

Entidade confirmada – CRM

13/11/2012 09:54

Olá amiguinhos zumbis...

Por **todos** os projetos de CRM que eu passei, em todos precisei fazer algum desenvolvimento que precise pegar a entidade confirmada, resolvi fazer um post rápido sobre o assunto.

O que é Entidade Confirmada?

Todos os objetos no CRM são tratados como Entidades (Classe principal CL_CRM_BOL_ENTITY), a entidade confirmada é quando um agente do call center esta trabalhando com a informação de um determinado cliente.

No Resumo: É saber quem é o cliente que esta em atendimento pelo SAC.

Vamos sujar as mãos, ou nem tanto. O CRM tem um bom relacionamento dos Objetos, todas as classes de componentes herdam da mesma classe, a CL_BSP_WD_CONTROLLER que tem um método bacaninha o GET_CUSTOM_CONTROLLER. Assim podemos pegar informações de outros componentes. Como do componente que trabalha com a confirmação de entidades.

Exemplo de código para pegar a entidade confirmada:

```
DATA: o_controller TYPE REF TO cl_crncmp_b_cucobupa_impl,  
      o_entity     TYPE REF TO cl_crm_bol_entity.  
  
o_controller ?= me->get_custom_controller( 'GLOBAL.CRMCMP_BPIDENT/CuCoBuPa' ).  
  
o_entity ?= o_controller->typed_context->customers->collection_wrapper->get_current( ).
```

Pronto, ja era, so isso...

O resultado será a entidade confirmada do tipo do BuilHeader, seguindo o [relacionamento do BOL](#), você consegue qualquer informação sobre o cliente que esta sendo atendido pelo SAC.

Força anti-zombie e abraços a todos.

Comentários

Anderson — 28/12/2015 10:26

Muuuuuuuito top o coments maurão.

E se você não estiver obter o Custom_controller, posso usar o seguinte código para pegar o cliente ?:

DATA:

```
ol_entity TYPE REF TO cl_crm_bol_entity,  
ol_bdc TYPE REF TO if_crm_ui_data_context,  
ol_cust TYPE REF TO if_bol_bo_property_access.
```

```
ol_bdc = cl_crm_ui_data_context_srv=>get_instance( ).  
ol_cust = ol_bdc->get_entity( 'CURRENTCUSTOMER' ).  
ol_entity ?= ol_cust.
```