

1. Knowledge Articles

1.1 Knowledge Articles

1.1.1 Number Range*

Transaction code	SPRO
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management → Master Data → Knowledge Articles → Define Number Ranges for Knowledge Articles

Define the following number range for Knowledge Articles (because there was no standard defined number range).

NR Object	Knowledge Article			
Intervals				
No.	From number	To number	Current number	Ext
Y1	1000000000	1999999999	0	<input type="checkbox"/>

1.1.2 Text Determination Procedure

Transaction code	SPRO
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management → Basic Functions → Text Management → Define Text Determination Procedure

Select text Object CRM_ORDERH.

Create the following access sequence ZKA00001 by copying KA000001. Be sure to put the Solution Description above the Problem Description (this ensures that the Problem Description is shown in the text block in the webUI by default).

Dialog Structure	Text Object	CRM_ORDERH
Text Objects	Description	Transaction Header
Procedure	Access Sequence	
Definition of Procedure	Access ...	Desc. Access Seq.
Access Sequence	ZKA00001	Knowledge Article access seq.
Definition of Access Sequence		
Assignment of Fields		

Dialog Structure

- Text Objects
 - Procedure
 - Definition of Procedure
 - Access Sequence
 - Definition of Access Sequence
 - Assignment of Fields

Text Object: CRM_ORDERH
 Description: Transaction Header
 Access Sequence: ZKA00001
 Desc. Access: Knowledge Article access seq.

Seq.	Copy From	Ref. Object	Co.	Ref. Text Type	Continue
0001	CRM_ORDERH	Transaction Header	KADE	Knowledge Article Description	<input type="checkbox"/>
0002	CRM_ORDERH	Transaction Header	KAKW	Knowledge Article Keywords	<input type="checkbox"/>
0003	CRM_ORDERH	Transaction Header	S004	Solution Description	<input type="checkbox"/>
0004	CRM_ORDERH	Transaction Header	S001	Problem Description	<input type="checkbox"/>
0006	CRM_ORDERH	Transaction Header	A008	Log	<input type="checkbox"/>

Create the following procedure by copying KNOWARTI. Again, be sure to put the Sequence number of Solution Description to 0003, and the Problem Description to 0004:

Dialog Structure

- Text Objects
 - Procedure
 - Definition of Procedure
 - Access Sequence
 - Definition of Access Sequence
 - Assignment of Fields

Text Object: CRM_ORDERH
 Description: Transaction Header

Text Det.	Description TDP
ZKNOWART	Knowledge Article

Dialog Structure

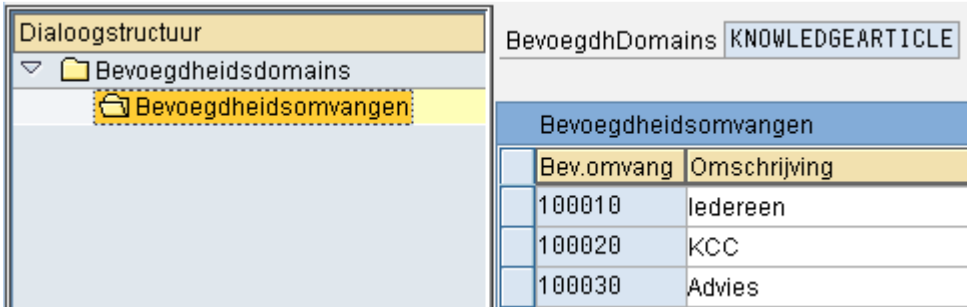
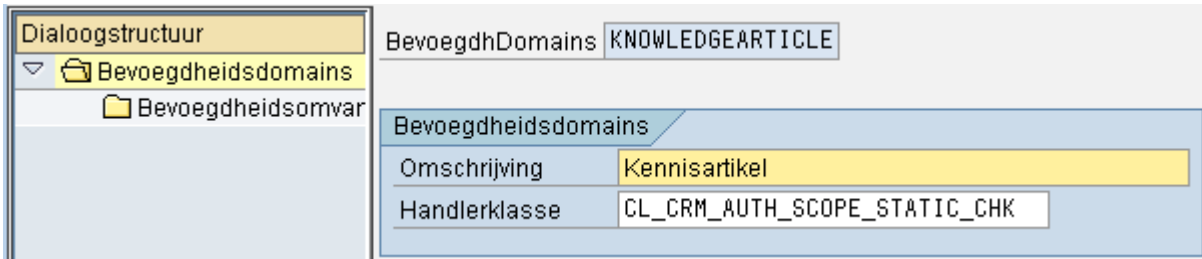
- Text Objects
 - Procedure
 - Definition of Procedure
 - Access Sequence
 - Definition of Access Sequence
 - Assignment of Fields

Text Object: CRM_ORDERH
 Description: Transaction Header
 Text Det.Proc.: ZKNOWART
 Dscrptn Proc.: Knowledge Article

Text	Descript.	Seq.	Changes	Transfer	Obligatory	Access
KADE	Knowledge Article Description	0001			<input type="checkbox"/>	ZKA00001
KAKW	Knowledge Article Keywords	0002			<input type="checkbox"/>	ZKA00001
S004	Solution Description	0003			<input type="checkbox"/>	ZKA00001
S001	Problem Description	0004			<input type="checkbox"/>	ZKA00001
A008	Log	0006	P		<input type="checkbox"/>	ZKA00001

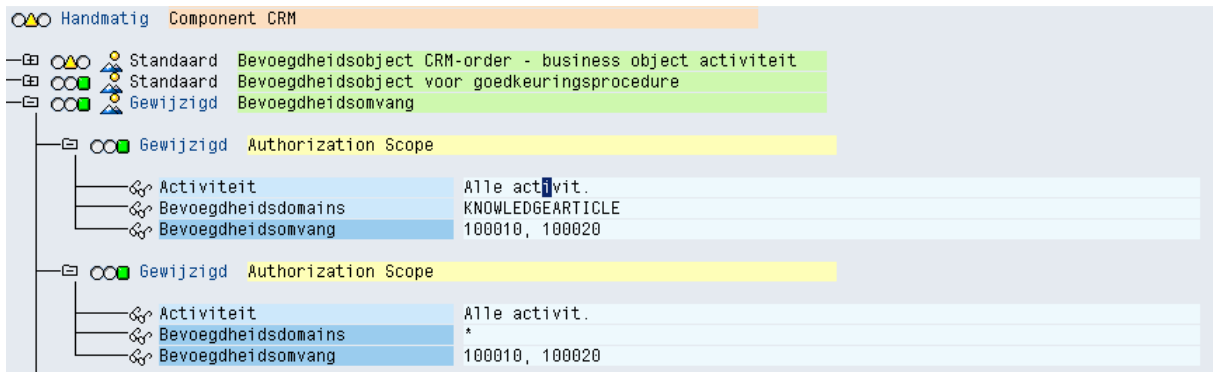
1.2 Authorization scope

Transaction code	SPRO
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management → Master Data → Knowledge Articles → Define Authorization Scope



Within the authorization profile object CRM_AUTHSC is checked

For KCC Agents only 100010 and 100020 are available



For Advies Agents only 100010 and 100030 are available

1.3 Knowledge Article Transaction Type

Transaction code	SPRO
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management → Transactions → Basic Settings → Define Transaction Types

Create the following transaction type as copy from KNAR.

Transactiesoort		ZKNA	Kennisartikel
Algemeen			
Omschrijving	Kennisartikel		
Leidend type zakelijke trans.	BUS2000106 CRM-kennisarti		
Statusobjecttype	COH		
Inactief			
Toegezegde datum	Toezeggingsdatum wordt niet berek		
<input type="checkbox"/> Geen wijzigingsdocumenten	Nabewerking vanaf	<input type="checkbox"/>	
	Deelbewerking toegest.	<input type="checkbox"/>	
Productbepaling			
<input type="checkbox"/> GTIN invoeren			
<input type="checkbox"/> Partnerproduct invoeren			
<input type="checkbox"/> Productbestelnummer invoeren			
<input type="checkbox"/> Product-ID altijd ctr.			
Profielen v. altern. identifi.			
Productbepalingsschema			
Profielen			
Tekstschema	ZKNOWART	Kennisartikelen	
Partnerschema	KNOWART	Kennisartikelen	
Statusschema	CRMKNOAR		
Org.geg.profiel			
Partnerfunctie ORG	0006 Contactpartner		
Afspraakprofiel	KA0000000001		
Actieprofiel	ZASR_KNOWLEDGE_ARTICLE_AP		
Actieprofielschema			
Transactienummering			
Nr.reeksobject	CRM_KA		
Nr.reeksnr.int.	Y1		
Nr.reeksnr.ext.	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> Vroege n.toek.			
Controle bevoegdheidsomvang			
Bevoegdheidsdomains	KNOWLEDGEARTICLE		

Create the following transaction type as copy from KNAT.

Transactiesoort	ZKNT	Kennisartikel temp.
-----------------	------	---------------------

Algemeen	
Omschrijving	Kennisartikel template
Leidend type zakelijke trans.	BUS2000106 CRM-kennisarti
Statusobjecttype	COH
Inactief	
Toegezegde datum	Toezeggingsdatum wordt niet berek
<input type="checkbox"/> Geen wijzigingsdocumenten	Nabewerking vanaf <input type="checkbox"/>
	Deelbewerking toegest. <input type="checkbox"/>

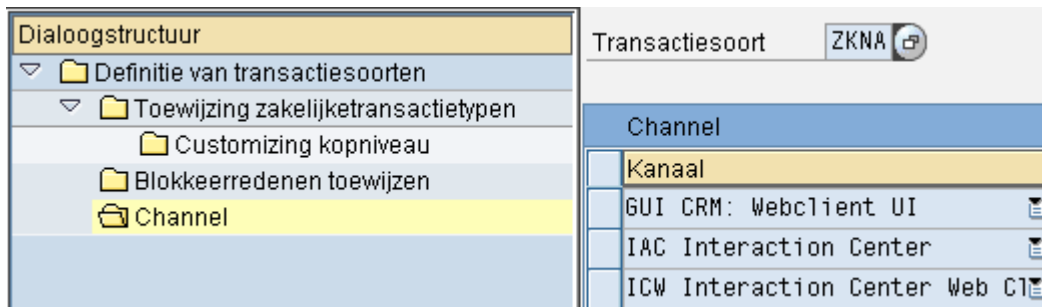
Productbepaling	
<input type="checkbox"/> GTIN invoeren	
<input type="checkbox"/> Partnerproduct invoeren	
<input type="checkbox"/> Productbestelnummer invoeren	
<input type="checkbox"/> Product-ID altijd ctr.	
Profielen v. altern. identifi.	
Productbepalingsschema	

Profielen		
Tekstschema	ZKNOWART	Kennisartikelen
Partnerschema	KNOWART	Kennisartikelen
Statusschema	CRMKNOAR	
Org.geg.profiel		
Partnerfunctie ORG	0008 Verantwoordelijke persoon	
Afspraakprofiel	KA0000000001	
Actieprofiel	KNOWLEDGE_ARTICLE_AP	
Actieprofielschema		

Transactienummering		
Nr.reeksobject	CRM_KA	
Nr.reeksnr.int.	Y1	
Nr.reeksnr.ext.		
<input type="checkbox"/> Vroege n.toek.		

Controle bevoegdheidsomvang	
Bevoegdheidsdomains	KNOWLEDGEARTICLE

Both transactions should be assigned following channels



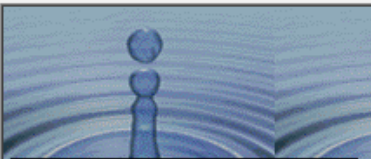
1.4 Enterprise Intelligence

1.4.1 Name and Configure Search Engine*

Transaction code	SPRO
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management → Enterprise Intelligence → Software Agent Framework → Name and Configure Search Engine



Zoekmachine benoemen en instellen



- [Starten](#)
- [Zoekmachinenaam](#)
- Zoekmachinetype**
- [HTTP-server](#)
- [Wachtrijserver](#)
- [Indexserver](#)
- [Voltooien](#)

Suchmaschinentyp definiëren

Suchmaschinentyp

- Programmerverbreide Suchmaschine

Sie müssen eine neue ABAP-Prozessklasse implementieren, die aus der ABAP-Klasse CL_CRM_SAF_SE_GENIL (Transaktion SE80) angelegt und vererbt wurde. Um die neue Implementierung in das Software-Agent-Framework (SAF) zu

Zoekmachinetype

Communicatiesoort

Procesklasse

Stand wachtrijbeheer gebruiken v. achtergrondjobs

Zoekmachine benoemen en instellen



- [Starten](#)
- [Zoekmachinenaam](#)
- [Zoekmachinetype](#)
- HTTP-server**
- [Wachtrijserver](#)
- [Indexserver](#)
- [Voltooien](#)

Basisinstellingen voor de HTTP-server definiëren

Gebruik

De HTTP-server bewerkt zoekopdrachten, doorzoekt voorgecompileerde indexen en geeft een trefferlijst terug met documenten die bij de zoekopdracht passen.

Werkwijze

Geef het IP-adres en het poortnummer op.

Host-IP-adres

Host port

Zoekmachine benoemen en instellen



- [Starten](#)
- [Zoekmachinenaam](#)
- [Zoekmachinetype](#)
- [HTTP-server](#)
- Wachtrijserver**
- [Indexserver](#)
- [Voltooien](#)

Basisinstellingen voor de queueserver definiëren

Gebruik

De queueserver is een bufferserver voor de indexserver. De queueserver stelt een wachtrij beschikbaar zodat afzonderlijke indexgerelateerde vereisten achtereenvolgens aan de indexserver kunnen worden doorgegeven. Deze procedure is gebaseerd op het in de configuratieparameters van TREX vastgelegde aantal documenten of op de daar vastgelegde periode. De queueserver optimaliseert daarbij het laden van de indexserver.

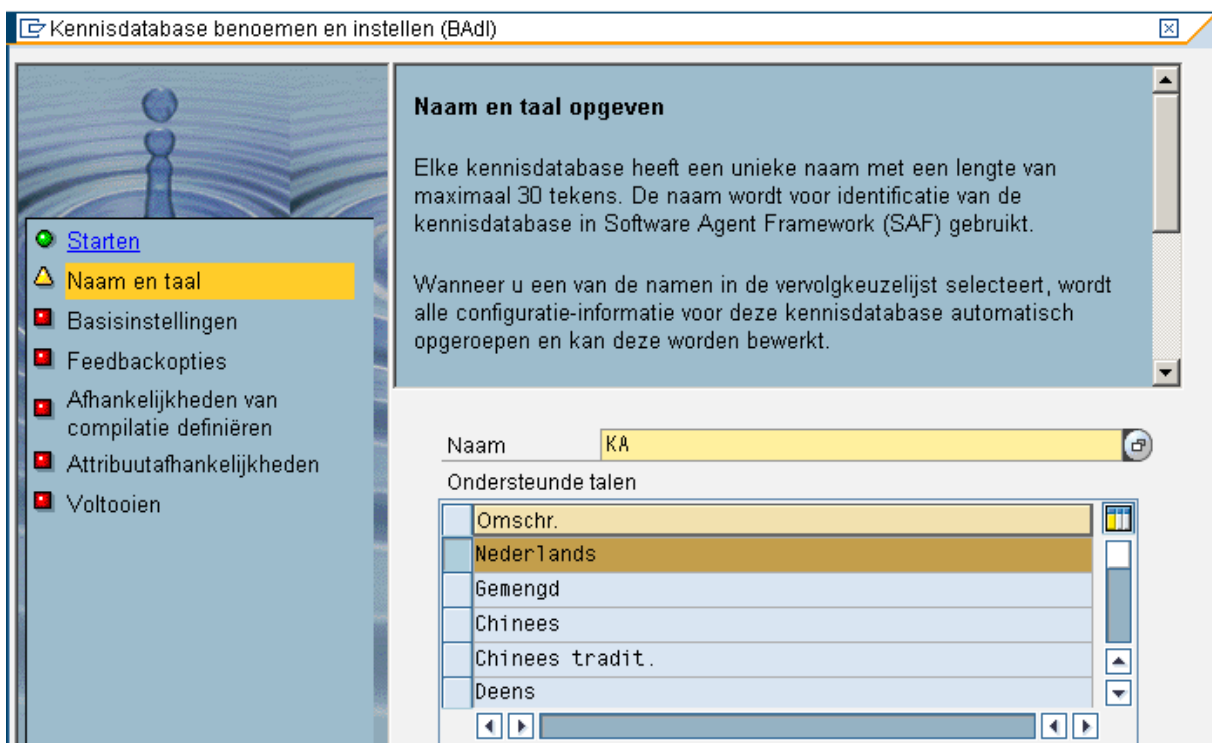
Host-IP-adres

Host port

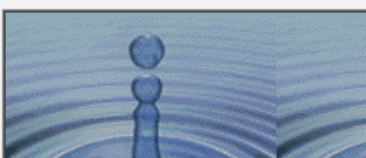


1.4.2 Name and Configure Knowledge base*

Transaction code	SPRO
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management → Enterprise Intelligence → Software Agent Framework → Name and Configure Knowledge base



Kennisdatabase benoemen en instellen (BAdl)



Basisinstellingen uitvoeren

Omschrijving
 Omschrijving van de kennisdatabase voor de bij *Naam en taal* geselecteerde taal. De omschrijving wordt in de applicatie weergegeven (bijv. bij oplossingen zoeken in de Interaction Center WebClient), zodat de gebruiker eenvoudig inzicht in de herkomst van de inhoud van de kennisdatabase krijgt.

Deltawijzigingen in kennisdatabase ondersteunen

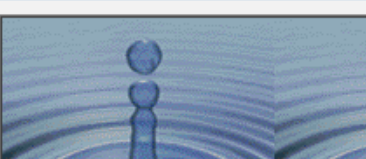
Omschr.

Deltawijzigingen in kennisdatabase ondersteunen
 URL i.p.v. tekst compileren

XSL HTML-conversie
 XSL tekstconversie

Gekoppelde zoekmachine

Kennisdatabase benoemen en instellen (BAdl)



Feedbackopties definiëren

Gebruik
 De door u gedefinieerde omschrijvingen van de feedbackopties worden in de gebruikersinterface weergegeven om daar feedback van gebruikers te verzamelen met betrekking tot de nauwkeurigheid, de geldigheid of het nut van kennisentiteiten in de kennisdatabase. Deze informatie kan later via rapporten of applicaties worden geanalyseerd.

Elke feedbackoptie omvat een ID, een omschrijving en een teken om

ID	Omschr.
1	Succesvol
2	Nog niet vastgelegd
3	Niet succesvol

1.4.3 Configure RFC destinations*

Transaction code	SPRO
SAP CRM IMG menu	<i>Customer Relationship Management</i> → <i>Enterprise Intelligence</i> → <i>Software Agent Framework</i> → <i>Configure RFC destinations</i>

Starten

Zoekmachinenaam

Zoekservice RFC

Indexeringsservice RFC

Voltooien

Naam van zoekmachine opgeven

Geef de naam van de zoekmachine op waarvan u de RFC-destinations wilt configureren.

Soort verbinding

Selecteer een van de volgende opties:

- TREX-specifieke TCP/IP-verbindingen

Zoekmachinenaam

Type verbinding

TREX-specif. TCP/IP-verbindingen

TREX-specif. HTTP-verbindingen

Alle verbind.

Starten

Zoekmachinenaam

Zoekservice RFC

Indexeringsservice RFC

Voltooien

Naam van zoekmachine opgeven

Geef de naam van de zoekmachine op waarvan u de RFC-destinations wilt configureren.

Soort verbinding

Selecteer een van de volgende opties:

- TREX-specifieke TCP/IP-verbindingen

Zoekmachinenaam

Type verbinding

TREX-specif. TCP/IP-verbindingen

TREX-specif. HTTP-verbindingen

Alle verbind.

RFC-destinations instellen

- [Starten](#)
- [Zoekmachinenaam](#)
- [Zoekservice RFC](#)
- [Indexeringsservice RFC](#)
- [Voltooien](#)

RFC-verbinding aan zoekservice toewijzen

TCP/IP-verbinding
 Bij gebruik van een TCP/IP-verbinding moet u een TCP/IP-verbinding toewijzen om communicatie tussen de externe service en het Software Agent Framework (SAF) mogelijk te maken. De destinationnaam is hierbij een TCP/IP die door systeembeheer in de transactie SM59 wordt opgezet en bewerkt.

HTTP-verbinding

Verbindingstest TREX_ACD Niet getest

RFC-destination	
Naam destination	Host
TREX_ACD	
SAPHTTP	
SAPIRCONTROLLER	
SAPIRPCFILETRANSFER	
SAPJ2EE	

RFC-destinations instellen

- [Starten](#)
- [Zoekmachinenaam](#)
- [Zoekservice RFC](#)
- [Indexeringsservice RFC](#)
- [Voltooien](#)

Een RFC-verbinding aan indexeringsservice toewijzen

TCP/IP-verbinding
 Bij gebruik van een TCP/IP-verbinding moet u voor de indexeringsservice in het Software Agent Framework (SAF) een TCP/IP-verbinding toewijzen. De destinationnaam is hierbij een TCP/IP die door systeembeheer in transactie SM59 opgezet en bewerkt is. Bij de standaardzoekmachine *STANDAARD* van SAF is de TCP/IP-verbinding voor de indexeringsservice en voor de zoekservice identiek.

Verbindingstest TREX_ACD Niet getest

RFC-destination	
Naam destination	Host
TREX_ACD	
SAPHTTP	
SAPIRCONTROLLER	
SAPIRPCFILETRANSFER	
SAPJ2EE	

1.4.4 Configure Compilation*

Transaction code	SPRO
SAP CRM IMG menu	<i>Customer Relationship Management</i> → <i>Enterprise Intelligence</i> → <i>Software Agent Framework</i> → <i>Configure Compilation</i>

Compilatie instellen

Indexnaam bepalen

Gebruik
Alle parameters die voor compilatie, clustering en classificatie kunnen worden ingesteld, worden voor een individuele zoekindex ingesteld. Elke zoekindex wordt door de volgende parameters bepaald:

- SAP-systeemnaam
- SAP-systeemmandantnummer

Naam kennisdatabase:

Ondersteunde talen

Omschr.
Nederlands
Chinees
Chinees tradit.
Deens
Duits

Compilatie instellen

Indexinstellingen definiëren

Wachtrij voor zoekmachine gebruiken indien beschikbaar
Bepaalt of de wachtrij van een zoekmachine voor de bewerking van meerdere verschillende aanvragen moet worden gebruikt. U kunt deze optie bijvoorbeeld gebruiken om de bewerkingswachtrij van de standaardzoekmachine *STANDARD* van Software Agent Framework (SAF) te activeren of te deactiveren.

Een wachtrij is nuttig om de systeemprefomance bij de indexerung van

Zoekmachinenaam:

Zoekmachinewachtrij gebruiken indien beschikbaar

Tekstruining ondersteunen

Compilatie instellen



- [Starten](#)
- [Indexnaam](#)
- [Indexinstellingen](#)
- Tuningparameter voor indexeringservice**
- Alert
- Achtergrondjob voor deltacompilatie
- Voltooien


Tuningparameters voor indexeringservice toewijzen

Opmerking
Deze parameters worden door de standaardzoekmachine *STANDARD* van het Software Agent Framework (SAF) gebruikt en kunnen ook voor toekomstige externe zoekmachines tijdens code-implementaties worden gebruikt.

Pakketgrootte voor indexing
Tijdens de indexing geeft de pakketgrootte voor de indexing

Pakketgrootte indexing

Compilatie instellen



- [Starten](#)
- [Indexnaam](#)
- [Indexinstellingen](#)
- [Tuningparameter voor indexeringservice](#)
- Alert**
- Achtergrondjob voor deltacompilatie
- Voltooien

Alert instellen


U kunt een knowledge administrator inlichten over een alert als een zoekindex op grond van wijzigingen in documentinhoud opnieuw moet worden geclusterd.

Afhankelijk van de gewenste nauwkeurigheid van de clustering kunt u selecteren wanneer contact met de knowledge administrator moet worden opgenomen. Hoe vaker een zoekindex wordt geclusterd (d.w.z. hoe vaker met een knowledge administrator contact wordt opgenomen

% van wijzigingen in documentinh. voor starten van alerts:

- 25% gewijzigd
- 50% gewijzigd
- 75% gewijzigd
- 100% gewijzigd

Compilatie instellen



- [Starten](#)
- [Indexnaam](#)
- [Indexinstellingen](#)
- [Tuningparameter voor indexeringservice](#)
- [Alert](#)
- Achtergrondjob voor deltacompilatie**
- Voltooien

Achtergrondjob voor deltacompilatie inplannen

Gebruik
U kunt een regelmatige achtergrondjob zo inplannen dat deltawijzigingen in een kennisdatabase automatisch in de zoekindex worden geactualiseerd. Elke index kan een ingeplande regelmatige achtergrondjob hebben. De achtergrondjob wordt vanuit de compilatie-applicatie* gestart.

Werkwijze

Dagen	<input type="text"/>
Uren	<input type="text" value="1"/>
Minuten	<input type="text"/>

Applicatie instellen

- [Starten](#)
- [Applicatiennaam](#)
- [Kennisdatabases](#)
- [XSL-transformaties](#)
- [Zoekafhankelijkheid](#)
- [Queryparameters definiëren](#)
- [Voltooien](#)

Zoekopdrachtparameters definiëren

Maximumaantal gevonden treffers
 Bovengrens van het aantal treffers dat de zoekmachine bij een zoekopdracht kan vinden. Het maximumaantal mag niet kleiner dan 1 zijn. Voor toepassingen als het oplossingen zoeken in Interaction Center dient u geen al te hoog maximumaantal in te stellen, omdat agenten meestal alleen zijn geïnteresseerd in treffers met een hoge mate van overeenkomst.

Maximumaantal treffers	50
Scheidingsteken	. ;
Nauwkeurighedsgraad	0.7

Applicatie instellen

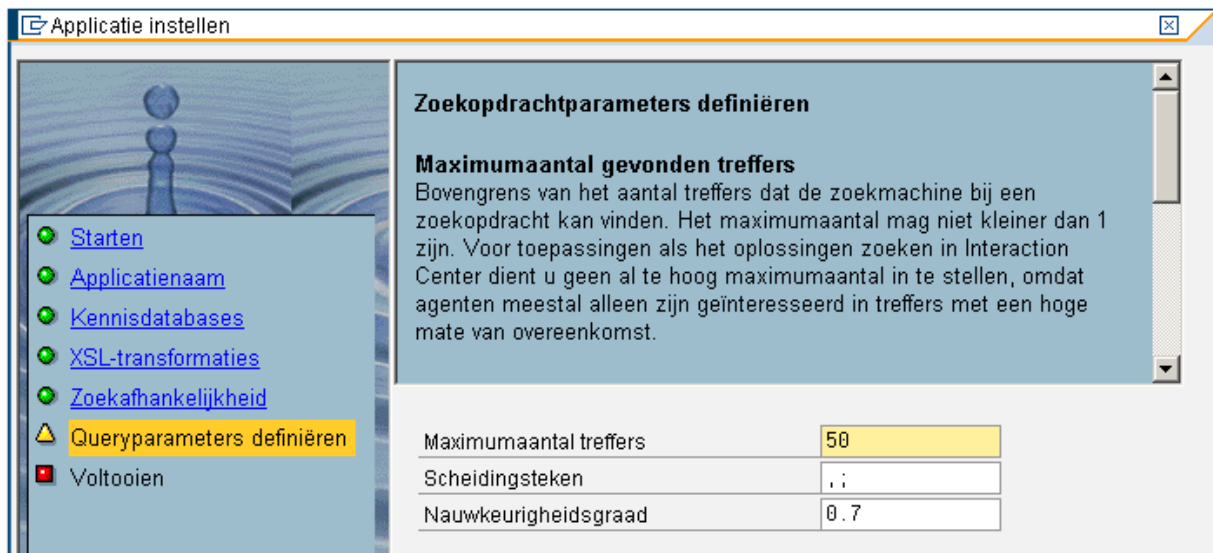
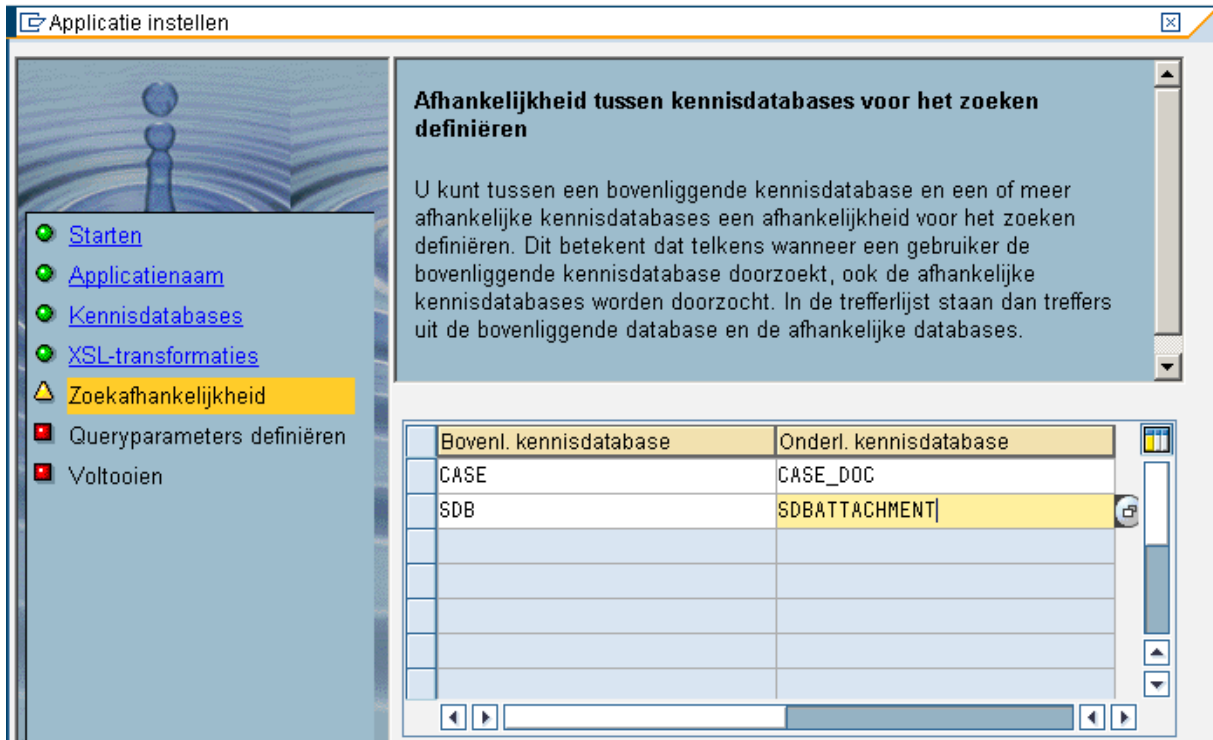
- [Starten](#)
- [Applicatiennaam](#)
- [Kennisdatabases](#)
- [XSL-transformaties](#)
- [Zoekafhankelijkheid](#)
- [Queryparameters definiëren](#)
- [Voltooien](#)

Applicatiennaam invoeren

Geef de applicatiennaam en een omschrijving op en voer de taal in. U kunt een omschrijving van de applicatie in een willekeurig aantal door SAP ondersteunde talen invoeren. Als u alle voor een bestaande applicatie ingevoerde omschrijvingen wilt laten weergeven, selecteert u de applicatiennaam en vervolgens *Enter*.

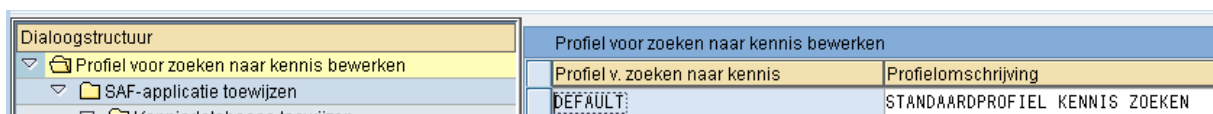
Applicatiennaam

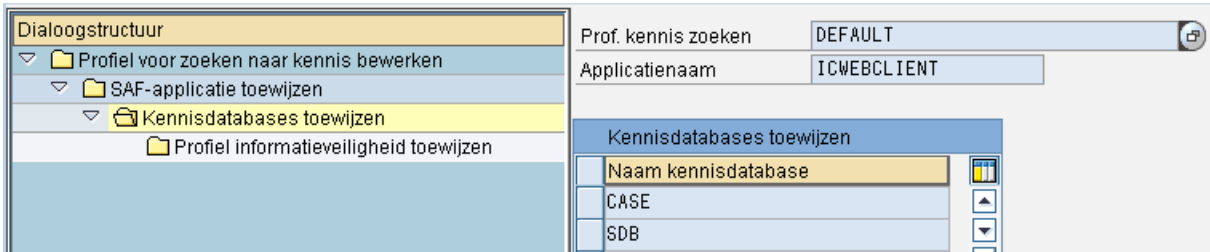
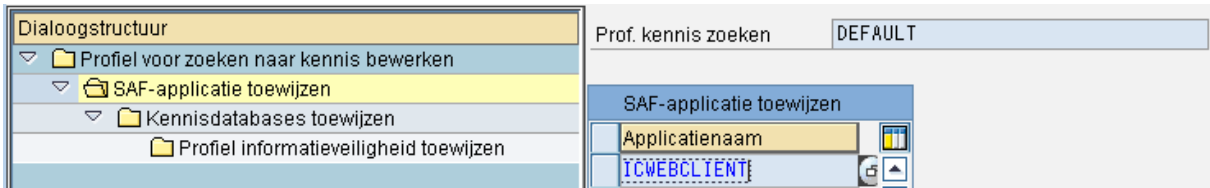
Taal	Omschr.
DE Duits	Wissenssuche: Interaction Center WebClient
EN Engels	Knowledge Search: Interaction Center WebClient
NL Nederl	Kennis zoeken: Interaction Center WebClient



1.5 Search Profile

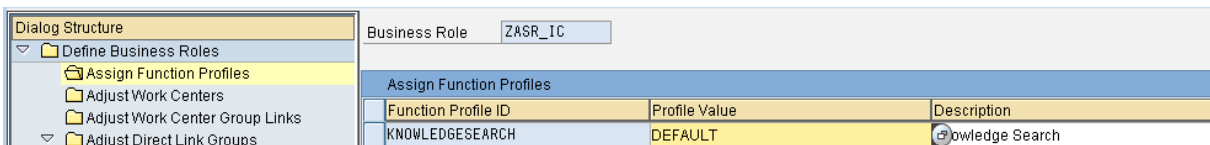
Transaction code	SPRO
SAP CRM IMG menu	<i>Customer Relationship Management</i> → <i>Interaction Center Webclient</i> → <i>Basic Functions</i> → <i>Define Knowledge Search Profiles</i>





Transaction code	CRMC_UI_PROFILE
SAP CRM IMG Menu	Customer Relationship Management → UI Framework -> Business Roles → Define Business Role

Assign the default search profile to the business role ZASR_IC and ZASR_IC_MAN



1.6 Categorization for Knowledge Articles

1.6.1 Defining Catalog

Use

In this activity, you define the term catalogs and catalog languages required in addition to those already defined in the standard system.

Procedure

Access the activity using the following navigation options:

Transaction code	SPRO
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management → Basic Functions → Catalogs, Codes and Profiles → Define Catalogs

Catalogi					
	Catalogus	Korte tekst catalog.	Type cat.	I	Trefwoord
	ZK	Catalog Kennisartikelen	C Schadebeeld/fouten/redenen	<input type="checkbox"/>	Kennis

1.6.2 Defining Code Groups and Codes for Catalogs

Use

In this activity, you define code groups and codes for catalogs.

Procedure

Access the activity using the following navigation options:

Transaction code	SPRO
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management → Basic Functions → Catalogs, Codes and Profiles → Define Code Groups and Codes for Catalogs

The screenshot shows the SAP SPRO interface for defining code groups. The 'Dialogstructuur' (Dialog Structure) pane on the left shows the navigation path: Catalogus (ZK) > Codegroepen > Codes. The main area displays the 'Codegroepen' table with the following data:

Codegro...	Omschr.	Status	G	Auteur	op
1000	Categorie Level 1	2 Vrijgegeven	<input checked="" type="checkbox"/>	GSTOLMEY	28.04.2011
2000	Categorie Level 2	2 Vrijgegeven	<input checked="" type="checkbox"/>	GSTOLMEY	28.04.2011

The screenshot shows the SAP SPRO interface for defining codes. The 'Dialogstructuur' pane shows the navigation path: Catalogus (ZK) > Codegroepen > Codes. The main area displays the 'Codes' table for code group '1000' with the following data:

Code	Omschr.	Foutklasse	G	Auteur	op
1000	Comp		<input checked="" type="checkbox"/>	GSTOLMEY	28.04.2011

The screenshot shows the SAP SPRO interface for defining codes. The 'Dialogstructuur' pane shows the navigation path: Catalogus (ZK) > Codegroepen > Codes. The main area displays the 'Codes' table for code group '2000' with the following data:

Code	Omschr.	Foutklasse	G	Auteur	op
1000	Algemene Informatie		<input checked="" type="checkbox"/>	GSTOLMEY	28.04.2011

1.6.3 Defining Code Group Profile

Use

In this activity, you define code group profiles. You create procedures that should only contain a selection of the code groups of a catalog.

Procedure

Access the activity using the following navigation options:

Transaction code	SPRO
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management → Basic Functions → Catalogs, Codes and Profiles → Define Code Group Profiles

Dialogestructuur Catalogus Codegroepen Codes Definitie codegroepsprofiel Codegroepen voor profiel	Catalogus	ZK		
	K.txt catalogus	Catalog Kennisartikelen		
	Definitie codegroepsprofiel			
	PrCdGroep	TxtPrCdGrp	Auteur	op
	1000	Kennisartikelen	GSTOLMEY	28.04.2011

Dialogestructuur Catalogus Codegroepen Codes Definitie codegroepsprofiel Codegroepen voor profiel	Catalogus	ZK		
	Profiel c.groep	1000		
	K.txt catalogus	Catalog Kennisartikelen		
	ProfCodeGrp	Kennisartikelen		
Codegroepen voor profiel				
	Codegro.	K. tekst	Auteur	op
	1000	Categorie Level 1	GSTOLMEY	28.04.2011
	2000	Categorie Level 2	GSTOLMEY	28.04.2011

1.6.4 Defining Subject Profile

Use

In this activity, you define subject profiles. You can assign a code group profile to a subject profile for each catalog type under Code group profile for subject profile.

Procedure

Access the activity using the following navigation options:

Transaction code	SPRO
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management → Basic Functions → Catalogs, Codes and Profiles → Define Subject Profiles

Dialogestructuur Statuscodeprofiel Codegroeprofielen voor statuscodeprofiel Codegroepen	Statuscodeprofiel		
	StCodeProf	PrTpStCode	Tekst
	ZASR00002	A Service	Kennisartikelen

Dialogestructuur Statuscodeprofiel Codegroeprofielen voor statuscodeprofiel Codegroepen	Statuscodeprof.	ZASR00002		
	Tekst	Kennisartikelen		
	Codegroeprofielen voor statuscodeprofiel			
	Catalogus	PrCdGroep	TxtPrCdGrp	Niv.
	ZK Kennis	1000	Kennisartikelen	1 1e niveau

Dialogstructuur

- Statuscodeprofiel
 - Codegroepprofielen voor statuscodeprofiel
 - Codegroepen

Catalogus

Profiel c.groep

K.bt catalogus

ProfCodeGrp

Codegroepen			
Codegro...	K. tekst	Auteur	op
1000	Categorie Level 1	GSTOLMEY	28.04.2011
2000	Categorie Level 2	GSTOLMEY	28.04.2011

1.6.5 Defining Categorization Scheme *

Log in to the CRM Web UI with the role ZASR_IC_MAN. From the home page select Creeren → Categoriseringsschema to create a new categorization scheme.

The screenshot shows the CRM Web UI home page. The left sidebar contains a navigation menu with items: Startpagina, Transactiebewaking, Transactiebeheer, Knowledge Management, Procesmodellering, Verslagen, and Dashboards. The main content area displays several dashboard widgets: 'Mijn afspraken voor vandaag', 'Mijn openstaande taken', 'Workflowtaken', 'Alerts', 'Zoeken', 'Verlagen', 'Creeren', and 'Belangrijke links'. The 'Creeren' widget is highlighted, indicating the next step in the process.

Create a new scheme with entering the following details. Enter the subjectcodeprofile created in the CRM customizing in the previous steps:

Algemene gegevens

Algemeen

Schema-ID ASR KM

Naam ASR Kennis Management Cat

Omschrijving ASR Kennis Management Cat

Status

Geldig-van-datum 04.05.2011

Geldig-van-tijd 12:30

Geldig-tot-datum 31.12.9999

Geldig-tot-tijd 23:59

Logische structuur

Bevoegdheidsmodus

Statuscodeprofiel ZASR00002

Wijzigingen

Gewijzigd op 04.05.2011

Gewijzigd om 12:27

Gewijzigd door CKHARMIC

▼ Applicatiegebieden		
Applicatie-ID	Parameters	Waarde
Kennisartikel	Transactiesoort/catalogustype	Kennisartikel / Oorzaken
Serviceticket	Statuscodeprofiel	ASR Statuscodeprofiel

It is very important to select the correct Value / Waarde !! (there are mor than one Oorzaken)

Categoriehiërarchie			
ID	Naam	Soort	Schema...
▼ ASR_TEST_001	Kennismanagement	Schema	Actief
▶ CA_1	Com[]	Categorie	

ID	Naam	Soort	Schema...
▼ ASR_TEST_001	Kennismanagement	Schema	Actief
▶ CA_1	Com[]	Categorie	
CA_2	Algemene Informatie	Categorie	

▼ Algemene gegevens	
Algemeen	
Categorie-ID	CA_2
Naam categorie	Algemene Informatie
Omschr. categorie	Algemene Informatie
Statuscode	Datum adviesgesprek wijzigen/annuleren
Code	Z005
Catalogus	A1
Codegroep	ZASR0002
Wijzigingen	
Gewijzigd op	02.05.2011
Gewijzigd om	11:45
Gewijzigd door	CKHARMIC

1.6.6 Multilevel Categorization

Transaction code	SPRO
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management → CRM Cross application components → Multilevel categorization → Define Application Areas

Dialog Structure	Application ID
▼ Application Areas	KNOWLEDGE_ARTICLE
Parameters	Description: Knowledge Article
Query Languages	Cardinality: 1 n Application Areas : m Schemas
	<input checked="" type="checkbox"/> SAP BW Relevant
Content Analysis Settings	
RFC Destination	[]
Index Prefix	CA :
Scoring Factor	1,000000
Fuzzy Similarity	0,800000
AND Token	+
AND NOT Token	-

Dialog Structure

- Application Areas
 - Parameters
 - Query Languages

Application ID: KNOWLEDGE_ARTICLE

Parameters

Parameter	Description	Class/Interface
TXN_TYPE_AND_CATALOGTYPE	Transaction type / Catalog Category	CL_CRM_ERMS_CATE60_VA_10R

Dialog Structure

- Application Areas
 - Parameters
 - Query Languages

Application ID: KNOWLEDGE_ARTICLE

Query Languages

Lang.
NL

Transaction code	SPRO
SAP CRM IMG menu	Customer Relationship Management → CRM Cross application components → Multilevel categorization → Assign transaction types to Catalog Category

Map Transaction Types to Catalog Categories						
Trans.Type	Description	Catalog Categ.		Find Related Obj.	Auto Complete	Item Determ.
ZKNA	Knowledge Article	E Causes		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ZKNA	Knowledge Article	T Tasks		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ZKNT	Knowledge Article Template	E Causes		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ZKNT	Knowledge Article Template	T Tasks		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>