

Artigo - Blog Módulo CRM

[Guia de Configuração SAP CRM - Modificar mensagens standard no SAP CRM](#)

Aplica-se a versão

Este artigo foi escrito baseado na versão SAP CRM 7 ehp3

Descrição Breve

As vezes durante um projeto é necessário a alteração/substituição de mensagens standard para que sejam mais sucintas e informem o usuário de acordo com as terminologias da empresa e reflitam melhor o processo implementado. No final deste artigo será informado passo a passo como implementar esta substituição de mensagens standard.

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 - Modificar mensagens standard no SAP CRM

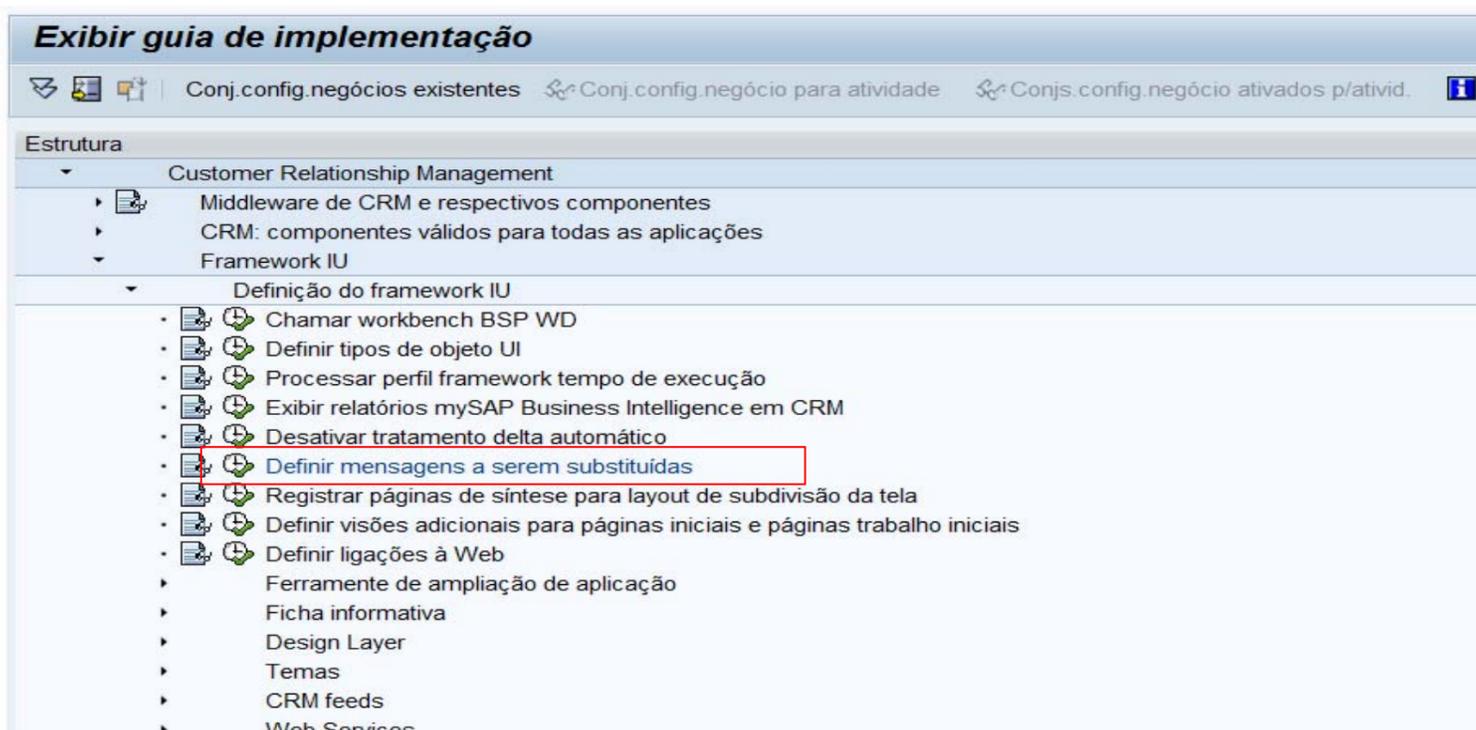
Conteúdo

1. Configuração	3
1.1. Passo 1 - Criar Perfil de substituição de mensagens	3
1.2. Passo 2 - Configuração do Perfil	3
1.3. Passo 3 - Definição das mensagens antigas e novas	4
1.4. Passo 4 - Atribuição a função de usuário	4
1.5. Passo 5 - Atribuição de parâmetro	5

1. Configuração

1.1. Passo 1 - Criar Perfil de substituição de mensagens

Neste passo será configurado o perfil de substituição de mensagens, e a definição de qual mensagem será substituída.



1.2. Passo 2 - Configuração do Perfil

Criação do perfil de mensagens, foi dado o nome de ZTESTE



1.3. Passo 3 - Definição das mensagens antigas e novas

Definir a mensagem de origem e mensagem Z nova

Entradas novas: síntese de entradas inseridas

Nome de perfil: ZTESTE

Substituições de mensagem				
Classe mensagem a ser substit.	NºMsg	Cl.mensagem a ser substit.	NºMsg	Texto de mensagem novo
CRMC_MKTIMG	001	ZTL_IA	2	Dados da Interf.não encontrados

1.4. Passo 4 - Atribuição a função de usuário

No IMG abaixo, deve-se adicionar o parâmetro MSG_REPLACE na função de usuário em que se deseja que a mensagem standard seja substituída.

Exibir guia de implementação

Conj.config.negócios existentes Conj.config.negócio para atividade Conjs.config.negócio at

Estrutura

- Governance, Risk and Compliance (plug-in)
- ▾ Customer Relationship Management
 - Middleware de CRM e respectivos componentes
 - CRM: componentes válidos para todas as aplicações
 - ▾ Framework IU
 - Definição do framework IU
 - Definição técnica da função
 - ▾ Funções de usuário
 - Síntese
 - Definir função do usuário
 - Definir atribuição organizacional
 - Definir função de autorização
 - Integração Enterprise Search
 - Integração de portal
 - Soluções de setor
 - Funções básicas

1.5. Passo 5 - Atribuição de parâmetro

Para este exemplo, será escolhido a função de usuário IC_AGENT. Selecione a função desejada, e clique na aba "Atribuir perfis de função"

Modificar visão "Definir funções de usuário": síntese

Entradas novas

Estrutura diálogo

- Definir funções de usuário
 - Atribuir perfis de função
 - Ajustar páginas de trabalho
 - Ajustar links de grupo de
 - Ajustar grupos de links di
 - Ajustar links diretos
 - Definir comandos de tecl
 - Ajustar objetos da pesqui

Função do usuário	Tipo	Descrição	ChvConfig.	Perf.barra nav.
DETECTIVE	C Função do usuário de WebC...	Responsável pela investigação	ICM	INVESTIGATIVE_CAS
ECO-MANAGER	Nenhuma classificação	Gerente CRM Web Channel	<*>	ECO-MANAGER
ETC_IC	B Função do usuário Interac...	TC: agente IC	DEFAULT_IC	ETC-IC
FCC	B Função do usuário Interac...	Agente IC financeiro	FCC	FCC
FCC_FSCD	B Função do usuário Interac...	Finanças: seguro agente IC	FSCD-FCC	FCC-FSCD
FCC_LEAS	B Função do usuário Interac...	Finanças: agente IC - leasing	IFS-FCC	FCC_LEAS
FCC_PSCD	B Função do usuário Interac...	Finanças: agente PS IC	PSCD-FCC	FCC_PSCD
FSAO_MANAGER	Nenhuma classificação	FS gerente de vendas	FSAO_MANAG	IFS-AO
HT-CHM-CM	Nenhuma classificação	High Tech: gerente de canais	HT-CHM	HT-CHM-CHANNELMAN
HT-CHM-PM	Nenhuma classificação	High Tech: Partner Manager	HT-CHM-PM	HT-CHM-PARTNERMAN
IC_AGENT	B Função do usuário Interac...	Agente do Interaction Center	DEFAULT_IC	IC_AGENT
IC_AUTO	B Função do usuário Interac...	Agente Interaction Center Auto	DEFAULT_IC	IC_AUTO
IC_ITSDAGENT	B Função do usuário Interac...	Agente servicedesk TI	DEFAULT_IC	IC_ITSDAGENT
IC_LOY_AGENT	B Função do usuário Interac...	GermcmtoFidelizClnt.: AgentelC	IC_LOY	LOY-IC

Adicionar o parâmetro MSG_REPLACE, e o perfil ZTESTE que foi configurado anteriormente. A partir de agora, a mensagem standard definida neste perfil será substituída pela mensagem Z.

Entradas novas: síntese de entradas inseridas

Função usuário: IC_AGENT

Estrutura diálogo

- Definir funções de usuário
 - Atribuir perfis de função
 - Ajustar páginas de trabalho
 - Ajustar links de grupo de
 - Ajustar grupos de links di
 - Ajustar links diretos
 - Definir comandos de tecl
 - Ajustar objetos da pesqui

ID de perfil função	Val.perfil	Descrição
MSG_REPLACE	ZTESTE	Perfil substituição mensagem