtgltPrinc	DenomCtglt...	Ctg.item	DenomCtglt.	Item 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

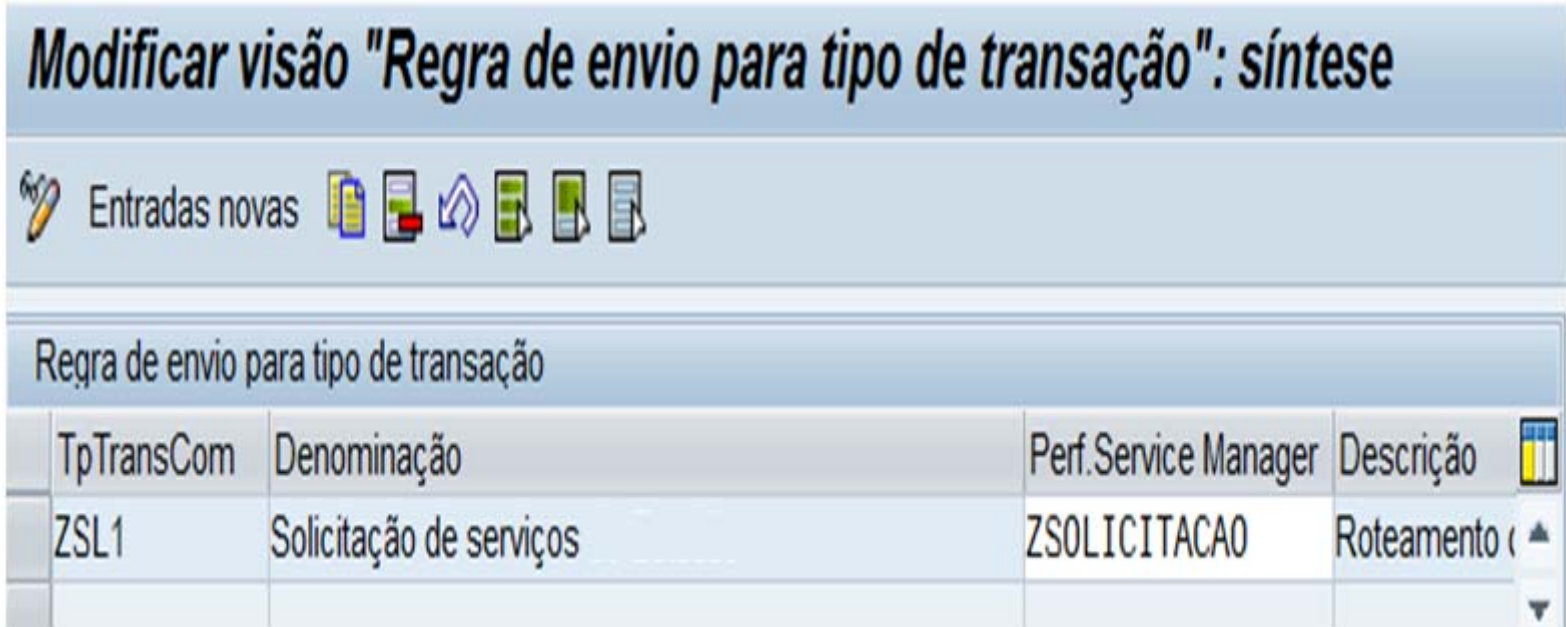
<i>Descrição Breve</i>	<i>Definir o perfil de Service Manager</i>
<i>Código da transação</i>	<i>SPRO</i>
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> E-Mail Response Management System -> Service Manager -> Definir perfis Service Manager

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



Descrição Breve	Definir perfil da regra de envio a tipos de solicitação
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> 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.



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 ->

Artigo - Blog Módulo CRM

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

Configurar a categoria multinível na Solicitação de Serviços



Descrição Breve	Definir o grupo de códigos do catalogo da Solicitação
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> 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 "Códigos": síntese

Entradas novas

Estrutura diálogo

Grupos de códigos

Códigos

Catálogo

SC

Grp.códigos

ZSCGP001

Txt.br.v.p/catál

Classificação Solicitação

Descr.grp.códs.

Venda Avulsa

Códigos

Có...	Txt.breve	Classe defeitos
0100	Solicitação X	
0120	Solicitação Y	

Descrição Breve	Definir o perfil de grupos de códigos
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 categoria multinível na Solicitação de serviços

Modificar visão "Catálogo": síntese

Entradas novas

Estrutura diálogo

Catálogo

Grupos de códigos

Códigos

Definição de perfil de gru

Grupos de códigos pa

Catálogo

Catálogo	Txt.breve p/catálogo	Ctg.catál.
SC	Classificação Solicitação Estad...	C Descrições do dano/erros/...

Modificar visão "Grupos de códigos": síntese

Entradas novas

Estrutura diálogo

- Catálogo
 - Grupos de códigos
 - Códigos
 - Definição de perfil de gru
 - Grupos de códigos pa

Catálogo: SC

Txt.br.v.p/catál: Classificação Solicitação

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
 - Grupos de códigos
 - Códigos
 - Definição de perfil de gru
 - Grupos de códigos pa

Catálogo: SC

Perf.gr.códigos: ZSCPF001

Txt.br.v.p/catál: Classificação Solicitação

Perf.grp.cód.: Classificação de Solicitação

Grp.códs.	Txt.breve	Autor
ZSCGP001	Venda Avulsa	RS_CGOULART
ZSCGP002	Assinatura	RS_CGOULART

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

Configurar a categoria multinível na Solicitação de serviços

Modificar visão "Perfil correlação": síntese

Entradas novas

Estrutura diálogo

- Perfil correlação
 - Perfis de grupos de código
 - Grupos de códigos

Perfil correlação

PerfCorrel	CtgPerfCor	Texto
ZPFC00004	A Serviço	Classificação da Solicitação

Artigo - Blog Módulo CRM

Modificar visão "Perfis de grupos de códigos para perfil correlação":

Entradas novas

Estrutura diálogo

- Perfil correlação
 - Perfis de grupos de códigos
 - Grupos de códigos

Perfil correlç. ZPFC00004

Texto Classificação da Solicitação

Perfis de grupos de códigos para perfil correlação			
Catálogo	CódPerfGrp	CódTxtPerf	Nível
SC	ZSCPF001	Classificação de Solicitação	1 1º nível

Modificar visão "Grupos de códigos": síntese

Entradas novas

Estrutura diálogo

- Perfil correlação
- Perfis de grupos de códigos
 - Grupos de códigos**

Catálogo: SC
Perf.gr.códigos: ZSCPF001
Txt.br.v.p/catál: Classificação Solicitação
Perf.grp.cód.: Classificação de Solicitação

Grupos de códigos				
Grp.códs.	Txt.breve	Autor	em	Modif.p
ZSCGP001	Venda Avulsa	RS_CGOULART	29.04.2014	
ZSCGP002	Assinatura	RS_CGOULART	29.04.2014	

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

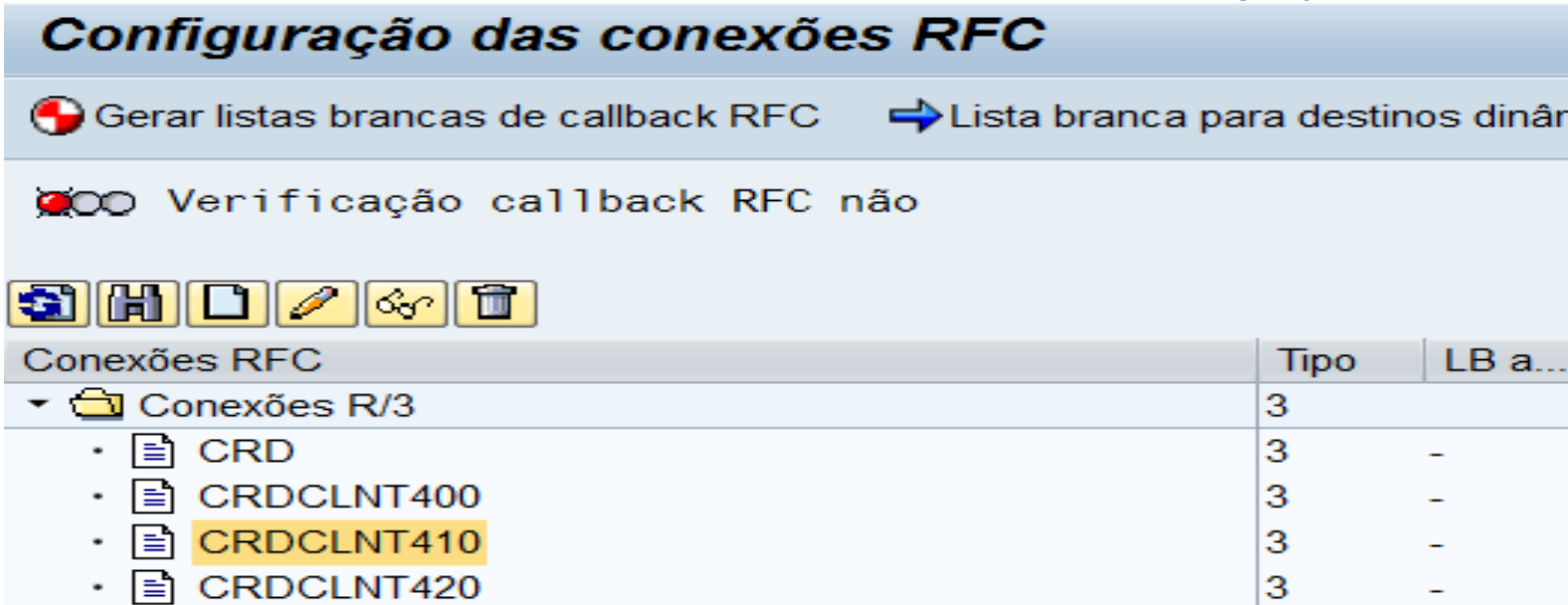
Configurar a categoria multinível na Solicitação de serviços



▼ Áreas de aplicação			
Reinic.análise conteúdo			
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

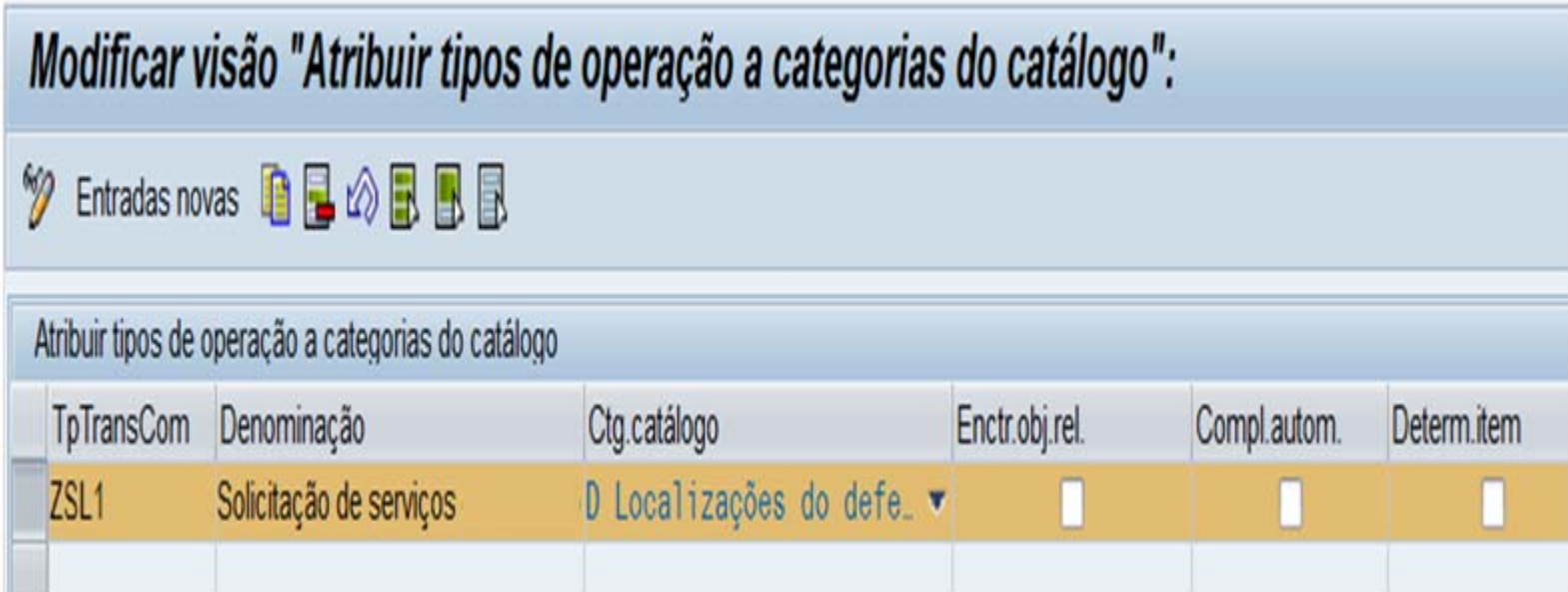
Descrição Breve	Criar RFCs para o 410 e 420 para transferência de classificações de serviços
Código da transação	SM59
SAP CRM IMG menu	N/A



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 transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> Componentes multi-aplicação CRM -> Categorização multinível -> Atribuir tipos de operação a categorias do catálogo

Configurar a categoria multinível na Solicitação de Serviços



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

	Categorização multinível -> Processar destinos RFC para importação de esquema
--	---



1.6.

Configurar o campo resultado da solicitação de serviços

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

Configurar a catalogo para a justificativa do status da Solicitação



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 ->

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 "Códigos": síntese

Entradas novas

Estrutura diálogo

Grupos de códigos

Códigos

Catálogo

SR

Grp.códigos

ZSRGP001

Txt.br.v.p/catál

Resultado Solicitação

Descr.grp.códs.

Resultado da Solicitação

Códigos

Có...	Txt.breve	Classe defeitos
01	Procedente	
02	Improcedente	

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 "Catálogo": síntese

Entradas novas

Estrutura diálogo

Catálogo

Grupos de códigos

Códigos

Definição de perfil de gru

Grupos de códigos pa

Catálogo

Catálogo	Txt.breve p/catálogo	Ctg.catál.
SR	Resultado Solicitação	C Descrições do dano/erros/...

Entradas novas

Estrutura diálogo

Catálogo

Grupos de códigos

Códigos

Definição de perfil de gru

Grupos de códigos pa

Catálogo

SR

Grp.códigos

ZSRGP001

Txt.br.v.p/catál

Resultado Solicitação

Descr.grp.códs.

Resultado da Solicitação

Códigos

Có...	Txt.breve	Classe defeitos
01	Procedente	
02	Improcedente	

Entradas novas

Estrutura diálogo

Catálogo

Grupos de códigos

Códigos

Definição de perfil de gru

Grupos de códigos pa

Catálogo

SR

Perf.gr.códigos

ZSRPF001

Txt.br.v.p/catál

Resultado Solicitação

Perf.grp.cód.

Perfil de Resultado da Solicit

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 transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> Funções básicas -> Catálogos, códigos e perfis -> Definir perfis de conteúdo

Configurar a catalogo para a justificativa do status da Solicitação

Entradas novas

Estrutura diálogo

Perfil correlação

Perfis de grupos de códig

Grupos de códigos

Perfil correlação

PerfCorrel	CtgPerfCor	Texto
ZPFC00005	A Serviço	Resultado da Solicitação

Modificar visão "Perfis de grupos de códigos para perfil correlação":

Entradas novas

Estrutura diálogo

Perfil correlação

Perfis de grupos de códigos

Grupos de códigos

Perfil correlç.

ZPFC00005

Texto

Resultado da Solicitação

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

Estrutura diálogo

Perfil correlação

Perfis de grupos de códigos

Grupos de códigos

Catálogo

SR

Perf.gr.códigos

ZSRPF001

Txt.br.v.p/catál

Resultado Solicitação

Perf.grp.cód.

Perfil de Resultado da Solicit

Grupos de códigos

Grp.códs.	Txt.breve	Autor
ZSRGP001	Resultado da Solicitação	RS_CGOULART

Descrição Breve	Definir o status em que o resultado será habilitado para seleção.
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> 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

Entradas novas: síntese de entradas inseridas

Motivo de status

	Tp....	Status	Descrição	PerfCorrel	Opção
	ZSL1	E0006	Solicitação	ZPFC00005	0 motivo não é necessário
					0 motivo não é necessário

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

Estrutura diálogo

Definir perfis Service Manag

Serviços chamados diret

Características

Serviços e característica

Definir perfis Service Manager

Perf.Service Manager	Descrição
ZSOLICIT_LIST_BP	Definir o PN responsável na Solicitação
ZSOLICIT_LIST_ID	Definir a Lista da Solicitação

Modificar visão "Características": síntese

Entradas novas

Estrutura diálogo

Definir perfis Service Manag

Serviços chamados diret

Características

Serviços e característic

PerfServManager

ZSOLICIT_LIST_BP

Ordem chamada

10

ID serviço

SRV_REQ_RULE_EXE

Características

ID característica

Valor característica

CONTEXT

CHECKLIST_ST_BP

POLICY

ZDEFINE_BP_RESP

Modificar visão "Características": síntese

Entradas novas

Estrutura diálogo

Definir perfis Service Manag

Serviços chamados diret

Características

Serviços e característic

PerfServManager

ZSOLICIT_LIST_ID

Ordem chamada

10

ID serviço

SRV_REQ_RULE_EXE

Características

ID característica

Valor característica

CONTEXT

CHECKLIST_ID

POLICY

ZDEFINE_LISTA_RESP

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

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

Artigo - Blog Módulo CRM

[illegible][illegible][illegible]

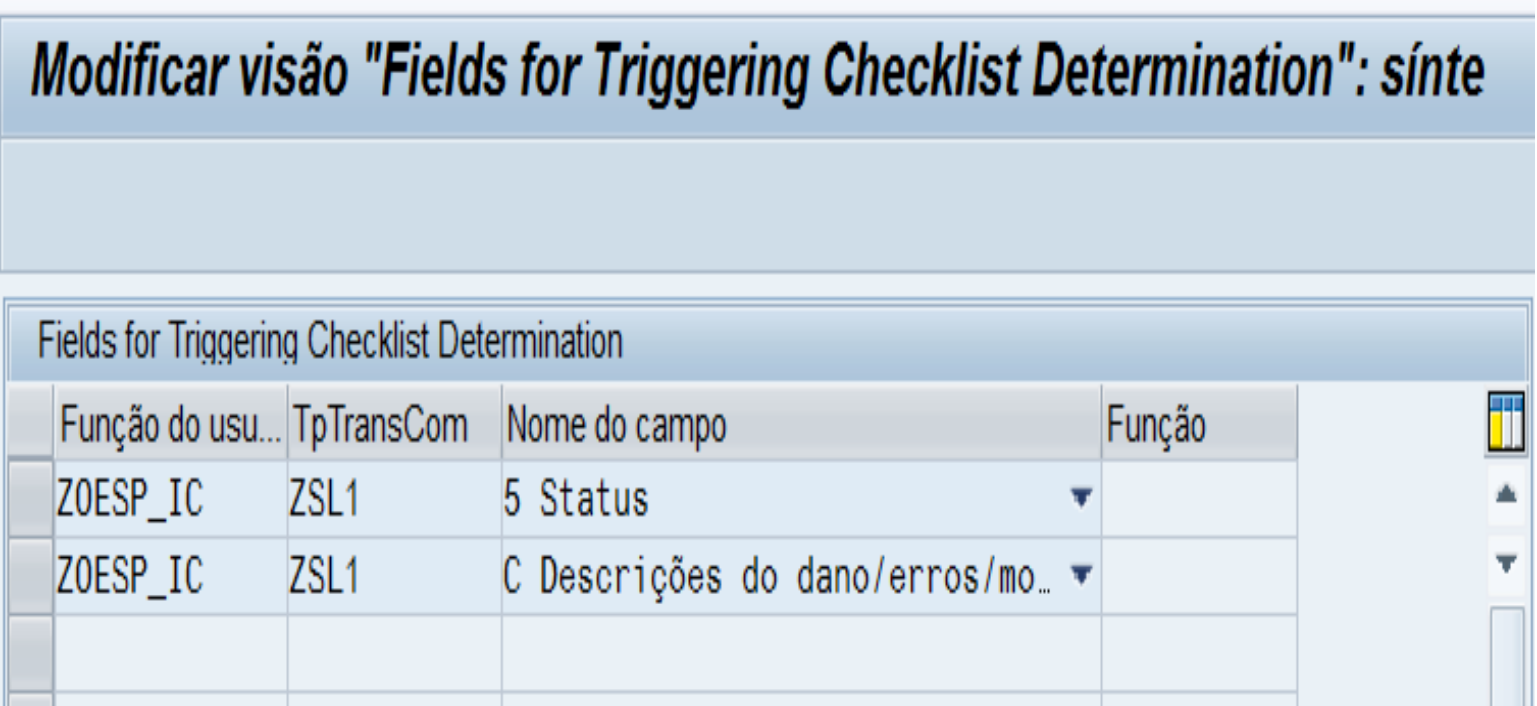
Artigo - Blog Módulo CRM

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	IMG -> Customer Relationship Management -> Operações -> Configurações globais -> Configurações de lista de verificação -> Definir campos para iniciar a determinação de lista de verificação

Configuração de workflow para a Solicitação de Serviços



<i>Descrição Breve</i>	<i>Definir as regras para determinação de lista</i>
<i>Código da</i>	<i>SPRO</i>

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Service Request](#)

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

Configuração de workflow para a Solicitação de Serviços

Conjunto de regras: ZDEF_LISTA_RESP (Determinação da lista de verificação) [Voltar](#)

Gravar Cancelar Processar | Processar rgrs.libers.como esboço Liberar e gravar esboços de regra

Exibir relações conjs.regras Síntese

Nome	Ações	Descrição
▼ ZDEF_LISTA_RESP		
▼ Ativo		Workflow ...
▼ Rgrs.(liberad.)		
▼ ZDEF_LISTA_RESP		Definir a l...
▼ ZDEF_LISTA_REEMBOLSO		Definir Li...

Detalhes de regra

Nome: ZDEF_LISTA_REEMBOLSO

Descrição: Definir Lista de Reembolso

Criado em: 29.04.2014 Modificad... 29.04.2014

Criado às: 13:11 Modificad... 13:53

Criado por: RS_CGOULART Modificad... RS_CGOULART

Con...	Atributo	Operador	Valor	De	Ma
Se	Categoria de ...	Contém	Solicitação B	Sc	<input type="checkbox"/>

Ações

Ações	Nome	Valor	Descrição
▼	Ações/parâmetros		
▼	Instalar ID da lista d...		
↓	ID de lista de verific...	Estorno/Reembolso	
▼	Chamar conjunto d...		
↓	Conjunto de regras	ZDEF_BP_RESP	

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

Configuração de workflow para a Solicitação de Serviços

Conjunto de regras: ZDEF_BP_RESP (Determinação parceiro etapa LisVerif.) [Voltar](#)

Gravar Cancelar Processar | Processar rgrs.libers.como esboço Liberar e gravar esboços de regra

Exibir relações conjs.regras Síntese

Nome	Ações	Descrição
▼ ZDEF_BP_RESP		
▼ Ativo		Determin...
▼ Rgrs.(liberad.)		
▼ ZESTORNO_RESP		Respons...
▼ ZANALISE_ESTORNO		Analise E...
▼ ZCONC_ESTORNO_REEMB		Conclusã...

Detalhes de regra

Nome: ZANALISE_ESTORNO

Descrição: Analise Estorno

Criado em: 29.04.2014 Modificad... 29.04.2014

Criado às: 13:26 Modificad... 13:30

Criado por: RS_CGOULART Modificad... RS_CGOULART

Con...	Atributo	Operador	Valor	De	Ma
Se	ID de lista de v...	Corres...	Estorno/Reembolso		<input type="checkbox"/>
e	Etapa de lista ...	Corres...	Analise do Estorno/Reemb...		<input type="checkbox"/>

Ações

Ações	Nome	Valor	Descrição
▼	Ações/parâmetros		
▼	Instalar parceiro p/...		
↓	Parceiro de etapa	23	AdmVendas

Artigo - Blog Módulo CRM

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

Configuração de workflow para a Solicitação de Serviços

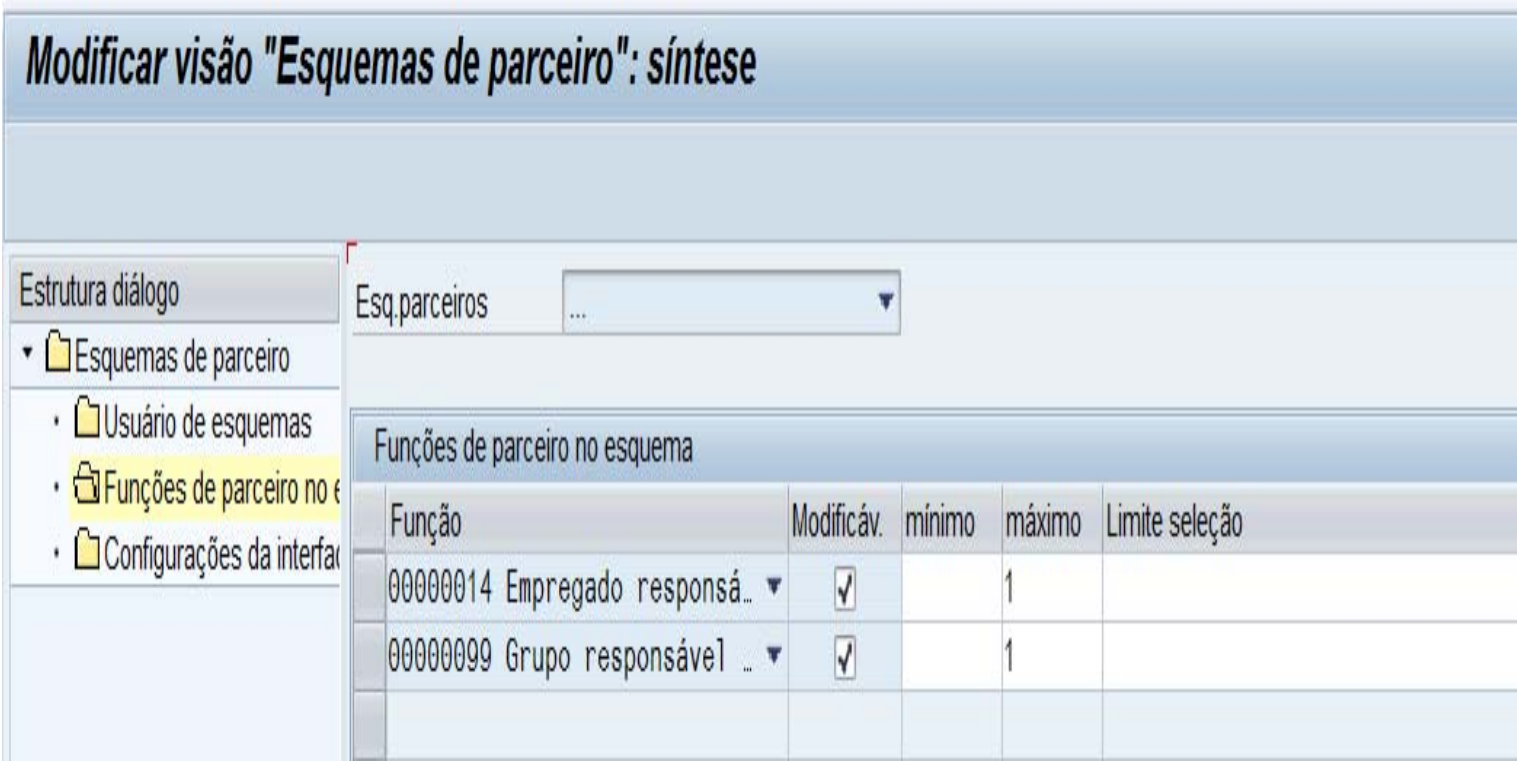
Modificar visão "Definição categorias de item": detalhe

Entradas novas

Estrutura diálogo	Ctg.item	ZCHK	Lista Verificação Es
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Definição categorias de item <ul style="list-style-type: none"> ▼ Atribuição de categorias de item <ul style="list-style-type: none"> Customizing item 			
Geral			
Denom.completa		Categoria Item - Lista Verificação Estad	
Tipo de objeto		BUS2000199 Item da lista de verificação CRM	
Tipo obj.status		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Inativo			
<input type="checkbox"/> Peso/vol.relev.			
<input type="checkbox"/> Data e qtd.fixas			
Utiliz.objeto		0 Item contém produto, mas não objeto ▼	
Tipo objeto ref.precedente		<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Ref.precedente obrigatória <input type="checkbox"/> Verif.território não neces.
Perfis			
Esquema texto		CHKLITEM	It.lista verif.: esquema txts.
Esq.parceiros		ZSL1PR02	Solicitação Estadão Item
Esq.status		<input type="text"/>	
Perfil ATP		Nenh.verif.disponibilidade ▼	
PerfDadosOrg.		000000000020	Serviço de item do serviço SAP
Perfil de data		IT000000000005	Item lista verif. no

Descrição Breve	Atribuir a função de parceiro de negócio 0000099 para grupo de responsabilidade
Código da transação	SPRO
SAP CRM IMG menu	IMG -> Customer Relationship Management -> Funções básicas -> Processamento do parceiro -> Definir esquema de parceiros

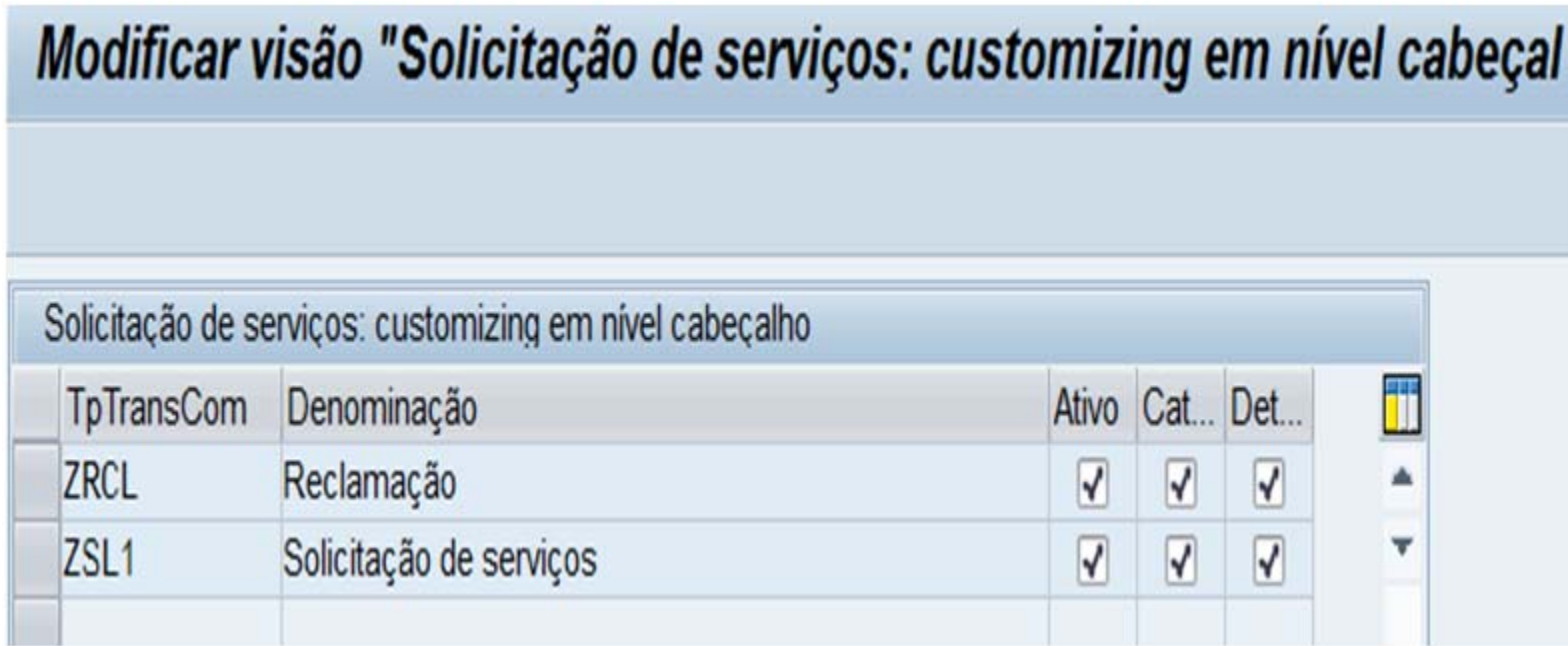
Configuração de workflow para a Solicitação de Serviços



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



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

Esquema de determinação :

Seqüência de acesso

Esq.determ.esq.SLA

ZSL1ED01

Seqüência de acesso

Seqüência	Fonte SLA
1	02 Item do produto dos serv...

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

Modificar visão "Definir configurações para duração": síntese

Entradas novas

Definir configurações para duração

EsqStat	Statu...	Descrição	Perfil dt.	Duração	Tipo de compr...
ZSL1ST01	E0006	Concluído	ZSL1DT01		ZSL1TD02

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

Exibir visão "Perfil de disponibilidade": síntese

Estrutura diálogo

- Perfil de disponibilidade
- Perfil de resposta
 - Indicadores para tempos
 - Tempo de resposta

Perfil de disponibilidade

Disponib.	Denominação	Te...
ZSL1	Solicitação	

Tempo de disponibilidade para esquema ZSL1

Tds.semanas 2ªs 6:30-20:00; 3ªs-feiras 6:30-20:00; 4ªs 6:30-20:00; 5ªs 6:30-20:00; 6ªs 6:30-20:00; 6ªs 6:30-20:00

Outros

Eliminar

Regra geral

Regra

W Semanalmente periódico Tempo disponib.

Semanalmente

Rgr.semanal:	1 Tds.semanas a(o)
<input checked="" type="checkbox"/> 2ª de 06:30 - 20:00 H UTC UTC+0	
<input checked="" type="checkbox"/> 3ª de 06:30 - 20:00 H UTC UTC+0	
<input checked="" type="checkbox"/> 4ª de 06:30 - 20:00 H UTC UTC+0	
<input checked="" type="checkbox"/> 5ª de 06:30 - 20:00 H UTC UTC+0	
<input checked="" type="checkbox"/> 6ª de 06:30 - 20:00 H UTC UTC+0	
<input checked="" type="checkbox"/> Sá de 06:30 - 20:00 H UTC UTC+0	
<input type="checkbox"/> Do de - - H UTC UTC+0	

Desvios

Exibir visão "Indicadores para tempos de resposta": síntese

Estrutura diálogo

- Perfil de disponibilidade
- Perfil de resposta
 - Indicadores para tempos
 - Tempo de resposta

Perfil resposta

ZSL1SLA001 Solicitação

☐ Categoria

☒ Prioridade

☐ Correl.catálogo

☐ Correl.grp.cód.

☐ Correl.código

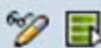
Indicadores para tempos de resposta

Categoria	Priorid.	Catálogo	Grp.cód...	Có...
	1			
	3			
	5			
	9			

Artigo - Blog Módulo CRM

Guia de Configuração SAP CRM - Service Request

Exibir visão "Tempo de resposta": síntese



Estrutura diálogo
 • Perfil de disponibilidade
 ▾ Perfil de resposta
 ▾ Indicadores para tempos
 • **Tempo de resposta**

Perfil resposta: ZSL1SLA001 Solicitação
 Categoria:
 Prioridade: 1
 Catálogo: Grp.códigos: Código:

Tempo de resposta

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 SAP Condições Documentos

Categorias do produto

ID categoria	ID hierarquia	Denom.categoria
ZCATEGORIA	ZSERVICOS	Categoria de Serviços

Vendas: Canal de vendas

Organização ven...	CanDistrib.	Descrição organização de vendas	Descriç
VendasSp	01	Vendas Regional SP	Canal c

Serviço: SLA_SOLIC
 Denominação: SLA para Solicitação

Dados básicos SAP Condições Documentos

Outros tipos de set
 Tipos de set: 47DC85AF7DF7D411B9F50090278CA6AF Vals.propostos p/contrs.prestação serv...

Perfil dispon.: ZSL1 Solicitação Estadão Tpo.disponibilid.
 Perfil resposta: ZSL1SLA001 SLA da Solicitação Tpo.resposta

Artigo - Blog Módulo CRM

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

Modificar visão "Serviço - customizing no nível de cabeçalho": detalhe

Estrutura diálogo	Tp.transação <input type="text" value="ZSL1"/> Solicitação	
<ul style="list-style-type: none"> Definição dos tipos de trans Atribuição de categorias <ul style="list-style-type: none"> Customizing no nível de cabeçalho Atribuir motivos de bloqueio Canal 	Serviço - customizing no nível de cabeçalho Perfil correlç. <input type="text" value="ZPFC00004"/> Classificação da Solicitação Tp.oper.confirmação <input type="text" value="SRVC"/> Questionário <input type="text"/> Esq.determ.esq.SLA <input type="text" value="ZSL1ED01"/> Solicitação Verif.garantia <input type="text"/> Ativar contador <input checked="" type="checkbox"/>	

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

Modificar visão "Atribuir tipos de operação a categorias do catálogo":

Entradas novas

Atribuir tipos de operação a categorias do catálogo					
TpTransCom	Denominação	Ctg.catálogo	Enctr.obj.rel.	Compl.autom.	Determ.item
ZSL1	Solicitação de serviços	C Descrições do dano/e...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Descrição Breve	Definição de Roteamento da Solicitação
Código da transação	SPRO
SAP CRM WEB menu	IC_MANAGER -> Modelagem de Processos -> Conjunto de Regras

Gravar Cancelar Processar | Processar rgrs.libers.como esboço Liberar e gravar esboços de regra

Exibir relações conj.s.regras Síntese |

Nome	Ações	Descrição
▼ ZENCAMINHA_SOL		
▼ Ativo		Encaminh...
▼ Rgrs.(liberad.)		
▼ ZENCAMINHA_SOL		Encaminh...
▼ ZENCAMINHA_SOL		Encaminh...

Nome: ZENCAMINHA_SOL

Descrição: Encaminhamento da Solicitação

Criado em: 05.05.2014

Modificad... 05.05.2014

Criado às: 09:44

Modificad... 09:54

Criado por: RS_CGOULART

Modificad... RS_CGOULART

Condições

Con...	Atributo	Operador	Valor	De	Ma
Se	Categoria de ...	Corres...	Solicitação B	Sc	<input type="checkbox"/>
e	Status do usu...	Corres...	Análise N2 / SAP CRM: Sol...		<input type="checkbox"/>

Ações

Ações	Nome	Valor	Descrição
▼	Ações/parâmetros		
▼	Encaminhar para o ...		
!	Grupo	O:50000040	BackOffice

Previsão

Se

Categoria de ordem Corresponde Solicitação B e

Status do usuário Corresponde Análise N2 / SAP CRM: Solicitação Estadão

Então