

Aplica-se a versão

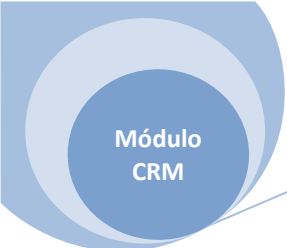
Este artigo foi criado a partir da versão SAP CRM 7 eh3

Descrição Breve

O objetivo deste Artigo é a configuração do Difusor de Mensagens no SAP CRM para Interaction Center.

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 - Difusor de Mensagens

Conteúdo

1. Configuração	3
1.1. Configurando o difusor de mensagens no Interaction Center.....	3

Artigo

1. Configuração

1.1. Configurando o difusor de mensagens no Interaction Center

Descrição Breve	Definir perfis de difusão de mensagens
Código da transação	N/A
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Interaction Center WebClient -> Funções adicionais -> Definir perfis de difusão de mensagens

Definir perfil para difusor de mensagens no projeto CRM Billing - Is-Media

Modificar visão "Definir perfis de difusão para Interaction Center Web

Entradas novas

Nome de perfil

Definir perfis de difusão para Interaction Center WebClient

Descrição

ID unidade org.

Armazen.msgs.

Descrição Breve	Definir designs para mensagens para exibição de mensagens no IC WEB
Código da transação	N/A
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management -> Interaction Center WebClient -> Funções adicionais -> Definir designs para mensagens de difusão

Foram criados dois designs para exibição de mensagens. Um padrão e outro para Urgências

Modificar visão "Definir designs para mensagens de difusão": síntese

Entradas novas

Definir designs para mensagens de difusão

ID design	Descrição do design	Estilo da fo...	Cor
B00001	Padrão		
Z00001	Alerta - Urgente	B Negrito	red

Descrição Breve	Definição de difusor de mensagens
Código da transação	N/A
SAP CRM WEB menu	IC_Manager -> Administração de Operações -> Difusão de Mensagens

Este passo da configuração será executado pelos Administradores de Call Centers ou Supervisores de áreas que desejam enviar mensagens unilaterais para seus Agentes. Abaixo são descritos os passos inerentes a esta configuração.

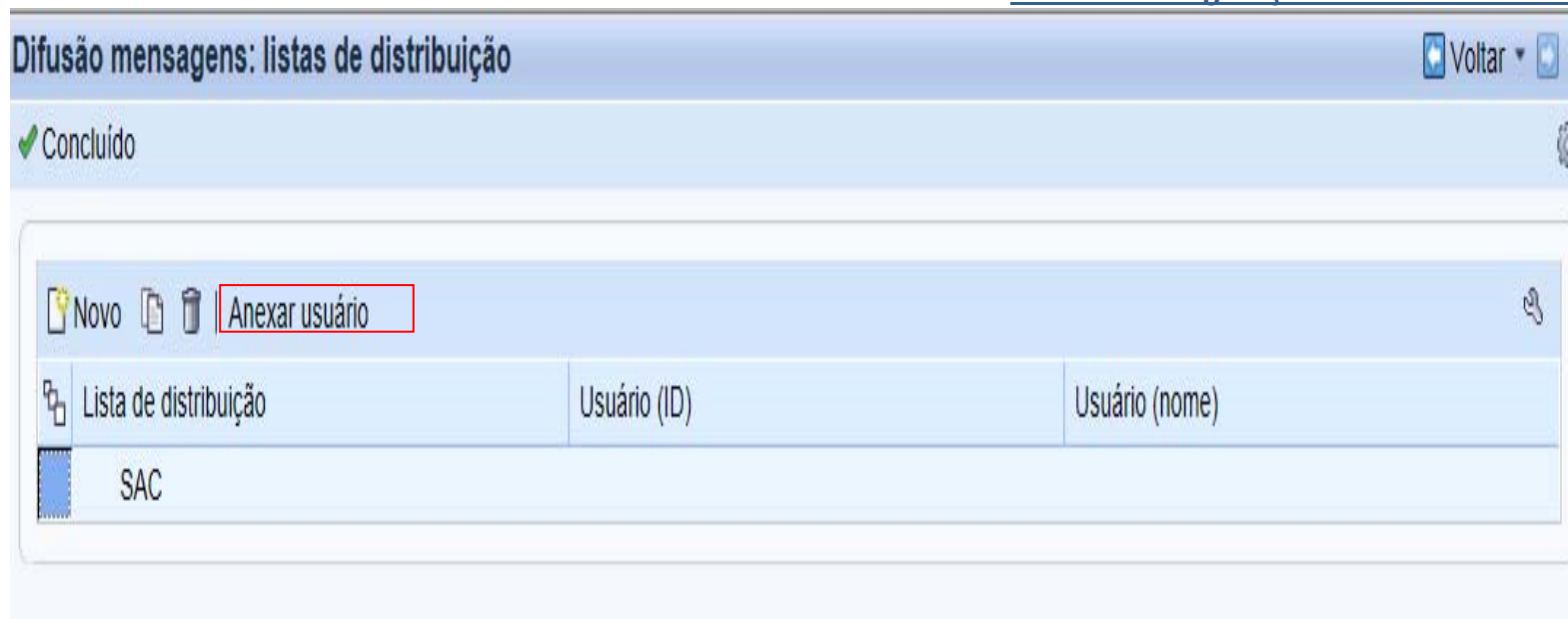
Selecionar o botão Processar Lista de Distribuição abaixo :

Clicar no Botão Novo para criar uma lista de distribuição

Informe o nome da lista de distribuição que se deseja criar e clique OK

Clique no botão Anexar usuário

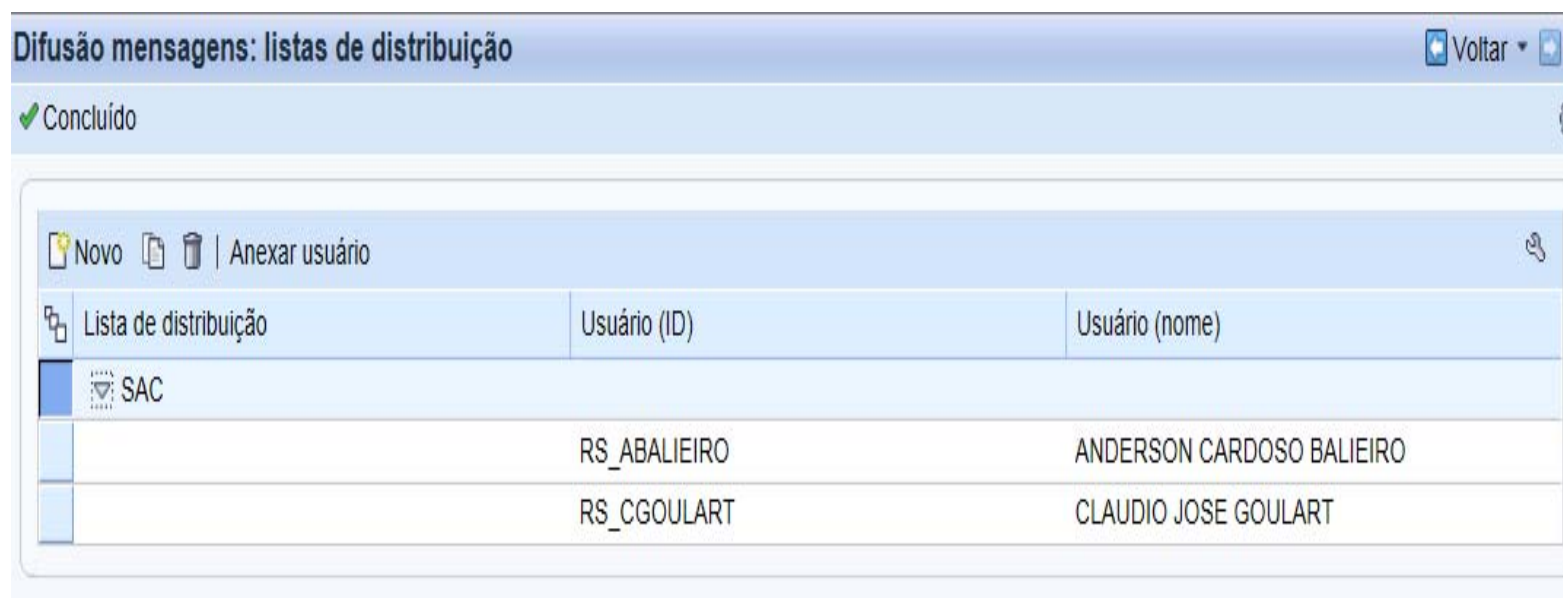
Artigo - Blog Módulo CRM



Selecionar os usuários que deseja incluir nesta lista de Distribuição



Os usuários são incluídos na lista de distribuição



É redirecionado para a tela inicial, e inicia-se o processo de envio de mensagem para os usuários inseridos na lista de distribuição SAC.

Exemplo de envio de mensagem

Difusão mensagens

Processar listas de distribuição

Perfil difusão mensagens: MEDIA - DIFUSOR DE MENSAGENS

Enviar a: SAC

Duração (horas/minutos): 1 0

Prioridade: Alto

Esquema: Alerta - Urgente

Texto de mensagem: Enviando mensagem de Alerta para os Operadores

A mensagem será exibida do seguinte modo

Enviar Reincial.

Resultado do envio da mensagem

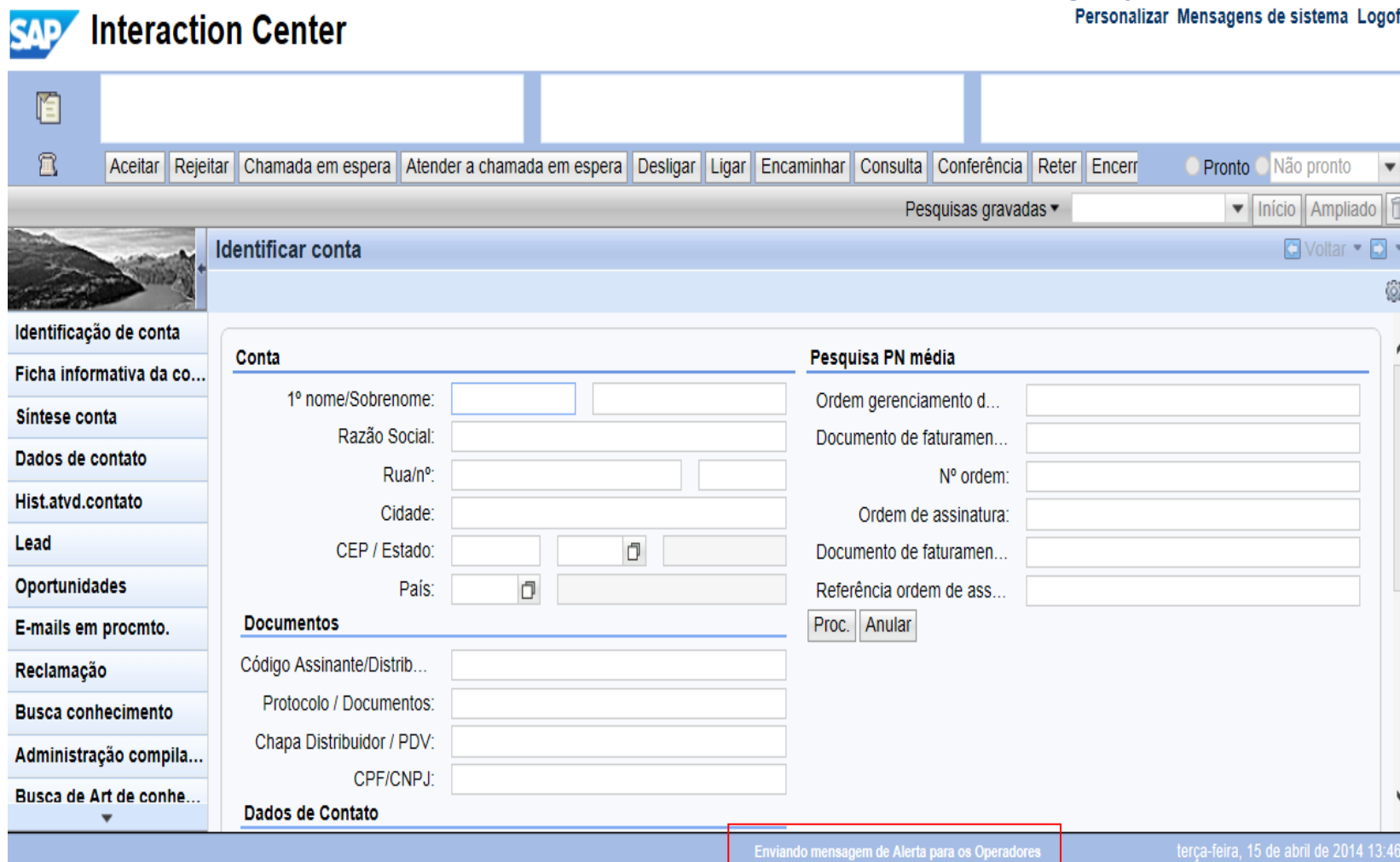
Log de envio

Enviar novamente mensagem

Vencido	Prioridade	Enviado em/às	Duração	Enviado para	Texto de mensagem
No	Alto	15.04.2014 18:45:23	01:00	SAC	Enviando mensagem...

Os usuários previstos na lista de distribuição SAC, serão alertados com a mensagem abaixo

Artigo - Blog Módulo CRM



Selecionando a mensagem no rodapé da solução, a mensagem é exibida, na qual o Atendente pode descartá-la informando que já foi lida

