

SAPLAND

**ERMS - Система управления электронной
почтой в SAP CRM**



ERMS (E-Mail Response Management System) - система управления электронной почтой в SAP CRM.

Канал связи «Электронная почта» - это поток входящих писем в системе SAP CRM.

Инструменты ERMS для обработки писем:

- маршрутизация писем внутри системы SAP CRM
- переадресация входящих писем во вне SAP CRM
- настройка автоответа и автоуведомления для входящих писем
- обработка отчета о доставке писем (bounce management)

Критерии письма, на основании которых выполняется обработка:

- адрес отправителя
- адрес получателя
- тема письма
- содержание (текст) письма

Бизнес-сценарий.

- Организация имеет представительство в двух странах: Россия и Украина.
- Для связи Клиентов с организацией зарегистрировано два электронных адреса:
 - testcontact.ua@xxxxx.com
 - testcontact.ru@xxxxx.com
- Обработкой входящих писем занимаются 2 подразделения:
 - КЦ-Украина - письма, приходящие на адрес testcontact.ua@xxxxx.com
 - КЦ-Россия - письма, приходящие на адрес testcontact.ru@xxxxx.com

Бизнес-сценарий (продолжение).

- Клиент отправляет письмо.
- Письмо попадает в систему SAP CRM.
- Система SAP CRM на основании адреса получателя маршрутизирует письмо в соответствующую группу обработки.

Inbox Search

Quick Search:

Category: E-Mail
Priority:
Status:
Time Period: Today
Sort By: Creation Date

Assigned To: **IC Ukraine**
Date Type: Creation Date
Then Sort By:

Consumer:
Description:
Case ID:
From/To: 25.04.2017 25.04.2017

Search Clear

Maximum Hits: 25

Result List

Process and Record | Complete | Display | Process | Show Table | Email View

	Du...	Main Cate...	P...	Description	S...	Resp. Employee	Consumer	C...	Time	Object ID
		E-Mail		Тест для группы КЦ-Украина...	Q...	IC Ukraine		2...	14:27	11172028

Multi Select Delete Forward To: Go

Механизм работы поиска входящих писем в интерфейсе IC Inbox с использованием критерия Assigned To хорошо описан в статье <https://wiki.scn.sap.com/wiki/pages/viewpage.action?pageId=337413159>

Бизнес-сценарий (продолжение).

- В детальной информации письма можно видеть адрес получателя testcontact.ua@xxxxx.com, на основании которого была осуществлена автоматическая маршрутизация его в подразделение КЦ-Украина.

From:	[Redacted]
To:	testcontact.ua@xxxxx.com
Cc:	[Redacted]
Bcc:	[Redacted]
Consumer sent:	25.04.2017 14:27:37 CET
Arrived in CRM:	25.04.2017 14:27:47 CET
Subject:	Тест для группы КЦ-Украина
E-Mail:	Тест для группы КЦ-Украина!

Немного технических деталей.

Письмо в системе SAP CRM оборачивается в BOR-объект - бизнес объект системы SAP (транзакция SWO1).

Для данного объекта запускается поток операций (WORKFLOW), в котором на определенном шаге формируется задача (TASK). Именно данная задача является диалоговым шагом потока операций, который пользователи видят и обрабатывают в системе SAP CRM.

К данному шагу в качестве ответственного партнера назначается одно из наших подразделений (орг. единица из орг. структуры). Соответственно, всем пользователям, которые принадлежат в организационной структуре к этому же подразделению, будет доступен для обработки данный диалоговый шаг.

Inbox Search

Quick Search:

Category: E-Mail
Priority:
Status:
Time Period: Today
Sort By: Creation Date

Assigned To: IC Ukraine
Date Type: Creation Date
Then Sort By:

Consumer:
Description:
Case ID:
From/To: 25.04.2017 25.04.2017

Search Clear

Maximum Hits: 25

Result List

Process and Record | Complete | Display | Process | Show Table | Email View

	Du...	Main Cate...	P...	Description	S...	Resp. Employee	Consumer	C...	Time	Object ID
		E-Mail		'Тест для группы КЦ-Украина...	Q...	IC Ukraine		2...	14:27	11172028

Multi Select Delete Forward To: Go

Необходимые условия.

- В ИТ инфраструктуре присутствует SMTP почтовый сервер.
- На этом сервере заведены электронные адреса, письма приходящие на которые перенаправляются в SAP CRM.
- В системе SAP CRM выполнены настройки для обмена e-mail сообщениями между системой SAP CRM и SMTP почтовым сервером:
 - настроены профильные параметры (транзакция RZ10)
 - настроен служебный пользователь для обработки входящих сообщений (транзакция SU01)
 - настроен SMTP сервер в системе SAP CRM (транзакция SICF).

SAP Note.

- 455140 = Configuration of e-mail, fax, paging SMS via SMTP.

The screenshot displays the SAP NetWeaver Administration console. The main window is titled "Ведение сервиса" (Service Management). Below the title bar, there are navigation icons and the text "Создать хост/сервис" (Create host/service). The "Данные фильтра" (Filter data) section contains fields for "Виртуальн. хост" (Virtual host), "Путь сервиса" (Service path), "Имя сервиса" (Service name), "Описание" (Description), "Язык" (Language) set to "RU Русский", and "СсылСервис:" (Service link). There are buttons for "Применить" (Apply), "Отменить" (Cancel), and "Уточнить" (Refine). Below this is a table listing virtual hosts:

Виртуальные хосты / Услуги	Документация
default_host	ВИРТУАЛЬНЫЙ ХОСТ ПО УМОЛЧАНИЮ
SAPconnect	SAPCONNECT (E)SMTP

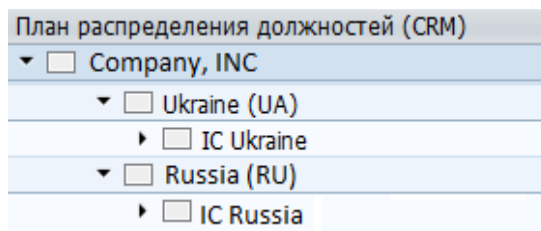
An orange arrow points from the "SAPconnect" entry in the table to a pop-up window titled "Создать/изменить виртуальный хост" (Create/change virtual host). This pop-up window contains the following configuration details:

- Путь (Path): /
- Имя сервиса (Service name): SAPconnect
- Сервис по умолчанию (Default service):
- Язык (Language): RU Русский
- Описание (Description):

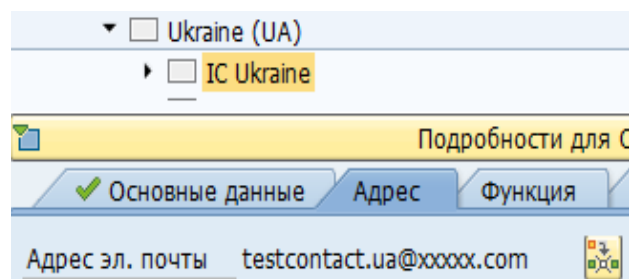
Описание	Значение
Описание 1	SAPCONNECT (E)SMTP
Описание 2	
Описание 3	

Процедура настройки - Настройка организационной модели.

- Транзакция PPOMA_CRM, создаем соответствующие Орг.Единицы.

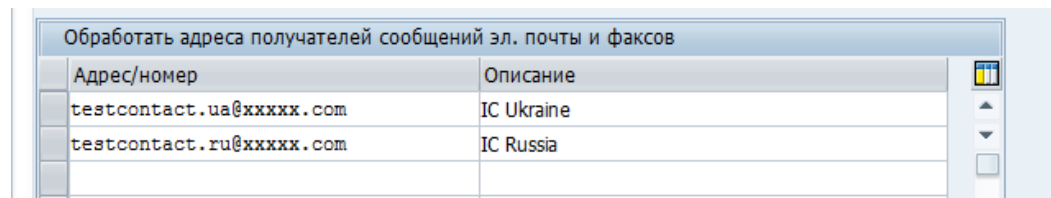
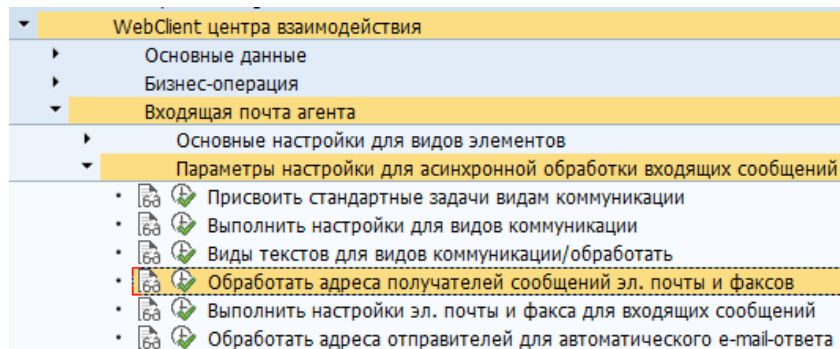


- Сотрудники, обрабатывающие письма на адрес testcontact.ua@xxxxx.com, привязываются к орг. единице «IC Ukraine».
- Сотрудники, обрабатывающие письма на адрес testcontact.ru@xxxxx.com, привязываются к орг. единице «IC Russia».
- На орг. единицах «IC Ukraine» и «IC Russia» указываются соответствующие адреса электронной почты.
 - testcontact.ua@xxxxx.com
 - testcontact.ru@xxxxx.com



Создание адресов получателей сообщений электронной почты.

- Меню настройки: SPRO - Управление связями с клиентами - WebClient центра взаимодействия - Входящая почта агента - Параметры настройки для асинхронной обработки входящих сообщений - Обработать адреса получателей сообщений эл. почты и факсов.
- Транзакция - CRMC_IC_AUIADDR.



The screenshot shows the SAP transaction window titled 'Обработать адреса получателей сообщений эл. почты и факсов'. It contains a table with two columns: 'Адрес/номер' and 'Описание'.

Адрес/номер	Описание
testcontact.ua@xxxxxx.com	IC Ukraine
testcontact.ru@xxxxxx.com	IC Russia

Определение получателей.

- Транзакция - SO28.

The screenshot illustrates the process of selecting a recipient in the SAP SO28 transaction. It features three main dialog boxes overlaid on a recipient list:

- Selection Dialog:** Shows radio button options for recipient types: Internal user, Distribution lists, Organizational units, Inbound distribution, and SAP object instance (which is selected). A 'Find' field and 'Detailed search' button are also visible.
- Choose Object Type Dialog:** Displays a list of object types, with 'AUI: Support object' highlighted. This dialog is triggered by the 'Detailed search' button.
- Find AUI: Support object Dialog:** Shows the search results for the selected object type, with the 'ReceiverAddress' field containing 'testcontact.ua@xxxx.com'. This dialog is triggered by the 'AUI: Support object' selection.

Orange arrows indicate the flow of the process: from the 'Detailed search' button to the 'Choose Object Type' dialog, then to the 'Find AUI: Support object' dialog, and finally to the 'ReceiverAddress' field.

Alternat...	Recipient	AddrType	New recipient	Add
<input type="checkbox"/>	...	INTERNET	...	BUS
<input type="checkbox"/>	...	INTERNET	...	BUS
<input type="checkbox"/>	...	INTERNET	...	BUS
<input type="checkbox"/>	testcontact.ua@XXXXX.COM	INTERNET		
<input type="checkbox"/>	...	INTERNET	...	BUS

Настройка связи типов событий.

- Транзакция - SWETYPV.

В данной транзакции выполняется настройка для запуска стандартного потока операций WS14000164 для входящего письма в системе SAP CRM.

Тип объекта	ICAUISUPP	MAILRECEIVED	WS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Безошибочно
Тип объекта	TRPC	PROCESSSTATECHANGED	WS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Безошибочно

Детальная информация настройки.

Связи типов событий: изменение: подробно

Новые записи

Катег. объекта: Тип объекта РБО

Тип объекта: ICAUISUPP

Событие: MAILRECEIVED

Тип получателя: WS

Настройка соединения (получатель события)

Вызов получателя: Функциональный модуль

Функциональный модуль получателя: SWW_WI_CREATE_VIA_EVENT_IBF

Функц. модуль проверки:

Функц. модуль типа получателя:

Адрес получателя:

Доставка событий: через tRFC (стандарт)

Связь активирована

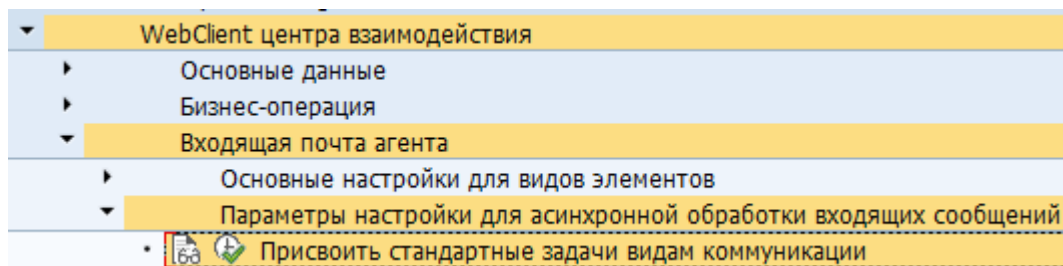
Обеспеч. очереди событий

Поведение при ПодтвержденОшибки: Связь не изменять

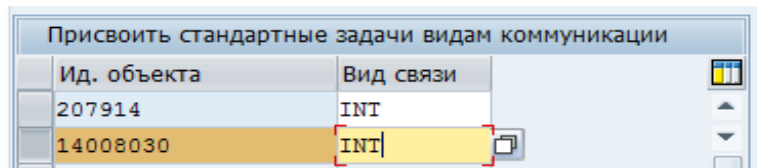
Статус получателя: Безошибочно

Присвоение стандартных задач видам коммуникаций.

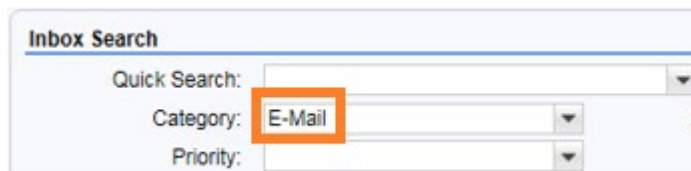
- Меню настройки: SPRO - Управление связями с клиентами - WebClient центра взаимодействия - Входящая почта агента - Параметры настройки для асинхронной обработки входящих сообщений - Присвоить стандартные задачи видам коммуникации.



Посредством данной настройки выполняется привязка задачи TS14008030 потока операций WS14000164 к виду связи INT «E-Mail».



Именно данная задача является диалоговым шагом потока операций, который пользователи видят и обрабатывают в системе SAP CRM.



Настройки успешно выполнены!

Тестирование.

- Отправляем письмо на один из электронных адресов testcontact.ua@xxxxx.com или testcontact.ru@xxxxx.com
- Заходим в WebUI интерфейс - меню «Входящая почта (Inbox Search)».
- Проверяем, что письмо корректно маршрутизировано в соответствующую группу, то есть в качестве ответственного партнера назначено корректное ответственное подразделение.

Inbox Search

Quick Search:

Category: E-Mail
Priority:
Status:
Time Period: Today
Sort By: Creation Date

Assigned To: IC Ukraine
Date Type: Creation Date
Then Sort By:
Consumer:
Description:
Case ID:
From/To: 25.04.2017 25.04.2017

Search Clear

Maximum Hits: 25

Result List

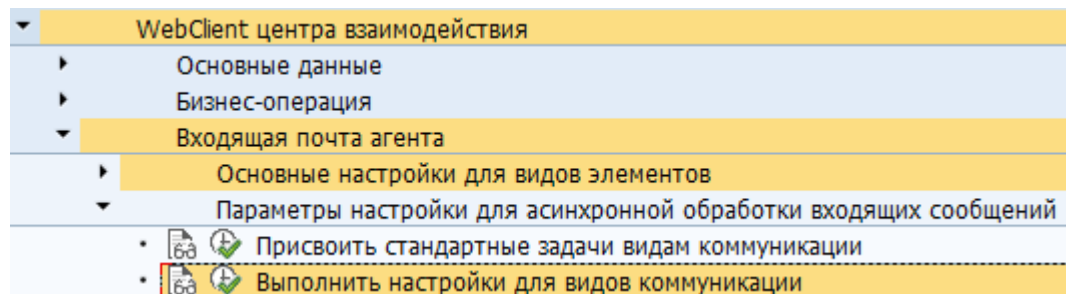
Process and Record | Complete | Display | Process | Show Table | Email View

	Du...	Main Cate...	P...	Description	S...	Resp. Employee	Consumer	C...	Time	Object ID
		E-Mail		'Тест для группы КЦ-Украина...	Q...	IC Ukraine		2...	14:27	11172028

Multi Select Delete Forward To: Go

Переопределение правила маршрутизации.

- Меню настройки: SPRO - Управление связями с клиентами - WebClient центра взаимодействия - Входящая почта агента - Параметры настройки для асинхронной обработки входящих сообщений - Выполнить настройки для видов коммуникации.



Правило Маршрутизации - вы можете задать новое правило (транзакция PFAC), которое переопределит стандартный алгоритм поиска орг. единицы на основании адреса получателя.

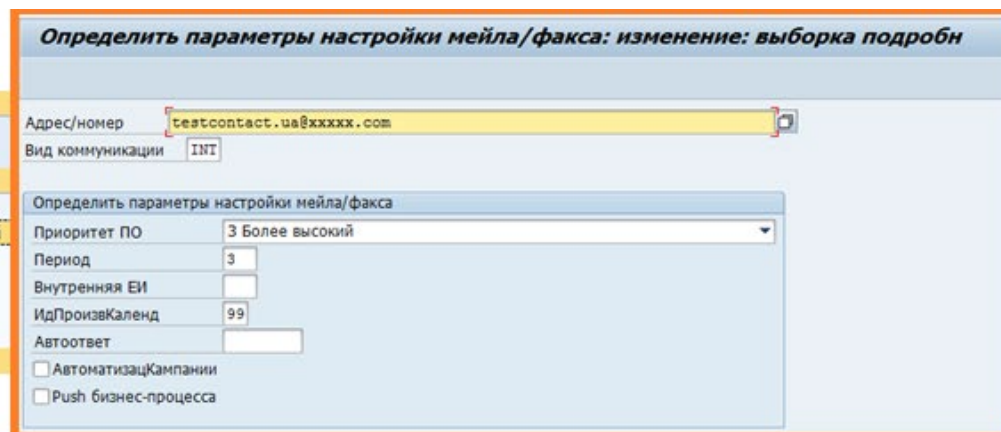
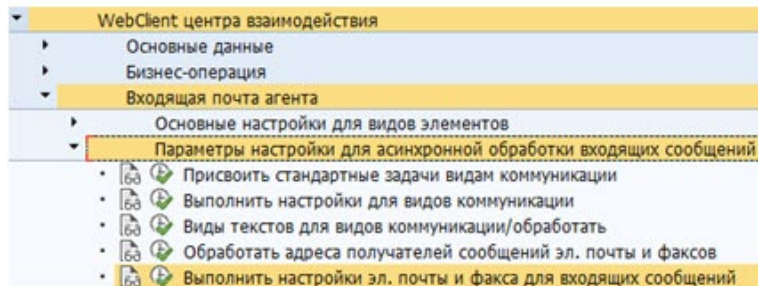
Выполнить настройки для видов коммуникации					
Вид связи	Категория	КопирПре...	ПрвлМаршр	ВнешРедакт	
INT	5	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	

Стандартный алгоритм поиска

- Правило - AC14000156
- Функциональный модуль - AUI_MAIL_FIND_AGENTS_FOR_ADDR

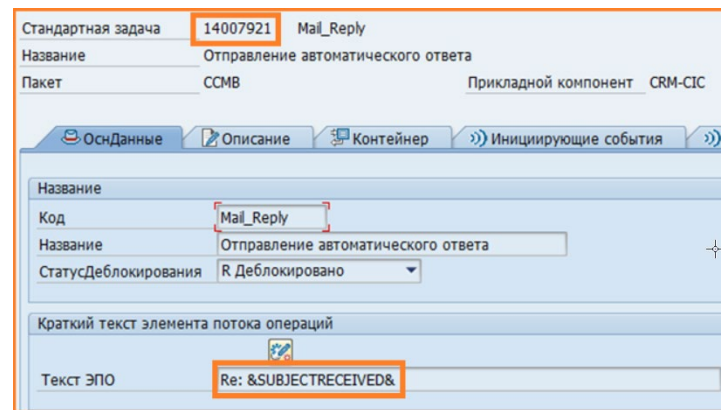
Дополнительные функции.

- Меню настройки. SPRO -> Управление связями с клиентами -> WebClient центра взаимодействия -> Входящая почта агента -> Параметры настройки для асинхронной обработки входящих сообщений -> Выполнить настройки эл. почты и факса для входящих сообщений.



Дополнительные функции потока операций WS14000164:

- Приоритет потока операций
- Время для обработки диалоговой задачи
- Автоматическая отправка автоответа
 - Стандартная задача TS14007921 (транзакция PFTC)
- Определение маркетинговой кампании
- Индикатор для Push бизнес-процесса



Обработка входящего письма в SAP CRM.

1. При получении входящего письма вызывается класс-обработчик CL SMTP_EXT_SAPCONNECT, согласно настройке сервиса SAPconnect в транзакции SICF.
2. Далее в системе вызывается метод IF_SWF_EVT_EVENT~RAISE класса CL_SWF_EVT_EVENT и генерируется событие MAILRECIEVED.
3. Затем вызывается функциональный модуль SWW_WI_CREATE_VIA_EVENT_IBF для запуска потока операций WS14000164.
4. Далее идет исполнение самого потока операций WS14000164.
 - Класс CL_SWF_UTL_RUN_SERVICES
 - Метод EXECUTE_METHOD_BOR

На этом описание 1-ого сценария завершено!

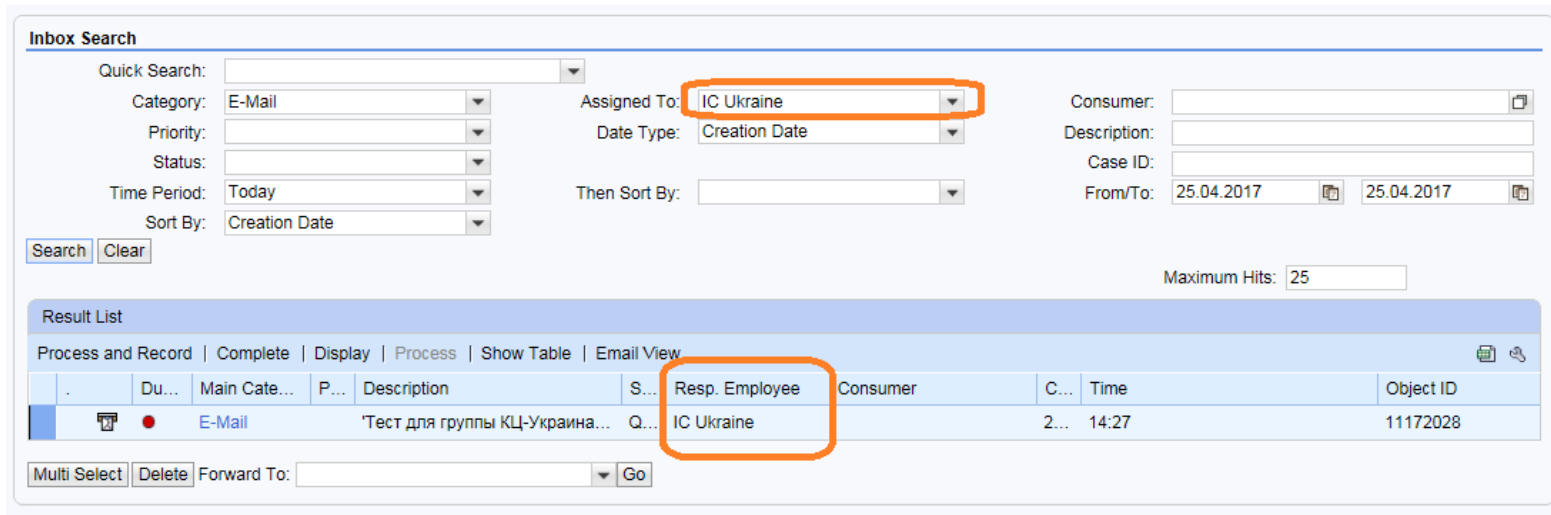
Бизнес-сценарий.

- Организация имеет представительство в двух странах: Россия и Украина.
- Для связи Клиентов с организацией зарегистрировано два электронных адреса:
 - testcontact.ua@xxxxx.com
 - testcontact.ru@xxxxx.com
- Обработкой входящих писем занимаются 2 подразделения:
 - КЦ-Украина - письма, приходящие на адрес testcontact.ua@xxxxx.com
 - КЦ-Россия - письма, приходящие на адрес testcontact.ru@xxxxx.com

Таким образом, Клиент отправляет письмо. Письмо попадает в систему SAP CRM, где на основании адреса получателя осуществляется его маршрутизация в соответствующую группу обработки.

Отличие данного сценария.

В данном сценарии используется механизм свода правил **IC Rules**, вместо присвоения электронного адреса получателя в адресных данных на Орг.Единице.



Inbox Search

Quick Search:

Category: E-Mail
Priority:
Status:
Time Period: Today
Sort By: Creation Date

Assigned To: IC Ukraine
Date Type: Creation Date
Then Sort By:
Consumer:
Description:
Case ID:
From/To: 25.04.2017 25.04.2017

Search Clear

Maximum Hits: 25

Result List

Process and Record | Complete | Display | Process | Show Table | Email View

	Du...	Main Cate...	P...	Description	S...	Resp. Employee	Consumer	C...	Time	Object ID
		E-Mail		'Тест для группы КЦ-Украина...	Q...	IC Ukraine		2...	14:27	11172028

Multi Select Delete Forward To: Go

Механизм работы поиска входящих писем в интерфейсе «IC Inbox» с использованием критерия «Assigned To» хорошо описан в статье <https://wiki.scn.sap.com/wiki/pages/viewpage.action?pageId=337413159>

Процедура настройки - Настройка организационной модели.

- Транзакция PPOMA_CRM, создаем соответствующие Орг.Единицы.

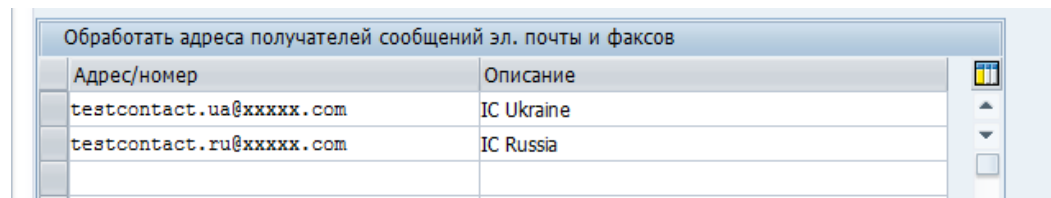
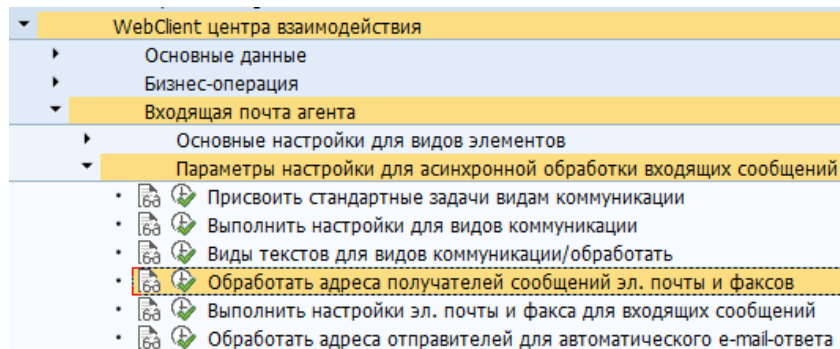
План распределения должностей (CRM)	
▼ <input type="checkbox"/>	Company, INC
▼ <input type="checkbox"/>	Ukraine (UA)
▶ <input type="checkbox"/>	IC Ukraine
▼ <input type="checkbox"/>	Russia (RU)
▶ <input type="checkbox"/>	IC Russia

- Сотрудники, обрабатывающие письма на адрес testcontact.ua@xxxxx.com, привязываются к орг. Единице «IC Ukraine».
- Сотрудники, обрабатывающие письма на адрес testcontact.ru@xxxxx.com, привязываются к орг. Единице «IC Russia».

Важно - в данном сценарии нет необходимости указывать адрес электронной почты на Орг.Единицах.

Создание адресов получателей сообщений электронной почты.

- Меню настройки: SPRO - Управление связями с клиентами - WebClient центра взаимодействия - Входящая почта агента - Параметры настройки для асинхронной обработки входящих сообщений - Обработать адреса получателей сообщений эл. почты и факсов.
- Транзакция - CRMC_IC_AUIADDR.



The screenshot shows the SAP transaction window for 'Обработать адреса получателей сообщений эл. почты и факсов'. It contains a table with two columns: 'Адрес/номер' and 'Описание'.

Адрес/номер	Описание
testcontact.ua@xxxxxx.com	IC Ukraine
testcontact.ru@xxxxxx.com	IC Russia

Определение получателей.

- Транзакция - SO28.

The screenshot displays the 'Inbound Distribution: Settings for Recipient Determination' transaction in SAP. It features a table with columns for 'Alternat...', 'Recipient', 'AddrType', 'New recipient', and 'AddrType'. A red box highlights the 'New recipient' column. Three dialog boxes are overlaid on the screen, connected by red arrows:

- Selection**: A dialog box with radio buttons for 'Internal user', 'Distribution lists', 'Organizational units', 'EDI inbound distribution', and 'SAP object instance'. The 'SAP object instance' option is selected. A 'Find' field and 'Detailed search' button are also visible.
- Choose Object Type**: A dialog box showing a list of object types, including 'AUI: Support object', 'Address for sending documents', 'BREMILCIC', 'CIC Support Functionality', 'Document with Recipient List', 'ERMS support', 'ERMS support 2', 'Handler for Inbound Alerts', 'Handler for messages to work items', 'Interaction Center Mail Handling', 'Office Document', 'Office Folder', 'SAPPhone: Telephone call', 'SOFMSEND', and 'T_RECEIVE1'. The 'ERMS support' option is highlighted.
- Find ERMSUPRT2**: A dialog box with the 'ReceiverAddress' field containing 'testcontact.ua@xxxx.com'. The 'Full Key' button is highlighted.

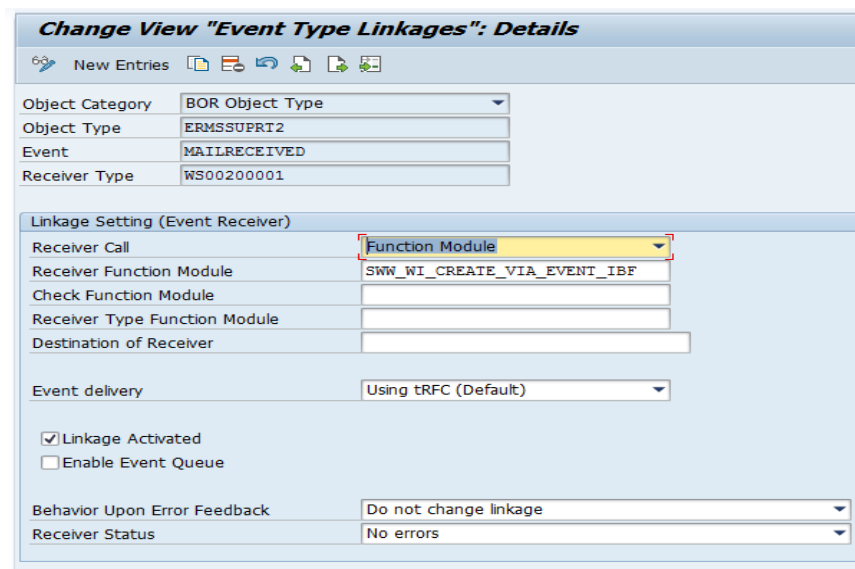
Настройка связи типов событий.

- Транзакция - SWETYPV

В данной транзакции выполняется настройка для запуска стандартного потока операций WS00200001 для входящего письма в системе SAP CRM.

BOR Object T...	BUSPASS	RESET	WS10000088	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No errors
BOR Object Typ	ERMSSUPRT2	MAILRECEIVED	WS00200001	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No errors
BOR Object T...	FLOWITEM	CREATED	WS00000013	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	No errors

Детальная информация настройки.



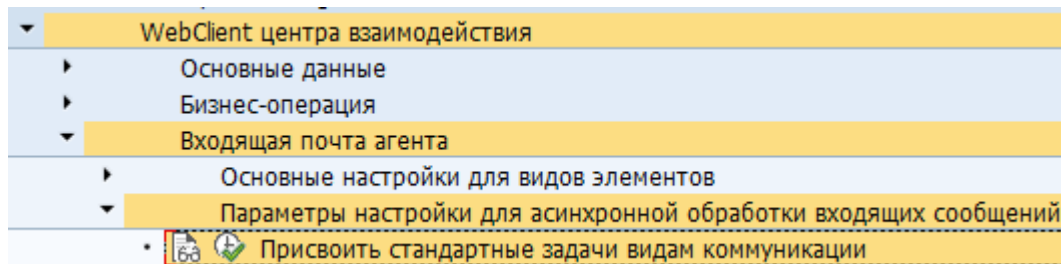
The screenshot shows the 'Change View "Event Type Linkages": Details' dialog box. It contains the following fields and settings:

- Object Category: BOR Object Type
- Object Type: ERMSSUPRT2
- Event: MAILRECEIVED
- Receiver Type: WS00200001
- Linkage Setting (Event Receiver):
 - Receiver Call: Function Module
 - Receiver Function Module: SWW_WI_CREATE_VIA_EVENT_IBF
 - Check Function Module: (empty)
 - Receiver Type Function Module: (empty)
 - Destination of Receiver: (empty)
- Event delivery: Using tRFC (Default)
- Linkage Activated:
- Enable Event Queue:
- Behavior Upon Error Feedback: Do not change linkage
- Receiver Status: No errors

Поток операций WS00200001 осуществляет определение профиля менеджера по сервису и запуск механизма свода правил IC Rules, где указывается правило маршрутизации письма.

Присвоение стандартных задач видам коммуникаций.

- *Меню настройки:* SPRO - Управление связями с клиентами - WebClient центра взаимодействия - Входящая почта агента - Параметры настройки для асинхронной обработки входящих сообщений - Присвоить стандартные задачи видам коммуникации.



Посредством данной настройки выполняется привязка задачи TS207914 из потока операций WS00200001 к виду связи INT «E-Mail».

Присвоить стандартные задачи видам коммуникации	
Ид. объ...	Вид связи
207914	INT

Именно данная задача является диалоговым шагом потока операций, который пользователи видят и обрабатывают в системе SAP CRM.

Inbox Search

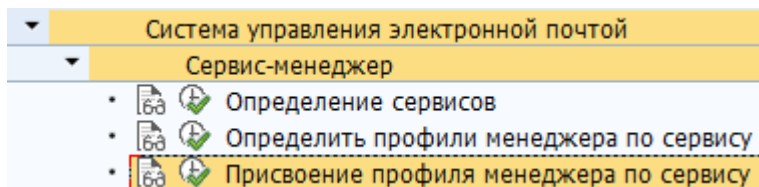
Quick Search: [dropdown]

Category: **E-Mail** [dropdown]

Priority: [dropdown]

Присвоение профиля менеджера по сервису.

- Меню настройки: SPRO - Управление связями с клиентами - Управление связями с клиентами - Система управления электронной почтой - Сервис-менеджер - Присвоение профиля менеджера по сервису.



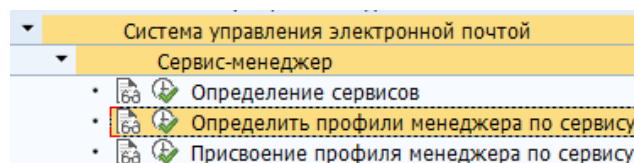
Данная настройка определяет, что получателю соответствует следующий профиль менеджера по сервису. В нашем случае используется стандартный профиль **DEFAULT**.

Присвоение профиля менеджера по сервису		
Адрес/номер	ИдОбъ...	ПрофильМенедж...
testcontact.ua@xxxxxx.com		DEFAULT
testcontact.ru@xxxxxx.com		DEFAULT

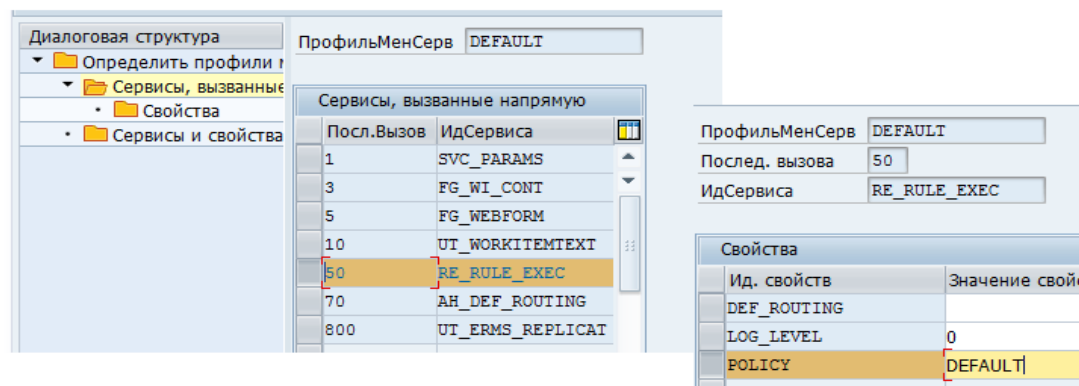
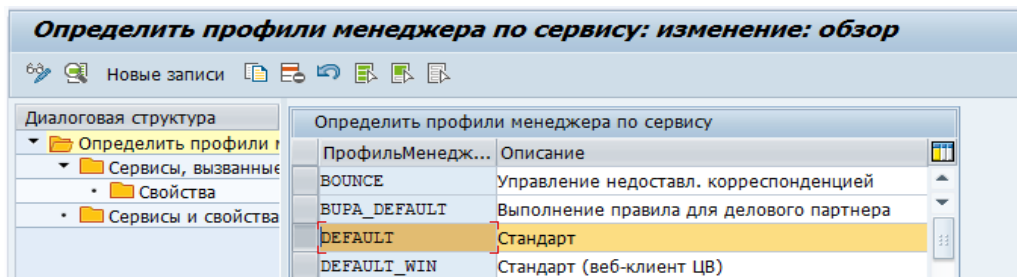
Профиль менеджера по сервису осуществляет запуск правила из свода правил **IC Rules**. Далее необходимо указать нашему профилю **DEFAULT**, какое именно правило необходимо запускать.

Определение профиля менеджера по сервису.

- Меню настройки: SPRO - Управление связями с клиентами - Управление связями с клиентами - Система управления электронной почтой - Сервис-менеджер - Определить профили менеджера по сервису.



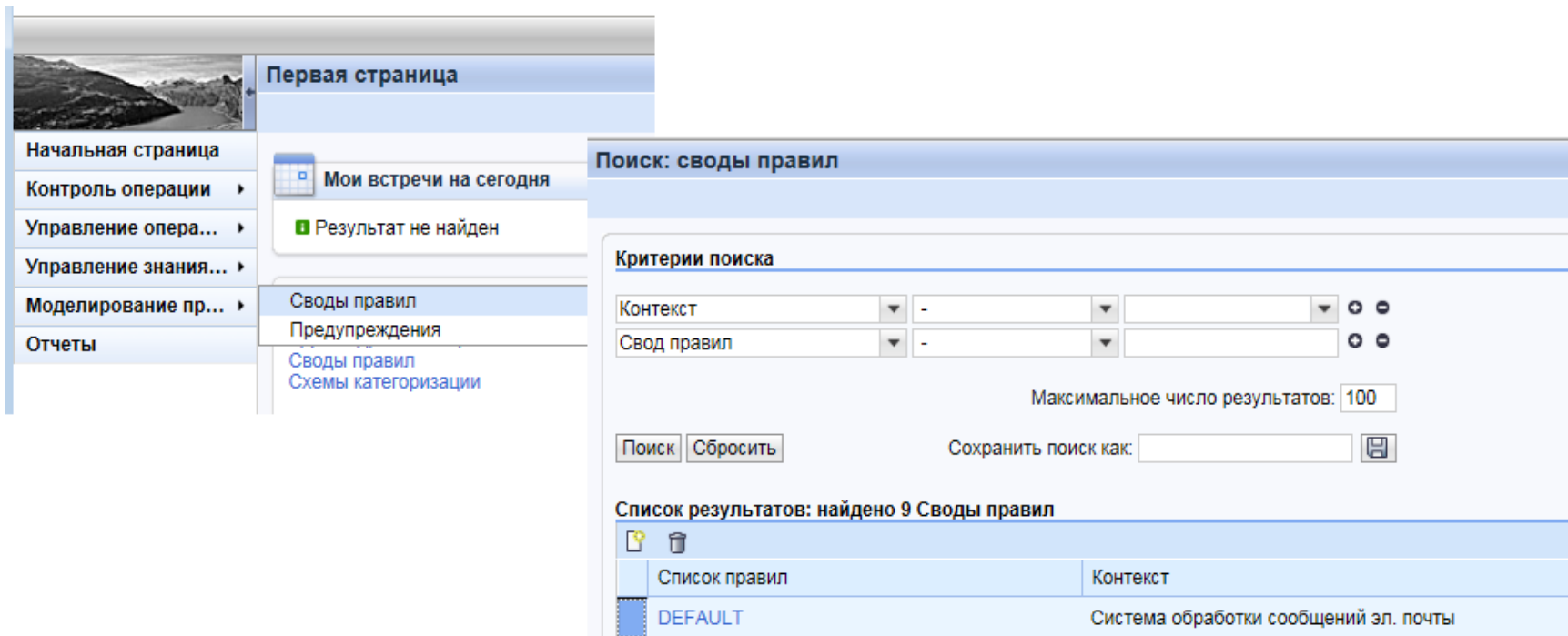
Данная настройка определяет какое правило из свода правил IC Rules необходимо запустить. В нашем случае используется правило **DEFAULT**.



Настройка свода правил IC Rules.

- Меню настройки: Веб интерфейс бизнес-роли IC_MANAGER - Моделирование процесса - Сводоы правил.

В поиске необходимо выбрать правило **DEFAULT**, которое было указано на предыдущем слайде.



The screenshot displays the SAPLAND web interface for configuring IC Rules. On the left, a navigation menu includes options like 'Первая страница', 'Начальная страница', 'Контроль операции', 'Управление опера...', 'Управление знания...', 'Моделирование пр...', and 'Отчеты'. The 'Моделирование пр...' menu is expanded, showing 'Сводоы правил' (highlighted), 'Предупреждения', 'Сводоы правил', and 'Схемы категоризации'. The main content area is titled 'Поиск: сводоы правил' and shows search criteria: 'Контекст' and 'Свод правил', both set to '-'. The maximum number of results is set to 100. Below the search area, there are buttons for 'Поиск' and 'Сбросить', and a field to 'Сохранить поиск как:'. The search results section, titled 'Список результатов: найдено 9 Сводоы правил', shows a table with two columns: 'Список правил' and 'Контекст'. The first row is 'DEFAULT' with the context 'Система обработки сообщений эл. почты'.

Список правил	Контекст
DEFAULT	Система обработки сообщений эл. почты

Настройка правила DEFAULT.

В рамках данного правила необходимо выполнить настройку по маршрутизации входящих писем на ответственные подразделения, в зависимости от адреса получателя.

ВАЖНО - в качестве получателя указывается получатель из системы SAP CRM.

Свод правил: DEFAULT (Система обработки сообщений эл. почты)

Обработка | Обзор

Свод правил

Имя	Описание
Deafult	
Активно	
Правила (дебл.)	
Route	
Route Ukraine (UA)	
Route Russia (RU)	

ПодрИнф о правил.

Имя: Route Ukraine (UA)
Описание: Route Ukraine (UA)
Создано: 16.12.2016 Д/изменения: 19.12.2016
Время ввода: 13:43 Время изме...: 05:57
Создал: Автор измен...:

Условия

Сов...	Атрибут	Оператор	Значение	Описание	Прописн...
Если	Исходный полу...	Содержит	testcont...		<input checked="" type="checkbox"/>

Действия

Дей...	Имя	Значение	Описание
Действия/параметры			
Переадресовать е-...	Организационный о...	O:.....	IC Ukraine

Предпросм.

Если
Исходный получатель электронной почты Содержит: testcontact.ua@xxxx.com
Тогда
Переадресовать е-mail (Организационный объект = IC Ukraine)

Настройки успешно выполнены!

Тестирование.

- Отправляем письмо на один из электронных адресов testcontact.ua@xxxxx.com или testcontact.ru@xxxxx.com
- Заходим в WebUI интерфейс - меню «Входящая почта (Inbox Search)».
- Проверяем, что письмо корректно маршрутизировано в соответствующую группу, то есть в качестве ответственного партнера назначено корректное ответственное подразделение.

Inbox Search

Quick Search:

Category: E-Mail | Assigned To: IC Ukraine | Consumer:

Priority: | Date Type: Creation Date | Description:

Status: | Then Sort By: | Case ID:

Time Period: Today | From/To: 25.04.2017 | 25.04.2017

Sort By: Creation Date

Search Clear

Maximum Hits: 25

Result List

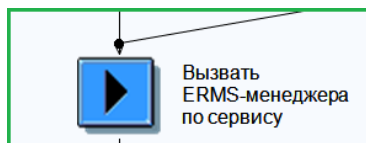
Process and Record | Complete | Display | Process | Show Table | Email View

	Du...	Main Cate...	P...	Description	S...	Resp. Employee	Consumer	C...	Time	Object ID
		E-Mail		Тест для группы КЦ-Украина...	Q...	IC Ukraine		2...	14:27	11172028

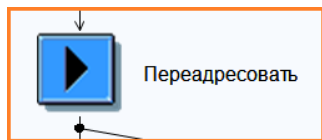
Multi Select | Delete | Forward To: | Go

Обработка входящего письма в SAP CRM.

- При получении входящего письма вызывается класс-обработчик CL SMTP_EXT_SAPCONNECT, согласно настройке сервиса SAPconnect в транзакции SICF.
- Далее в системе вызывается метод IF_SWF_EVT_EVENT~RAISE класса CL_SWF_EVT_EVENT и генерируется событие MAILRECEIVED.
- Затем вызывается функциональный модуль SWW_WI_CREATE_VIA_EVENT_IBF для запуска потока операций WS00200001.
- Далее идет исполнение самого потока операций WS00200001.
 - Класс CL_SWF_UTL_RUN_SERVICES
 - Метод EXECUTE_METHOD BOR

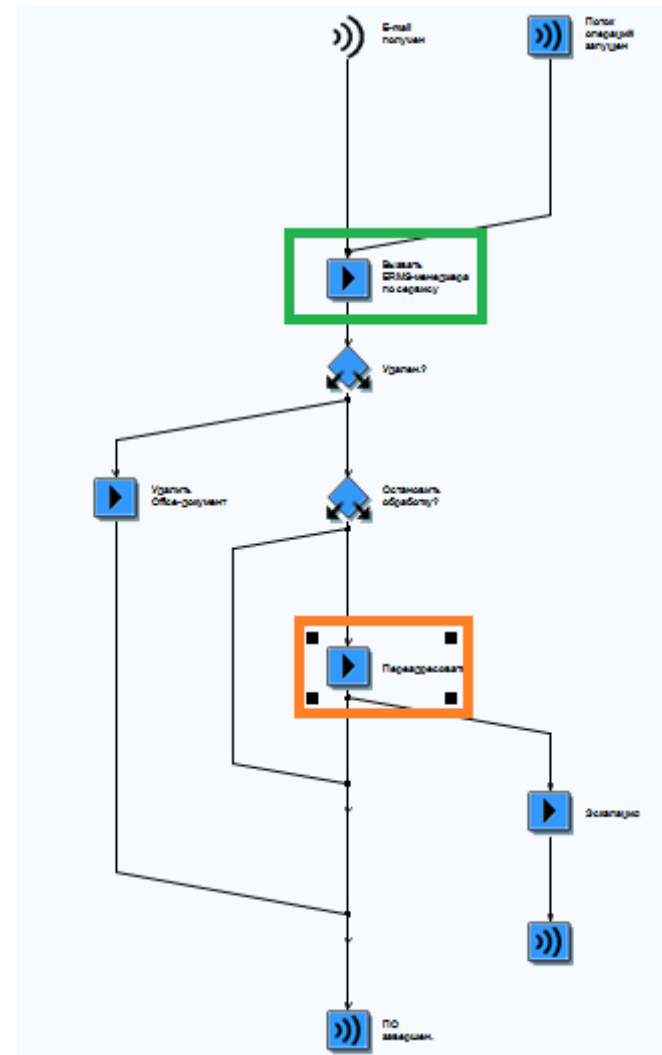


- Поиск профиля менеджера по сервису
- Выполнение правила IC Rules = DEFAULT



- Диалоговый шаг
- Правило ответственности AC00200136
- ФМ = CRM_ERMS_AGENT_DETERM1

На этом описание 2-ого сценария завершено!

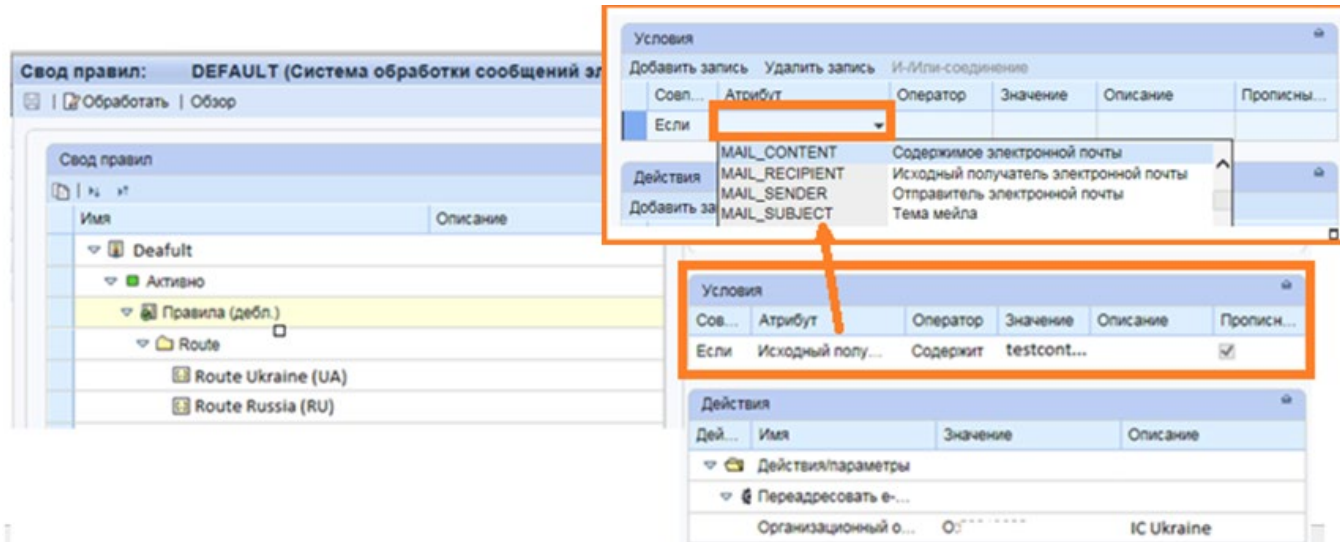


Маршрутизация писем

Доп. Функции – Создание нового атрибута

Стандартные часто используемые атрибуты входящей почты, доступные для создания правил в IC Rules.

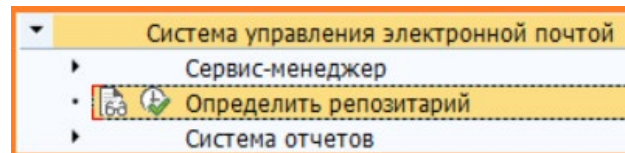
- Адрес отправителя
- Адрес получателя
- Содержание (текст) письма
- Тема письма



Полный перечень атрибутов.

- Меню настройки: SPRO - Управление связями с клиентами - Система управления электронной почтой - Определить репозиторий.
 - Контекст = ERMS
 - Меню = Атрибуты

ВАЖНО - всегда можно создать свой Z-атрибут.



Создание нового атрибута.

- **XPath: выражение** - определяет как система может получить значение для данного атрибута.
- **Сбор фактов** - это **сервис** под которым лежит ABAP-класс с логикой для определения значения данного атрибута.
- **Класс расширения атрибута** - это ABAP-класс определяющий какие операции сравнения можно использовать для данного атрибута.

Атрибуты: просмотр: подробно

Диалоговая структура

- Контексты
 - Свойства контекста
 - Группы полномочий
 - Атрибуты**
 - Операции
 - Параметры опер
 - Справка по вводу д
 - Присвоить оператор
 - Операторы

Контекст: ERMS

Атрибут: MAIL_RECIPIENT

Атрибуты

Описание: Исходный получатель электронной почты

Просм. атрибута

XPath:выражение: /parts/ORIGINAL_RECEIVER/text()

Серв. св. дост.:

Сбор фактов: FG_EMAIL

АтрибМножЗначен

Класс расш. атрибута: CL_CRM_ERMS_ATXT_TEXT_NCAT

Сцепл. ид.: email.recipient

Уст.знач. разр.

Сервис - определение сервиса доступно через меню настройки:

- *SPRO - CRM - Система управления электронной почтой - Сервис-менеджер - Определение сервисов.*

Диалоговая структура

- Сервисы
 - Свойства

ИдСервиса: FG_EMAIL

Сервисы

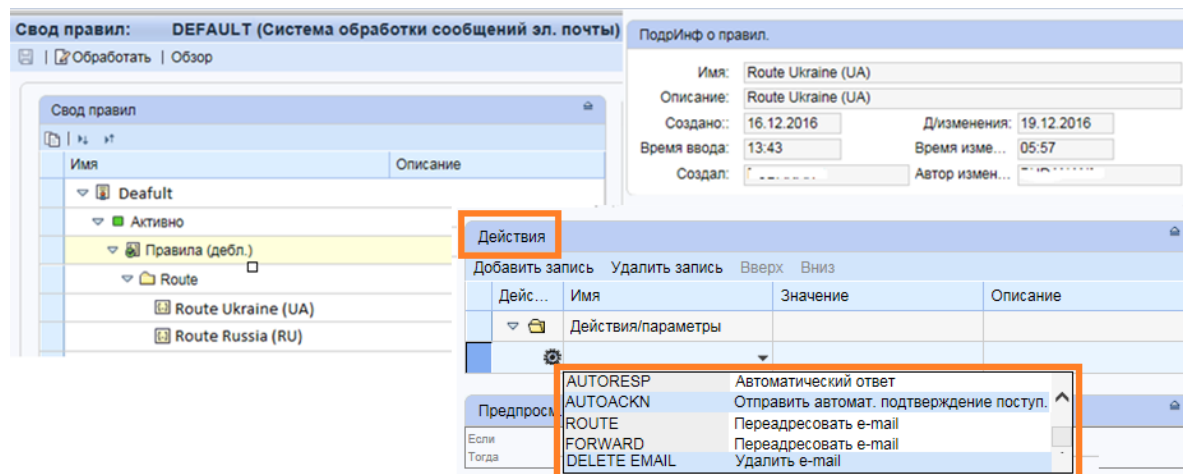
Описание: Атрибуты мейла

Вид сервиса: 1 Сбор фактов

Класс сервиса: CL_CRM_ERMS_ADD2FB_DOCUMENT

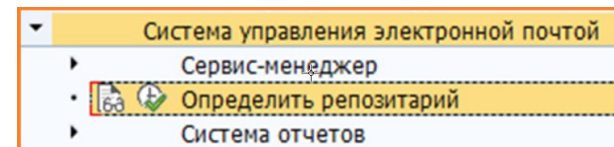
Стандартные часто используемые действия для обработки входящей почты.

- **AUTORESP** - Автоматический ответ
- **AUTOACKN** - Отправить автомат. подтверждение поступления Письма
- **ROUTE** - Маршрутизация входящей почты на ответственное подразделение/сотрудника
- **FORWARD** - Переадресация входящего письма во вне системы SAP CRM
- **DELETE EMAIL** - Удаление входящего письма



Полный перечень действий.

- **Меню настройки:** SPRO - Управление связями с клиентами - Система управления электронной почтой - Определить репозиторий.
 - Контекст = **ERMS**
 - Меню = **Операции**



ВАЖНО - всегда можно создать своё Z-действие.

Создание новой операции.

- **Флаг «Просмотр действия»** - признак того, что данное действие доступно для выбора в правиле IC Rules.
- **Ид. сервиса действия** - это сервис под которым лежит ABAP-класс, который определяет логику работы действия.
- **Вид конфликта** - определяет поведение системы в случае, если одно действие используется более одного раза в рамках выполнения правила IC Rules.
- **Немедленное выполнение** - признак того, что данное действие будет выполнять немедленно. Обычно все действия выполняются только после того, как все действия в правиле были проверены в рамках правила.

Операции: просмотр: подробно

Диалоговая структура

- Контексты
 - Свойства контекста
 - Группы полномочий
 - Атрибуты
 - Операции**
 - Параметры опер
 - Справка по вводу д
 - Присвоить оператор
 - Операторы

Контекст: ERMS

Ид. действия: AUTOASKN

Операции

Описание: Отправить автомат. подтверждение поступ.

Просм. действия

Ид. серв. действ.: AN_AUTO_ASK

Вид конфликта: 0 Можно произвольно часто встречаться

КлассРешенКонфл:

НемедлВыполнен

Сервис - определение сервиса доступно через меню настройки:

- *SPRO - CRM - Система управления электронной почтой - Сервис-менеджер - Определение сервисов.*

Диалоговая структура

- Сервисы
 - Свойства

ИдСервиса: FG_EMAIL

Сервисы

Описание: Атрибуты мейла

Вид сервиса: 1 Сбор фактов

Класс сервиса: CL_CRM_ERMS_ADD2FB_DOCUMENT

Часто встречающиеся вопросы и ошибки при работе с ERMS



Общие документы.

- FAQ ERMS - SAP Note **940882**.
- How to Configure ERMS. As well as possible Issues.
 - https://sap-my.sharepoint.com/:b:/p/john_burton/ETu586pT5CNHhZ9DjAhRV50BoDb37_8sODUjKYrF04-Pkw
- ERMS How to Guide for Consultants.
 - <https://blogs.sap.com/2015/07/19/finally-an-updated-erms-configuration-guide-for-crm-70/>
 - <https://blogs.sap.com/2015/07/20/the-worlds-greatest-erms-configuration-guide-by-amrish-singh/>
 - <https://blogs.sap.com/2015/07/20/erms-configuration-guides-and-documentation/>
- FAQ IC Agent Inbox - SAP Note **882653**.
 - Документ «**Frequently Asked Questions about the Agent Inbox of the Interaction Center (IC) WebClient**» приложен к SAP Note.

Частые вопросы и ошибки.

- **Входящее письмо не отображается в WebUI интерфейсе в меню «Входящая почта (Inbox Search)».**
 - SAP Note **1846041** - How to analyse why an ERMS inbound E-Mail is not found in the agent inbox.
 - SAP Note **1850076** - ERMS inbound E-Mails: Error - no agents could be determined.
 - SAP Note **1516469** - E-Mails to not reach Agent Inbox.
- **Входящее письмо было случайно удалено пользователем - как его восстановить.**
 - SAP Note **1411788** - Event Linkage Deactivated - ERMS not triggered for e-mails.

Частые вопросы и ошибки (продолжение).

- **Блокировка входящих писем «SPAM».**
 - SAP Note **1831589** - Complete ERMS WF without delivering E-mail to CRM Agent Inbox.
 - <https://answers.sap.com/questions/10691038/index.html>
- **Действие «Автоответ» из SAP CRM на входящее письмо «Автоответ» от пользователя приводит к зацикливанию.**
 - SAP Note **1900772** - E-mail header fields missing as ERMS attributes.
 - SAP Note **1861686** - Out of office reply to an Auto Response E-Mail causes a loop.
 - SAP Note **2455524** - Additional attributes required to prevent endless loops caused by auto reply E-Mails.
 - SAP Note **2549205** - Analysis: Endless loops caused by auto-reply emails.





Буданов Андрей
SAP CRM

Моб: 7 (926) 257-06-75

E-mail: andrey.budanov.wrk@gmail.com