FACHKONZEPT

Dateischnittstelle CRM

Dokumentenstand

02.09.2024

AOK Systems GmbH
Kortrijker Str. 1
53177 Bonn

Telefon 0228 843 80 00
http://www.aok-systems.de
aok-systems@sys.aok.de

ZUSAMMENFASSUNG[1]

Datum	Version	Autor(en)	Erläuterung
14.11.2008	0.1	Bernhard Haberstetter	Erstellung auf Basis Fk_Anb_ext_CC_AOK_HB-BV.doc und Schnittstelle_Anb_ext_CC_AOK_HB-BV.doc
11.12.2008	0.2	Bernhard Haberstetter	Mögliche Status für Kündigungs- und Meldebearbeitungskontakte
08.01.2009	0.3	Bernhard Haberstetter	Aktualisierung Fremdkassensegment (VZ02)
23.02.2009	0.4	Bernhard Haberstetter	Abschnitt Archivierung; Folgekontakte
02.03.2009	0.5	Reinhold Müller	Neues Segment VZ92
03.03.2009	0.6	Reinhold Müller	Im Segment VZ92 Feld CHND_VZ92 hinzugefügt
03.03.2009	0.7	Bernhard Haberstetter	Headersegment KON0
06.03.2009	0.8	Bernhard Haberstetter	Beraterzuordnungen ZO02
08.06.2009	0.9	Bernhard Haberstetter	Headersegment EXP1 Exportdatei
10.06.2009	1.0	Bernhard Haberstetter	Erweiterte Beschreibung Import von Folgekontakten
12.11.2009	1.1	Bernhard Haberstetter	Erweiterung Segment Beraterzuordnungen ZO02, Abschnitt 0[1]
12.11.2009	1.2	Bernhard Haberstetter	Klartexte für Adresslieferant, Abschnitt 3.10.3.17 und Schule, Abschnitt 3.10.3.18[1]
12.11.2009	1.3	Bernhard Haberstetter	Anpassung folgender Segmente: BP01, siehe Abschnitte 3.10.3.1 und 0 INTA, siehe Abschnitte 3.10.3.14 und 0 VZ01, siehe Abschnitte 3.10.3.15 und 0[1]

[1] Die Kapitelangaben der Historie können aufgrund neu eingefügter Kapitel bzw. Abschnitte vom ursprünglichen Wert abweichen.

Datum	Version	Autor(en)	Erläuterung
12.11.2009	1.4	Bernhard Haberstetter	Erweiterung Segment Beraterzuordnungen ZO02: Klartext für Vertriebswabe, Abschnitt 0[11]
12.11.2009	1.5	Bernhard Haberstetter	Redaktionelle Überarbeitung
25.06.2009	1.6	Renate Braun	Erweiterung Segment Adressquelle (VZ03), Abschnitt 3.10.3.17[1]
12.11.2009	1.7	Bernhard Haberstetter	Erweiterung Segment VZ Allgemein (VZ01) um Feld Zielgruppenname, Abschnitt 3.10.3.15[1]
02.09.2024	1.8	Bernhard Haberstetter	Segment MZ01 eingefügt, Abschnitt 0[1]
05.03.2010	1.9	Bernhard Haberstetter	Korrektur Feldlänge Berufswunsch, -gruppe; Erweiterte Beschreibung Berufswunsch, -gruppe, siehe Abschnitt 3.10.3.18[1]
11.05.2010	2.0	Dirk Zander	Segment KON5 und KON6 – Ergänzung zu den Feldinhalten, siehe Abschnitte 3.10.3.33 und 3.10.3.34[1]
01.06.2010	2.1	Bernhard Haberstetter	Erweiterung Segmente BP01 und FV01, siehe Abschnitt 3.10.3.1 und 3.10.3.8; Export erledigte Kontakte, Export geschlossene Familienversicherten-Beziehungen siehe Abschnitt 3.4[1]
19.07.2010	2.2	Bernhard Haberstetter	Erweiterung Segment KON6 Kündigungsdaten, Abschnitt 3.10.3.34; Hinzufügen Segment HH01 Haushaltsdaten, Abschnitt 3.10.3.27; Erweiterung Segment BP01 Grunddaten, Abschnitt 3.10.3.1; Hinzufügen Segment BZ01 Beziehungen, Abschnitt 3.10.3.9; Ergänzung Selektionsparameter Report /GKV/TB10CCAT Abschnitt 3.1[1]
18.10.2010	2.3	Bernhard Haberstetter	CR 9319 Neues Segment Versand VZ56, siehe Abschnitt 3.10.3.26

[1] Die Kapitelangaben der Historie können aufgrund neu eingefügter Kapitel bzw. Abschnitte vom ursprünglichen Wert abweichen.

Datum	Version	Autor(en)	Erläuterung
20.10.2010	2.4	Rainer Schleibinger	Upgrade CRM 7.0, Erweiterung KON4 und KON7 um Kategorien ASP_ID und CAT_ID Abschnitt 3.10.3.32 und 3.10.3.35. [1]
05.11.2010	2.5	Bernhard Haberstetter	Verweis auf CR 9319 Zeitschriftenversand, siehe Abschnitt 3.6[1]
20.01.2011	2.6	Bernhard Haberstetter	Neues Feld c/o Name in Segmenten BP01 und FV01, siehe Abschnitt 3.10.3.1 und 3.10.3.8[1]
26.01.2011	2.7	Bernhard Haberstetter	Erweiterte Dokumentation Felder CAT_ID und ASP_ID (neu mit CRM 7.0), siehe Abschnitt 3.10.3.32.2[1]
02.02.2011	2.8	Bernhard Haberstetter	Segment KON8: Verknüpfung Folgekontakt/Kampagnenelement, siehe Abschnitt 3.10.3.37[1]
29.06.2011	2.9	Bernhard Haberstetter	Erweiterung Segmente ZO02 (Abschnitt 0) und HH01 (Abschnitt 3.10.3.27) [1]
16.01.2012	3.0	Müller Reinhold	Erweiterung Segment MK01 (Rel. 3.05) (Abschnitt 0) [1]
02.02.2012	3.1	Rainer Schleibinger	CR 11024: Segment KON2-Partner: Erweiterung der Partnerfelder von 20 auf 60 Stellen (Rel. 3.04 SP06) (Abschnitt 3.10.3.29) [1]
04.05.2012	3.2	Müller Reinhold	Es wurde ein zusätzlich Punkt 3.9.3.34 für die Löschfunktion angelegt[1]
09.05.2012	3.3	Müller Reinhold	Punkt 3.9.3.32 wurde um die Speicherungslogik erweitert[1]
28.08.2012	3.4	Rainer Schleibinger	CR 10183: Erweiterung um Segment Bildstatus (BIST) (ab Rel. 3.06 – siehe Kap. 3.9.3.33) [1]
20.09.2012	3.5	Rainer Schleibinger	Erweiterung um n-fach Segment MZNN für Meldezeiten (ab Rel. 3.05 SP08 – siehe Kap. 3.10.3.6.2)[1]

[1] Die Kapitelangaben der Historie können aufgrund neu eingefügter Kapitel bzw. Abschnitte vom ursprünglichen Wert abweichen.

Datum	Version	Autor(en)	Erläuterung
25.09.2012	3.6	Karen Matthes	Der Selektionsscreen wird aufgrund des CRs 8326 um das Ankreuzfeld „Abarbeitung Arbeitsvorrat – ext. CC-Kamp.-Aktualisierung“ erweitert (ab Rel. 3.06 SP02 – siehe Kap. 3.1.1 und 3.4)[1]
08.01.2013	3.7	Rainer Schleibinger	CR 11109: neue Export-Segmente AQ01, ME01, ME20, Struktur-Erweiterungen für BP01 und BZ01, sowie Segmente ZK01, MK01 auch für FK
01.02.2013	3.8	Daniela Gonzalez Perez	CR 11324: Verfahrensbeschreibung für Gebietsaktualisierung CC
19.02.2013	3.9	Rainer Schleibinger	CR 11270: Import auch für PK und FK. Erweiterung INTA, BZ01 sowie neu FK01. ME01 auch Import. CR 10030: Import Kündigungs-Kontakt
17.05.2013	3.91	Rainer Schleibinger	Rel. 3.07_SP04 Löschung VZ01-Feld FREMDANG „Fremdversicherte Angehörige“ möglich
03.06.2013	3.92	Rainer Schleibinger	Rel. 3.07: INTA: eindeutige Möglichkeiten
26.06.2013	4.00	Richard Landkammer	Rel. 3.08: Neues Feld bei Segment VZ92 (siehe Kap. 3.10.3.21)
09.08.2013	4.01	Rainer Schleibinger	Rel. 3.08: CR 11267 – neues Segment VZ94 Lieferhistorie Kap 3.10.3.38 Ergänzungen zum Daten-Import ME01 Kap. 3.10.3.35
03.09.2013	4.01	Daniela Gonzalez Perez	Rel:3.08: CR 11267: redaktionelle Überarbeitung, fachliche Ergänzungen wurden bereits von R.S. vorgenommen
11.09.2013	4.02	Richard Landkammer	Rel: 3.08 CR 11268 – Erweiterung Export-Segment KON6 um das Feld „KPOST“, Kap. 3.10.3.28
07.10.2013	4.03	Karen Matthes	Rel. 3.08: Ergänzende Infos zum Anlegen und Löschen des Feldes „ALTERKZ“ im

[1] Die Kapitelangaben der Historie können aufgrund neu eingefügter Kapitel bzw. Abschnitte vom ursprünglichen Wert abweichen.

Datum	Version	Autor(en)	Erläuterung
			Segment „Vertriebsdaten– Allgemein (VZ01)“ – Kap. 3.10.3.9; Neues Kap. 3.10.3.9.3 – Migrationslogik Alterskz/Geb.-Datum
07.11.2013	4.04	Jan Köhn	CR11159 Segment KON9 und VZ95 – Planstellen (zus. Korrektur Schreibfehler)
19.12.2013	4.05	Rainer Schleibinger	Redaktionell: VZ94
30.04.2014	4.06	Rainer Schleibinger	Kap. 3.10.5.: Zusätzliche Felder können mit „\“ gelöscht werden (GKVRM14RM0172)
10.07.2014	4.07	Renate Braun	CR 12324 Fremdkassen-Redesign Kap. 3.10.3.10: Struktur VZ02
23.10.2014	4.08	Rainer Schleibinger YI00489	CR 9914 Datenexport nach Lecare neues Segment KONP bei den Kontakten für Partner-Details Erweiterung um CR 12315 – Funktion (FK-INT) – siehe Kap. 3.10.3.1, 3.10.3.3, 3.10.3.8, 3.10.3.39
20.01.2015	4.09	Rainer Schleibinger	SUD 100301287: Lieferhistorie bei Aktualisierung für Call Center schließen Erweiterung VZ94 HW GKV14RM0466: Import Adress-Quelle /-Spez. Mit VZ03
26.03.2015	4.10	YI00489 Rainer Schleibinger	Kap. 3.10.1 und 3.10.2 zusätzliche Informationen zu Segment KON9 ergänzt Kap. 3.10.3.29 zusätzliche Informationen zum Export von Kündigungskontakten ergänzt SUD 100310645: Erweiterung Namenszusatz im Kopfsegment BP01/INTA Rel. 4.02_SP02
19.06.2015	4.11	YI00489	Kap. 3.10.3.29 zusätzliche Informationen zum Export von Kündigungskontakten angepasst Kap. 3.10.3.40 zusätzliche Informationen

Datum	Version	Autor(en)	Erläuterung
		YI00151	zum automatischen Schließen des VZ94-Segmentes im Rahmen der Aktualisierung ergänzt Kap. 3.10.3.1 Segment BP01: Erweiterung um Größenklasse Beschäftigte (CR 13158) Kap. 3.10.3.6 Segment MZ01/MZNN: Erweiterung G_BNR_T und G_VART_T 3.10.3.42. Neues Segment OAV2
10.07.2015	4.12	YI00489	Ergänzende Informationen zum Im- und Export von Kündigungsdaten – siehe Kap. 3.10.3.10, 3.10.3.23.2 und 3.10.3.29
22.09.2015	4.13	YI00489	Ergänzende Informationen zum Anlegen von Folgekontakten – siehe Kap. 3.10.3.31
16.11.2015	4.14	YI00151	Erweiterung um CR13839: Export-/Import neue Felder „Anz. Beschäftigte ext.DL“ und „Aktualisierungsdatum“ (Segment BP01 und FK01) Rel. 4.03_SP04
09.12.2015	4.15	YI00670 YI00489	Neues Segment MKTP Marketing Permission CR 13939 Ergänzende Informationen zur Verarbeitungslogik von ID-Nummern [RVNR (25), KVNR (26), EXNR (27) und BTNR (42)] im INTA-Segment (siehe Kap. 3.10.3.8)
22.04.2016	4.16	YI00071	Neue Segmente KASP Fremdkassenspiegel und KONA Produktpositionen CR 13842 (lizenzgeschützt)
04.05.2016	4.17	YI00670 YI00489	CR 12524 Personenstandsgesetzes, keine Geschlechtszuordnung – siehe Kap. 3.10.3.8 Erweiterung um neuen Parameter CCAT_USE_STANDARD_ADDRESS zur Steuerung der Adressausgabe – siehe Kap. 3.5 Parametrisierbarkeit
25.10.2016	4.18	YI00727	CR 11905 Konsolidierung Studenten,

Datum	Version	Autor(en)	Erläuterung
			3.10.3.12 – 3.10.3.14 angepasst,3.10.3.46 – 3.10.3.48 eingefügt
13.01.2017	4.19	YI00489	CR 11905 – Erweiterung Segment VZ27 um neues Daten-Feld – siehe Kap. 3.10.3.46
25.01.2017	4.20	YI01098	Löschfunktion für das Feld KEINZKK im Segment VZ01 – siehe Kap. 3.10.3.9 und 3.10.5
30.01.2017	4.21	YI01038	CRs 13699 + 13702: Erweiterung der Akquise-Daten: Segment AQ01 siehe Kap. 3.10.3.37
06.02.2017	4.22	YI01038	Redaktionelle Änderungen (betrifft Kap. 3.10.3.37)
12.04.2017	4.23	YI01038	Redaktionelle Änderungen aufgrund zusätzlicher Anforderungen (betrifft Kap. 3.10.3.37): Aufnahme des neuen Feldes CANCEL_DATE
11.05.2017 19.05.2017	4.24	YI00394 YI00394	SUD 100373736 Erweiterung um Langtexte für VTD-Daten Redaktionelle Änderungen (betrifft Kap. 3.10.3.49) Zusätzliche Aufnahme von nicht erlaubten Zeichen (; und $) in Langtexten
29.08.2017	4.25	YI01098	Grund der Namensänderung beim Privatkunden. SUD 100348996 Aufnahme des neuen Feldes „Grund der Namensänderung“ im Segment BP01 und INTA.
30.08.2017	4.26	YI01087	Erweiterung der Segmente BP01, FV01, BZ01, HH01, KONP und INTA um Nebenstelle der Telefonnummer, die Nebenstelle der Faxnummer und die Ländervorwahl erweitert
30.11.2017	4.27	YI01087	CR15617 – neues Segment EXPO (Exporthistorie für Firmenkunden; ab Release 4.08)
08.03.2018	4.28	YI01087	Neues Feld „Kampagnenname“ im Segment EXPO
08.03.2018	4.29	YI01087	Korrektur Segment ZK01, Import ist für Rol-

Datum	Version	Autor(en)	Erläuterung
			len XPK001, BUP001, XFK001 und XFK006 erlaubt
16.03.2018	4.30	YI0015	CR15975 – EU-DSGVO: neues Segment EWER für Einwilligungserklärung Rel. 4.08_SP02
19.03.2018	4.31	YI01098	Löschung des Feldes PARTNER aus dem Segment EXPO
20.03.2018	4.32	YI00151	Redaktionelle Korrektur.
10.04.2018	4.33	YI00151	Ergänzung zu CR15975 – Segment EWER Rel. 4.08_SP03
12.04.2018	4.34	YI01137	Anpassung des Segmentes BP01 und INTA basierend auf SUD 100403719 Neues Feld Extension_onaddr und geänderte Reihenfolge bei BP01 Neues Feld Extension_tel2 im Segment INTA Rel. 4.08_SP03
28.08.2018	4.35	YI00489	- Ergänzende Informationen zur Gebietsaktualisierung externes Callcenter (siehe Kap. 4.1 – insbesondere zu AG und FK-INTs; neuer Parameter ab GKV 4.09 SP02) - Überführung der Schnittstellenbeschreibung „Verfahrensbeschreibung Aktualisierung ext. Callcenter“ in dieses Dokument (siehe Kap. 4.2 – Kampagnen-/Zielgruppenaktualisierung externes Callcenter)
17.10.2018	4.36	YI00489	Löschung von KASP-Datensätzen und ergänzende Informationen zum Import des Segmentes KASP (siehe Kap. 3.10.3.45 – Segment Fremdkassenspiegel (KASP))
09.07.2019	4.37	YI00489	CR 16411 (GKV 5.02): grundlegende Änderungen der bestehenden Segmente BP01 und INTA; sowie neue Segmente ADDR, ADR2, ADR3 und ADR6
23.07.2019	4.38	YI00489	CR 16411 (GKV 5.02): Erweiterung des Segments ADDR um neues Feld, ergänzen-

Datum	Version	Autor(en)	Erläuterung
			de Informationen zum Löschen im ADDR Segment (siehe Kapitel 3.10.3.2 – Segment ADDR)
31.07.2019 08.08.2019	4.39	YI00151 YI00489	Weitere Parametrisierbarkeit für Meldungsausgabe (GKV 5.01_SP07) Korrektur der Pflichtfelder innerhalb des INTA-Segmentes (siehe Kap. 3.10.3.12)
30.09.2019	4.40	YI00489	Funktionserweiterung zum CR 16411 (GKV 5.02): kundenindividuelle Steuerungsmöglichkeit des Exports von Kommunikationsdaten mit OGS-Verwendungszweck (siehe Kapitel 3.5.4 - Export von Kommunikationsdaten mit OGS-Verwendungszweck)
18.12.2019	4.41	YI00151	CR 17504: Studienzeiten – Entfall 14.Fachsemster. VZ27-Segment (Kap.3.10.3.50) HF GKV19MB0673 (Rel 5.02_SP04)
06.12.2019	4.42	YI00151	Segment KON1: Muss-Feld APPT_TYPE wenn DATE_FROM leer (Kap.3.10.3.27) Hinweis GKV19RM0353 Rel. 5.02_SP05
17.02.2020	4.43	YI00151	CR 11628 - Optimierung Middleware neue BP-Rolle notwendig: GKV:CC0_BP02_RFC_____ siehe Kap 6; Rel. 5.03
12.03.2020	4.44	YI00151	CR 12548 Zeitraum bei Adressen Komm-Daten adr.unabh. (siehe Kapitel 3.10.3.2 – Segment ADDR) Rel. 5.03_SP01
22.06.2020	4.45	YI00151	Redaktionelle Ergänzung von Kap. 3.5.5 Parameter: CCAT_MAX_ROWS_VZ5X
04.09.2020	4.46	YI01150	Redaktionelle Korrekturen
17.09.2020	4.47	YI00612	Redaktionelle Erweiterung (BZ01-Segement, siehe Kap.3.10.3.7)
08.10.2020	4.48	YI00151	CR 17770 Kassenwahlrecht bei Kündigung. Anpassung AQ01 und KON6 Rel. 5.04_SP03

Datum	Version	Autor(en)	Erläuterung
23.10.2020	4.49	YI00612	Anpassung Ausgabe BZ01 Segment (SUD 100477763, Rel. 5.04 SP04, siehe Kap.3.10.3.7)
19.03.2021	4.50	YI00151	Neues Export-Segment KWRX (SUD 100486673, Rel. 5.05 SP02, siehe Kap.3.10.3.56
24.03.2021	4.51	YI00151	Anpassung Inhaltsverzeichnis
26.04.2021	4.52	YI00151	SUD 100489873: Adr-Änderung – BP-Event für eGK (ADDR-Segment) Rel. 5.05_SP04
15.06.2021	4.53	YI00151	Erweiterung Segment KWRX, Kap. 3.10.3.56 Rel. 5.05_SP06
29.06.2021	4.54	YI00151	Redaktionelle Anpassung
23.09.2021	4.55	YI00151	Redaktionelle Anpassung
11.11.2021	4.56	YI00151	CR 18582 KWR: Kündigungs-Kontakte (ZZ81) nun wie alle anderen, d.h. auch geschlossenen, wenn Cust gesetzt. Rel. 5.06_SP04
18.03.2022	4.57	YI00151	Redaktionelle Anpassung dabei wurden die obsoleten Studien-Segmente VZ20, VZ21 u. VZ22 entfernt
26.04.2022	4.58	YI00151	Redaktionelle Anpassung Muss-Feld im ADR2-Segment bei Löschung
27.09.2022	4.59	YI00151	Segm. EWER: Herkunftskanal als Mussfeld, (wg CR 17700 Herkunftsk. ausblendbar))
15.11.2022	4.60	YI00151	CR 19501: Import von ME20 nun möglich Rel. 6.01.07
25.01.2023	4.61	YI00151	CR 19527: Segm. AQ01 und KWRX – neues Feld „Datum Zug. Wahlerkl.“
03.05.2023	4.62	YI00151	Redaktionelle Anpassungen
08.05.2023	4.63	YI00151	Verweis auf S4CRM (Entfall von Marketing, vgl auch CR19501)
03.01.2024	4.64	YI00151	VZ94: Erweiterung Feld ZGRP_NAME auf 40 Stellen (nach Umstellung auf CX)

Datum	Version	Autor(en)	Erläuterung
12.04.2024	4.65	YI00151	CR 20389: neues Segm. AD12 (ULR-Adressen des GPGs) Rel. 6.03.02 und redaktionelle Anpassungen
29.04.2024	4.66	YI00151	CR 17796: Geschlechtsmerkmal Gender (bereits ab) Rel. 6.03.01
08.05.2024	4.67	YI00151	CR 20389: Feld URI zus. im Segm ZO02 Rel. 6.03.02
27.06.2024	4.68	YI00151	CR 20184: Adress-Sicherung, neues Export-Segment ADRS, Rel. 6.03.04 und redaktionelle Anpassung
02.09.2024	4.69	YI00151	Segment ADRS: Feldlänge SEC_PROC

AOK systems

INHALTSVERZEICHNIS

1 EINBETTUNG IN KONTEXTUELLEN RAHMEN – EINLEITUNG 19

1.1 Unternehmensstrategie und Projektauftrag 19

1.2 Ist-Situation 19

1.3 Verbesserungspotenzial 19

1.4 Qualitätskriterien 19

1.5 Integration 20

2 GESCHÄFTSPROZESS ANBINDUNG EXTERNER CALL CENTER 21

2.1 Prozess Anbindung ext. Call Center – Allgemeine Beschreibung 22

2.1.1 Export von Kundendaten aus oscare® 22

2.1.1.1 Call Center Aktion planen 22

2.1.1.2 Segmentierung durchführen 22

2.1.1.3 Dateien erzeugen und exportieren (aus oscare®) 23

2.1.2 Bearbeitung in fremder Call Center Anwendung 23

2.1.2.1 Daten importieren und ggf. konvertieren 23

2.1.3 Kundentelefonate im Call Center 23

2.1.3.1 Exportdatei mit fremder Call Center Anwendung erzeugen 24

2.1.4 Import von Kundendaten in oscare® 24

2.1.4.1 Import und Fehlerbereinigung 24

2.1.4.2 Folgeaktivitäten bearbeiten 25

2.2 Prozess Anbindung externer Call Center - Technischer Ablauf 26

3 BENUTZERSCHNITTSTELLE 27

3.1 Export 27

3.1.1 Feldbeschreibung 27

3.1.2 Job-Log 30

3.2 Import 31

3.2.1 Feldbeschreibung 31
3.2.2 Job-Log 32
3.3 Arbeitsvorrat 33
3.3.1 Job-Log 34
3.3.2 Anwendungslog 35
3.4 Arbeitsvorrat - ext. CC-Kamp.-Aktualisierung 35
3.5 Parametrisierbarkeit 36
3.5.1 CC_ERL_KONTAKTE und CC_GESCHL_FAMI 36
3.5.2 CCAT_USE_STANDARD_ADDRESS 37
3.5.3 CCIM_MESSAGE_GP 38
3.5.4 Export von Kommunikationsdaten mit OGS-Verwendungszweck 38
3.5.5 CCAT_MAX_ROWS_VZ5X - Export von VZ5n-Segmenten 39
3.5.6 ANZ_MZNN: Anzahl Export Segment MZNN (Meldezeiten) 39
3.5.7 CCAT_ANZ_KWRX: Anzahl Export Segment KWRX (Kassenwahlrecht) 39
3.6 Versand 40
3.7 Archivierung 40
3.8 Allgemeines 40
3.8.1 Definitionen 40
3.8.1.1 CSV-Datei 40
3.8.1.2 Segment 40
3.8.1.3 Datenblock 41
3.9 Dateien 41
3.10 Segmente und Datenblöcke 41
3.10.1 Exportdatei 41
3.10.2 Importdatei 44
3.10.3 Segmente 45
3.10.3.1 Segment - Geschäftspartnerdaten (BP01) 46
3.10.3.2 Segment – Adressen (ADDR) 52

3.10.3.3 Segment – Telefon-/Mobilnummern (ADR2) 56
3.10.3.4 Segment – Faxnummern (ADR3) 62
3.10.3.5 Segment – Emailadressen (ADR6) 67
3.10.3.6 Segment – URL-Adressen (AD12) 71
3.10.3.7 Segment – Adress-Sicherung (ADRS) 72
3.10.3.8 Segment - Familienmitglied (FV01) 73
3.10.3.9 Segment - Beziehungen (BZ01) 75
3.10.3.10 Segment - Zielkundenkennzeichen (ZK01) 81
3.10.3.11 Segment - Beraterzuordnungen (ZO02) 82
3.10.3.12 Segment - Meldezeit 84
3.10.3.13 Segment - Kontakt 0 (KON0) 87
3.10.3.14 Segment - Geschäftspartnerdaten (INTA) 87
3.10.3.15 Segment - Vertriebsdaten Allgemein (VZ01) 93
3.10.3.16 Segment – Fremdkasse (VZ02) 97
3.10.3.17 Segment – Adressquellen (VZ03) 99
3.10.3.18 Segment – Schule (VZ25) 101
3.10.3.19 Segment – Ausbildung (VZ26) 102
3.10.3.20 Segment - Vertriebsdaten Studentische Fristen (VZ27) 103
3.10.3.21 Segment - Vertriebsdaten Studienfächer (VZ28) 106
3.10.3.22 Segment - Vertriebsdaten Studienverlängerungsgründe (VZ29) 107
3.10.3.23 Segment – Produkte (VZ50) 108
3.10.3.24 Segment – Befragungen (VZ52) 109
3.10.3.25 Segment – Eigenschaften (VZ54) 110
3.10.3.26 Segment – Versand (VZ56) 110
3.10.3.27 Haushalt - (HH01) 112
3.10.3.28 Segment - Kontakt 1 (KON1) 114
3.10.3.29 Segment - Kontakt 2 (KON2) 128
3.10.3.30 Segment - Partnerdetails (KONP) 134

3.10.3.31 Segment - Kontakt 3 (KON3) ... 139
3.10.3.32 Segment - Kontakt 4 (KON4) ... 142
3.10.3.33 Segment - Kontakt 5 (KON5) ... 154
3.10.3.34 Segment - Kontakt 6 (KON6) ... 155
3.10.3.35 Segment - Kontakt 7 (KON7) ... 158
3.10.3.36 Segment – Folgekontakt ... 161
3.10.3.37 Segment - Kontakt 8 (KON8, ab Rel. 302 SP6) ... 163
3.10.3.38 Segment - Kontakt 9 (KON9, ab Rel. 308) ... 165
3.10.3.39 Segment - Produktpositionen (KONA, ab Rel. 4.04 SP3) ... 167
3.10.3.40 Segment - Marketingmerkmale (MK01, ab Rel. 3.05) ... 173
3.10.3.41 Segment - Bildstatus (BIST, ab Rel. 3.06) ... 176
3.10.3.42 Segment - Akquise (AQ01, ab Rel. 3.07) ... 177
3.10.3.43 Segment - Merkmale ME01 (ME01, ab Rel. 3.07) ... 179
3.10.3.44 Segment - Merkmale ME20 (ME20, ab Rel. 3.07) ... 181
3.10.3.45 Segment - Beschäftigtendaten für Firmenkunden – FK01 (ab Rel. 3.07) ... 182
3.10.3.46 Segment - Lieferhistorie (ext. Callcenter) (VZ94) ... 183
3.10.3.47 Segment - Planstelle zur Adressquelle/Akquise (VZ95) ... 186
3.10.3.48 Segment - Abmelde-Daten (OAV2) ... 187
3.10.3.49 Segment - Marketingeinwilligung (MKTP) ... 189
3.10.3.50 Segment - Fremdkassenspiegel (KASP) ... 191
3.10.3.51 Segment - Vertriebsdaten Langtexte (VZTX) ... 192
3.10.3.52 Segment - Lieferhistorie für Firmenkunden (EXPO) ... 193
3.10.3.53 Segment - Einwilligungserklärung (EWER) ... 194
3.10.3.54 Segment – Kassenwahlrecht (KWRX) ... 197
3.10.4 Beispieldatei ... 199
3.10.5 Löschfunktion ... 200

4 VERFAHRENSBESCHREIBUNGEN ... 202

4.1 Gebietsaktualisierung externes Callcenter ... 202

4.1.1 Referenz auf weitere Dokumente/ Hinweise 202
4.1.2 Ablauf 202
4.1.2.1 Änderung der vertrieblichen Zuordnung 202
4.1.2.2 Aktivierung der Datenübermittlung – Änderung der Zuordnung 204
4.1.2.3 Definition der Zuordnungstypen 204
4.1.2.4 Löschung von Datensätze 206
4.1.3 Aufbau Arbeitsvorratstabelle /GKV/RM19_CCZO 207
4.1.4 Erzeugung einer CSV-Ausgabedatei 208
4.1.5 Aufbau Exportdatei 209
4.1.6 UC4 209
4.1.6.1 Report /GKV/RM19CCZO (Erzeugung der CSV-Datei) 209
4.1.6.2 Report /GKV/RM19ZODL (Löschung von Datensätzen) 210
4.1.6.3 Filetransfer 210
4.2 Kampagnen-/Zielgruppenaktualisierung externes Callcenter 211
4.2.1 Allgemein 211
4.2.2 Integration 211
4.2.3 Voraussetzungen 212
4.2.4 Ablauf 213
4.2.4.1 Ext. Callcenter Kampagnenaktualisierung verwalten/einplanen 213
4.2.4.2 Initialversorgung des ext. Callcenters 221
4.2.4.3 Zielgruppenaktualisierung (Deltaverfahren) 223
4.2.4.4 Kontaktaktualisierung 227
4.2.4.5 Bereinigung interner Arbeitsvorratstabelle für ermitteltes Delta 230
4.2.4.6 Datenexport 232
4.2.4.7 Delta-Listenerzeugung 234
4.2.4.8 Datenimport 236
4.2.4.9 Zielgruppenaktualisierung beenden 237
4.2.5 UC4 / Jobsteuerung 238

4.2.6 Parametrisierbarkeit 238
4.2.6.1 Customizing Statusschema 238
4.2.6.2 Customizing Kommunikationsmedien 240
4.2.6.3 Festlegung Verfahren (mit oder ohne Kontaktschreibung) 240
4.2.6.4 Automatisches Schließen von VZ94-Einträgen 241

5 MAPPING-TABELLE 243

5.1 Beschreibung 243
5.2 Tabellenpflege 243

6 TEST-REPORTS 245

7 ROLLEN UND ORGANISATIONSEINHEITEN 246

8 REFERENZEN AUF WEITERE DOKUMENTE 247

1 EINBETTUNG IN KONTEXTUELLEN RAHMEN – EINLEITUNG

1.1 Unternehmensstrategie und Projektauftrag

Das vorliegende Konzept beschreibt den Prozess und den Datenaustausch zwischen den Kassen und externen (Telefonie außerhalb oscare®) Call Centern. Im Rahmen der Interessenten- bzw. Privatkundenprozesse, als auch in Firmenkundenprozessen exportieren manche Kassen Daten an externe Call Center, Beispiele aus der Praxis der Krankenkassen für solche Szenarien sind:

- Kundenbindungstelefonate, bei denen den Kunden der Krankenkassen über großflächige Telefonkampagnen (Jahresanrufvolumen bei einer größeren Kasse liegt dabei bei mehreren Millionen) spezifische Angebote gemacht werden
- Qualifizierung von Daten potentieller Kunden (z.B. Schul- oder Studienende)
- Zentrale Terminvereinbarung für die Besuche von Außendienstmitarbeitern bei – potentiellen – Kunden der Krankenkassen.

Die externen Call Center stellen die Ergebnisse ihrer Aktivitäten den Kassen in Form von definierten (Text-)Dateien zur Verfügung. Da Kunden und Call Center verschiedene Formate nutzen ist hierfür eine flexible, anpassbare Lösung erforderlich.

1.2 Ist-Situation

Manche Kassen verwenden Fremdsoftware zur Unterstützung ihrer Call Center Prozesse. Teilweise erhalten diese Programme Datenlieferungen aus einer bisher verwendeten und abzulösenden Vertriebssoftware.

1.3 Verbesserungspotenzial

Die integrierte Vertriebslösung oscare® 3.1b stellt ein Tool zur Erstellung von Zielgruppen sowie eine Schnittstelle zur Versorgung weiterhin genutzter Fremdsoftware zum Betrieb externer Call Center zur Verfügung. oscare® bietet die Möglichkeit, Vertriebs-, Kontakt- und Kampagnendaten in einem definierten Format zur Weiterbearbeitung an externe Systeme zu exportieren und die Bearbeitungsergebnisse der Kontaktdaten in definiertem Format in oscare zu importieren.

1.4 Qualitätskriterien

Kundendaten aus dem CRM-System werden dem Call Center in der beschriebenen Form zur Verfügung gestellt. Daten aus dem Call Center, welche der Schnittstellenbeschreibung entsprechend zurückgeliefert werden, können maschinell übernommen und weiterbearbeitet werden.

1.5 Integration

Die maschinelle Übernahme von vertrieblichen Zusatzdaten und Kontakten basiert auf einer Dateischnittstelle. Der Datenexport erfolgt mittels des Reports /GKV/TB10CCAT, der Import mittels des Reports /GKV/TB10CCIM.

2 GESCHÄFTSPROZESS ANBINDUNG EXTERNER CALL CENTER

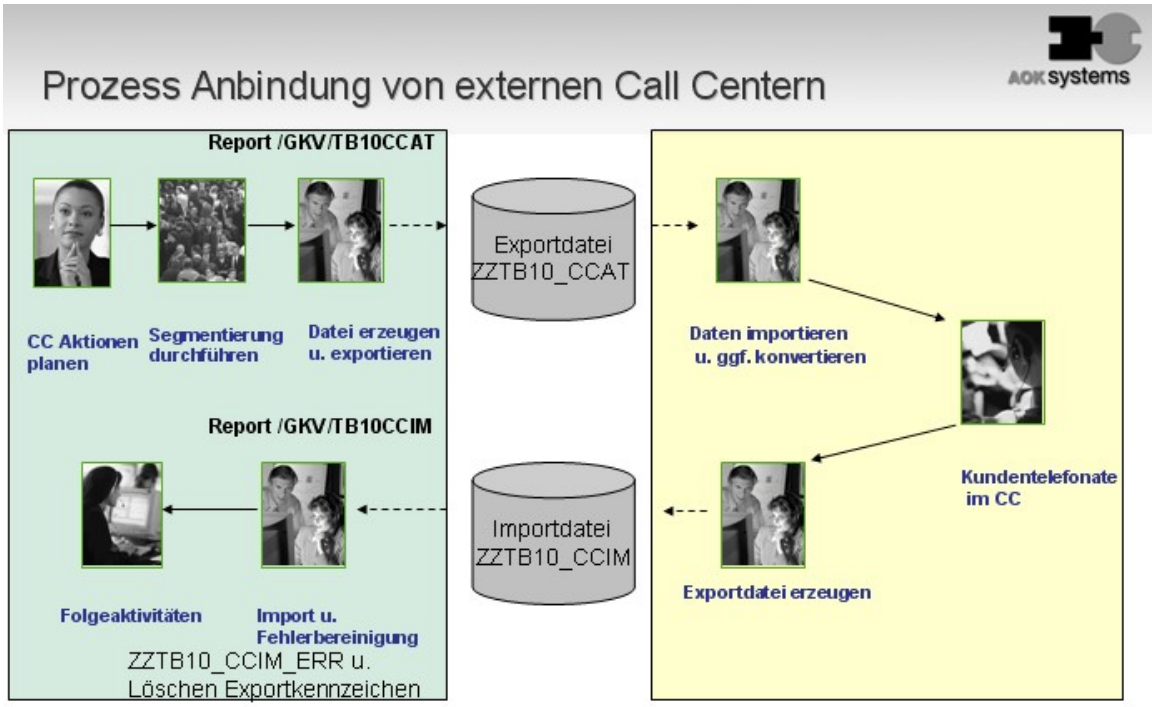


Abbildung 1

oscare® unterstützt den Export zu bearbeitender Daten an ein und den Import bearbeiteter Daten von einem externen Call Center. Für das vorliegende Konzept ist ausschließlich dieser Prozess relevant. Die Anwendungsfälle entlang des in Abbildung 1 dargestellten Geschäftsprozesses können dabei kundenspezifisch angepasst werden.

Da vor dem Export der Daten eine entsprechende Zielgruppe aufgebaut werden muss, ist bei sehr großen Datenmengen darauf zu achten, genügend Zeit für die Zielgruppenerstellung einzuplanen.

Erstellung, Aktualisierung und Import von Kampagnendaten können mittels Jobsteuerung automatisiert werden, siehe Abschnitt 2.2.

Konkrete Aktionen, die Kassen im externen Call Center durchführen, sind beispielsweise Berufsstarterqualifikation, Kündigerrückholung, Kampagnen zur Haltearbeit, etc.

Im Folgenden wird der gesamte Prozess beispielhaft dargestellt.

2.1 Prozess Anbindung ext. Call Center – Allgemeine Beschreibung

2.1.1 Export von Kundendaten aus oscare®

2.1.1.1 Call Center Aktion planen

Akteure	Abteilung Marktsteuerung
Vorbedingungen	Interessenten-, PK-, ehem. PK-Daten entsprechend der Selektionsbedingungen vorhanden. Call Center Kapazität für geplante Telefonaktion steht zur Verfügung
Beschreibung	Bei der Planung werden inhaltliche und ressourcenbezogenen Gesichtspunkte entsprechend berücksichtigt. Es erfolgt die Einplanung einer Call Center Aktion mit einer Datenmenge abhängig von der jeweiligen Kasse und Kampagne
Nachbedingungen	
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	
Häufigkeit	Kassenabhängig

2.1.1.2 Segmentierung durchführen

Akteure	Abteilung Marktsteuerung
Vorbedingungen	
Beschreibung	Die Zielgruppenerstellung erfolgt in der Segmentierungsoberfläche (im WebUI). Mögliche relevante Selektionskriterien: • Rolle: Interessent, PK Bestand oder PK ehem. Bestand • Versicherungsart • ADM Zuordnung fehlt (Ausschluss) (positiv: hat ADM im Gültigkeitszeitraum) • Wiederanruferlaubnis (Reiter Eigenschaften) ist vorhanden sein • Kunde ist nicht gestorben • Letztes Kontaktergebnis ist nicht „negativ ohne Folgeprozess“ (opt.) • Zusätzliche, kampagnenspezifische Kriterien
Nachbedingungen	
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	
Häufigkeit	Kassenabhängig

2.1.1.3 Dateien erzeugen und exportieren (aus oscare®)

Akteure	Abteilung Marktsteuerung
Vorbedingungen	Gewünschte Attribute stehen für selektierte GPs zur Verfügung
Beschreibung	Die aus oscare® zur Verfügung gestellten Daten sind detailliert in Abschnitt 3.10 aufgeführt. Der Export kann mittels Jobsteuerung automatisiert werden, siehe Abschnitt 2.2
Nachbedingungen	
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	
Häufigkeit	Täglich oder wöchentlich

2.1.2 Bearbeitung in fremder Call Center Anwendung

2.1.2.1 Daten importieren und ggf. konvertieren

Akteure	Technische Administration Call Center Anwendung
Vorbedingungen	Exportdatei vorhanden
Beschreibung	Exportdatei aus oscare® in das Format der Call Center Anwendung mappen
Nachbedingungen	
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	
Häufigkeit	Abhängig von durchgeführter Aktion

2.1.3 Kundentelefonate im Call Center

Akteure	Call Center Agent
Vorbedingungen	
Beschreibung	Kontakte werden im Call Center (mit Fremdanwendung) abgearbeitet und erzeugen jeweils neuen Vorgang, Terminvereinbarungen für ADM und Sachbearbeiter werden als Folgekontakt angelegt. Aktivitäten (z.B. Vorgangsarten und Ausprägungen im Sachverhaltsbaum-) für Call Center sind im Kontaktmanagement-Workshop zu definieren
Nachbedingungen	
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	
Häufigkeit	Täglich

2.1.3.1 Exportdatei mit fremder Call Center Anwendung erzeugen

Akteure	Technische Administration Call Center Anwendung
Vorbedingungen	Daten in Call Center Anwendung vorhanden und abschließend bearbeitet. Entsprechende Vorgangsarten und Sachverhaltsausprägungen (Kontaktergebnisse) müssen in oscare definiert sein
Beschreibung	Die nach oscare® importierbaren Daten sind detailliert in Abschnitt 3.10 aufgeführt
Nachbedingungen	
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	
Häufigkeit	Tägliche Aktualisierung

2.1.4 Import von Kundendaten in oscare®

2.1.4.1 Import und Fehlerbereinigung

Akteure	Maschinelle Verarbeitung in oscare®
Vorbedingungen	CSV-Datei mit zu aktualisierenden Daten steht bereit

Beschreibung	Das Programm /GKV/TB10CCIM liest Daten aus einer CSV-Datei und aktualisiert diese im SAP System, siehe Abschnitt 3.2. Fehlerhafte Daten werden in eine Fehlerdatei geschrieben, geschrieben wird pro Geschäftspartner. Der Import kann mittels Jobsteuerung automatisiert werden, siehe Abschnitt 2.2 Achtung: Über die Call Center Import-Schnittstelle können nur Geschäftspartner mit folgenden Rollen verarbeitet werden: • XPK001 Privatkunde • XPK002 Privatkunde-Interessent • BUP001 Ansprechpartner (ab Rel. 301_SP5) • XFK001 Arbeitgeber (ab Rel. 3.08) • XFK006 Firmenkunde-Interessent (ab Rel. 4.01_SP02) →eine Neu-Anlage in dieser Rolle ist jedoch nicht möglich! Bei Stammdatenänderungen sollte natürlich die notwendige Sorgfalt walten.
Nachbedingungen	
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	
Häufigkeit	Tägliche Aktualisierung

2.1.4.2 Folgeaktivitäten bearbeiten

Akteure	ADM, Sachbearbeiter
Vorbedingungen	
Beschreibung	Folgeaktivitäten (z.B. Vorgangsarten und Ausprägungen im Sachverhaltsbaum-) für Call Center sind im Kontaktmanagement-Workshop zu definieren
Nachbedingungen	
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	
Häufigkeit	Abhängig von durchgeführter Aktion

2.2 Prozess Anbindung externer Call Center - Technischer Ablauf

1. Zielgruppenerstellung in Segment Builder, dabei auf Namenssystematik und Eigenschaften der Zielgruppe achten.

   Siehe Programmdokumentation des Reports /GKV/TB10CCAV und Abschnitt 3.3)
2. Der Report /GKV/TB10CCAV läuft mit 2 Varianten für die Zielgruppentypen T/W (täglich/wöchentlich) in der Tagesverarbeitung (TV) und stellt gefundene Zielgruppen in die Arbeitsvorratstabelle
3. Der Report /GKV/TB10CCAT, siehe Abschnitt 3.1, arbeitet täglich in der TV die Arbeitvorratstabelle ab und stellt pro Zielgruppe mindestens eine Datei bereit. Um die Exportdatei(en) für den Administrator der Call Center Anwendung zur Verfügung zu stellen ist i.d.R. ein kundenindividueller Userexit im UC4-Ablauf notwendig.
4. Abarbeitung der Zielgruppe in Call Center, Erstellung der Importdatei für oscare® mit fremder Call Center Anwendung. Um die Datei für oscare® bereitzustellen ist i.d.R. ebenfalls ein Userexit im UC4-Ablauf nötig
5. Der Report/GKV/TB10CCIM, siehe Abschnitt 3.2, läuft täglich in der TV und arbeitet Importdateien ab. Verarbeitete Dateien werden archiviert, fehlerhafte Datensätze in Errordateien geschrieben

3 BENUTZERSCHNITTSTELLE

3.1 Export

Die Bereitstellung von Daten erfolgt über den Report /GKV/TB10CCAT (aufzurufen über die Transaktion SE38 bzw. SA38).

Vor dem Ausführen des Reports sind alle Exportdateien auf dem Zielverzeichnis zu archivieren. Da der Report bestehende Dateien nicht überschreibt, bricht die Programmausführung andernfalls ab.

Siehe auch Abschnitt 3.7.

3.1.1 Feldbeschreibung

Feld	Langname	Ausprägung	Format	Vorbelegung	Art[3]
Eingabe					
1	Zielgruppe GUID	Zu exportierende CRM Zielgruppe	NUMC		Kann
2	Zielgruppenverwendung	Zur Abgrenzung von PUSH-Zielgruppen	CHAR		Kann
3a	Abarbeitung Arbeitsvorrat	Wenn aktiviert, wird der Arbeitsvorrat aus der Tabelle /GKV/TB10_ZGRP abgearbeitet. Der Arbeitsvorrat wird über den Report /GKV/TB10CCAV erstellt. Siehe Abschnitt 3.3.	BOOL		Kann
3b	Abarbeitung Arbeitsvorrat - ext. CC-Kamp.-Aktualisierung	Wenn aktiviert, wird der Arbeitsvorrat aus der Tabelle /GKV/RM31_ZGRP (siehe CR 8326) abgearbeitet. Siehe Abschnitt 3.4.	BOOL		Kann

[3] Die Spalte Art zeigt an, ob das jeweilige Feld ein Muss- (M), ein Kannfeld (K) oder Infofeld (-) ist.

Feld	Langname	Ausprägung	Format	Vorbelegung	Art[3]
4	Typ Arbeitsvorrat	T = tägliche Zielgruppe oder W = wöchentliche Zielgruppe	CHAR		Kann
5	Ziel Arbeitsvorrat	Steuert welche Zielgruppen abhängig vom Exportziel aus der Arbeitsvorratstabelle abgearbeitet werden. Wert muss mit Feld „Ziel“ aus der Arbeitsvorratstabelle übereinstimmen. Bleibt der Parameter initial (leer), werden nur die Zielgruppen exportiert, bei denen in der Arbeitsvorratstabelle das Feld „Ziel“ ebenfalls leer ist.	CHAR		Kann
6	Objektnummer	Angabe einer Objektnummer steuert den Zeitschriftenversand	CHAR		Kann
7	Alters-Diff.-Kennzeichen	Alterdifferenzierungskennzeichen	CHAR		Kann
Ausgabe					
8	Zieldatei	Logischer Name der Datei im FTPSAP Verzeichnis in welches GPs exportiert werden, z.B.: **ZZTB10_DTBCCAT**	CHAR		Muss
9	Anzahl Splittdateien	Fixe Anzahl der Splittdateien pro Zielgruppe. Je nach Aufteilung der Datensätze pro Datei werden Datensätze in allen oder nur in einem Teil der Dateien geschrieben. Dabei können leere Dateien erzeugt werden.	NUMC		Kann
10	Max. Anzahl Sätze je Datei	Pro Datei ist eine maximale Anzahl an Datensätzen zulässig, Ausnahme: Die letzte zu befüllende Datei wird mit allen restlichen Datensätzen befüllt.	NUMC		Kann
11	Feldtrennzeichen	Definiert das Feldtrennzeichen, welches in der zu erzeugenden Datei verwendet wird	CHAR	;	Muss

Feld	Langname	Ausprägung	Format	Vorbelegung	Art[3]
12	GP-Daten in einer Zeile	Wenn „GP-Daten in einer Zeile“ = X wird so gezählt, dass eine Zeile in der Ausgabedatei genau dem Datensatz zu einem GP entspricht. Dar Parameter ist zu verwenden, wenn pro GP in der Ausgabedatei genau eine Zeile ausgegeben wird und der Segmentname „BP01“ nicht verwendet wird. Das gilt z.B. für die BAdI-Implementierungen GKVZEITPK, GKVZEITFK, GKVKIVO und GKVCLARIMEDIS	BOOL		Kann
13	Knz. GP Markieren CC Export	Falls Kennzeichen gesetzt, wird in den VTD für jeden von dem Programm selektierten GP ein Exportkennzeichen gesetzt. Das Kennzeichen wird erst gelöscht, für den GP wieder ein Import stattgefunden hat	BOOL	X	Kann
14	Meldung ‚START GP‘ in SLG1	Reduziert die Meldungsausgabe um Startinformation pro GP im SLG1	BOOL		Kann
Einstellungen					
15	Anzahl Tasks	Anzahl der parallel laufenden Tasks	NUMC	10	Kann
16	Paketgröße – GPs pro Paket	GPs pro Paket: Performanceparameter	NUMC	10	Kann
17	Filter BAdI Schreiben CSV	Alle selektierten Daten werden an ein BADI übergeben. Es ist möglich, dass mehrere BADI Implementierungen aktiv sind. Falls hier nichts anderes gewählt wird, wird als Vorgabe eine Standard GKV Implementierung ausgewählt	CHAR	GKV	Kann

Feld	Langname	Ausprägung	Format	Vorbelegung	Art[3]
18	Filter BAdI Lesen CRM	CRM Daten (Kontakte, Zielgruppen) werden mit einer BAdI-Implementierung gelesen. Es ist möglich, dass mehrere BADI Implementierungen aktiv sind. Falls hier nichts anderes gewählt wird, wird als Vorgabe eine Standard GKV Implementierung ausgewählt	CHAR	GKV	Kann
19	Filter BAdI Lesen MZ01	Meldezeiten werden mit einer BAdI-Implementierung gelesen. Es ist möglich, dass mehrere BAdI-Implementierungen aktiv sind. Falls hier nichts anderes gewählt wird, wird als Vorgabe eine Standard GKV Implementierung ausgewählt.	CHAR	GKV	Kann
Kasseneinstellungen					
20	Kassennummer	Steht in Implementierungen der BAdI-Definition /GKV/TB10CCATDATA als Variable I_VAR_KASSNO zur Verfügung.	CHAR		Kann
21	Kurzbezeichnung Kasse	Steht in Implementierungen der BAdI-Definition /GKV/TB10CCATDATA als Variable I_VAR_KASSKU zur Verfügung.	CHAR		Kann
22	Abrechnungsnummer	Steht in Implementierungen der BAdI-Definition /GKV/TB10CCATDATA als Variable I_VAR_ABRNO zur Verfügung	CHAR		Kann

3.1.2 Job-Log

Im Job-Log stehen folgende Informationen:

- Anzahl GP gesamt
- Anzahl Pakete gesamt

- Exportierte Pakete

3.2 Import

Der Import von Daten erfolgt über den Report /GKV/TB10CCIM (aufzurufen über die Transaktion SE38 bzw. SA38).

3.2.1 Feldbeschreibung

Feld	Langname	Ausprägung	Format	Vorbelegung	Art[4]
Datenquelle					
1	Eingangsdaten Call Center	Logischer Name der Datei im FTPSAP Verzeichnis aus welcher die GPs importiert werden, z.B.: **ZZTB10_DTBCCIM**	CHAR		Muss
2	Externe Ermittlung Beschäftigtenzahl	Logischer Name der Datei im FTPSAP Verzeichnis aus welcher die extern ermittelten Beschäftigtenzahlen importiert werden – **ZZTB10_DTBCCBZ**	CHAR		Kann
3	Kundengruppe aus BW	Logischer Name der Datei im FTPSAP Verzeichnis aus welcher die im BW ermittelten Kundengruppen zu GPs importiert werden – **ZZTB10_SBWPKDGR**	CHAR		Kann
4	Dateinummer	Sollen nur bestimmte Dateien verarbeitet werden, so gibt man in dieses Feld die Dateinummer von XX bis YY an. Wenn das Feld leer bleibt, werden alle Dateinummern berücksichtigt	NUMC		Kann
5	Teilbereich	Sollen nur bestimmte Dateien verarbeitet werden, so gibt man in diesem Feld den Teilbereich XX an. Wenn das Feld leer bleibt, werden alle Teilbereiche berücksichtigt.	NUMC		Kann
Selektionsparameter					

[4] Die Spalte Art zeigt an, ob das jeweilige Feld ein Muss- (M), ein Kannfeld (K) oder Infofeld (-) ist.

Feld	Langname	Ausprägung	Format	Vorbelegung	Art[4]
6	Anzahl GP-Daten pro Paket	Performanceparameter: Importverarbeitung erfolgt paketweise. Bestimmt die Anzahl der GPs pro Paket.	NUMC	10	Kann
6	Filter aktive BAdI-Impl. CC-SAP	Alle selektierten Daten werden an ein BADI übergeben. Es ist möglich, dass mehrere BADI Implementierungen aktiv sind. Falls hier nichts anderes gewählt wird, wird als Vorgabe eine Standard GKV Implementierung ausgewählt.	CHAR	GKV	Kann
7	Anzahl Tasks	Anzahl der parallel laufenden Tasks	NUMC	10	Kann
8	Servergruppe	Legt fest, welche Servergruppe (Applikationsserver bzw. Instanzen) beim Ausführen des Programms genutzt wird	CHAR		Muss
9	Testlauf	Keine Verbuchung	BOOL		Kann

3.2.2 Job-Log

Im Job-Log stehen folgende Informationen:

```
DateiT01S01
    Sätze verarbeitet    x
    Sätze fehlerhaft     y
    Sätze Ok             z
==============================
DateiT01S02
…
==============================
Gesamtsummen
    Sätze verarbeitet    X
    Sätze fehlerhaft     Y
    Sätze Ok             Z
```

Detaillierte Fehlerbeschreibungen können ggf. zusätzlich über die SAP Transaktion /nslg1 aufgerufen werden.

3.3 Arbeitsvorrat

Report /GKV/TB10CCAV (aufzurufen über die Transaktion SE38 bzw. SA38), siehe Abbildung 2, erstellt eine Arbeitsvorratstabelle zu exportierender Zielgruppen für die Tagesverarbeitung. Für das automatische Befüllen des Arbeitsvorrates und die maschinelle Ermittlung von Typ und Priorität müssen verwendete Zielgruppen der Namenskonvention <Bezeichner1>_<Art><Priorität>_<Bezeichner2> folgen:

<Bezeichner1>: Statischer Bestandteil des Zielgruppennamens. Bsp.: "ZZTB10_CCXP".

<Art>: T für täglich oder W für wöchentlich

<Priorität>: Es werden Priorität 1, 2, 3 unterstützt.

<Bezeichner2>: Freitext vom Ersteller zum Beschreiben der Zielgruppe [30 Zeichen]

Die Interpretation des Zielgruppennamens erfolgt case-sensitive, bitte ausschließlich Großbuchstaben verwenden.

Details hierzu und zur generellen Funktionsweise des Reports entnehmen Sie bitte der Programmdokumentation (Transaktion SE38 bzw. SA38, Report /GKV/TB10CCAV ausführen, Klick auf blauen „I“ Button).

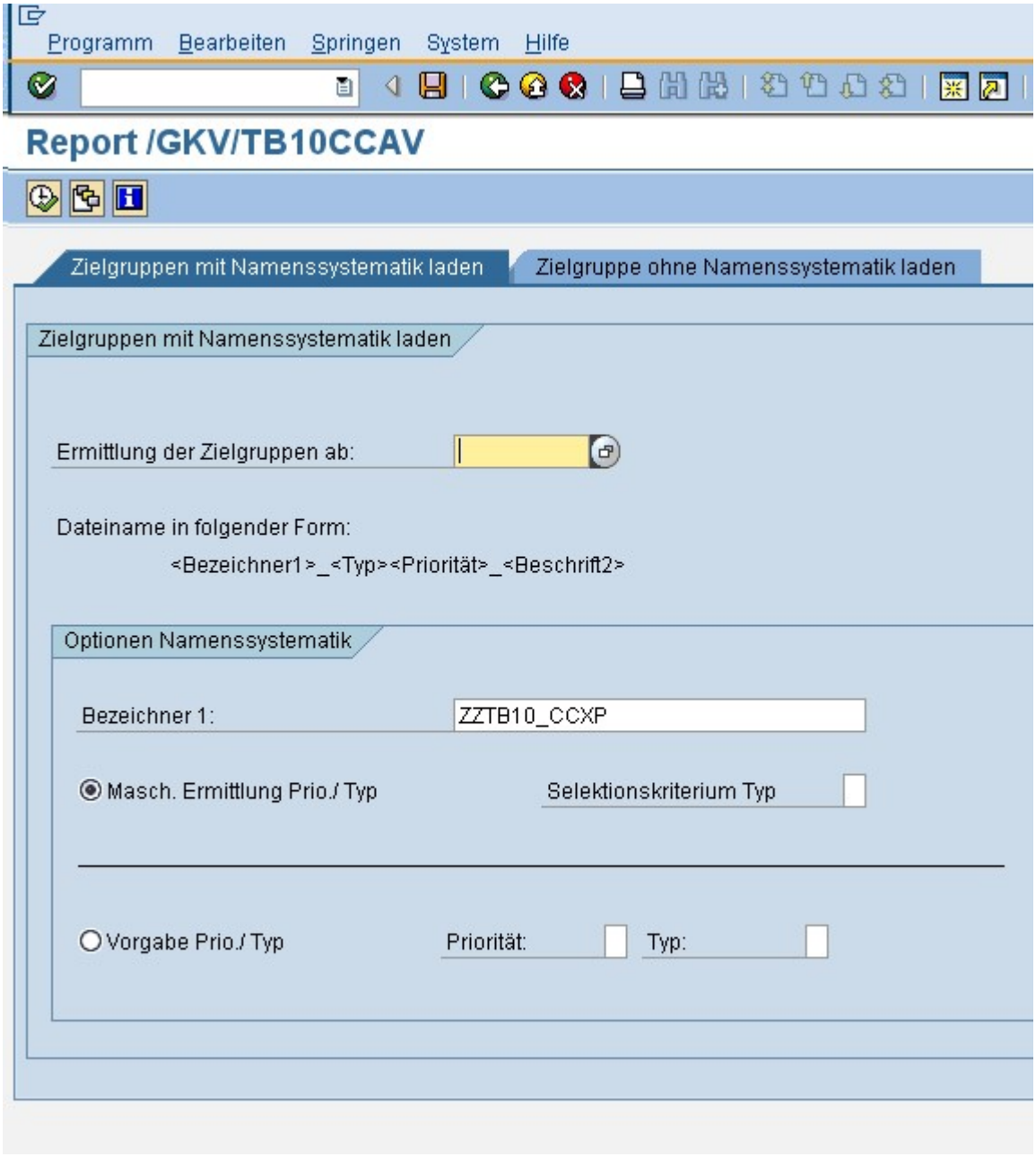


Abbildung 2

3.3.1 Job-Log

Der Spool enthält die angegebenen Selektionskriterien sowie ein kumuliertes Ergebnis des Programmlaufes. Abschließend werden die in den Arbeitsvorrat geschriebenen Zielgruppen aufgelistet.

3.3.2 Anwendungslog

Das Anwendungslog (TAC slg1) ist analog zum Spool aufgebaut. Hier werden jedoch detailliertere Fehler- und Warnhinweise ausgegeben, beispielsweise falls zu einer Zielgruppe der Bezeichner in der Sprache "D" Deutsch nicht gepflegt worden ist.

3.4 Arbeitsvorrat - ext. CC-Kamp.-Aktualisierung

Wenn dieses Feld markiert ist (bzw. im Rahmen der Tagesverarbeitung die Varianten $GKVTV_TB003 bzw. $GKVTV_TB004 verwendet werden), so wird nicht die Arbeitsvorratstabelle der zu exportierenden Zielgruppen, welche über den Report /GKV/TB10CCAV befüllt wird, abgearbeitet. Ist dieses Flag bzw. die entsprechenden Varianten verwendet, so wird die Arbeitsvorratstabelle /GKV/RM31_ZGRP abgearbeitet. Diese Arbeitsvorratstabelle wird im Rahmen der Umsetzung des CR 8326 (Aktualisierung ext. Call Center Kampagnen) zur Verfügung gestellt. Weitere Informationen zu diesem CR sind dem Fachkonzept bzw. Hinweis GKV12RM0331 zu entnehmen. Die bisherige Funktionalität – einmaliger Export von Zielgruppen an ein ext. Call Center bzw. der Zeitschriftenversand – bleiben durch die Erweiterung in ihrer Funktion/Arbeitsweise unberührt. Hierbei handelt es sich um eine Funktionserweiterung.

Wird dieser Arbeitsvorrat abgearbeitet, so werden folgende logische Dateinamen verwendet:

ZZTB10_DTBCCAT_AKT (tägliche Verarbeitung) – phys. Dateinamen: DTBCCAT_AKT.T<xx>S<xx>

bzw.

ZZTB10_DTBCCAW_AKT (wöchentliche Verarbeitung) – phys. Dateinamen: DTBCCAW_AKT.T<xx>S<xx>

Ist dieses Flag „Arbeitsvorratstabelle zu exportierender Zielgruppen“ markiert, so wird zusätzlich der Parameter „CRM_EXT_CC_AKT“ (mit dem Wert „NO_KAMP“) in der Zentralen Customizingtabelle (SPRO ➔ GKV – Branchensoftware ➔ GKV – CRM ➔ Zentrale Customizingtabelle für Eigenentwicklungen ➔ Zentrale Customizingtabelle: Werte) abgefragt. Folgende Ausprägungen und damit verbundene Arbeitsweisen des Reports /GKV/TB10CCAT sind möglich:

- Spalte „INFO1“ zum Parameter = <leer>:

  Die Arbeitsvorratstabelle /GKV/RM03_KA06 wird für den Datenexport verwendet (weitere Informationen hierzu sind dem Fachkonzept zum CR 8326 zu entnehmen)

- Spalte „INFO1“ zum Parameter = X:

  Die Arbeitsvorratstabelle /GKV/RM31_CCZA wird für den Datenexport verwendet (weitere Informationen hierzu sind dem Fachkonzept zum CR 8326 zu entnehmen)

3.5 Parametrisierbarkeit

3.5.1 CC_ERL_KONTAKTE und CC_GESCHL_FAMI

Ab Rel. 3.01 SP5 stehen für den Export zwei Parameter in der zentralen Vertriebsdaten-Customizingtabelle zur Verfügung (siehe SPRO: SAP Customizing Einführungsleitfaden > GKV – Branchensoftware > GKV CRM > Erweiterungen Privatkundenmanagement (PKM 3.1) > Zentrale Customizingtabelle PKM-Vertrieb > Zentrale Customizingtabelle: Werte):

CC_ERL_KONTAKTE: Hiermit wird gesteuert, ob erledigte Kontakte exportiert werden sollen und ggf. wie viele Tage zurück (bezogen auf das Änderungsdatum = Datum der Erledigung) der Export erfolgt. Die getroffene Einstellung wirkt sich auf alle Exporte aus. Der Parameter muss folgendem Aufbau folgen:

PARAM	WERT	INFO1	INFO2
CC_ERL_KONTAKTE	REPORT /GKV/TB10CCIM	<Flag>	<Tage zurück>

Per Default ist der Export erledigter Kontakte nicht aktiv. Falls Sie diesen nutzen möchten, erfassen Sie in o.g. Customizingpfad folgenden Eintrag:

PARAM	WERT	INFO1	INFO2
CC_ERL_KONTAKTE	REPORT /GKV/TB10CCIM	X	

Falls bereits ein Eintrag mit genannten Parameter und Wert vorhanden ist, ändern Sie diesen entsprechend ab. Optional kann noch ein max. vierstelliger numerischer Wert in der Spalte INFO2 für <Tage zurück> angegeben werden. Bei leerem INFO2 werden 42 Tag als Default verwendet.

CC_GESCHL_FAMI: Hiermit wird gesteuert, ob geschlossene Familienversicherten-Beziehungen (techn. Beziehungstyp XP0011) exportiert werden sollen. Die getroffene Einstellung wirkt sich auf alle Exporte aus. Der Parameter muss folgendem Aufbau folgen:

PARAM	WERT	INFO1
CC_GESCHL_FAMI	REPORT /GKV/TB10CCIM	<Flag>

Per Default ist der Export geschlossener Familienversicherten-Beziehungen nicht aktiv. Falls Sie diesen nutzen möchten, erfassen Sie in o.g. Customizingpfad folgenden Eintrag:

PARAM	WERT	INFO1
CC_GESCHL_FAMI	REPORT /GKV/TB10CCIM	X

3.5.2 CCAT_USE_STANDARD_ADDRESS

Ab Release 4.04 SP04 steht für den Export der neue Parameter **CCAT_USE_STANDARD_ADDRESS** zur Verfügung. Hierüber kann gesteuert werden, welche Adresse zu einem Geschäftspartner in den Ausgabedatensatz geschrieben werden soll. Dieser Parameter greift nur bei Geschäftspartner, die sowohl eine Straßenadresse (Standard) als auch eine Postfachadresse besitzen.

Der Parameter steuert anhand des CSV-Schreibe-BAdIs, ob die Postfachadresse oder die Straßenadresse ausgegeben wird.

Im GKV Standard wird der Parameter wie folgt ausgeliefert (siehe SPRO-Pfad: SAP Customizing Einführungsleitfaden > GKV - Branchensoftware > GKV - CRM > Grundeinstellungen > Zentrale Customizingtabelle für Eigenentwicklungen > Zentrale Customizingtabelle: Werte):

PARAM	WERT	INFO1
~~CCAT_USE_STANDARD_ADDRESS~~	~~GKV~~	~~<leer>~~[5]
CCAT_USE_STANDARD_ADDRESS	GKVVERSAND	<leer>

Mit dieser Einstellung (bzw. die Einträge werden aus der Zentralen Customizingtabelle komplett entfernt) werden für Geschäftspartner (mit einer Straßen- und Postfachadresse) die Postfachadresse in den Ausgabedatensatz geschrieben. Dies erfolgt sowohl beim Standardexport für bspw. ein externes Callcenter als auch beim Zeitschriftenversand (GKV Standard-Verfahren).

Soll dies geändert werden, so ist im Feld „INFO1“ ein „X“ zu setzen.

Werden vom GKV Standard abweichend andere CSV-Schreibe-BadIs verwendet, kann kundenindividuell ein neuer Datensatz erfasst und entsprechend ausgeprägt werden – Bsp.:

PARAM	WERT	INFO1
CCAT_USE_STANDARD_ADDRESS	YEXPORT	<leer> bzw. X

Ab GKV Release 5.02 entfällt der Parameter CCAT_USE_STANDARD_ADDRESS mit Wert GKV. Im neuen Segment ADDR wird neben der Postanschrift auch eine ggf. vorhandene Postfachadresse immer mit ausgegeben.

[5] Mit GKV 5.02 entfällt dieser Parameter für den Wert „GKV“. Weiterführende Informationen sind dem Kapitel 3.10.3.2 Segment – Adressen (ADDR) zu entnehmen.

Wurde der Parameter für Wert **GKV** kundenindividuell gepflegt, kann dieser entfernt werden. Er wird nicht weiter innerhalb der Programmlogik abgeprüft.

Für den Zeitschriftenversand (Wert **GKVVERSAND**) behält der Parameter CCAT_USE_STANDARD_ADDRESS weiterhin seine Gültigkeit!

3.5.3 CCIM_MESSAGE_GP

Weiterer Parameter zur Meldungsausgabe (ab Rel. 5.01_SP07)

Per Default werden beim Import von vertrieblichen Daten Meldungen für einen GP nur ausgegeben, wenn die Daten fehlerhaft sind. Dadurch bleibt das SLG1 entsprechend übersichtlich. Wird nun für besondere Protokollierung eine Statusmeldung für jeden GP gewünscht (*** Verarbeitungsdetails zu GP &1 ***), kann dies eingestellt werden. Erfassen Sie in o.g. Customizingpfad folgenden Eintrag:

PARAM	WERT	INFO1
AKTIVIEREN/DEAKTIVIEREN	CCIM_MESSAGE_GP	X

Ist dieser Parameter aktiv, so wird auch in der TV beim Laden der Kundengruppen aus BW für ggf. Millionen von GPs dies Meldung ausgegeben und das SLG1 entsprechend aufgebläht.

3.5.4 Export von Kommunikationsdaten mit OGS-Verwendungszweck

Im SPRO-Pfad „SAP Customizing Einführungsleitfaden > GKV - Branchensoftware > GKV - CRM > Einstellungen für die Dateischnittstelle > Kommunikations-Verwendungszwecke für Datenexport“ kann kundenindividuell eingestellt werden, welche Kommunikationsdaten mit einem OGS-relevanten Verwendungszweck über die Dateischnittstelle ausgegeben werden sollen. Im GKV Standard wird die Tabelle leer ausgeliefert – bedeutet es werden standardmäßig keine Kommunikationsdaten mit OGS-relevanten Verwendungszweck in die Exportdatei geschrieben.

Sollen Kommunikationsdaten mit OGS-Bezug ausgegeben werden, so ist innerhalb dieses SPRO-Pfades die relevanten Verwendungszwecke anzugeben (F4-Hilfe). Die hier hinterlegten Verwendungszwecke werden dann beim Auslesen der Daten und Erzeugen der Exportdatei berücksichtigt.
Verwendungszweck 010 und 011 sind nicht OGS-relevant (sondern haben den Ursprung am GP) und werden programmtechnisch so behandelt werden, als wäre gar kein VWZ hinterlegt.

Ein Kommunikationsdatensatz kann mehr als einen Verwendungszweck gespeichert haben. Sind nicht alle Verwendungszecke für den Export im oben genannten SPRO-Pfad hinterlegt, so wird dieser Kommunikationsdatensatz nicht ausgegeben.

Beispiel:

- eine Telefonnummer hat den Verwendungszweck 010 (gültig) und 002 (Unterdrückung) gespeichert

- im SPRO-Pfad wurde der Verwendungszweck 010 hinterlegt, aber 002 nicht

- die Telefonnummer wird nicht ausgegeben bzw. in die Exportdatei geschrieben, da der Verwendungszweck 002 dies verhindert

3.5.5 CCAT_MAX_ROWS_VZ5X - Export von VZ5n-Segmenten

Im SPRO-Pfad „SAP Customizing Einführungsleitfaden > GKV - Branchensoftware > GKV - CRM > Grundeinstellungen > Zentrale Customizingtabelle für Eigenentwicklungen > „Zentrale Customizingtabelle: Werte“ gibt es den Parameter CCAT_MAX_ROWS_VZ5X. Hierüber kann im Feld „Info1“ kundenindividuell die Anzahl der ausgegebenen VZ5n-Segmente eingestellt werden. Bleibt das Feld „Info1“ leer, so werden standardmäßig 6 Segmente ausgegeben. Damit dann auch die neuesten Daten ausgegeben werden, wird nach von-Datum (DATVON) absteigend sortiert.

3.5.6 ANZ_MZNN: Anzahl Export Segment MZNN (Meldezeiten)

Mit dem Wert im Feld Info1 kann die Anzahl der ausgegebenen Segmente bestimmt werden. Normalerweise werden die letzten 5 Meldezeiten ausgegeben, ansonsten ist der Wert für <Anzahl> zu verändern.
SPRO-Pfad: GKV - Branchensoftware -> GKV - CRM -> Erweiterungen Privatkundenmanagement (PKM 3.1) -> Zentrale Customizingtabelle: Werte
Parameter: ANZ_MZNN mit Wert /GKV/TB10_K_CCSEL2 und Info1 = <Anzahl>

3.5.7 CCAT_ANZ_KWRX: Anzahl Export Segment KWRX (Kassenwahlrecht)

Mit dem Wert im Feld Info1 kann die Anzahl der ausgegebenen Segmente bestimmt werden.
SPRO-Pfad: GKV - Branchensoftware -> GKV - CRM -> Erweiterungen Privatkundenmanagement (PKM 3.1) -> Zentrale Customizingtabelle: Werte

Parameter: AKTIVIEREN/DEAKTIVIEREN mit Wert CCAT_ANZ_KWRX und Info1 = <Anzahl>
Wird der Parameter nicht gepflegt, gilt default = 5.
Ist der Parameter einmal eingepflegt, sollte auch ein gültiger Wert in Info1 stehen, denn sonst bedeutet leer=0 und es erfolgt dann logischischerweise keine Ausgabe.

3.6 Versand

Ab Rel. 3.01 SP9 wurde die Schnittstelle im Rahmen von CR 9319 für den Versand von Zeitschriften und Mailings erweitert.

Beachten Sie hierzu das Dokument „Verfahrensbeschreibung_Zeitschriftenversand.pdf“ im Anhang REF.02.

3.7 Archivierung

Mit dem Programm /GKV/BC050012 können Schnittstellendateien maschinell nach der Verarbeitung in ein Backupverzeichnis verschoben werden. Die Ausführung erfolgt als Job im UC4-Plan. Für die Schnittstelle wird die Variante $GKVTV_TB012 verwendet. Voraussetzung ist das Customizing in den Tabellen /GKV/BC05_BBK1 und /GKV/BC05_BBK2. Ihre Pflege erfolgt über die Transaktion /GKV/BC05_BBK.

Details entnehmen Sie bitte der Dokumentation zum Report /GKV/BC050012.

3.8 Allgemeines

3.8.1 Definitionen

3.8.1.1 CSV-Datei

Eine **CSV-Datei** ist eine Textdatei zur Speicherung oder zum Austausch einfach strukturierter Daten. Das Kürzel CSV steht dabei für *Character Separated Values* oder *Comma Separated Values*, weil die einzelnen Werte durch ein spezielles Trennzeichen, beispielsweise das Komma, getrennt werden. Ein allgemeiner Standard für das Dateiformat existiert nicht. Pro Datei können maximal 250.000 Datensätze verarbeitet werden.

Bei der vorliegenden Schnittstelle wird das Trennzeichen Semikolon (;) verwendet.

3.8.1.2 Segment

Ein Segment ist eine detaillierte Zusammenfassung von verschiedenen Feldern zu einem fachlichen Thema. Die Reihenfolge der Felder (wie in den folgenden Tabellen) in den einzelnen Seg-

menten ist einzuhalten. Bei der Dateiverarbeitung müssen die Felder eines Segments wie oben beschrieben durch ein Trennzeichen getrennt werden. Soll ein Feld nicht gefüllt werden, ist zwischen die Trennzeichen nichts einzufügen (Beispiel: VZID;PKKV;;534647523). Ein Zeilenumbruch muss an dieser Stelle vermieden werden.

3.8.1.3 Datenblock

Ein Datenblock besteht aus mehreren Segmenten, die zu einem Geschäftspartner gehören.

3.9 Dateien

Eine Datei besteht aus mehreren Datenblöcken, die wiederum aus verschiedenen Segmenten bestehen. Die Dateien werden im Verzeichnis //FTPSAP/<SYS-ID>/<MANDT>/TB/PC/OUTPUT (Export) bzw. //FTPSAP/<SYS-ID>/<MANDT>/TB/PC/INPUT (Import) auf dem Applikationsserver abgelegt und besitzen einen logischen Dateinamen, z.B. ZZTB10_DTBCCAT.

3.10 Segmente und Datenblöcke

3.10.1 Exportdatei

Die Exportdatei (bzw. falls sich eine Zielgruppe auf mehrere Splittdateien verteilt: Die erste Datei des Teilbereichs) beginnt mit einem einleitenden Satz folgenden Aufbaus:

EXP1;<Name d. Zielgruppe>;<GUID d. Zielgruppe>;<Timestamp Exportdatum>

Anschließend sind die folgenden Segmente pro Datenblock vorgesehen:

Segment Nummer	Beschreibung	Verhältnis Block : Segment	
		1:1	1:n
BP01	Geschäftspartnerdaten (nur Export!)	X	
ADDR	Adressen		X
ADRS	ADress-Sicherung		X
ADR2	Kommunikationsdaten vom Typ Festnetznummer und Mobilnummer		X
ADR3	Kommunikationsdaten vom Typ Fax		X
ADR6	Kommunikationsdaten vom Typ Email		X
AD12	Kommunikationsdaten vom Typ URL		X
FV01	Familienmitglied (nur Export)		X
ZK01	Zielkundenkennzeichen	X	
ZO02	Beraterzuordnungen (nur Export)	X	
MZ01	Meldezeit (nur Export)	X	

MZNN	Meldezeiten (die letzten 5) (nur Export)		X
MK01	Marketingmerkmale		X
BZ01	Beziehungen (nur Export)		X
BIST	Bildstatus (nur Export)	X	
ME01	Merkmale ME01		X
ME20	Merkmale ME20		X
EWER	Einwilligungserklärung (EU-DSGVO)		X
VZ01	Vertriebsdaten Allgemein	X	
VZ02	Fremdkasse		X
VZ03	Adressquelle		X
VZ25	Schule	X	
VZ26	Ausbildung	X	
VZ27	Studentische Fristen	X	
VZ28	Studienfächer		X
VZ29	Studienverlängerungsgründe		X
VZ50	Produkte		X
VZ52	Befragung		X
VZ54	Eigenschaften		X
VZ56	Versand		X
VZ94	Lieferhistorie (ext. Call Center)		X
VZ95[6]	Planstelle zur Adressquelle/Akquise		X
HH01	Haushalt (nur Export!)		X
AQ01	Akquise		X
KWRX	Kassenwahlrecht		X
KON1	Kopfdaten		X
KON2	Partnersegment		X
KONP	Partner-Details		X
KON3	Text		X
KON5	Abmeldung (nur Export!)		X

[6] Notwendig, wenn die Planstellenermittlung im Customizing aktiv geschaltet ist

KON6	Kündigung (nur Export)		X
KON7	Segment - Sachverhalt/Reihenfolge		X
KON8	Verknüpfung Kontakt/Kampagnenelement		X
KON9[7]	Planstelle zum Kontakt		X
KONA[8]	Produktpositionen		X
MKTP	Marketingeinwilligungen		X
KASP	Fremdkassenspiegel		X
OAV2	Abmelde-Daten		X
EXPO	Lieferhistorie für Firmenkunden		X

Kontaktexport

Es werden alle Kontakte exportiert, welche die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Status: "Offen" oder "In Bearbeitung". **Ab Rel. 3.01 SP5** können auch geschlossene Kontakte exportiert werden, siehe Abschnitt 3.4
- Die Vorgangsart des Kontaktes ist in der Mapping-Tabelle (/GKV/RM01_K002) gepflegt, siehe Abschnitt 5
- Vorgangsart: ZZ07 (Abmeldung) und ZZ81 (Kündigung): Nur Kontakte mit Status "Offen" werden selektiert
  Neu mit Rel.5.06_SP04:
  CR 18582 KWR: Kündigungs-Kontakte (ZZ81) nun wie alle anderen Vorgangsarten, d.h. auch geschlossenen, wenn Customizing für erl. Kontakte gesetzt ist.
- Ist-, Plantermin oder Planerledigungszeitraum innerhalb 365 Tage vor oder nach dem aktuellen Tagesdatum

[7] Dieses Segment wird nur ausgegeben, wenn innerhalb der Kontakte mit Planstellen gearbeitet wird.

[8] Dieses Segment wird nur ausgegeben zu Vorgängen mit Produktpositionen, z.B. Angebots-Vorgänge

3.10.2 Importdatei

Die folgenden Segmente sind pro Datenblock vorgesehen:

Segment Nummer	Beschreibung	Verhältnis Block: Segment	
		1:1	1:n
KON0	Header für externe Kontakt-ID (einleitender Satz)		
INTA	Geschäftspartnerdaten (Änderung der Stammdaten nur für die Rollen Privatkunde (XPK001), PK-Interessent (XPK002), Ansprechpartner (BUP001), Arbeitgeber (XFK001) und FK-Interessent (XFK006) möglich)	X	
ADDR	Adressdaten (nur die Standardadresse von GPs in der Rolle Privatkunde (XPK001), PK-Interessent (XPK002), Ansprechpartner (BUP001), Arbeitgeber (XFK001) und FK-Interessent (XFK006) ist importierbar)	X	
ADR2	Kommunikationsdaten vom Typ Festnetznummer und Mobilnummer		X
ADR3	Kommunikationsdaten vom Typ Fax		X
ADR6	Kommunikationsdaten vom Typ Email		X
AD12	Kommunikationsdaten vom Typ URL		X
BZ01	Beziehungen: nur Anlage Ansprechpartner für FK		X
ZK01	Zielkundenkennzeichen	X	
MK01	Marketingmerkmale		X
ME01	Merkmale 01		X
ME20	Merkmale ME20		X
FK01	Beschäftigtenzahlen für FK	X	
EWER	Einwilligungserklärung (EU-DSGVO)		X
VZ01	Vertriebsdaten Allgemein	X	
VZ02	Fremdkasse		X
VZ03	Adressquelle		X
VZ25	Schule	X	
VZ26	Ausbildung	X	
VZ27	Studentische Fristen	X	
VZ28	Studienfächer		X
VZ29	Studienverlängerungsgründe		X
VZ50	Produkte		X

VZ52	Befragung		X
VZ54	Eigenschaften		X
VZ56	Versand		X
VZ94	Lieferhistorie (ext. Callcenter)		X
VZ95	Planstelle zur Adressquelle/Akquise		X[9]
KON1	Kopfdaten		X
KON2	Partnersegment		X
KON3	Text		X
KON4	Sachverhalt (nur Import!)		X
KON7	Segment - Sachverhalt/Reihenfolge		X
KON8	Verknüpfung Kontakt/Kampagnenelement		X
KON9[10]	Planstelle zum Kontakt		X
KONA[11]	Produktpositionen		X
MKTP	Marketingeinwilligungen		X
KASP	Fremdkassenspiegel		X
VZTX	Langtexte		X
EXPO	Lieferhistorie für Firmenkunden		X

3.10.3 Segmente

Näheres zu den einzelnen Segmenten ist in den fortfolgenden Punkten beschrieben. Bei der Angabe der Feldlänge in den Tabellen handelt es sich um die Maximallänge pro Feld, alle Muss-Felder innerhalb der Segmente sind **fett** formatiert.

[9] Notwendig, wenn die Planstellenermittlung im Customizing aktiv geschaltet ist

[10] Dieses Segment wird benötigt, wenn innerhalb der Kontakte mit Planstellen gearbeitet wird.

[11] Dieses Segment wird benötigt in Vorgängen mit Produktpositionen, z.B. Angebots-Vorgänge

3.10.3.1Segment - Geschäftspartnerdaten (BP01)

Dieses Segment existiert nur in der Exportdatei, die Entsprechung in der Importdatei ist das Segment INTA.

Mit CR 11109 wird das Segment Geschäftspartnerdaten – BP01 wird für den Export für den **Privatkunden** um Datenfelder erweitert.

Mit CR 11109 wird das Segment Geschäftspartnerdaten – BP01 wird für den Export für den **Firmenkundenbereich** um Datenfelder erweitert.

Mit CR 12315 (GKV 4.01 SP02) können auch Geschäftspartner in der Rolle Firmenkunden-Interessent (XFK006) exportiert werden.

Mit CR 16411 (GKV 5.02) werden sämtliche Adress- und Kommunikationsdaten aus dem Segment BP01 entfernt und in eigenständigen Segmenten (siehe Segmente ADDR, ADR2, ADR3 und ADR6) ausgegeben. Hierdurch verkürzt sich das Segment BP01 von ursprünglich 73 auf 45 Felder.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	4	Segmentnummer	BP01		
2. ROLE	6	GP-Rolle		TBZ0	
3. PARTNER	10	Geschäftspartnernummer			.
4. NAME_FIRST	40	Vorname des Geschäftspartners (Person)			
5. NAME_LAST	40	Nachname des Geschäftspartners (Person)			
6. TITLE_ACA1	4	Akademischer Titel: Schlüssel		TSAD2	
7. SEX	1	Geschlecht des Geschäftspartners (Person)		/GKV/BP02_VPSEX	
8. MARST	1	Familienstand des Geschäftspartners		TB027	Feld steht ab Rel. 208 SP7 zur Verfügung
9. BIRTHDT	8	Geburtsdatum des Versicherten			Datum (Format JJJJMMTT)
10.BIRTHPL	40	Geburtsort des Geschäftspartners			Feld steht ab Rel. 208 SP7 zur Verfügung

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
11.DEATHDT	8	Sterbedatum des Geschäftspartners			Datum (Format JJJJMMTT) Feld steht ab Rel. 208 SP7 zur Verfügung
12.RVNR	60	Rentenversicherungsnummer			ID-Art PKRV in oscare® (Tabelle BUT0ID)
13.KVNR	60	Krankenversicherungsnummer			ID-Art PKKV in oscare® (Tabelle BUT0ID)
14.EXNR	60	Externe Partnernummer			Abgespeichert als ID-Art CRM001 im BP; Nur Großbuchstaben verwenden Feld steht ab Rel. 208 SP7 zur Verfügung
15.KVNR_NEU	60	Krankenversicherungsnummer (neu)			ID-Art PKKVDE in oscare® (Tabelle BUT0ID)
16.PREFIX1	4	Vorsatzwort zum Namen (Schlüssel)		TSAD4	Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
17.PREFIX_TXT	20	Vorsatzwort zum Namen			Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
18.NATIO	3	Nationalität des Geschäftspartners		T005T	Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
19.NATIO_T	15	Bezeichnung der Nationalität			Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
20.NAME_ORG1	40	Name 1 der Organisation			Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
21.NAME_ORG2	40	Name 2 der Organisation			Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
22.NAME_ORG3	40	Name 3 der Organisation			Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
23.NAME_ORG4	40	Name 4 der Organisation			Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
24.BTNR	60	Betriebsnummer		BUT0ID	Rel. 3.07 ID-Art BTNR in oscare® (Tabelle BUT0ID)
25.TAXTYPE	4	Steuernummerntyp		TFKTAXNUMTYPE_C	Rel. 3.07 (Tabelle DFKKBPTAXNUM)

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
26.TAXNUM	20	Steuernummer zum Geschäftspartner			Rel. 3.07 (Tabelle DFKKBPTAXNUM)
27.ANZGEM	5	Anzahl gemeldete Beschäftigte			Rel. 3.07 (Struktur /GKV/BP02_SFK01_CHAR)
28.ANZBES	6	Anzahl Beschäftigte BA			Rel. 3.07 (Struktur /GKV/BP02_SFK01_CHAR)
29.AKTDAT	8	Aktualisierungsdatum gemeldete Beschäftigte			Rel. 3.07 Datum (Format JJJJMMTT)
30.ANZBESCH_EB	5	Anzahl der erhobenen Beschäftigte			Rel. 3.07 (Struktur /GKV/BP02_SFK01_CHAR)
31.AKTDAT_EB	8	Aktualisierungsdatum erhobene Beschäftigte			Rel. 3.07 Datum (Format JJJJMMTT)
32.ANZBESCH_EA	5	Anzahl der erhobenen Auszubildenden			Rel. 3.07 (Struktur /GKV/BP02_SFK01_CHAR)
33.AKTDAT_EA	8	Aktualisierungsdatum Anzahl erhobene Auszubildende			Rel. 3.07 Datum (Format JJJJMMTT)
34.AKTDAT_GB	8	Aktualisierungsdatum gemeldete Beschäftigte			Rel. 3.07 Datum (Format JJJJMMTT)
35.ANZBESCH_GM	5	Anzahl der gemeldeten Mitglieder			Rel. 3.07 (Struktur /GKV/BP02_SFK01_CHAR)
36.AKTDAT_GM	8	Änderungsdatum gemeldete Mitglieder			Rel. 3.07 Datum (Format JJJJMMTT)
37.ANZBESCH_GA	5	Anzahl der gemeldeten Auszubildenden			Neu (Struktur /GKV/BP02_SFK01_CHAR)
38.AKTDAT_GA	8	Änderungsdatum gemeldete Auszubildende			Neu Datum (Format JJJJMMTT)
39.ISTYPE	4	Branchensystem		TB038	Rel. 3.07 (aus BUT0IS)

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
40.ISEC	10	Branche			Rel. 3.07
41.GRKL	5	Größenklasse Beschäftigte		/GKV/BP02_FK01	Rel. 4.02_SP05
42.ANZB_EXT	6	Anz. Beschäftigte ext. DL			Rel. 4.03_SP04
43.AKTDAT_EXT	8	Aktualisierungsdatum Anz. Beschäftigte ext. DL			Rel. 4.03_SP04
44.NAME1_TEXT	80	Vollständiger Name		BUT000	Rel. 4.02_SP02
45.GRDNMCHNG	1	Grund der Namensänderung			Rel.4.07

Mit Rel. 208 SP7 hat sich die Anzahl, Reihenfolge und Bezeichnung der Felder innerhalb des Segments BP01 verändert. Grund ist die Anpassung der Segmente INTA und BP01. Bitte das Mapping innerhalb der Anwendung, welche dieses Segment verwendet, entsprechend anpassen/prüfen.

Mit Rel. 5.02 hat sich die Anzahl und Inhalt der Felder innerhalb des Segments BP01 verkürzt. Grund ist die Auslagerung der Adress- und Kommunikationsdaten aus dem Segment BP01. Weiterführende Informationen zu den ausgelagerten Adress- und Kommunikationsdaten sind dem Kapitel 3.10.3.2 Segment – Adressen (ADDR) und ff. zu entnehmen.

3.10.3.1.1 Weggefallene Felder

Feld	Nicht mehr verfügbar ab Release
PARTNER_GUID	208 SP7
BPKIND	208 SP7
TYPE	208 SP7
VART	208 SP7
STREET2	208 SP7
HOUSE_NO2	208 SP7
STR_SUPPL2	208 SP7
POSTL_COD2	208 SP7
CITY2	208 SP7
COUNTRY2	208 SP7
REGION2	208 SP7
TEL_SECOND	208 SP7
MOBIL_SECOND	208 SP7
FAX_SECOND	208 SP7
EMAIL_SECOND	208 SP7
RESERVE_NR1	208 SP7
RESERVE_NR2	208 SP7
BETREUER	208 SP7
PARTNER_AG	208 SP7

Feld	Nicht mehr verfügbar ab Release
STREET	5.02
HOUSE_NUM1	5.02
STR_SUPPL1	5.02
POST_CODE1	5.02
CITY1	5.02
COUNTRY	5.02
REGION	5.02
TEL_NUMBER	5.02
TEL_NUMBER2	5.02
MOBIL_NUMBER	5.02
FAX_NUMBER	5.02
EMAIL	5.02
KOMM_TYP	5.02
TEL_NONADDR	5.02
MOBIL_NONADDR	5.02
FAX_NONADDR	5.02
EMAIL_NONADDR	5.02
NAME_CO	5.02
STREET_SECOND_ADDR	5.02
HOUSE_NUM1_SECOND_ADDR	5.02

Feld	Nicht mehr verfügbar ab Release
POST_CODE1_SECOND_ADDR	5.02
CITY1_ SECOND_ADDR	5.02
EXTENSION_TEL	5.02
EXTENSION_TEL2	5.02
EXTENSION_FAX	5.02
EXTENSION_ONADDR	5.02
EXTENSION_FAX2	5.02
LAENDERVORWAHL	5.02

3.10.3.2 Segment – Adressen (ADDR)

Dieses Segment existiert sowohl im Datenexport als auch Datenimport.

Dieses Segment wird im Zuge des CR 16411 „Ändern und Löschen von Kommunikationsdaten (CC-Schnittstelle)“ mit Rel. 5.02 eingeführt.

Beim Datenexport werden in diesem Segment sämtliche **gültige** Adressen ausgegeben (DATE_FROM >= System-Datum). Je gespeicherter Adresse zu einem zu exportierenden Geschäftspartner wird ein ADDR Segment erzeugt; somit kann das Segment mehrmals in der Exportdatei vorkommen.

Beim Import kann jedoch nur ein ADDR-Segment (mit der Standardadresse) pro Geschäftspartner zurückgespielt werden. Beim Versuch Adressen – ungleich der Standardadresse – unverändert/geändert zu importieren, wird die Verarbeitung mit einer entsprechenden Fehlermeldung abgebrochen.

Mit CR 12548 (Rel. 5.03) erhalten die Adressen einen Gültigkeitszeitraum. Für die Standard-Adresse kann es somit mehrere Einträge geben, wenn diese entsprechend zeitlich abgegrenzt sind.

Damit beim Daten-Import eindeutig erkennbar ist, welcher XXDEFAULT-Satz geändert werden soll, ist zwingend die Adress-Nummer zu übergeben. DATE_FROM und DATE_TO können leer bleiben, dann bleiben die bisher gespeicherten Werte erhalten. Das Beenden einer Standard-Adresse ist nur über die Funktion Umzug oder bei Anlage eines neuen XXXDEFAULT Adresssatzes möglich.

Bleibt die Adress-Nummer leer, so wird ein neuer Adress-Satz als XXDEFAULT angelegt und die bisher gültige Standard-Adresse in der Adressverwendung - Standardadresse beendet (diese bleibt aber in der Adressübersicht weiterhin gültig). Bleiben DATE_FROM und DATE_TO leer so wird automatisch DATE_FROM Systemdatum gesetzt und DATE_TO 31.12.9999. Als DATE_TO ist allgemein nur 31.12.9999 gültig.

Ferner gibt es für die Standard-Adresse zusätzlich nun auch die Funktionalität Umzug. Soll eine bestehende Standard-Adresse wegen eines Umzug beendet werden und eine neue Adresse dafür ab einem bestimmten Datum gültig werden, so ist im Importsatz die neue Adresse zu übergeben. Die Adress-Nummer bleibt leer und gleichzeitig ist das neue Feld MOVE_DATE mit dem Datum zu füllen, ab dem diese neue Adresse in der Adressverwendung - Standardadresse gültig sein soll (das Datum muss in der Zukunft liegen). Der neue Adress-satz kann frühestens ab heute gültig sein (DATE_FROM >= Systemdatum), spätestens aber 1 Tag vor dem Umzugsdatum (MOVE_DATE). Bleiben DATE_FROM und DATE_TO leer so wird automatisch DATE_FROM Systemdatum gesetzt und DATE_TO 31.12.9999. Die bisherige Standard-Adresse wird dann automatisch zum Umzugsdatum (MOVE_DATE - 1) beendet, d.h. DATE_TO wird gesetzt, und die neue Adresse aus dem Importsatz wird dann gültig.

Neu ab Rel. 5.05_SP04: Soll eine neue Standard-Adresse angelegt werden, so geht das nur noch im Zusammenhang mit Umzugsdatum (wird dann zum Mussfeld), denn nur dann wird im Batch-Modus das BP-Event 79-BP-0005 (Adressänderung) korrekt erzeugt, was für den Anstoß an den eGK-Prozess für die Übermittlung einer Änderungsmeldung an den VSDD notwendig ist.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**3**	**Segmentnummer**	**ADDR**		**Fixwert**
2. ADDRNUMBER	10	Adressnummer		BUT021_FS bzw.	Bei **Änderung** zwingend gefüllt, bei Neuanlage leer,

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
				BUT020	dann wird MOVE_DATE jedoch zum Mussfeld
3. NAME_CO	40	c/o-Name			**Mit Anlieferung eines „ \ “ kann der Inhalt des Feldes gelöscht werden**
4. STREET	60	Straße			
5. HOUSE_NUM1	10	Hausnummer			
6. STR_SUPPL1	40	Strasse2 / Adresszusatz			**Mit Anlieferung eines „ \ “ kann der Inhalt des Feldes gelöscht werden**
7. POST_CODE1	10	Postleitzahl des Ortes			
8. CITY1	40	Ort			
9. CITY2	40	Ortsteil			**Beim Laden von GPs mit Rolle XPK002 heißt dieses Feld *DISTRICT*** **Mit Anlieferung eines „ \ “ kann der Inhalt des Feldes gelöscht werden**
10.COUNTRY	3	Länderschlüssel			
11.REGION	3	Region (Bundesstaat, Bundesland, Provinz, Grafschaft)			
12.XDFADU	1	Kennzeichen: Standard	<leer> oder X	T005	wenn Adressen mehrfach ein und derselben Adressverwendung zugeordnet werden können (siehe Tabelle TB009 - Flag XMULT = X), dann muss eine der Adressen der Standard sein; ansonsten erhält immer die erste zugeordnete Adresse das Standard-Kennzeichen
13.POST_CODE2	10	Postleitzahl des Postfachs			
14.POST_CODE3	10	Postleitzahl der Firma (bei		T005S	

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte		Prüftabelle	Bemerkung
		Großkunden)				
15.PO_BOX	10	Postfach				
16.PO_BOX_LOC	40	Ort des Postfachs				
17.PO_BOX_REG	3	Region zum Postfach				
18.PO_BOX_CTY	3	Land zum Postfach				ist nur gefüllt, wenn Postfach-Adresse abweichend vom Land der Standard-Adresse
19.ADR_KIND	**10**	**Adressart**	**1** **2** **3** **XFK001** **XFK002** **XFK003** **XFK004** **XFK005** **XFK006** **XFK007** **XFK008** **XFK009** **XLE000** **XLE001** **XLE002** **XPK100** **XPK101** **XPK200** **XPKINT** **XXDEFAULT**	**Hausanschrift** **Großkunde** **Zweitanschrift** **AG-Anschrift** **ZS-Anschrift** **RT-Anschrift** **BW-Anschrift** **WL-Anschrift** **FKIN-Anschrift** **Vertr-Adresse** **HS-Anschrift** **MJ-Anschrift** **abw Anschrift** **Standort** **Lagerort** **PKMJ-Anschrift** **PKHS-Anschrift** **Heimatanschrift** **PK-INT geschäft** **Standardadresse**	**BUT021_FS, TB009**	**Beim Import eines ADDR-Segmentes ist derzeit ausschließlich der Wert XXDEFAULT zulässig, da derzeit nur die Standardadresse änderbar ist**
20. KOMM_TYP	3	Bevorzugte Kommunikationsart (Schlüssel)				Export: für alle Adressen gefüllt (sofern vorhanden) Import: nur Standardadresse; da keine anderen Adressen geändert werden dürfen **Mit Anlieferung eines „ \ “ kann der Inhalt des Fel-**

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
					des gelöscht werden
21. HOUSE_NUM2	10	Ergänzung zur Hausnummer			**Mit Anlieferung eines „ \ “ kann der Inhalt des Feldes gelöscht werden**
22. DATE_FROM	8	Adress-Daten gültig von (JJJJTTMM)			
23. DATE_TO	8	Adress-Daten gültig bis (JJJJMMTT)			
24. MOVE_DATE	8	Umzugsdatum (JJJJMMTT)			**Feld ist zu füllen, wenn eine neue Standard-Adresse wegen Umzug übergeben wird, sonst leer**
25.MOVE_ADRESS	10	Verknüpfte Adress-Nr bei Umzug		BUT020	**Bleibt bei Import immer leer**

3.10.3.3 Segment – Telefon-/Mobilnummern (ADR2)

Dieses Segment wird mit GKV Release 5.02 neu bereitgestellt. Die Daten aus diesem Segment wurden vor GKV 5.02 (zum Teil) im Segment BP01 (Export) bzw. INTA (Import) abgebildet.

Dieses Segment existiert sowohl beim Ex- als auch Import. Dieses Segment kann mehrmals zu einem Geschäftspartner erzeugt werden, d.h. je gespeicherter Telefon- bzw. Mobilnummer wird ein ADR2-Segment erzeugt. Über dieses Segment werden ab GKV 5.02 sämtliche am Geschäftspartner gespeicherten Telefon- und Mobilnummern exportiert. Eine Änderung, Löschung und Neuanlage von Kommunikationsdatensätzen vom Typ Telefon/Mobil ist mit der Bereitstellung dieses Segmentes möglich.

Mit CR 12548 (Rel. 5.03) gibt es nur noch adress-unabhängige Kommunikations-Daten.
Da es in der Übergangszeit vorkommen könnte, dass Kommunikationsdaten (z.B. durch Import) noch adressabhängig gespeichert werden könnten, werden diese vorsichthalber noch mit ausgelesen und exportiert.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**ADR2**		**Fixwert**
2. ADDRNUMBER	10	Adressnummer		BUT000, ADR2	
3. CONSNUMBER	3	laufende Nummer			
4. R3_USER	**1**	**Kennzeichen Nummer**	**<leer> - Telefon ist Festnetztelefon** **1 - Telefon ist Standard Festnetztelefonnummer** **2 - Telefon ist Mobiltelefon, kein Standard** **3 - Telefon ist Standard-Mobiltelefon**		**Bei Löschung ist die Befüllung zwingend erforderlich!**
5. VZWK	**3**	Adressverwendung		/GKV/BP02_VMVZWK	**Achtung:** Telefon-/Mobil-Nummern mit OGS-spezifischen Verwendungszweck werden ***nur exportiert, wenn dies kundenindividuell im Customizing definiert wurde***[12] Der Import von Telefon-/Mobil-Nummern mit OGS-spezifischen Verwendungszweck ist nicht möglich und wird mit einer entsprechenden Fehlermeldung abgebrochen
6. COUNTRY	**3**	**Land für Telefon-/Mobilnummer**		**T005**	**Mussfeld**
7. TEL_NUMBER	30	**Telefonnummer: Vorwahl + Anschluss**			**Mussfeld**

[12] Siehe Kapitel 3.5.4 - Export von Kommunikationsdaten mit OGS-Verwendungszweck

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte		Prüftabelle	Bemerkung
						Für Löschungen des gesamten Kommunikationsdatensatzes ist hier ein „ \ “ anzuliefern
8. TEL_EXTENS	10	Telefonnummer: Nebenstelle				nur bei Telefonnummern gefüllt, nicht relevant bei Mobil-Nummern **Mit Anlieferung eines „ \ “ kann der Inhalt des Feldes gelöscht werden**
9. FLG_NOUSE	1	Kennzeichen: Keine Verwendung dieser Kommunikationsnummer				**Mit Anlieferung eines „ \ “ kann der Inhalt des Feldes gelöscht werden** Dieses Feld wird bei Komm.-Daten für PK-INTs ignoriert bzw. existiert nicht.
10.DFT_RECEIV	1	Kennzeichen: Das Telefon ist SMS-fähig				**Mit Anlieferung eines „ \ “ kann der Inhalt des Feldes gelöscht werden** Dieses Feld wird bei Komm.-Daten für PK-INTs ignoriert bzw. existiert nicht.
11.REM_NUM	50	Bemerkung Erste/Zweite/Mobil-Telefon-Nr.			Tabelle: ADRT	Tel. geschäftl. (ADR_KIND = XPKINT) nur für PK-Interessent
12.ADR_KIND	10	Adressart	1	Hausanschrift	BUT021_FS, TB009	Mit CR 12548 (Rel. 5.03) gibt es nur noch adress-unabhängige Kommunikations-Daten
			2	Großkunde		
			3	Zweitanschrift		
			XFK001	AG-Anschrift		
			XFK002	ZS-Anschrift		
			XFK003	RT-Anschrift		
			XFK004	BW-Anschrift		
			XFK005	WL-Anschrift		
			XFK006	FKIN-Anschrift		
			XFK007	Vertr-Adresse		
			XFK008	HS-Anschrift		
			XFK009	MJ-Anschrift		
			XLE000	abw Anschrift		
			XLE001	Standort		
			XLE002	Lagerort		

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte		Prüftabelle	Bemerkung
			XPK100	PKMJ-Anschrift		
			XPK101	PKHS-Anschrift		
			XPK200	Heimatanschrift		
			XPKINT	PK-INT geschäft		
			XXDEFAULT	Standardadresse		
13.LAENDERVORWAHL	4	Ländervorwahl				

Hinweise

Besonderheiten bei Geschäftspartnern mit der Rolle XP002 (PK-Interessent):

- Werden Interessenten über die Schnittstelle neu angelegt, so kann hier nach wie vor jeweils nur eine Telefon-, eine Mobilnummer (für Adressart XXDEFAULT), eine Faxnummer (Adressart XXDEFAULT) und eine Mailadresse (Adressart XXDEFAULT) übergeben werden
- Wenn neue Kommunikationsdaten (bspw. ohne explizite Angabe einer CONS-Nummer) zu einem Interessenten geliefert werden, obwohl dieser bereits auf der Datenbank Kommunikationsdaten besitzt, werden die bestehenden Kommunikationsdaten überschrieben; dieses Verhalten gilt ausschließlich für Interessenten, nicht für Geschäftspartner in anderen Rollen (bspw. Privatkunde, etc.)
- Werden zu einem Interessenten mehr als ein Kommunikationsdatensatz zu einem Kommunikationskanal geliefert, wird in diesem Fall die Verarbeitung mit einer entsprechenden Fehlermeldung abgebrochen

Besonderheiten bei Kommunikationsdaten mit einem Verwendungszweck mit OGS-Bezug (Online-Geschäftsstelle):

- Kommunikationsdaten mit einem OGS-relevanten Verwendungszweck werden im GKV-Standard nicht exportiert
- Der Export ist jedoch möglich, wenn dies kundenindividuell im Customizing[13] eingestellt wurde
- Der Import, das Rückspielen oder die Neuanlage dieser Daten ist nicht möglich

Allgemein:

- Ein bestehender Kommunikationsdatensatz kann nur dann angepasst werden, wenn folgende Felder im Importdatensatz enthalten sind (Ausnahme: siehe Abschnitt *Besonderheiten bei Geschäftspartnern mit der Rolle XP002 (PK-Interessent)*):
  - Adressnummer
  - CONS-Nummer
  - Adressart (Ausnahme: bei Anlieferung adressunabhängiger Kommunikationsdaten)
- Wird ein Kommunikationsdatensatz nur mit Adressnummer und Adressart bzw. nur Adressnummer ohne Adressart (aber jeweils immer ohne CONS-Nummer) angeliefert, wird dieser immer neu angelegt – unabhängig davon, ob bereits ein Datensatz mit einer identischen Nummer/Mailadresse im CRM System existiert; es findet kein (normierter) Abgleich auf bereits im CRM gespeicherte Nummern/Mailadressen zu einem Geschäftspartner statt

[13] Siehe Kapitel 3.5.4 - Export von Kommunikationsdaten mit OGS-Verwendungszweck

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Verarbeitungslogik bei Anlieferung eines Kommunikationsdatensatzes (mit den unterschiedlichen Feldausprägungen) auf:

*vorausgesetzt Adressnummer und Adressart (wenn beide angegeben) gehören zusammen und zum angegebenen GP

Achtung: bei Löschung ist zusätzlich auch immer das Feld R3_USER zu befüllen!

Adressnummer	CONS-Nummer	Adressart	Tel.-/Mobil.-/Fax-Nummer oder Mailadresse	Ergebnis des Imports*
12345	001	XXDEFAULT	<Wert>	Update auf bestehenden Datensatz für Adressart XXDEFAULT
12345	<leer>	XXDEFAULT	<Wert>	Neuanlage Datensatz für Adressart XXDEFAULT
12345	001	XXDEFAULT	\	Löschung des bestehenden Datensatzes für Adressart XXDEFAULT
12345	<leer>	XXDEFAULT	\	Fehlermeldung, da Datensatz für Adressart XXDEAFULT nicht gefunden werden kann
12345	001	<leer>	089-9876	Update auf bestehenden Datensatz für adressunabhängige Komm.-Daten
12345	<leer>	<leer>	089-9876	Neuanlage des Datensatzes für adressunabhängige Komm.-Daten
12345	001	<leer>	\	Löschung des bestehenden Datensatzes für adressunabhängige Komm.-Daten
12345	<leer>	<leer>	\	Fehlermeldung, da Datensatz für adressunabhängige Komm.-Daten nicht gefunden werden kann
12345	<leer>	XXDEFAULT	<leer>	Fehlermeldung, da Nummer Pflicht
12345	001	<leer>	<leer>	Fehlermeldung, da Nummer Pflicht
12345	<leer>	<leer>	<leer>	Fehlermeldung, da Nummer Pflicht
12345	001	XXDEFAULT	<leer>	Fehlermeldung, da Nummer Pflicht
<leer>	001	XXDEFAULT	089-9876	Update auf bestehenden Datensatz für Adressart XXDEFAULT

Adressnummer	CONS-Nummer	Adressart	Tel.-/Mobil.-/Fax-Nummer oder Mailadresse	Ergebnis des Imports*
<leer>	<leer>	XXDEFAULT	089-9876	Neuanlage Datensatz für Adressart XXDEFAULT
<leer>	001	XXDEFAULT	\	Löschung des bestehenden Datensatzes für Adressart XXDEFAULT
<leer>	<leer>	XXDEFAULT	\	Fehlermeldung, da Datensatz für Adressart XXDEAFULT nicht gefunden werden kann
<leer>	001	<leer>	089-9876	Update auf bestehenden Datensatz für adressunabhängige Komm.-Daten
<leer>	<leer>	<leer>	089-9876	Neuanlage des Datensatzes für adressunabhängige Komm.-Daten
<leer>	001	<leer>	\	Löschung des bestehenden Datensatzes für adressunabhängige Komm.-Daten
<leer>	<leer>	<leer>	\	Fehlermeldung, da Datensatz für adressunabhängige Komm.-Daten nicht gefunden werden kann
<leer>	<leer>	XXDEFAULT	<leer>	Fehlermeldung, da Nummer Pflicht
<leer>	001	<leer>	<leer>	Fehlermeldung, da Nummer Pflicht
<leer>	<leer>	<leer>	<leer>	Fehlermeldung, da Nummer Pflicht
<leer>	001	XXDEFAULT	<leer>	Fehlermeldung, da Nummer Pflicht

3.10.3.4Segment – Faxnummern (ADR3)

Dieses Segment wird mit GKV Release 5.02 neu bereitgestellt. Die Daten aus diesem Segment wurden vor GKV 5.02 (zum Teil) im Segment BP01 (Export) bzw. INTA (Import) abgebildet.

Dieses Segment existiert sowohl beim Ex- als auch Import. Dieses Segment kann mehrmals zu einem Geschäftspartner erzeugt werden, d.h. je gespeicherter Faxnummer wird ein ADR3-Segment erzeugt. Über dieses Segment werden ab GKV 5.02 sämtliche am Geschäftspartner gespeicherten Faxnummern exportiert. Eine Änderung, Löschung und Neuanlage von Kommunikationsdatensätzen vom Typ Fax ist mit der Bereitstellung dieses Segmentes möglich.

Mit CR 12548 (Rel. 5.03) gibt es nur noch adress-unabhängige Kommunikations-Daten.
Da es in der Übergangszeit vorkommen könnte, dass Kommunikationsdaten (z.B. durch Import) noch adressabhängig gespeichert werden könnten, werden diese vorsichthalber noch mit ausgelesen und exportiert.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	4	Segmentnummer	ADR3		Fixwert
2. ADDRNUMBER	10	Adressnummer		BUT000, ADR3	
3. CONSNUMBER	3	laufende Nummer			
4. FLGDEFAULT	1	Standardabsenderadresse in dieser Kommunikationsart	<leer> - Nummer ist nicht Standardnummer X - Nummer ist Standardnummer		
5. VZWK	3	Adressverwendung		/GKV/BP02_VMVZWK	**Achtung:** Fax-Nummern mit OGS-spezifischen Verwendungszweck werden ***nur exportiert, wenn dies kundenindividuell im Customizing definiert wurde***[14] Der Import von Fax-Nummern mit OGS-spezifischen Verwendungszweck ist nicht möglich und wird mit einer entsprechenden Fehlermeldung

[14] Siehe Kapitel 3.5.4 - Export von Kommunikationsdaten mit OGS-Verwendungszweck

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte		Prüftabelle	Bemerkung
						abgebrochen
6. COUNTRY	3	Land für FAX-Nummer			T005	**Mussfeld**
7. FAX_NUMBER	30	FAX-Nummer: Vorwahl + Anschluss				**Mussfeld** **Für Löschungen des gesamten Kommunikationsdatensatzes ist hier ein „ \ “ anzuliefern**
8. FAX_EXTENS	10	FAX-Nummer: Nebenstelle				**Mit Anlieferung eines „ \ “ kann der Inhalt des Feldes gelöscht werden**
9. FLG_NOUSE	1	Kennzeichen: Keine Verwendung dieser Kommunikationsnummer				**Mit Anlieferung eines „ \ “ kann der Inhalt des Feldes gelöscht werden** Dieses Feld wird bei Komm.-Daten für PK-INTs ignoriert bzw. existiert nicht.
10.REM_NUM	50	Bemerkung Fax-Nr.			Tabelle: ADRT	
11.ADR_KIND	10	Adressart	1 2 3 XFK001 XFK002 XFK003 XFK004 XFK005 XFK006 XFK007 XFK008 XFK009 XLE000 XLE001 XLE002 XPK100 XPK101 XPK200 XPKINT XXDEFAULT	Hausanschrift Großkunde Zweitanschrift AG-Anschrift ZS-Anschrift RT-Anschrift BW-Anschrift WL-Anschrift FKIN-Anschrift Vertr-Adresse HS-Anschrift MJ-Anschrift abw Anschrift Standort Lagerort PKMJ-Anschrift PKHS-Anschrift Heimatanschrift PK-INT geschäft Standardadresse	BUT021_FS, TB009	Mit CR 12548 (Rel. 5.03) gibt es nur noch adressunabhängige Kommunikations-Daten

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
12.LAENDERVORWAHL	4	Ländervorwahl			

Hinweise

Besonderheiten bei Geschäftspartnern mit der Rolle XP002 (PK-Interessent):

- Interessenten besitzen jeweils nur eine Telefon-, eine Mobilnummer (für Adressart XXDEFAULT), eine geschäftliche Telefonnummer (Adressart XPKINT), eine Faxnummer (Adressart XXDEFAULT) und eine Mailadresse (Adressart XXDEFAULT)
- Wenn neue Kommunikationsdaten (bspw. ohne explizite Angabe einer CONS-Nummer) zu einem Interessenten geliefert werden, obwohl dieser bereits auf der Datenbank Kommunikationsdaten besitzt, werden die bestehenden Kommunikationsdaten überschrieben; dieses Verhalten gilt ausschließlich für Interessenten, nicht für Geschäftspartner in anderen Rollen (bspw. Privatkunde, etc.)
- Werden zu einem Interessenten mehr als ein Kommunikationsdatensatz zu einem Kommunikationskanal geliefert, wird in diesem Fall die Verarbeitung mit einer entsprechenden Fehlermeldung abgebrochen

Besonderheiten bei Kommunikationsdaten mit einem Verwendungszweck mit OGS-Bezug (Online-Geschäftsstelle):

- Kommunikationsdaten mit einem OGS-relevanten Verwendungszweck werden im GKV-Standard nicht exportiert

- Der Export ist jedoch möglich, wenn dies kundenindividuell im Customizing[15] eingestellt wurde

- Der Import, das Rückspielen oder die Neuanlage dieser Daten ist nicht möglich

Allgemein:

- Ein bestehender Kommunikationsdatensatz kann nur dann angepasst werden, wenn folgende Felder im Importdatensatz enthalten sind (Ausnahme: siehe Abschnitt *Besonderheiten bei Geschäftspartnern mit der Rolle XP002 (PK-Interessent)*):

  - Adressnummer
  - CONS-Nummer
  - Adressart (Ausnahme: bei Anlieferung adressunabhängiger Kommunikationsdaten)

- Wird ein Kommunikationsdatensatz nur mit Adressnummer und Adressart bzw. nur Adressnummer ohne Adressart (aber jeweils immer ohne CONS-Nummer) angeliefert, wird dieser immer neu angelegt – unabhängig davon, ob bereits ein Datensatz mit einer identischen Nummer/Mailadresse im CRM System existiert; es findet kein (normierter) Abgleich auf bereits im CRM gespeicherte Nummern/Mailadressen zu einem Geschäftspartner statt

Weiterführende Informationen zur Verarbeitungslogik bei Anlieferung eines Kommunikationsdatensatzes (mit den unterschiedlichen Feldausprägungen) sind dem Abschnitt 3.10.3.3 Segment – Telefon-/Mobilnummern (ADR2) zu entnehmen.

[15] Siehe Kapitel 3.5.4 - Export von Kommunikationsdaten mit OGS-Verwendungszweck

3.10.3.5 Segment – Emailadressen (ADR6)

Dieses Segment wird mit GKV Release 5.02 neu bereitgestellt. Die Daten aus diesem Segment wurden vor GKV 5.02 (zum Teil) im Segment BP01 (Export) bzw. INTA (Import) abgebildet.

Dieses Segment existiert sowohl beim Ex- als auch Import. Dieses Segment kann mehrmals zu einem Geschäftspartner erzeugt werden, d.h. je gespeicherter Emailadresse wird ein ADR6-Segment erzeugt. Über dieses Segment werden ab GKV 5.02 sämtliche am Geschäftspartner gespeicherten Emailadressen exportiert. Eine Änderung, Löschung und Neuanlage von Kommunikationsdatensätzen vom Typ Email ist mit der Bereitstellung dieses Segmentes möglich.

Mit CR 12548 (Rel. 5.03) gibt es nur noch adress-unabhängige Kommunikations-Daten.
Da es in der Übergangszeit vorkommen könnte, dass Kommunikationsdaten (z.B. durch Import) noch adressabhängig gespeichert werden könnten, werden diese vorsichthalber noch mit ausgelesen und exportiert.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	4	**Segmentnummer**	**ADR6**		**Fixwert**
2. ADDRNUMBER	10	Adressnummer		BUT000, ADR6	
3. CONSNUMBER	3	laufende Nummer			
4. FLGDEFAULT	1	Standardabsenderadresse in dieser Kommunikationsart	<leer> Nummer ist nicht Standardnummer X - Nummer ist Standardnummer		
5. VZWK	3	Adressverwendung		/GKV/BP02_VMVZWK	**Achtung:** Mail-Adressen mit OGS-spezifischen Verwendungszweck werden ***nur exportiert, wenn dies kundenin-***

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte		Prüftabelle	Bemerkung
						dividuell im Customizing definiert wurde[16]
						Der Import von Mail-Adressen mit OGS-spezifischen Verwendungszweck ist nicht möglich und wird mit einer entsprechenden Fehlermeldung abgebrochen
6. SMTP_ADDR	**241**	**E-Mail-Adresse**				**Mussfeld**
						Für Löschungen des gesamten Kommunikations-datensatzes ist hier ein „ \ “ anzuliefern
7. FLG_NOUSE	1	Kennzeichen: Keine Verwendung dieser Kommunikationsnummer				**Mit Anlieferung eines „ \ “ kann der Inhalt des Feldes gelöscht werden**
						Dieses Feld wird bei Komm.-Daten für PK-INTs ignoriert bzw. existiert nicht.
8. REM_NUM	50	Bemerkung Email			ADRT	
9. ADR_KIND	10	Adressart	1	Hausanschrift	BUT021_FS, TB009	Mit CR 12548 (Rel. 5.03) gibt es nur noch adress-unabhängige Kommunikations-Daten
			2	Großkunde		
			3	Zweitanschrift		
			XFK001	AG-Anschrift		
			XFK002	ZS-Anschrift		
			XFK003	RT-Anschrift		
			XFK004	BW-Anschrift		
			XFK005	WL-Anschrift		
			XFK006	FKIN-Anschrift		
			XFK007	Vertr-Adresse		
			XFK008	HS-Anschrift		
			XFK009	MJ-Anschrift		
			XLE000	abw Anschrift		
			XLE001	Standort		
			XLE002	Lagerort		
			XPK100	PKMJ-Anschrift		
			XPK101	PKHS-Anschrift		

[16] Siehe Kapitel 3.5.4 - Export von Kommunikationsdaten mit OGS-Verwendungszweck

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte		Prüftabelle	Bemerkung
			XPK200	Heimatanschrift		
			XPKINT	PK-INT geschäft		
			XXDEFAULT	Standardadresse		

Hinweise

Besonderheiten bei Geschäftspartnern mit der Rolle XP002 (PK-Interessent):

- Interessenten besitzen jeweils nur eine Telefon-, eine Mobilnummer (für Adressart XXDEFAULT), eine geschäftliche Telefonnummer (Adressart XPKINT), eine Faxnummer (Adressart XXDEFAULT) und eine Mailadresse (Adressart XXDEFAULT)
- Wenn neue Kommunikationsdaten (bspw. ohne explizite Angabe einer CONS-Nummer) zu einem Interessenten geliefert werden, obwohl dieser bereits auf der Datenbank Kommunikationsdaten besitzt, werden die bestehenden Kommunikationsdaten überschrieben; dieses Verhalten gilt ausschließlich für Interessenten, nicht für Geschäftspartner in anderen Rollen (bspw. Privatkunde, etc.)
- Werden zu einem Interessenten mehr als ein Kommunikationsdatensatz zu einem Kommunikationskanal geliefert, wird in diesem Fall die Verarbeitung mit einer entsprechenden Fehlermeldung abgebrochen

Besonderheiten bei Kommunikationsdaten mit einem Verwendungszweck mit OGS-Bezug (Online-Geschäftsstelle):

- Kommunikationsdaten mit einem OGS-relevanten Verwendungszweck werden im GKV-Standard nicht exportiert

- Der Export ist jedoch möglich, wenn dies kundenindividuell im Customizing[17] eingestellt wurde

- Der Import, das Rückspielen oder die Neuanlage dieser Daten ist nicht möglich

Allgemein:

- Ein bestehender Kommunikationsdatensatz kann nur dann angepasst werden, wenn folgende Felder im Importdatensatz enthalten sind (Ausnahme: siehe Abschnitt *Besonderheiten bei Geschäftspartnern mit der Rolle XP002 (PK-Interessent)*):

  - Adressnummer
  - CONS-Nummer
  - Adressart (Ausnahme: bei Anlieferung adressunabhängiger Kommunikationsdaten)

- Wird ein Kommunikationsdatensatz nur mit Adressnummer und Adressart bzw. nur Adressnummer ohne Adressart (aber jeweils immer ohne CONS-Nummer) angeliefert, wird dieser immer neu angelegt – unabhängig davon, ob bereits ein Datensatz mit einer identischen Nummer/Mailadresse im CRM System existiert; es findet kein (normierter) Abgleich auf bereits im CRM gespeicherte Nummern/Mailadressen zu einem Geschäftspartner statt

Weiterführende Informationen zur Verarbeitungslogik bei Anlieferung eines Kommunikationsdatensatzes (mit den unterschiedlichen Feldausprägungen) sind Abschnitt 3.10.3.3 Segment – Telefon-/Mobilnummern (ADR2) zu entnehmen.

[17] Siehe Kapitel 3.5.4 - Export von Kommunikationsdaten mit OGS-Verwendungszweck

3.10.3.6 Segment – URL-Adressen (AD12)

Dieses Segment wird mit GKV Release 6.03.02 neu bereitgestellt. Die Daten sind in der DB-Tabelle ADR12 zum GP gespeichert.

Dieses Segment existiert sowohl beim Ex- als auch Import. Dieses Segment kann mehrmals zu einem Geschäftspartner erzeugt werden, d.h. je gespeicherter URL-Adresse wird ein AD12-Segment erzeugt. Über dieses Segment werden ab GKV 6.03.02 sämtliche am Geschäftspartner gespeicherten URL-Adressen exportiert. Eine Änderung, Löschung und Neuanlage von Kommunikationsdatensätzen vom Typ URI ist mit der Bereitstellung dieses Segmentes möglich.

Mit CR 12548 (Rel. 5.03) gibt es nur noch adress-unabhängige Kommunikations-Daten.
Es gelten die Gepflogenheiten der Segment ADR2 bis ADR6.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1.SEGMENT	4	**Segmentnummer**	**AD126**		**Fixwert**
2.ADDRNUMBER	10	Adressnummer		BUT000, ADR12	
3.CONSNUMBER	3	laufende Nummer			
4.FLGDEFAULT	1	Standardabsenderadresse in dieser Kommunikationsart	<leer> Nummer ist nicht Standardnummer X - Nummer ist Standard-nummer		
5. FLG_NOUSE	1	Kennzeichen: Keine Verwendung dieser Kommunikationsnummer	X oder leer		
6.HOME_FLG	1	KZ			
7.URI_TYPE	3	TYP der URL		AD_URITYPE	HPG= Homepage (WWW) FTP= FTP-Adresse INT= Intranet-Seite usw.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
8. DFT_RECEIV	1	Kz.: Empfänger ist Standardempfänger für diese Adresse			
9.URI	**132**	**URI, z.B. Homepage oder ftp-Adresse**			**Mussfeld** **Für Löschungen des gesamten Kommunikations-datensatzes ist hier ein „ \ “ anzuliefern**
10.REM_NUM	50	Bemerkung URL-Adresse		ADRT	
11.VZWK	3	Adressverwendung		/GKV/BP02_VMVZWK	Nur für Export

3.10.3.7Segment – Adress-Sicherung (ADRS)

Dieses Segment existiert **nur für den Export**.
Es wird mit GKV Release 6.03.04 neu bereitgestellt. Die Daten sind in der DB-Tabelle /GKV/BP71_SAMAIN zum GP gespeichert. Zu jeder Adresse kann es mehrere Datensätze (S= Straßenadresse, P=Postfachadresse) geben.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1.SEGMENT	4	**Segmentnummer**	**ADRS**		**Fixwert**
2.ADDRNUMBER	10	Adressnummer		BUT020, ADRS	
3.ADR_TYP	1	Kennzeichen Fachadresse			S= Straßenadresse P=Postfachadresse
4.SEC_STATUS	3	Kz Status Adresssicherung	000 = ungesichert 001 = gesichert nach dem		

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
			Schutzniveau (PDSG)		
5. SEC_REASON	3	Grund zum Status Adresssicherung	OK oder NOK	/GKV/BP71_SA_REASON	
6.SEC_DATE	8	Feststellungsdatum			
7.SEC_VALID_TO	8	Sicherung gültig bis			
8. SEC_SOURCE	2	Quelle aus manueller Sicherung			
9.SEC_PROC	4	Herkunft der Adresssicherung		/GKV/BP71_SA_PROC	

3.10.3.8 Segment - Familienmitglied (FV01)

Dieses Segment existiert nur in der Exportdatei. Im FV01 Segment werden alle Geschäftspartner ausgegeben, die dem Geschäftspartner in BP01 über die Beziehung Familienangehöriger/Stammversicherter (XP0011) zugeordnet sind. Die Beziehung wird in beide Richtung ermittelt: Enthält die exportierte Zielgruppe einen Stammversicherten, so werden im FV01 die zugeordneten Familienversicherten ausgegeben. Enthält die exportierte Zielgruppe einen Familienversicherten, so wird im FV01 der zugeordnete Stammversicherte ausgegeben. Bei dieser Auswahl werden in den Segmenten FV01 bis zu max. 10 zugeordnete Familienversicherte ausgegeben. Dabei ist es über das Customizing sowohl möglich zwischen der Ausgabe aller offenen Beziehungen als auch zusätzlich aller geschlossenen Beziehungen zu unterscheiden. Im Standard werden die offenen Beziehungen ausgegeben.

NEU:
Ist der selektierte Geschäftspartner ein Familienversicherter werden dessen Daten wie bisher auch im Segment BP01 angezeigt und ausgeliefert. Im Segment FV01 wird als erster Datensatz der Stammversicherte ausgegeben. Zusätzlich werden für den gefundenen Stammversicherten nun alle Familienversicherten gelesen und im Segment FV01 ausgegeben werden. Zur Vermeidung einer Doppelung des bereits selektierten Familienversicherten wird dieser wieder aus der Treffermenge (max. 10) gelöscht.
Das Segment FV01 wird zusätzlich um die Datenfelder Versicherungsbeginn- und Versicherungsendedatum erweitert.

Umgang mit geschützten Personenkreis:

Ein Familienmitglied/ Stammversicherter wird nicht mit ausgegeben, wenn eine Beziehung XPK0014/0018 in den Betreuungsumfängen 80/90 (= geschützter Personenkreis) vorliegt.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	4	Segmentnummer	FV01		
2. PARTNER	10	Geschäftspartnernummer			
3. NAME_FIRST	40	Vorname des Geschäftspartners (Person)			
4. NAME_LAST	40	Nachname des Geschäftspartners (Person)			
5. TITLE_ACA1	4	Akademischer Titel: Schlüssel		TSAD2	
6. SEX	1	Geschlecht des Geschäftspartners (Person)		/GKV/BP02_VPSEX	
7. BIRTHDT	8	Geburtsdatum des Geschäftspartners			Datum (Format JJJJMMTT)
8. STREET	60	Straße			Standardadresse
9. HOUSE_NUM1	10	Hausnummer			Standardadresse
10.STR_SUPPL1	40	Straße 2			Standardadresse
11.POST_CODE1	10	Postleitzahl des Ortes			Standardadresse
12.CITY1	40	Ort			Standardadresse
13.COUNTRY	3	Länderschlüssel		T005	Standardadresse
14.REGION	3	Region (Bundesstaat, Bundesland, Provinz, Grafschaft)		T005S	Standardadresse
15.TEL_NUMBER	30	Telefonnummer: Vorwahl + Anschluss			
16.MOB_NUMBER	30	Telefonnummer: Vorwahl + Anschluss			

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
17.FAX_NUMBER	30	Faxnummer: Vorwahl + Anschluss			
18.EMAIL	241	E-Mail-Adresse			
19.RVNR	60	Identifikationsnummer			
20.KVNR	60	Identifikationsnummer			Entspricht dem ID-Typ **PKKVDE** im oscare (10-stellig)
21.VART	4	Versicherungsart		/GKV/BP02_PVART	
22.PREFIX1	4	Vorsatzwort zum Namen (Schlüssel)		TSAD4	**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
23.PREFIX_TXT	20	Vorsatzwort zum Namen			**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
24.NATIO	3	Nationalität des Geschäftspartners		T005T	**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
25.NATIO_T	15	Bezeichnung der Nationalität			**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
26.NAME_CO	40	c/o-Name			**Feld steht ab Rel. 302 SP6 zur Verfügung**
27.BEGVS	8	Versicherungsbeginndatum		/GKV/BP02_PK01	**Neu: Datum (Format JJJJMMTT**
28.ENDVS	8	Versicherungsendedatum		/GKV/BP02_PK01	**Neu: Datum (Format JJJJMMTT)**
29.EXTENSION_TEL	10	Nebenstelle Telefonnummer			
30.EXTENSION_FAX	10	Nebenstelle Faxnummer			
31.LAENDERVORWAHL	4	Ländervorwahl			

3.10.3.9Segment - Beziehungen (BZ01)

Dieses Segment existiert vorrangig in der Exportdatei.

Welche Beziehungen im BZ01 Segment ausgegeben werden, wird über ein Customizing definiert (Tabelle: /GKV/RM03_CCBZ01). Hier kann dann nach GP-Rolle festgelegt werden, für welche Beziehungen ein Export-Segment erzeugt wird. Wird für eine Rolle kein Eintrag erfasst, so wird gar kein Segment erzeugt.

Im BZ01 Segment werden alle Geschäftspartner ausgegeben, die dem Geschäftspartner in BP01 über die Beziehungen zugeordnet sind (Customizing vorausgesetzt).

Bei den Beziehungen

- XP0014 wird vertreten durch BetreuerIn und
- XP0018 hat Bevollmächtigten

werden die Beziehungen nur dann gelesen, wenn diese vorwärtsgerichtet sind (F).

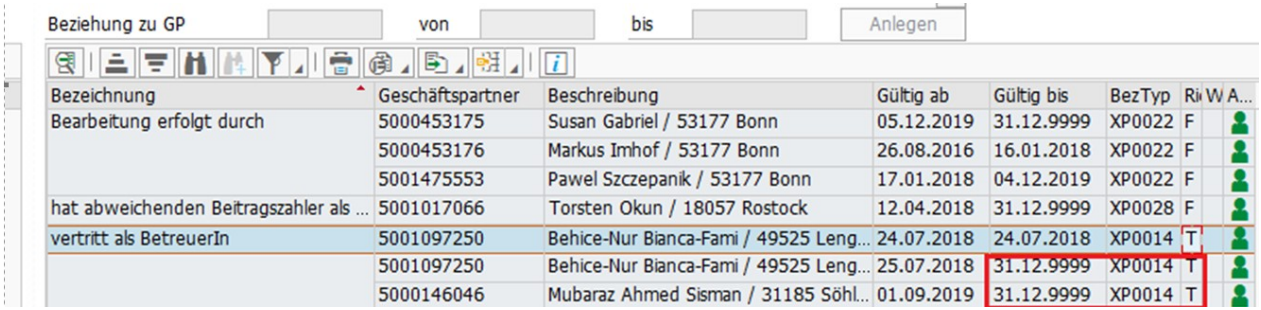
Das bedeutet, dass bei einem Geschäftspartner, der sowohl in der Rolle Privatkunde, als auch in der Rolle „ist Betreuer/ Bevollmächtigter“ vorhanden ist, die Beziehungen nur dann mit ausgegeben werden, wenn diese ein „F“ besitzen (forward).

Beispiel: Selektion von Geschäftspartnern in der Rolle XPK001

Fall 1:

GP hat die Rolle Privatkunde und die Rolle Betreuer. Er betreut als Betreuer einen anderen Privatkunden. In BP ist eine Beziehung XP0014(18) mit der Richtung (T) gespeichert:

➔ Beziehung wird NICHT im Segment BZ01 ausgeben.

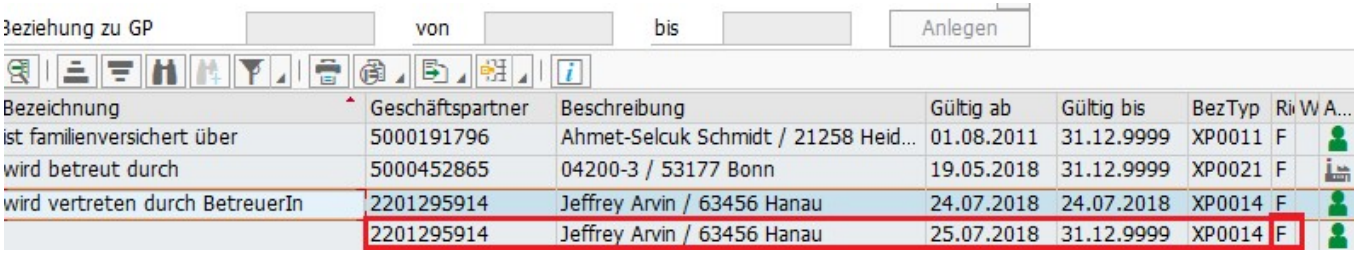


Bezeichnung	Geschäftspartner	Beschreibung	Gültig ab	Gültig bis	BezTyp	Ri	W	A...
Bearbeitung erfolgt durch	5000453175	Susan Gabriel / 53177 Bonn	05.12.2019	31.12.9999	XP0022	F		
	5000453176	Markus Imhof / 53177 Bonn	26.08.2016	16.01.2018	XP0022	F		
	5001475553	Pawel Szczepanik / 53177 Bonn	17.01.2018	04.12.2019	XP0022	F		
hat abweichenden Beitragszahler als ...	5001017066	Torsten Okun / 18057 Rostock	12.04.2018	31.12.9999	XP0028	F		
vertritt als BetreuerIn	5001097250	Behice-Nur Bianca-Fami / 49525 Leng...	24.07.2018	24.07.2018	XP0014	T		
	5001097250	Behice-Nur Bianca-Fami / 49525 Leng...	25.07.2018	31.12.9999	XP0014	T		
	5000146046	Mubaraz Ahmed Sisman / 31185 Söhl...	01.09.2019	31.12.9999	XP0014	T		

Fall 2:

GP ist Privatkunde und hat einen Betreuer gespeichert.

➔ Beziehung wird ausgelesen und im Segment BZ01 ausgegeben.



Bezeichnung	Geschäftspartner	Beschreibung	Gültig ab	Gültig bis	BezTyp	Ri	W	A...
ist familienversichert über	5000191796	Ahmet-Selcuk Schmidt / 21258 Heid...	01.08.2011	31.12.9999	XP0011	F		
wird betreut durch	5000452865	04200-3 / 53177 Bonn	19.05.2018	31.12.9999	XP0021	F		
wird vertreten durch BetreuerIn	2201295914	Jeffrey Arvin / 63456 Hanau	24.07.2018	24.07.2018	XP0014	F		
	2201295914	Jeffrey Arvin / 63456 Hanau	25.07.2018	31.12.9999	XP0014	F		

Beziehungen XP0014/ XP0018 mit Betreuungsumfang 80/90

Müssen die Daten eines Geschäftspartners geschützt werden und dürfen nicht z.B. an Ehegatten weitergeben werden, erhalten diese eine Beziehung XP0014 oder XP0018 mit einem Betreuungsumfang 80/90. Als Betreuer/ Bevollmächtigter ist die Person eingetragen, an die die Daten nicht weitergegeben werden dürfen. Liegen Beziehungen mit Betreuungsumfang 80/90 vor, werden diese nicht im BZ01 Segment ausgegeben. Weiterhin werden alle Beziehungen, in dem der „ausgefilterte“ GP zu dem selektierten GP steht, nicht abgebildet.

Beispiel: selektierter GP hat zwei offene Beziehung zu gleichen GP:

- XP0014 Betreuungsumfang 80/90 (= keine Weitergabe an Ehegatten)

- XP0011 ist familienversichert über (=Ehegatte)

Ergebnis: Im BZ01 Segment wird weder die Beziehung XP0014 ausgeben, noch die Beziehung XP0011, die die darin enthaltenen GP identisch sind. Ergänzung: Die hier beschriebene Familienbeziehung wird auch nicht im Segment FV01 ausgegeben.

SPRO → SAP Referenz – IMG → GKV – Branchensoftware → GKV – CRM → Einstellungen für die Dateischnittstelle → Beziehungen BZ01 für Datenexport

Mit CR 11109 Rel.3.07 wird das Segment für die Beziehung BUR001 um Datenfelder erweitert.

Mit CR 11270 Rel.3.07 wird über den Datenimport die Anlage eines Ansprechpartners (Rolle BUP001) für den Firmenkunden ermöglicht.

Mit CR 12315 Rel. 4.01 wird über den Dateiimport die Anlage eines Ansprechpartners (Rolle BUP001) für den Firmenkunden-Interessent ermöglicht[18].

Mit Rel. 5.04 SP04 werden Betreuer-/ Bevollmächtigten Beziehungen mit Umfang 80/90 (= geschützter Personenkreis) nicht mehr im Segment mit ausgeben.

[18] Beim Import dieses Segmentes für Firmenkunden-Interessenten, wird dieses Feld ignoriert. Bei Firmenkunden-Interessenten erfolgt nur eine Ansprechpartnerbeziehung zu einem neu anzulegenden GP (Rolle Ansprechpartner) über dieses Segment. Hier sind die dick markierten Felder Pflichtfelder.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. **SEGMENT**	4	Segmentnummer	BZ01		Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
2. **PARTNER2**	10	Geschäftspartnernummer			**Wenn dieses Feld leer ist erfolgt eine Neuanlage**[19]
3. **NAME_FIRST**	40	Vorname des Geschäftspartners (Person)			**Pflichtfeld für die Rolle Ansprechpartner (BUP001)**
4. **NAME_LAST**	40	Nachname des Geschäftspartners (Person)			**Pflichtfeld für die Rolle Ansprechpartner (BUP001)**
5. TITLE_ACA1	4	Akademischer Titel: Schlüssel		TSAD2	
6. **SEX**	1	Geschlecht des Geschäftspartners (Person)		/GKV/BP02_VPSEX	**Pflichtfeld für die Rolle Ansprechpartner (BUP001)**
7. BIRTHDT	8	Geburtsdatum des Geschäftspartners			Datum (Format JJJJMMTT)
8. **STREET**	60	Straße			Standardadresse **Pflichtfeld für die Rolle Ansprechpartner (BUP001)**
9. **HOUSE_NUM1**	10	Hausnummer			Standardadresse **Pflichtfeld für die Rolle Ansprechpartner (BUP001)**
10.STR_SUPPL1	40	Straße 2			Standardadresse
11.**POST_CODE1**	10	Postleitzahl des Ortes			Standardadresse **Pflichtfeld für die Rolle Ansprechpartner (BUP001)**
12.**CITY1**	40	Ort			Standardadresse **Pflichtfeld für die Rolle Ansprechpartner (BUP001)**
13.**COUNTRY**	3	Länderschlüssel		T005	Standardadresse **Pflichtfeld für die Rolle Ansprechpartner (BUP001)**

[19] Beim Import dieses Segmentes für Firmenkunden-Interessenten, wird dieses Feld ignoriert. Bei Firmenkunden-Interessenten erfolgt nur eine Ansprechpartnerbeziehung zu einem neu anzulegenden GP (Rolle Ansprechpartner) über dieses Segment. Hier sind die dick markierten Felder Pflichtfelder.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
14.REGION	3	Region (Bundesstaat, Bundesland, Provinz, Grafschaft)		T005S	Standardadresse
15.TEL_NUMBER	30	Telefonnummer: Vorwahl + Anschluss			
16.MOB_NUMBER	30	Telefonnummer: Vorwahl + Anschluss			
17.FAX_NUMBER	30	Faxnummer: Vorwahl + Anschluss			
18.EMAIL	241	E-Mail-Adresse			
19.RVNR	60	Identifikationsnummer			
20.KVNR	60	Identifikationsnummer			Entspricht dem ID-Typ PKKVDE im oscare (10-stellig)
21.VART	4	Versicherungsart		/GKV/BP02_PVART	
22.PREFIX1	4	Vorsatzwort zum Namen (Schlüssel)		TSAD4	
23.PREFIX_TXT	20	Vorsatzwort zum Namen			
24.NATIO	3	Nationalität des Geschäftspartners		T005T	
25.NATIO_T	15	Bezeichnung der Nationalität			
26.NAME_ORG1	40	Name 1 der Organisation			
27.NAME_ORG2	40	Name 2 der Organisation			
28.NAME_ORG3	40	Name 3 der Organisation			
29.NAME_ORG4	40	Name 4 der Organisation			
30.RELTYP	6	Geschäftspartner-Beziehungstyp		TBZ9A	
31.PAFKT	4	Funktion des Partners		TB912	Rel. 3.07 (aus BUT051)
32.PAREM	40	Bemerkungen zu einem Partner			Rel. 3.07
33.**BU_LANGU_CORR**	2	Geschäftspartner: Korrespondenzsprache			**Rel. 3.07**

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
					Pflichtfeld für die Rolle Ansprechpartner (BUP001)
34. **GP_NR_FK**	10	Geschäftspartnernummer eines Beziehungspartners			**Rel. 3.07** **Pflichtfeld für die Rolle Ansprechpartner (BUP001)**
35. EXTENSION_TEL	10	Nebenstelle Telefonnummer			
36 EXTENSION_FAX	10	Nebenstelle Faxnummer			
37. LAENDERVORWAHL	4	Ländervorwahl			

3.10.3.10 Segment - Zielkundenkennzeichen (ZK01)

Import ist für Rollen XPK001, BUP001, XFK001 und XFK006 erlaubt

Bei der Ausgabe wird die gespeicherte Rolle des Geschäftspartners berücksichtigt.

Es werden nur gültige Zielkundenkennzeichen ausgegeben.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**ZK01**		
2. ZKGRP	**4**	**Zielkundengruppe**		**/GKV/BP02_PZKGR**	
3. ZKTYP	**4**	**Zielkundentyp**		**/GKV/BP02_PZKTP**	
4. ZKART	**4**	**Zielkundenart**		**/GKV/BP02_PZKAR**	
5. ZKVON	**8**	**Zielkundenkennzeichen gültig von**			**Datum (Format JJJJMMTT)**

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
6. ZKBIS	8	Zielkundenkennzeichen gültig bis			Datum (Format JJJJMMTT)

3.10.3.11 Segment - Beraterzuordnungen (ZO02)

Dieses Segment existiert nur in der Exportdatei.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	4	Segmentnummer	ZO02		
2. ZOTYP	6	Zuordnungstyp		TBZ9	Zuordnungstyp
3. PARTNER2	10	Geschäftspartnernummer			Zugeordneter GP
4. REQFLG	1	Wunschbeziehung			Flag
5. OBJID	8	Objekt-Id		PLOGI	Objekt-ID Planstelle
6. SHORT_S	12	Objektkürzel			Geschäftsstelle des zugeordneten Mitarbeiters (Planstelleninhaber) **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**
7. NAME_LAST	40	Nachname			Name des zugeordneten Mitarbeiters **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**
8. NAME_FIRST	40	Vorname			Vorname des zugeordneten Mitarbeiters **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**
9. TITLE_ACA1	20	Akademischer Titel: geschriebene Form		TSAD2	Titel des zugeordneten Mitarbeiters **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**
10. TITLE_ACA2	20	Akademischer Titel: geschriebene Form		TSAD2	Zweiter Titel des zugeordneten Mitarbeiters **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
11.PREFIX1	20	Vorsatzwort zum Namen			Vorsatzwort des zugeordneten Mitarbeiters **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**
12.PREFIX2	20	Vorsatzwort zum Namen			Zweites Vorsatzwort des zugeordneten Mitarbeiters **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**
13.SMTP_ADDR	241	E-Mail-Adresse			Email des zugeordneten Mitarbeiters **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**
14.TELEFON1_S	30	Telefonnummer			Telefon des zugeordneten Mitarbeiters **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**
15.FUNC01	42	Zeilenwert			Frei pflegbar über Infotyp 9626 (Tabelle /GKV/OM01_SEMIC, Parameter im Organisationsmanagement) **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**
16.FUNC02	42	Zeilenwert			Frei pflegbar über Infotyp 9626 (Tabelle /GKV/OM01_SEMIC, Parameter im Organisationsmanagement) **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**
17.STREET	60	Straße			Straße der Geschäftsstelle **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**
18.HOUSE_NUM1	10	Hausnummer			Hausnummer der Geschäftsstelle **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**
19.POST_CODE1	10	Postleitzahl des Ortes			PLZ der Geschäftsstelle **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**
20.CITY1	40	Ort			Ort der Geschäftsstelle **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**
21.FUNC04	42	Zeilenwert			Frei pflegbar über Infotyp 9626 (Tabelle /GKV/OM01_SEMIC, Parameter im Organisationsmanagement) **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
22.FUNC03	42	Zeilenwert			Frei pflegbar über Infotyp 9626 (Tabelle /GKV/OM01_SEMIC, Parameter im Organisationsmanagement) **Feld steht ab Rel. 208 SP6 zur Verfügung**
23.WOBJID	8	Objekt-ID		PLOGI	Objekt-ID Vertriebswabe
24.STEXT	40	Objektbezeichnung		HRP1000	Klartext zur Vertriebswabe **Feld steht ab Rel. 208 SP7 zur Verfügung**
25.PARTNER_BETR	10	Geschäftspartnernummer			Beziehung XP0021 PK / betreuende Stelle
26.PARTNER_BEAR	10	Geschäftspartnernummer			Beziehung XP0022 PK/ bearbeitende Stelle
27.TITLE	4	Anredeschlüssel		TSAD3	0001 = Frau 0002 = Herr **Feld steht ab Rel. 303 SP5 zur Verfügung**
28.URI	132	URL (homepage oder ftp-Adresse)			Ab Rel. 6.03.02 (CR 20389) Es wird ausgegeben, was aktuell im CRM/S4 gespeichert ist, denn für BUP003 ist anderes System führend

3.10.3.12 Segment - Meldezeit

3.10.3.12.1 Segment - Meldezeit (MZ01)

Dieses Segment existiert nur in der Exportdatei.

Die letzte Meldezeit wird wie folgt bestimmt:

Sind mehrere offene Meldezeiten vorhanden, so muss die relevante Meldezeit ermittelt werden.
Zunächst Versicherungsarten 07XX und 08XX ausschließen. Die Meldezeitenstruktur (I_str_meldezeit) wird dann mit der VArt mit dem kleinsten Wert gefüllt, liegt also z.B. VART 0101 und VART 0940 vor, so wird VART 0101 gewählt. Ausnahme: Die VARTen 00XX werden mit geringster Präferenz gewählt

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	4	Segmentnummer	MZ01		**Feld steht ab Rel. 209 zur Verfügung**
2. G_MELDBEG	8	Versicherung / Tarif Gültig ab			Datum (Format JJJJMMTT) **Feld steht ab Rel. 209 zur Verfügung**
3. G_MELDEND	8	Versicherung / Tarif Gültig bis			Datum (Format JJJJMMTT) **Feld steht ab Rel. 209 zur Verfügung**
4. G_VART	4	Art der Versicherung/Tarif		/GKV/BP02_PVART	Zugeordneter GP **Feld steht ab Rel. 209 zur Verfügung**
5. D_TTS	9	Tätigkeitsschlüssel/Personengruppenschlüssel		Stellen 1-3 (Tätigkeit): /GKV/TB45_PTK01T Stelle 4 (Stellung): /GKV/TB45_PTK02T Stelle 5 (Schulbildung): /GKV/TB45_PTK03T **Ab Rel. 303:** Stellen 1-5 (ausgeübte Tätigkeit): /GKV/TB45_PTK91T Stelle 6 (Schulabschluss): /GKV/TB45_PTK92T Stelle 7 (Schulbildung): /GKV/TB45_PTK93T Stelle 8 (Arbeitnehmerüber-	**Feld steht ab Rel. 209 zur Verfügung**

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
				lassung): /GKV/TB45_PTK94T Stelle 9 (Vertragsform): /GKV/TB45_PTK95T	
6. G_BEGVDAT	8	Verarbeitungsdatum der Anmeldung			Datum (Format JJJJMMTT) **Feld steht ab Rel. 209 zur Verfügung**
7. D_BGR	4	Beitragsgruppe		/GKV/CA01_BGRP2T	**Feld steht ab Rel. 209 zur Verfügung**
8. G_BNR	8	Betriebsnummer		BUT0ID	ID-Typ FKAG **Feld steht ab Rel. 209 zur Verfügung**
9. G_BNR_T	80	Name der Betriebsstätte/Melder			**Rel. 4.02_SP05**
10.G_VART_T	50	Bezeichnung der Versicherungsart			**Rel. 4.02_SP05**

3.10.3.12.2 Segment - Meldezeiten (MZNN)

Dieses Segment existiert nur in der Exportdatei.

Hier werden normalerweise die letzten 5 Meldezeiten ausgegeben, oder im Customizing wird eine andere Anzahl definiert:
SPRO-Pfad: GKV - Branchensoftware -> GKV - CRM -> Erweiterungen Privatkundenmanagement (PKM 3.1) -> Zentrale Customizingtabelle: Werte
Parameter: ANZ_MZNN mit Wert /GKV/TB10_K_CCSEL2 und Info1 = <Anazhl>

Der Segmentaufbau entspricht dem Segment MZ01.

3.10.3.13 Segment - Kontakt 0 (KON0)

Dieses Segment wird benötigt, um externe IDs für Kontakte aus einem vorgegebenen String <Ext. Nr.> und der fortlaufenden Nummer (siehe Segment KON1-7) aufzubauen. Die externe ID wird gespeichert in der Tabelle CRMD_ACTIVITY_H.

Das Segment KON0 muss in der ersten Zeile der Importdatei stehen.

Das Header-Segment hat folgenden Aufbau:

KON0;000;<Ext. Nr.>

Dabei sind die ersten beiden Felder fest, <Ext. Nr.> ist ein frei wählbarer String mit max. 14 Zeichen.

3.10.3.14 Segment - Geschäftspartnerdaten (INTA)

Dieses Segment existiert nur in der Importdatei. Die Entsprechung in der Exportdatei ist das Segment BP01, welches zusätzliche, nicht importierbare Felder enthält.

Neu-Anlage ist nur für Interessenten (Rolle Privatkunde-Interessent XPK002) möglich.

Änderungen in diesem Segment sind mit CR 11270 Rel. 3.07 für die Rollen XPK002 Privatkunde-Interessent, XPK001 Privatkunde BUP001 Ansprechpartner und XFK001 Firmenkunde möglich.

Änderungen in diesem Segment sind mit CR 12315 Rel. 4.01 SP02 für die Rolle XFK006 Firmenkunde-Interessent möglich. Eine Neuanlage von Geschäftspartner in der Rolle FXK006 über diese Schnittstelle bzw. Segment ist nicht möglich!

Änderungen für andere Geschäftspartnertypen werden ignoriert.
Sollen nur Daten innerhalb der mitgelieferten Segmente angelegt oder geändert werden, so reicht es dann im Segment INTA nur die Felder Rolle und Partner zu füllen.

Dieses Segment wird im Modify-Modus verarbeitet, d.h. neue Werte überschreiben Bestehende.
Löschungen sind technisch grundsätzlich nicht möglich, d.h. leere Felder bewirken nichts. Eine grundsätzliche Haftung kann hierfür jedoch nicht gegeben werden und ist im Einzelfall ggf. eigenständig zu testen.

Mit Rel. 5.02 hat sich die Anzahl und Inhalt der Felder innerhalb des Segments INTA verkürzt. Grund ist die Auslagerung der Adress- und Kommunikationsdaten aus dem Segment INTA.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**INTA**		
2. ROLLE	**6**	**GP-Rolle**		**TBZ0**	**Mögliche Werte:**

XPK001	**Privatkunde**
XPK002	**Privatkunde-Interessent**
BUP001	**Ansprechpartner (ab Rel. 301 SP5)**
XFK001	**Arbeitgeber ohne Vertriebsdaten**

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
					XFK006 — **Firmenkunde-Interessent ohne Vertriebsdaten**
3. PARTNER	**10**	**Geschäftspartnernummer**[20]			**Wenn dieses Feld leer bleibt, erfolgt eine Neuanlage**
4. NAME_FIRST	**40**	**Vorname des Geschäftspartners (Person)**			**Pflichtfeld nur für Rolle PK-Interessent (XPK002)**
5. NAME_LAST	**40**	**Nachname des Geschäftspartners (Person)**			**Pflichtfeld nur für Rolle PK-Interessent (XPK002)**
6. TITLE_ACA1	4	Akademischer Titel: Schlüssel		TSAD2	
7. SEX	1	Geschlecht des Geschäftspartners (Person)			**Leer oder \ — unbekannt** **1 — Weiblich** **2 — Männlich** **3 — Divers** **9 — Unbestimmt** **Neu ab GKV 4.05:** Wenn das Geschlecht auf „unbekannt“ geändert werden soll, muss das Feld mit dem Wert „****“ gefüllt werden. **Das Geschlecht „unbekannt“ kann nur für Interes-**
				Festwerte	

[20] Eine Neuanlage von GPs in der Rolle FXK006 (Firmenkunde-Interessent) ist nicht möglich.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
					senten gesetzt werden, die nach bzw. am 01.11.2013 geboren wurde!
					Beim setzten des Geschlecht unbekannt wird technisch die Anrede „0099“ gesetzt. Diese Anrede muss im System gepflegt sein. <u>Restriktionen:</u> 1) Wenn das Geschlecht von Männlich oder Weiblich auf „unbekannt“ geändert werden soll, muss das Geburtsdatum mitangeliefert werden. 2) Soll ein Interessent, mit dem Geschlecht „unbekannt“ neu angelegt werden, muss das Feld leer angeliefert werden. 3) Die Anlieferung des Geschlechts mit leerem Inhalt, wird als keine Änderung angesehen. Es erfolgt keine Anpassung des Geschlechts.
8. MARST	1	Familienstand des Geschäftspartners		TB027	
9. BIRTHDT	**8**	**Geburtsdatum des Geschäftspartners**			**Datum (Format JJJJMMTT), Pflichtfeld nur für Rolle PK-Interessent (XPK002), kein Pflichtfeld falls Geburtsdatum im Customizing als Kannfeld deklariert wurde**
10. BIRTHPL	40	Geburtsort des Geschäftspartners			
11. DEATHDT	8	Sterbedatum des Geschäftspartners			Datum (Format JJJJMMTT)
12. RVNR	60	Rentenversicherungsnummer			ID-Art PKRV in oscare® (Tabelle BUT0ID) **nur für Rolle PK-Interessent (XPK002) änderbar**

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
13.KVNR	60	Krankenversicherungsnummer (neu)			ID-Art PKKVDE in oscare® (Tabelle BUT0ID) **nur für Rolle PK-Interessent (XPK002) änderbar**
14.EXNR	60	Externe Partnernummer			Abgespeichert als ID-Art CRM001 im BP; **nur Großbuchstaben verwenden!**
15.RELTYP	6	Geschäftspartner-Beziehungstyp		TBZ9A	Neu
16.BTNR	60	Betriebsnummer		BUT0ID	Neu ID-Art BTNR in oscare® (Tabelle BUT0ID) **nur für Rolle FK-Interessent (XFK006) änderbar**
17.NAME_ORG1	40	Name 1 der Organisation			Standardadresse Pflichtfeld nur für Rolle Arbeitgeber (XFK001)
18.NAME_ORG2	40	Name 2 der Organisation			Standardadresse Pflichtfeld nur für Rolle Arbeitgeber (XFK001)
19.NAME_ORG3	40	Name 3 der Organisation			Standardadresse Pflichtfeld nur für Rolle Arbeitgeber (XFK001)
20.NAME_ORG4	40	Name 4 der Organisation			Standardadresse Pflichtfeld nur für Rolle Arbeitgeber (XFK001)
21.NAME1_TEXT1	80	Vollständiger Name		BUT000	ab Rel. 4.02 SP02
22.GRDNMCHNG	1	Grund der Namensänderung			Ab Rel. 4.07

Weggefallene Felder

Feld	Nicht mehr verfügbar ab Release
XSEXM	208 SP7
ALTERKZ	208 SP7
ARCHIV_KZ	Ruhender Bestand
STREET	5.02
HOUSE_NUM1	5.02
STR_SUPPL1	5.02
POST_CODE1	5.02
CITY1	5.02
COUNTRY	5.02
REGION	5.02
TEL_NUMBER	5.02
TEL_NUMBER2	5.02
MOB_NUMBER	5.02
FAX_NUMBER	5.02
EMAIL	5.02
KOMM_TYP	5.02
NAME_CO	5.02
REM_TEL_NUM	5.02
REM_MOB_NUM	5.02
REM_FAX_NUM	5.02

Feld	Nicht mehr verfügbar ab Release
REM_EMAIL	5.02
EXTENSION_TEL	5.02
EXTENSION_TEL2	5.02
EXTENSION_FAX	5.02
LAENDERVORWAHL	5.02

3.10.3.15 Segment - Vertriebsdaten Allgemein (VZ01)

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**VZ01**		
2. CHIND_VZ01	1	Änderungstyp	I Insert M Modify Siehe Abschnitt 0		
3. KDGRP	3	Kundengruppe		/GKV/TB10_PVZKG	
4. ADRANDAT	8	Annahmedatum (Erstdatum)			Datum (Format JJJJMMTT)
5. AQUI-	1	Akquiseerlaubnis bei Interessenten	X, Initial		

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
SE_INTKD					
6. INTKDDAT	8	Interessent Akquise Datum			Datum (Format JJJJMMTT)
7. FREMDANG	1	Fremdversicherte Angehörige	X, Initial		
8. FREMDANG_DAT	8	Fremdversicherte Angehörige Aktualisierungsdatum			Datum (Format JJJJMMTT)
9. AUGRP	4	Berechtigungsgruppe		/GKV/TB10_PVZAG	
10.KEINZKK	1	Keine Vertriebsaktivitäten - Kennzeichen 'Ja/Nein'	X, Initial		Ab Rel. 4.05 SP6 ist für das Feld eine Löschfunktion vorhanden
11.STATUSEX-PORT	1	Status Exportiert für Verarbeitung (Call Center)	X, Initial		Ab Rel. 3.08 wird Feld nicht mehr befüllt, neues Segment VZ94, CR11267. Beim Import wird das Feld „Status Export“ automatisch zurück auf initial (Checkbox leer) gesetzt. Bei einem Import eines noch nicht abschließend bearbeiteten Partners soll daher STATUSEXPORT = X mitgeliefert werden, damit das Kennzeichen „Person ist ins CC exportiert" erhalten bleibt.
12.STATUSEX-PORTDAT	8	Datum Status Exportiert für Verarbeitung (Call Center)			Ab Rel. 3.08 wird Feld nicht mehr befüllt, neues Segment VZ94, CR11267. Datum (Format JJJJMMTT)
13.ZGRP_NAME					Ab Rel. 3.08 wird Feld nicht mehr befüllt, neues Segment VZ94, CR11267.
	30	Name der Zielgruppe Status Exportiert für Verarbeitung (Call Center)			Zielgruppenname aus Export an externes Call Center. Freitext max. Länge 30. Feld steht ab Rel. 209 zur Verfügung
14.ALTERKZ	1	Steuerungskennzeichen Alter	X, Initial		Flag setzen, falls genaues Alter unbekannt

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
					Folgende Anmerkungen gelten nur für die Rolle XPK002 (PK-Interessent): Wird dieses Kennzeichen (Wert = „X“) mit einer Importdatei angeliefert, so wird das Geburtsdatum RV mit dem ebenfalls in der Importdatei enthaltenen Geburtsdatum bzw. dem bereits im System vorhandenen Geburtsdatum (sofern kein Geburtsdatum in der Importdatei enthalten ist) gefüllt. Dieses Kennzeichen kann mittels Importdatei in oscare® gelöscht werden. Hierzu ist das Feld in der Importdatei mit dem Wert „\“ zu versehen. In oscare® wird dann das Kennzeichen entfernt. Die Löschung des Kennzeichens hat jedoch keine Auswirkungen auf das Feld „Geburtsdatum RV“. Dieses bleibt in oscare® vorhanden (Tabelle /GKV/BP02_PERS). Bei Änderungen des Geburtsdatums zu einem GP hat dies unter Umständen auch Auswirkungen auf ein bereits in oscare® enthaltenes „Geburtsdatum RV“ – siehe hierzu Ist in oscare® das Kennzeichen gesetzt und ein „Geb.-datum RV“ vorhanden, findet ein Update des „Geb.-datum RV“

Weggefallene Felder

Feld	Nicht mehr verfügbar ab Release
KINDVERSBEI	208 SP7

Änderungskennzeichen

Es wird empfohlen, mit dem Änderungskennzeichen Modify zu arbeiten bzw. dieses Feld leer zu lassen (gleicher Effekt). Hiermit wird ein vorhandener Datensatz überschrieben bzw. ein neuer angelegt, falls noch keine entsprechenden Daten vorhanden sind.

Migrationslogik: Geb.-Datum / Alterskennzeichen => Geb.-Datum RV

Migrationslogik Feld Geburtsdatum (BIRTHDT – Segment INTA) und Alterskennzeichen (ALTERKZ) und dessen Auswirkungen auf das Feld Geburtsdatum RV in oscare®. Das Feld Alterskennzeichen / Geburtsdatum RV kann nur für die Rolle XPK002 (PK-Interessent) über die Schnittstelle geändert werden:

Inhalt Importdatei		Akt. Stand auf Datenbank (oscare®)			Ergebnis oscare®		
Alterskennzeichen	Geb.-Datum	Alterskennzeichen	Geb.-Datum	Geb.-Datum RV	Alterskz.	Geb.-Datum	Geb.-Datum RV
leer	01.02.2000	X	01.12.2009	01.12.2009	X	01.02.2000	01.02.2000
leer	leer	leer	01.12.2009	01.12.2009	leer	01.12.2009	01.12.2009
leer	01.02.2000	leer	01.12.2009	leer	leer	01.02.2000	leer
leer	leer	X	01.12.2009	01.12.2009	X	01.12.2009	01.12.2009

leer	01.02.2000	leer	01.12.2009	01.12.2009	leer	01.02.2000	01.12.2009
X	01.02.2000	X	01.12.2009	01.12.2009	X	01.02.2000	01.02.2000
X	leer	leer	01.12.2009	01.12.2009	X	01.12.2009	01.12.2009
X	01.02.2000	leer	01.12.2009	leer	X	01.02.2000	01.02.2000
X	leer	X	01.12.2009	01.12.2009	X	01.12.2009	01.12.2009
X	01.02.2000	leer	01.12.2009	01.12.2009	X	01.02.2000	01.02.2000
\	01.02.2000	X	01.12.2009	01.12.2009	leer	01.02.2000	01.12.2009
\	01.02.2000	leer	01.12.2009	01.12.2009	leer	01.02.2000	01.12.2009
\	leer	X	01.12.2009	01.12.2009	leer	01.12.2009	01.12.2009
\	leer	leer	01.12.2009	01.12.2009	leer	01.12.2009	01.12.2009
\	leer	leer	01.12.2009	leer	leer	01.12.2009	leer

3.10.3.16 Segment – Fremdkasse (VZ02)

Wenn ein Fremdkassendatensatz in Verbindung mit einer Kündigungsbearbeitung/KWR steht, ist zwingend das Feld KUEND_ID (= Zähler des zugehörigen Kündigungsdatensatzes) im Segment anzugeben. Ohne die Angabe des Kündigungsdatensatzes erfolgen die automatisch ausgeführten Wechselwirkungen (z.B. Anpassung „Kündigung wegen Wechsel zu“) im Kündigungsdatensatz nicht.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**VZ02**		
2. CHIND_VZ02	1	Änderungstyp	I Insert M Modify Siehe Abschnitt 0		
3. FKKNR	**8**	**Fremdkrankenkasse**		**/GKV/TB10_PVZFK**	**Betriebsnummer der KK**
4. FKVON	**8**	**Versichert von**			**Datum (Format JJJJMMTT)**
5. FKBIS	8	Versichert bis			Datum (Format JJJJMMTT), sonst 31.12.9999 Werden mehrere Fremdkassensegemente zu einem Interessenten angelegt, ist darauf zu achten, dass die Zeiträume (Versichert von – Versichert bis) sich nicht überschneiden. Andernfalls werden Fremdversicherungsdaten gelöscht.
6. FKAKTDAT	8	Aktualisierungsdatum, Fremdkassendaten			Datum (Format JJJJMMTT) sonst 31.12.9999
7. FKBINFRIST	8	Bindungsfrist			Datum (Format JJJJMMTT) sonst Berechnet aus FKVON + 12 Monate
8. FKIDTYP	4	ID-Typ	FKAG		

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
9. FKIDNR	8	Arbeitgeber ID Nummer		BUT0ID	Betriebsnummer
10.FKBERUF	30	Beschäftigt als			Freitext max. Länge 30
11.KUEND_ID	4	Zähler für Kündigungssätze / KWR		/GKV/BP02_KU01	Nummerisch Gehört der Fremdkassendatensatz zu einer Kündigung/KWR, ist hier zwingend der zugehörige Kündigungsdatensatzzähler anzugeben.
12.Storno	1				Flag
13.FKGUID	32	GUID als Fremdkassenschlüssel			Wird beim Auslesen gefüllt Beim Import ist genau dieser Schlüssel zu füllen wenn ein best. Satz geändert werden soll. (ab Rel. 4.01)

3.10.3.17 Segment – Adressquellen (VZ03)

Falls die Adressquelle im Customizing als Mussfeld für PK-Interessenten (Rolle XPK002) deklariert wurde, ist dieses Segment bei der Neuanlage von Interessenten Pflicht.

Erfolgt die Änderung einer Adressquelle so gilt:
wird keine Spezifikation mitgegeben , wird die bisher vorhandene Adressquelle mit Spezifikation auf die neue Adressquelle ohne Spezifika-

tion geändert (eine vorhandene Spezifikation wird quasi geleert)
Soll für die neue Adressquelle ebenfalls eine Spezifikation erfasst werden, ist diese im Datensatz mitzugeben.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**VZ03**		
2. CHIND_VZ03	1	Änderungstyp	I Insert M Modify Siehe Abschnitt 0		
3. ADRQPOS	4	Adressquelleposition			
4. ADRQUELLE	**2**	**Adressquelle**		**/GKV/TB10_PVZAQ**	
5. AKDAT	**8**	**Aktualisierungsdatum**			**Datum (Format JJJJMMTT) sonst Tagesdatum**
6. ADRSPEC	30	Zusatz zur Adressquelle			Freitext max. Länge 30
7. ADRLIEF	10	Adresslieferant		BUT000	GP-Nummer
8. ADRLIEF_IDTYP	6	Adresslieferant ID Typ		TB039A	ID-Typ (Bsp: PERS, PKKV, etc.)
9. ADRLIEF_IDNUM	60	Adresslieferant ID Nummer		BUT0ID	ID-Nummer (Bitte auf korrekte Länge der jeweiligen Nummer aufpassen!)
10.REFADR	1	Referenzadresse	X, Initial		
11.BTRNR	10	Betriebsnummer		BUT000	GP-Nummer
12.ADRQSPEZ	4	Adressquelle Spezifikation		/GKV/TB10_PVZAQS	**Feld steht ab Rel. 209 zur Verfügung**
13.ADRLIEF_DESCRIP	50	Kurzbeschreibung eines Geschäftspartners			Klartext Adresslieferant **Feld steht ab Rel. 208 SP7 zur Verfügung**

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
					Dieses Feld existiert nur in der Exportdatei

3.10.3.18 Segment – Schule (VZ25)

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**VZ25**		
2. CHIND_VZ25	1	Änderungstyp	I Insert M Modify Siehe Abschnitt 0		
3. SCHBIS	8	Schulende			Datum (Format JJJJMMTT)
4. STVON	8	Studienwunsch zum			Datum (Format JJJJMMTT)
5. SCHULE	10	Schule		BUT000	GP-Nummer (es funktioniert auch alternativ IDTYP und IDNR)
6. IDTYP	4	ID Typ	SCBN		
7. IDNR	8	Schule ID Nummer		BUT0ID	
8. SCHBERW1_1	4	Berufsgruppe 1		/GKV/TB10_PVZBR	Zwischen den Feldern Berufsgruppe 1, Berufsgruppe 2 und Berufswunsch bestehen Abhängigkeiten, siehe

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
					REF.02
9. SCHBERW1_2	4	Berufsgruppe 2		/GKV/TB10_PVZBR	s.o.
10.SCHBERW1_3	4	Berufswunsch		/GKV/TB10_PVZBR	s.o.
11.SCHBERW2_1	4	Berufsgruppe 1		/GKV/TB10_PVZBR	s.o.
12.SCHBERW2_2	4	Berufsgruppe 2		/GKV/TB10_PVZBR	s.o.
13.SCHBERW2_3	4	Berufswunsch		/GKV/TB10_PVZBR	s.o.
14.SCHBERW3_1	4	Berufsgruppe 1		/GKV/TB10_PVZBR	s.o.
15.SCHBERW3_2	4	Berufsgruppe 2		/GKV/TB10_PVZBR	s.o.
16.SCHBERW3_3	4	Berufswunsch		/GKV/TB10_PVZBR	s.o.
					Klartext Schule **Feld steht ab Rel. 208 SP7 zur Verfügung**
17.SCHULET	50	Kurzbeschreibung eines Geschäftspartners			Dieses Feld existiert nur in der Exportdatei

3.10.3.19 Segment – Ausbildung (VZ26)

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**VZ26**		
2. CHIND_VZ26	1	Änderungstyp	I Insert		

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
			M Modify Siehe Abschnitt 0		
3. AZVON	8	**Ausbildung von**			Datum (Format JJJJMMTT)
4. AZBIS	8	Ausbildung bis			Datum (Format JJJJMMTT)
5. AZBERGRP1	3	Berufsgruppe 1		/GKV/TB10_PVZBR	
6. AZBERGRP2	3	Berufsgruppe 2		/GKV/TB10_PVZBR	
7. AZBER	3	Ausbildungsberuf		/GKV/TB10_PVZBR	
8. AZIDTYP	4	ID Typ	FKAG		
9. AZIDNR	8	Arbeitgeber ID Nummer		BUT0ID	Betriebsnummer

3.10.3.20 Segment - Vertriebsdaten Studentische Fristen (VZ27)

Dieses Segment steht ab Release 4.05 mit CR 11905 (Konsolidierung Studienfächer Bestand und CRM) zur Verfügung.

Dieses Segment wird sowohl für den Datenexport als auch für den Datenimport verwendet.

Für alle Studiendaten gilt – Studiendaten sind nur änderbar, wenn die Herkunft der Daten (HERKUNFT) und Kundenstatus (STATUS) ungleich PKM entspricht.

Ausnahme:

Die Felder „Studium bis“ (DATE_TO) und Studienfach (STFACH) sind änderbar, wenn diese wie folgt in PKM erfasst wurden:

- DATE_TO = '99991231' (offenes Ende)

- STFACH = '00' (Studienfach noch unklar)

Ab GKV Release 4.05 SP06 wird das Segment um das Feld „Ende FAMI manuell“ erweitert (Achtung: Das neue Feld wurden nicht am Ende angefügt, sondern in den bestehenden Aufbau eingefügt und die Position des Feldes „Ende FAMI“ wurde geändert innerhalb des Segmentes).

Ab CR 17504 GKV Release 5.02 SP04 (HF GKV19MB0673) entfällt im Segment VZ27 das Feld 14SEM_END (Ende 14.Fachsemester ersatzlos. Der Segmentaufbau verkürzt sich dadurch entsprechend.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	4	Segmentnummer	VZ27		
2. CHIND_VZ27	1	Änderungstyp	I Insert M Modify		
3. STATUS	4	Kundenstatus	PKM Privatkunde (laufend versichert) CRM Interessent EXPK Privatkunde (nicht versichert)		Nur Ausgabe. Importwerte werden ignoriert. Interne Ermittlung nach Import.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
4. HERKUNFT	4	Herkunft der Daten	PKM PKM 3.3 CRM CRM EXPK Ehemaliger PK		Nur Ausgabe. Importwerte werden ignoriert. Interne Ermittlung nach Import.
5. KVDS_ENDE_DAT	8	Ende der KVdS			Datum (Format JJJJMMTT) Nur änderbar, wenn KVDS_ENDE_MAN = X (in Importdatei oder Datenbank).
6. KVDS_ENDE_MAN	1	Ende der KVdS manuell		X oder <leer>	
7. VERS_STATUS	1	Versicherungsstatus	0 leer 1 KVdS 2 KVdS befreit 3 Familienversiche-rung 4 Vorrangversiche-rung 5 Freiwillige Versiche-rung 6 Betreuter Ausländer im Inland		Nur änderbar, wenn VERS_STATUS_MAN = X (in Importdatei oder Datenbank).
8. VERS_STATUS_MAN	1	Status Versicherung manuell		X oder <leer>	
9. FAMI_END	8	Ende FAMI			Datum (Format JJJJMMTT) Nur änderbar, wenn FAMI_END_MAN = X (in Importdatei oder Datenbank).
10.FAMI_END_MAN	1	Ende FAMI manuell		X oder <leer>	
11.30J_END	8	Vollendung 30. Lebensjahr			Datum (Format JJJJMMTT) Nur Ausgabe. Importwerte werden ignoriert
12.WAISRENT_END	8	Waisenrente Ende			Datum (Format JJJJMMTT) Nur Ausgabe. Importwerte werden ignoriert

Beispielsatz:

VZ27;;PKM;PKM;20240209;;3;;20250905;;00000000;00000000

3.10.3.21 Segment - Vertriebsdaten Studienfächer (VZ28)

Dieses Segment steht ab Release 4.05 mit CR 11905 (Konsolidierung Studienfächer Bestand und CRM) zur Verfügung.

Dieses Segment wird sowohl für den Datenexport als auch für den Datenimport verwendet.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	4	Segmentnummer	VZ28		
2. CHIND_VZ28	1	Änderungstyp	I Insert M Modify		
3. VZ28_ZAEHLER	4	Studienfachzähler			Für Neuanlagen muss der Zähler leer sein
4. UNIIDNR	**8**	**Hochschul-ID**		**BUT0iD (TYPE= 'HSBN')**	
5. UNIIDNR_T	50	Hochschule Beschreibung			Nur Ausgabe. Importwerte werden ignoriert
6. STFACH	**4**	**Studienfach**		**/GKV/BP02_PSFA**	
7. STFACH_T	40	Studienfach Beschreibung			Nur Ausgabe. Importwerte werden ignoriert
8. DATE_FROM	**8**	**Studium von**			**Datum (Format JJJJMMTT)**
9. DATE_TO	8	Studium bis			Datum (Format JJJJMMTT)
10.ANZBAFM	2	Anzahl bisher absolvierte Fachsemester in Monaten			
11.HERKUNFT	4	Herkunft der Daten	PKM PKM 3.3		Nur Ausgabe. Importwerte werden ignoriert.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
			CRM CRM EXPK EhemaligerPK		Interne Ermittlung nach Import.
12.OLD_DATA	1	Studiendaten sind veraltet			Nur Ausgabe. Importwerte werden ignoriert

Beispielsatz:

VZ28;;0001;63880860;Adademie für Bürokommunikation und Welthandelsspra;101;Anglistik;20161015;20190730;01;CRM;

3.10.3.22 Segment - Vertriebsdaten Studienverlängerungsgründe (VZ29)

Dieses Segment steht ab Release 4.05 mit CR 11905 (Konsolidierung Studienfächer Bestand und CRM) zur Verfügung.

Dieses Segment wird sowohl für den Datenexport als auch für den Datenimport verwendet.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	4	Segmentnummer	VZ29		
2. CHIND_VZ29	1	Änderungstyp	I Insert		
			M Modify		
3. VZ28_ZAEHLER	4	Studienfachzähler			Zähler aus der Tabelle /GKV/RM31_VZ28
4. VZ29_ZAEHLER	4	Verlängerungsgrundzähler			Zähler pro Studienfach
5. GRUND	**3**	**Verlängerungsgrund Studium**		**/GKV/TB10_ PVZVG**	
6. GRUND_T	30	Verlängerungsgrund Studium Beschreibung			Nur Ausgabe. Importwerte werden ignoriert

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
7. MONATE	**2**	**Monate Verlängerung**			
8. ANRECH_MONATE	**2**	**Anrechenbare Verlängerungsmonate**			

Beispielsatz:

VZ29;;0001;0001;01;Aufbaustudium;03;03

3.10.3.23 Segment – Produkte (VZ50)

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**VZ50**		
2. CHIND_VZ50	1	Änderungstyp	I Insert M Modify Siehe Abschnitt 0		
3. PRODGRP	**2**	**Produktgruppe**		**/GKV/TB10_PVZPG**	
4. PRODUKT	**2**	**Produkt**		**/GKV/TB10_PVZPD**	
5. DATVON	**8**	**Produkt Datum von**			**Datum (Format JJJJMMTT)**

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
6. DATBIS	8	Produkt Datum bis			Datum (Format JJJJMMTT)
7. PRODSTAT	2	Produktstatus	00 bis nn	/GKV/TB10_PVZPST	Gem. Customizing

3.10.3.24 Segment – Befragungen (VZ52)

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**VZ52**		
2. CHIND_VZ52	1	Änderungstyp	I Insert M Modify Siehe Abschnitt 0		
3. BEFGRP	**2**	**Befragungsgruppe**		**/GKV/TB10_PVZBG**	
4. BEFRAGUNG	**2**	**Befragung**		**/GKV/TB10_PVZBF**	
5. DATVON	**8**	**Befragung Datum von**			**Datum (Format JJJJMMTT)**
6. DATBIS	8	Befragung Datum bis			Datum (Format JJJJMMTT)
7. BEFSTAT	2	Befragungsstatus	00 bis nn	/GKV/TB10_PVZBST	Gem. Customizing

3.10.3.25 Segment – Eigenschaften (VZ54)

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**VZ54**		
2. CHIND_VZ54	1	Änderungstyp	Siehe Abschnitt 0		
3. EIGNGRP	**2**	**Eigenschaftsgruppe**		**/GKV/TB10_PVZEG**	
4. EIGENSCHAFT	**2**	**Eigenschaft**		**/GKV/TB10_PVZEI**	
5. DATVON	**8**	**Eigenschaft Datum von**			**Datum (Format JJJJMMTT)**
6. DATBIS	8	Eigenschaft Datum bis			Datum (Format JJJJMMTT)
7. EIGNSTAT	2	Eigenschaftsstatus	00 bis nn	/GKV/TB10_PVZEST	Gem. Customizing

3.10.3.26 Segment – Versand (VZ56)

Segment steht ab Rel. 301 SP9 zur Verfügung.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**VZ56**		
2. CHIND_VZ56	1	Änderungstyp	Siehe		

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
			Abschnitt 0		
3. VERSANDGRP	**2**	**Versandgruppe**		**/GKV/TB10_PVZRG**	
4. VERSAND	**2**	**Versand**		**/GKV/TB10_PVZR**	
5. DATVON	**8**	**Versand Datum von**			**Datum (Format JJJJMMTT)**
6. DATBIS	8	Versand Datum bis			Datum (Format JJJJMMTT)
7. VERSANDS-TAT	2	Versandstatus		/GKV/TB10_PVZRST	

3.10.3.27 Haushalt - (HH01)

Dieses Segment existiert nur in der Exportdatei. Im HH01 Segment werden alle Geschäftspartner ausgegeben, die dem Geschäftspartner in BP01 im Haushalt zugeordnet sind (Tabelle /GKV/TB10_HH01) und nicht dem Geschäftspartner selbst entsprechen.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	4	Segmentnummer	HH01		**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
2. ROLE	6	GP-Rolle		TBZ0	**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
3. PARTNER	10	Geschäftspartnernummer			**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
4. HHVORSTAND	1	Kennzeichen "Haushaltsvorstand"			KZ Person ist der Haushaltsvorstand **Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
5. NAME_FIRST	40	Vorname des Geschäftspartners (Person)			**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
6. NAME_LAST	40	Nachname des Geschäftspartners (Person)			**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
7. TITLE_ACA1	4	Akademischer Titel: Schlüssel		TSAD2	**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
8. SEX	1	Geschlecht des Geschäftspartners (Person)		/GKV/BP02_VPSEX	**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
9. BIRTHDT	8	Geburtsdatum des Geschäftspartners			Datum (Format JJJJMMTT) **Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
10. STREET	60	Straße			Standardadresse **Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
11. HOUSE_NUM1	10	Hausnummer			Standardadresse **Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
12. STR_SUPPL1	40	Straße 2			Standardadresse **Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
13. POST_CODE1	10	Postleitzahl des Ortes			Standardadresse

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
					Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
14. CITY1	40	Ort			Standardadresse **Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
15. COUNTRY	3	Länderschlüssel		T005	Standardadresse **Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
16. REGION	3	Region (Bundesstaat, Bundesland, Provinz, Grafschaft)		T005S	Standardadresse **Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
17. TEL_NUMBER	30	Telefonnummer: Vorwahl + Anschluss			**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
18. MOB_NUMBER	30	Telefonnummer: Vorwahl + Anschluss			**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
19. FAX_NUMBER	30	Faxnummer: Vorwahl + Anschluss			**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
20. EMAIL	241	E-Mail-Adresse			**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
21. RVNR	60	Identifikationsnummer			**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
22. KVNR	60	Identifikationsnummer			**Umstellung auf neue KVNR (6.03.02)**
23. VART	4	Versicherungsart		/GKV/BP02_PVART	**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
24. KONT	1	KZ „Person hat offene Kontakte“			**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
25. PREFIX1	4	Vorsatzwort zum Namen (Schlüssel)		TSAD4	**Feld steht ab Rel. 303 SP5 zur Verfügung**
26. PREFIX1T	20	Vorsatzwort zum Namen			**Feld steht ab Rel. 303 SP5 zur Verfügung**
27. EXTENSION_TEL	4	Nebenstelle Telefonnummer			
28. EXTENSION_FAX	10	Nebenstelle Faxnummer			
29. LAENDERVORWAHL	10	Ländervorwahl			

Beispiel: HH01-Segment

HH01;XPK001;5000082037;;Mirjam;Grieb;;1;19820309;Rechthienstr.;11;;61118;Bad Vilbel;DE;06;;;;;12090382Z506;480944883;0101;;0011;;;;auf dem

Hinsichtlich des Datenumfangs sollen hier alle Geschäftspartner (und deren Kommunikationsdaten) der Haushalte aufgeführt werden, dem der Geschäftspartner (BP01) zugeordnet ist (n:m). Der Geschäftspartner selbst wird in dieser Selektion ausgeschlossen, da diese Informationen bereits im Segment BP01 bzw. ADDR, ADR2, ADR3 und ADR6 enthalten sind.

3.10.3.28 Segment - Kontakt 1 (KON1)

Dieses Segment muss pro Kontakt genau 1 mal vorhanden sein.

Vor der Verarbeitung von Kontaktdaten muss das entsprechende Customizing abgeschlossen und die Mappingtabelle korrekt gepflegt sein.

Siehe auch Abschnitt 0

Neu: mit Hinweis GKV19RM0353 Rel. 5.02_SP05 wird das Feld APPT_TYPE zum Muss-Feld, wenn DATE_FROM leer ist.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**KON1**		
2. SEGNUM	**3**	**Segmentnummer**	**001**		
3. NR	**5**	**Fortlaufende Nummer**			**Die fortlaufende Nummer umfasst einen Kontakt und ist über alle Segmente für ein und denselben Kontakt gleich. Sie beginnt mit dem Wert: 00001 und kann maximal den Wert: 99999 annehmen.** **Nach dem Erreichen des Maximalwertes: 99999 muss eine neue Datei begonnen werden. Der erste Kontakt in der neuen Datei beginnt wiederum im Feld: „Fortlaufende Nummer“ mit dem Wert: 00001.**
4. EXTERN	20	Externe Vorgangsnummer			Abgespeichert in der Tabelle CRMD_ACTIVITY_H, Feld EXTERN_ACT_ID
5. KZ	**1**	**Änderungskennzeichen**			**Das Feld kann mit den Festwerten I (Insert; Anlegen eines Kontaktes) oder M (Modify; Ändern eines Kontaktes) belegt werden. Und ist nur für den Import relevant.**
6. PROCESS_TYPE	**4**	**Vorgangsart**		**/GKV/RM02_LCTR**	**In Verbindung mit Änderungskennzeichen „I“ ist dieses Feld ein Mussfeld.** **In Verbindung mit dem Änderungskennzeichen = „M“ wird ein eventuell eingegebener Wert ignoriert. Die Vorgangsart wird aus dem zu ändernden Kontakt ermittelt und muss gültig sein.**

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
					Hier darf nicht der Wert der Vorgangsart, sondern muss der Mappingwert nach /GKV/RM01_K002 stehen! **Für bestimmte Vorgangsarten ist keine Neuanlage zulässig. Hierfür ist das Feld NEUANLAGE_GESPERRT aus der Tabelle /GKV/RM01_K002 für den Mappingwert der jeweiligen Vorgangsart ausschlaggebend.** **Siehe auch Abschnitt 3.10.3.28.5.**
7. DESCRIPTION	40	Vorgangsart-Bezeichnung			Freitext. **Keine Semikolons verwenden!**
8. PRIORITY	3	Priorität			Die möglichen zu verwendenden Werte sind Vorgangsartenabhängig!, beachten Sie dazu den Punkt 3.10.3.28.1
9. CATEGORY	3	Kategorie			Die möglichen zu verwendenden Werte sind Vorgangsartenabhängig!, beachten Sie dazu den Punkt 3.10.3.28.4
10.DIRECTION	3	Richtung			Die möglichen zu verwendenden Werte sind Vorgangsartenabhängig!, beachten Sie dazu den Punkt 3.10.3.28.3
11.STATUS	5	Status			Die möglichen zu verwendenden Werte sind Vorgangsartenabhängig!, beachten Sie dazu den Punkt 3.10.3.28.2
12.APPT_TYPE	3	Terminart			Istkontakt = 001, Plankontakt = 002 Das Feld wird zum Muss-Feld, wenn DATE_FROM leer ist

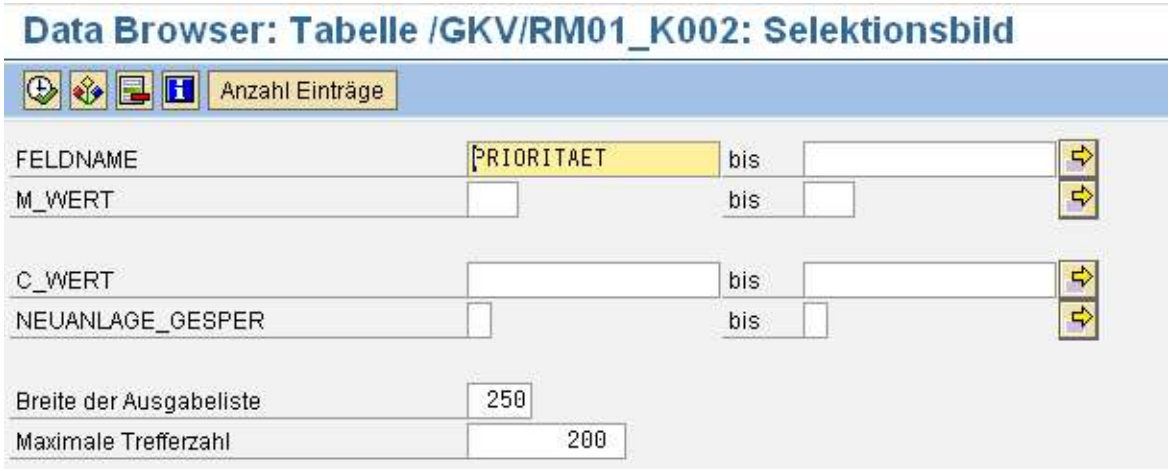
Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
13.DATE_FROM	8	Datum von			Datum (Format JJJJMMTT)
14.DATE_TO	8	Datum bis			Datum (Format JJJJMMTT)
15.TIME_FROM	6	Uhrzeit von			Format: HHMMSS
16.TIME_TO	6	Uhrzeit bis			Format: HHMMSS
17.RDINR	40	RDI-Nummer			Hier ist die RDI-Nummer zu übergeben, die die Ablage des Dokumentes im Archiv mit der Anzeige des Dokumentes im Kontakt verbindet
18.DOKART	10	Dokumentenart			Ist die RDI-Nummer belegt, muss hier eine gültige Dokumentenart übergeben werden.
19.OBJECT_ID	**10**	**Vorgangsnummer**		**CRMD_ORDERADM_H**	**In Verbindung mit Änderungskennzeichen „M“ ist dieses Feld ein Mussfeld und muss mit einer im CRM bereits existierenden Vorgangsnummer übergeben werden.** **Ausnahme: Bei der Neuanlage eines Folgekontaktes zu einem bereits existierenden Kontakt wird ebenfalls das Änderungskennzeichen ‚M’ verwendet, das Feld Vorgangsnummer bleibt für Folgekontakte allerdings leer.** **Siehe auch Abschnitt 0**
20.ARC_DOC_ID	40	ArchiveLink: Dokument-ID			Diese Felder sind nur in Verbindung und Absprache mit dem DPCM-Monitoring zu belegen
21.ARCHIV_ID	2	ArchiveLink: Content Repository Identifikati-			Diese Felder sind nur in Verbindung und Absprache mit dem

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
		on			DPCM-Monitoring zu belegen
22.DOC_TYPE	20	ArchiveLink: Dokumenttyp			Diese Felder sind nur in Verbindung und Absprache mit dem DPCM-Monitoring zu belegen

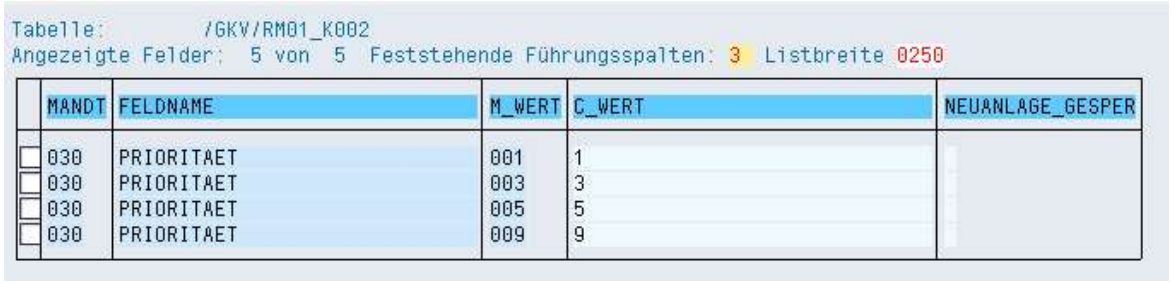
3.10.3.28.1 Priorität

Diese Werte müssen im Customizing entsprechend festgelegt sein, Sie können also nur die Werte verwenden, die in der Tabelle /GKV/RM01_K002 festgelegt sind. Zur Ermittlung dieser Werte verfahren Sie wie folgt:

Mit der Transaktion SE16 suchen Sie nach allen Werten, die zum Feldnamen PRIORITAET gehören:



Sie erhalten dann ein Ergebnis wie im folgenden Beispiel:

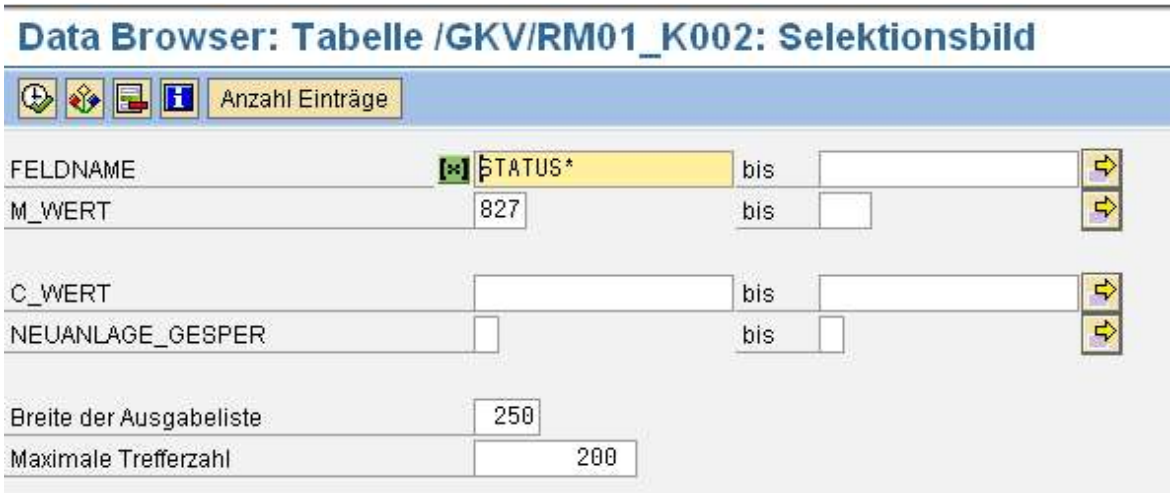


Damit haben Sie eine Liste der Prioritäten erzeugt, die Sie verwenden können (M_WERT).

3.10.3.28.2 Status

Diese Werte müssen im Customizing entsprechend festgelegt sein und sind abhängig von der Vorgangsart. Sie können also nur die Werte verwenden, die in der Tabelle /GKV/RM01_K002 zu dieser Vorgangsart festgelegt sind. Zur Ermittlung dieser Werte verfahren Sie wie folgt:

Mit der Transaktion SE16 suchen Sie nach allen Werten, die zum Feldnamen STATUS* und zu einer bestimmten Vorgangsart (Mapping-wert!) gehören:



Sie erhalten dann ein Ergebnis wie im folgenden Beispiel:

Tabelle: /GKV/RM01_K002
Angezeigte Felder: 5 von 5 Feststehende Führungsspalten: 3 Listbreite 0250

MANDT	FELDNAME	M_WERT	C_WERT	NEUANLAGE_GESPER
030	STATUS01	827	E0001	
030	STATUS02	827	E0013	
030	STATUS03	827	E0002	
030	STATUS04	827	E0003	
030	STATUS05	827	E0010	
030	STATUS06	827	E0014	
030	STATUS07	827	E0009	
030	STATUS08	827	E0008	
030	STATUS09	827	E0011	
030	STATUS10	827	E0015	
030	STATUS11	827	E0012	

Sie können nur Status verwenden, die in der auf diese Weise zur jeweiligen Vorgangsart erzeugten Liste angezeigt werden. Im Feld CATEGORY ist jeweils der C_WERT anzugeben. Die Bedeutung der C_WERTe kann sich je nach zugrunde liegendem Statusschema unterscheiden. Die Status je Statusschema können über die Tabelle TJ30 abgefragt werden.

Die Zuordnung Statusschema/Vorgangsart kann dem Customizingpfad in der Transaktion SPRO Customer Relationship Management → Vorgänge→ Grundeinstellungen→ Vorgangsarten definieren (dort gewünschte Vorgangsart markieren, Klick auf Lupensymbol, Feldgruppe Profile, Feld Statusschema) entnommen werden.

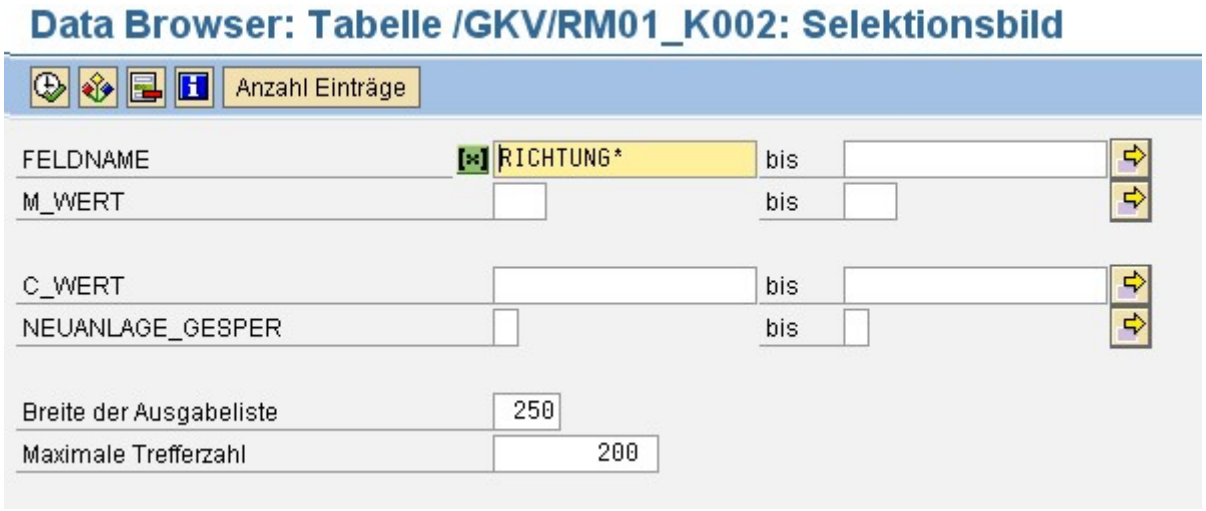
Für die Vorgangsarten Kündigung (C_WERT = ZZ81) und Meldebearbeitung (C_WERT = ZZ07) ist eine externe Bearbeitung nur möglich, wenn der Status E006 „In Bearbeitung externes Call Center“ gesetzt ist.

Neu ab Rel. 3.07 (CR 10030): damit der Import für die Kündigung (C_WERT = ZZ81) möglich ist, muss auch das Mastercustomizing zum Statuswechselprofil gepflegt sein (siehe SPRO: SAP Customizing Einführungsleitfaden > GKV - Branchensoftware > GKV - CRM > Einstellungen für die Dateischnittstelle > Mastercustomizing: Definition Statuswechselprofile **UND** SAP Customizing Einführungsleitfaden > GKV -

Branchensoftware > GKV - CRM > Einstellungen für die Dateischnittstelle > Kundencustomizing: Zuordnung Export Ziel <-> Statuswechselprofil).

3.10.3.28.3 Richtung

Auch dieser Wert ist wird über die Tabelle /GKV/RM01_K002 ermittelt. Die möglichen Werte erhalten Sie wie folgt:

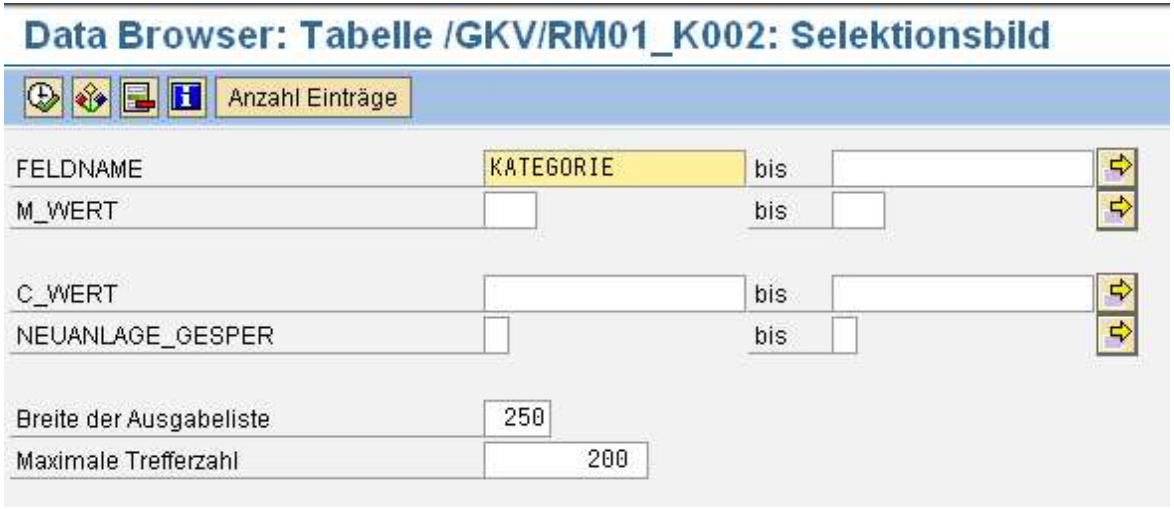


Sie erhalten dann ein Ergebnis wie in diesem Beispiel:

M_WERT verwenden, C_WERT: 0 = eingehend, 1 = ausgehend.

3.10.3.28.4 Kategorie

Auch dieser Wert ist abhängig vom Customizing der Tabelle /GKV/RM01_K002. Die möglichen Werte ermitteln Sie wie folgt:



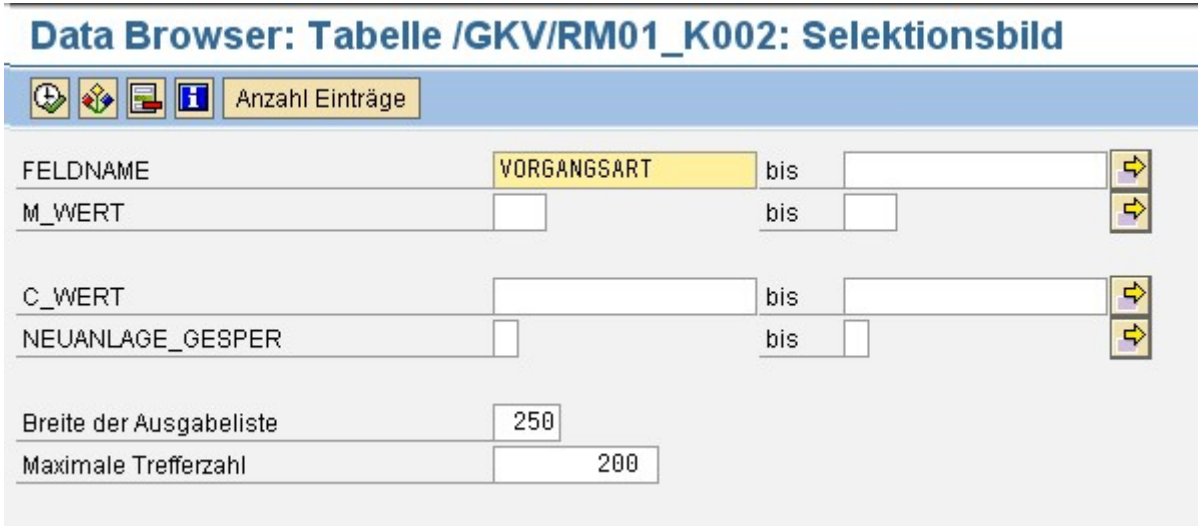
Sie erhalten dann ein Ergebnis wie in diesem Beispiel:

Die hier angezeigten M_WERTe aus Ihrer Selektion können Sie nun in der Datei verwenden.

Die erlaubten Kategoriewerte je Vorgangsart können über die Tabelle CRMV_ACT_CAT_ASS ermittelt werden. Enthält diese Tabelle für eine bestimmte Vorgangsart keinen Eintrag, so sind sämtliche Kategorien zulässig.

3.10.3.28.5 Vorgangsart

Auch dieser Wert ist abhängig vom Customizing der Tabelle /GKV/RM01_K002. Die möglichen Ausprägungen ermitteln Sie wie folgt:



Sie erhalten dann ein Ergebnis wie in diesem Beispiel:

Data Browser: Tabelle /GKV/RM01_K002 35 Treffer

Tabelle: /GKV/RM01_K002
Angezeigte Felder: 5 von 5 Feststehende Führungsspalten: 3 Listbreite 0250

MANDT	FELDNAME	M_WERT	C_WERT	NEUANLAGE_GESPER
099	VORGANGSART	001	ZZ01	
099	VORGANGSART	002	ZZ02	
099	VORGANGSART	003	ZZ03	
099	VORGANGSART	004	ZZ11	
099	VORGANGSART	005	ZZ14	
099	VORGANGSART	006	ZZ16	
099	VORGANGSART	007	ZZ18	
099	VORGANGSART	008	ZZ20	
099	VORGANGSART	009	ZZ22	
099	VORGANGSART	010	ZZ07	X
099	VORGANGSART	011	ZZ81	X
099	VORGANGSART	012	ZZ96	
099	VORGANGSART	013	ZZ97	
099	VORGANGSART	800	ZZ30	X
099	VORGANGSART	801	ZZ31	X
099	VORGANGSART	802	ZZ32	X
099	VORGANGSART	803	ZZ33	X
099	VORGANGSART	804	ZZ34	X
099	VORGANGSART	805	ZZ35	X

Ist das Flag NEUANLAGE_GESPER gesetzt, so ist eine Neuanlage für diese Vorgangsart nicht möglich. Die Vorgangsarten werden im Customizingpfad <SAP Einführungsleitfaden><Customer Relationship Management><Vorgänge><Grundeinstellungen><Vorgangsarten definieren> festgelegt.

Beispiel: KON1-Segment – Customizingabhängige Parameter sind gelb markiert

KON1;001;00001;;I;012;Kündigungsbearbeitung;001;001;001;E0001;;;;;;;;;;

3.10.3.29 Segment - Kontakt 2 (KON2)

Dieses Segment muss pro Kontakt mindestens 1 mal vorhanden sein.

Die Partner selbst und die Anzahl der Partner pro Kontakt sind vorgangsartenabhängig.

Die beschriebene Reihenfolge der Partner im Segment ist pro Vorgangsart einzuhalten.

Im Partner-Feld muss als Wert die SAP-Nummer übergeben werden. Ausnahme: Kontaktpartner, Ansprechpartner, Mitarbeiter können anstelle der SAP-Nummer auch mit der Betriebsnummer oder KV-Nummer übergeben werden. Bei einer Neuanlage von Interessenten muss als Kontaktpartner die Externe Partnernummer (siehe Segment INTA, Abschnitt 3.10.3.14) übergeben werden.

Personalnummer genau achtstellig angeben!

Bei mehreren Partner-Segmenten zu einem Kontakt werden mehrfach vorhandene gleiche Partnernummern in den entsprechenden Feldern ignoriert.

In Verbindung mit dem Änderungskennzeichen „M“ darf bei allen Vorgangsarten der Kontaktpartner nicht mehr geändert werden. Eventuell übergebene Einträge zum Kontaktpartner werden damit ignoriert.

Hinweis: Bitte maximale Partneranzahl aus Customizing berücksichtigen!

Änderung ab Rel. 3.04 SP06:

Felder PARTNERnn von CHAR_20 auf CHAR_60 erweitert.

Neu ab Rel. 4.04 SP03 in Verbindung mit dem KONA-Segment – siehe auch Segment Produktpositionen (KONA, ab Rel. 4.04 SP3) :

Es ist zwingend das Partnerschema der entsprechenden Vorgangsart zu berücksichtigen. Beispielsweise wird der Geschäftspartner in Angebots-Vorgängen in der Partnerfunktion 00000001 Auftraggeber gespeichert. Somit ist in diesem Fall PARTNER01 mit C_Wert=00000001 zu pflegen!

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**KON2**		
2. SEGNUM	**3**	**Segmentnummer**	**002**		
3. NR	**5**	**Fortlaufende Nummer**			**Die fortlaufende Nummer muss für einen zu migrierenden Kontakt mit dem Wert „Fortlaufende Nummer“ aus Segment 001 übereinstimmen**
4. PARTNER01	60	Char			Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse und über die Tabelle /gkv/rm01_k002 ersichtlich, siehe Abschnitt 0.
5. PARTNER02	60	Char			Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse und über die Tabelle /gkv/rm01_k002 ersichtlich, siehe Abschnitt 0.
6. PARTNER03	60	Char			Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse und über die Tabelle /gkv/rm01_k002 ersichtlich, siehe Abschnitt 0.

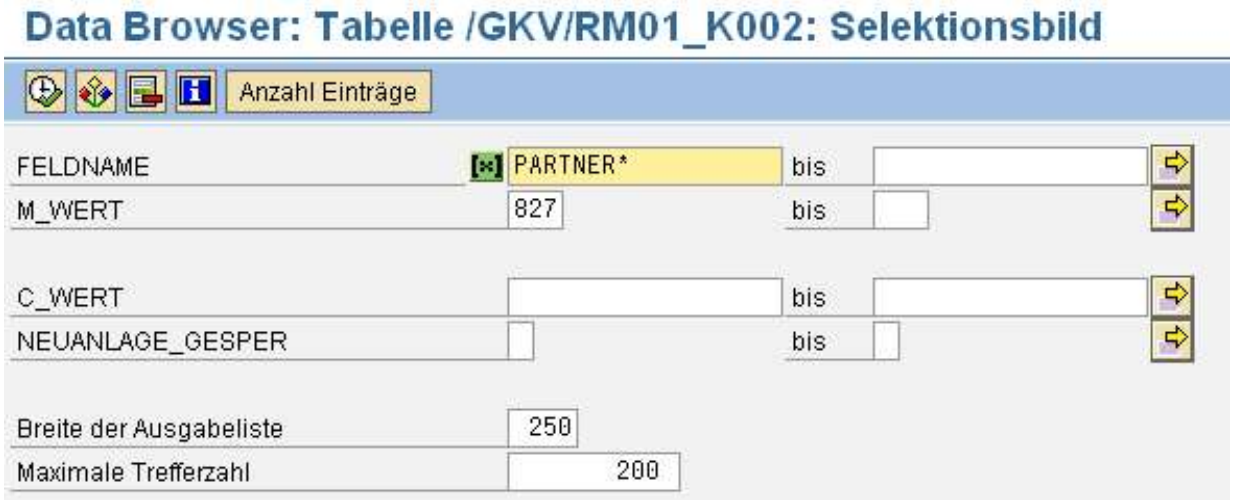
Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
7. PARTNER04	60	Char			Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse und über die Tabelle /gkv/rm01_k002 ersichtlich, siehe Abschnitt 0.
8. PARTNER05	60	Char			Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse und über die Tabelle /gkv/rm01_k002 ersichtlich, siehe Abschnitt 0.
9. PARTNER06	60	Char			Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse und über die Tabelle /gkv/rm01_k002 ersichtlich, siehe Abschnitt 0.
10.PARTNER07	60	Char			Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse und über die Tabelle /gkv/rm01_k002 ersichtlich, siehe Abschnitt 0.
11.PARTNER08	60	Char			Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse und über die Tabelle /gkv/rm01_k002 ersichtlich, siehe Abschnitt 0.
12.PARTNER09	60	Char			Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse und über die Tabelle /gkv/rm01_k002 ersichtlich, siehe Abschnitt 0.
13.PARTNER10	60	Char			Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse und über die Tabelle /gkv/rm01_k002 ersichtlich,

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
					siehe Abschnitt 0.

Partner

Diese Werte müssen im Customizing entsprechend festgelegt sein und sind abhängig von der Vorgangsart, Sie können also nur die Werte verwenden, die in der Tabelle /GKV/RM01_K002 zu dieser Vorgangsart festgelegt sind. Zur Ermittlung dieser Werte verfahren Sie wie folgt:

Mit der Transaktion SE16 suchen Sie nach allen Werten, die zum Mappingwert (M_WERT) der Vorgangsart gehören:



Sie erhalten dann ein Ergebnis wie im folgenden Beispiel:

Tabelle: /GKV/RM01_K002
Angezeigte Felder: 5 von 5 Feststehende Führungsspalten: 3 Listbreite 0500

MANDT	FELDNAME	M_WERT	C_WERT	NEUANLAGE_GESPER
099	PARTNER01	014	00000009	
099	PARTNER02	014	/GKV/ADP	
099	PARTNER03	014	/GKV/ERF	

Sie sehen oben eine Liste der möglichen Partnerarten, die Sie in diesem Segment verwenden können. In diesem Fall bedeutet die Tatsache, dass drei Partner aufgelistet werden, dass Sie die ersten drei Partnerfelder in diesem Segment füllen können. Dabei ist die Reihenfolge zu beachten, wie die Partner in der Selektion ausgegeben werden. Der Partner01 muss immer mit dem Geschäftspartner belegt werden. In diesem Beispiel ist sodann Partner 02 mit dem Außendienstmitarbeiter und Partner 03 mit dem Erfasser zu belegen. Alle weiteren Partner nn – Felder dürfen nicht gefüllt werden. Je nach Vorgangsart können hier mehr oder weniger Partner, andere Partnertypen und Partner in anderen Reihenfolgen angelistet werden. Die Bedeutung der in der Spalte C_WERT angezeigten Zeichenketten ist jeweils dem Customizing zu entnehmen, folgen Sie dazu dem Customizingpfad: <SAP Einführungsleitfaden><Customer Relationship Management><Grundfunktionen><Partnerverarbeitung><Partnerfunktionen definieren>.

Beispiel: KON2-Segment – Customizingabhängige Parameter sind gelb markiert

KON2;002;00001;5000571891;5000453188;;;;;;;;

3.10.3.30 Segment - Partnerdetails (KONP)

Dieses Segment existiert nur für den Daten-**Export**!

Dieses Segment wird im Zuge des CR 9914 „Datenexport nach Lecare“ mit Rel. 4.01_Sp03 eingeführt.

Sollen Lecare-Daten über die Callcenter Schnittstelle exportiert werden, so ist es zwingend erforderlich ein Ziel „LEC“ zu definieren. Diesem Ziel „LEC“ sind mindestens folgende Segmente zu zuordnen: BP01 (Stammdaten) und KONX (Kontakte).
Darüber hinaus können auch weitere Segmente zugeordnet werden.
Für die Datenausgabe ist eine Y-Report-Variante mit dem Ziel LEC in den TV-Plan aufzunehmen.

Für jeden Partner aus Segment 002 (KON2) (mit Ausnahme des Kontakt-Partners PARTNER01, dieser wird ja schon im Kopf-Segment BP01 ausgegeben), werden die Details nachgelesen und analog der Kopfstruktur BP01, je ein neues Segment KONP direkt nach dem Segment 002 (KON2) ausgegeben. Das Segment KONP wird automatisch bei Ziel „LEC“ ausgegeben.

Darüber hinaus können die Vorgangsarten für Lecare per Customizing eingeschränkt werden.
SPRO: GKV - Branchensoftware -> GKV - CRM -> Einstellungen für die Dateischnittstelle -> Lecare: Vorgangsarten für die Daten-Selektion

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	4	Segmentnummer	KONP		
2. SEGNUM	3	Segmentnummer	010		Interne Zählnummer für KONP
3. NR	5	Fortlaufenden Nummer			Die fortlaufende Nummer stimmt analog der Kontakt-Segmente mit dem Wert „Fortlaufende Nummer“ aus Segment 001 überein.
4. COUNTER	2	Zähler			Der Zähler stimmt mit der Partner-Nummer aus Segment 002 überein.
5. ROLE	6	GP-Rolle		TBZ0	

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
6. PARTNER	10	Geschäftspartnernummer			.
7. NAME_FIRST	40	Vorname des Geschäftspartners (Person)			
8. NAME_LAST	40	Nachname des Geschäftspartners (Person)			
9. TITLE_ACA1	4	Akademischer Titel: Schlüssel		TSAD2	
10.STREET	60	Straße			Standardadresse
11.HOUSE_NUM1	10	Hausnummer			Standardadresse
12.STR_SUPPL1	40	Straße 2			Standardadresse
13.POST_CODE1	10	Postleitzahl des Ortes			Standardadresse
14.CITY1	40	Ort			Standardadresse
15.COUNTRY	3	Länderschlüssel		T005	Standardadresse
16.REGION	3	Region (Bundesstaat, Bundesland, Provinz, Grafschaft)		T005S	Standardadresse
17.TEL_NUMBER	30	Telefonnummer: Vorwahl + Anschluss			
18.TEL_NUMBER2	30	Zweite Telefon-Nr.: Vorwahl + Anschluss			Feld steht ab Rel. 208 SP7 zur Verfügung
19.MOBIL_NUMBER	30	Telefonnummer: Vorwahl + Anschluss			
20.FAX_NUMBER	30	Faxnummer: Vorwahl + Anschluss			
21.EMAIL	241	E-Mail-Adresse			
22.KOMM_TYP	3	Kommunikationsart (Schlüssel) (Business Address Services)		TSAC	Bevorzugte Kommunikationsart Feld steht ab Rel. 208 SP7 zur Verfügung
23.SEX	1	Geschlecht des Geschäftspartners (Person)		/GKV/BP02_VPSEX	
24.MARST	1	Familienstand des Geschäftspartners		TB027	Feld steht ab Rel. 208 SP7 zur Verfügung

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
25. BIRTHDT	8	Geburtsdatum des Versicherten			Datum (Format JJJJMMTT)
26. BIRTHPL	40	Geburtsort des Geschäftspartners			Feld steht ab Rel. 208 SP7 zur Verfügung
27. DEATHDT	8	Sterbedatum des Geschäftspartners			Datum (Format JJJJMMTT) Feld steht ab Rel. 208 SP7 zur Verfügung
28. RVNR	60	Rentenversicherungsnummer			ID-Art PKRV in oscare® (Tabelle BUT0ID)
29. KVNR	60	Krankenversicherungsnummer			ID-Art PKKV in oscare® (Tabelle BUT0ID)
30. EXNR	60	Externe Partnernummer			Abgespeichert als ID-Art CRM001 im BP; Nur Großbuchstaben verwenden Feld steht ab Rel. 208 SP7 zur Verfügung
31. KVNR_NEU	60	Krankenversicherungsnummer (neu)			ID-Art PKKVDE in oscare® (Tabelle BUT0ID)
32. TEL_NONADDR	30	Telefonnummer: Vorwahl + Anschluss			Telefon aus adressunabhängiger Kommunikation
33. MOBIL_NONADDR	30	Telefonnummer: Vorwahl + Anschluss			Mobiltelefon aus adressunabhängiger Kommunikation
34. FAX_NONADDR	30	Faxnummer: Vorwahl + Anschluss			Fax aus adressunabhängiger Kommunikation
35. EMAIL_NONADDR	241	E-Mail-Adresse			Email aus adressunabhängiger Kommunikation
36. PREFIX1	4	Vorsatzwort zum Namen (Schlüssel)		TSAD4	Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
37. PREFIX_TXT	20	Vorsatzwort zum Namen			Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
38. NATIO	3	Nationalität des Geschäftspartners		T005T	Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
39.NATIO_T	15	Bezeichnung der Nationalität			Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
40.NAME_ORG1	40	Name 1 der Organisation			Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
41.NAME_ORG2	40	Name 2 der Organisation			Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
42.NAME_ORG3	40	Name 3 der Organisation			Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
43.NAME_ORG4	40	Name 4 der Organisation			Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung
44.NAME_CO	40	c/o-Name			Feld steht ab Rel. 302 SP6 zur Verfügung
45.BTNR	60	Betriebsnummer		BUT0ID	Rel. 3.07 ID-Art BTNR in oscare® (Tabelle BUT0ID)
46.STREET_second_addr	60	Straße			Rel. 3.07 Vertriebsanschrift (Adressart XFK007)
47.HOUSE_NUM1_second_addr	10	Hausnummer			Rel. 3.07 Vertriebsanschrift (Adressart XFK007)
48.POST_CODE1_second_addr	10	Postleitzahl des Ortes			Rel. 3.07 Vertriebsanschrift (Adressart XFK007)
49.CITY1_second_addr	40	Ort			Rel. 3.07 Vertriebsanschrift (Adressart XFK007)
50.TAXTYPE	4	Steuernummerntyp		TFKTAXNUMTYPE_C	Rel. 3.07 (Tabelle DFKKBPTAXNUM)
51.TAXNUM	20	Steuernummer zum Geschäftspartner			Rel. 3.07 (Tabelle DFKKBPTAXNUM)
52.ANZGEM	5	Anzahl gemeldete Beschäftigte			Rel. 3.07 (Struktur /GKV/BP02_SFK01_CHAR)
53.ANZBES	6	Anzahl Beschäftigte BA			Rel. 3.07 (Struktur /GKV/BP02_SFK01_CHAR)
54.AKTDAT	8	Aktualisierungsdatum gemeldete Beschäftigte			Rel. 3.07 Datum (Format JJJJMMTT)

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
55.ANZBESCH_EB	5	Anzahl der erhobenen Beschäftigte			Rel. 3.07 (Struktur /GKV/BP02_SFK01_CHAR)
56.AKTDAT_EB	8	Aktualisierungsdatum erhobene Beschäftigte			Rel. 3.07 Datum (Format JJJJMMTT)
57.ANZBESCH_EA	5	Anzahl der erhobenen Auszubildenden			Rel. 3.07 (Struktur /GKV/BP02_SFK01_CHAR)
58.AKTDAT_EA	8	Aktualisierungsdatum Anzahl erhobene Auszubildende			Rel. 3.07 Datum (Format JJJJMMTT)
59.AKTDAT_GB	8	Aktualisierungsdatum gemeldete Beschäftigte			Rel. 3.07 Datum (Format JJJJMMTT)
60.ANZBESCH_GM	5	Anzahl der gemeldeten Mitglieder			Rel. 3.07 (Struktur /GKV/BP02_SFK01_CHAR)
61.AKTDAT_GM	8	Änderungsdatum gemeldete Mitglieder			Rel. 3.07 Datum (Format JJJJMMTT)
62.ANZBESCH_GA	5	Anzahl der gemeldeten Auszubildenden			Neu (Struktur /GKV/BP02_SFK01_CHAR)
63.AKTDAT_GA	8	Änderungsdatum gemeldete Auszubildende			Neu Datum (Format JJJJMMTT)
64.ISTYPE	4	Branchensystem		TB038	Rel. 3.07 (aus BUT0IS)
65.ISEC	10	Branche			Rel. 3.07
66.EXTENSION_TEL	10	Nebenstelle Telefonnummer (Adressabhängig)			
67.EXTENSION_FAX	10	Nebenstelle Faxnummer (Adressabhängig)			
68.EXTENSION_TEL2	10	Nebenstelle Telefonnummer (Adressunabhängig)			
69.EXTENSION_FAX2	10	Nebenstelle Faxnummer (Adressunabhän-			

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
		gig)			
70.LAENDERVORWAHL	4	Ländervorwahl			

3.10.3.31 Segment - Kontakt 3 (KON3)

Dieses Segment ist optional und kann pro Kontakt mehrmals wiederholt werden. Es ist darauf zu achten im Freitext Semikolons „;“ zu vermeiden, dies würde zu Problemen beim Import führen.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**KON3**		
2. SEGNUM	**3**	**Segmentnummer**	**003**		
3. NR	**5**	**Fortlaufende Nummer**			**Die fortlaufende Nummer muss für einen zu migrierenden Kontakt mit dem Wert „Fortlaufende Nummer“ aus Segment 001 übereinstimmen**
4. TEXTID	4	Art des Texts			Abhängig von der Vorgangsart, siehe Abschnitt 0.
5. ZEILENNR	**4**	**Zeilenzähler**			**Pro Textzeile muss ein Zeilenzähler mitgegeben werde. Der Zeilenzähler stellt die Reihenfolge des Textes dar. Ein Text der länger als 132 Zeichen lang ist, muss auf mehrere Zeilen aufgeteilt wird.**
6. TEXT	132	Text der Länge 132			Wenn der Text länger als 132 Zeichen ist, muss eine neue Zeile mit einem neuen Zeilenzähler begonnen werden.

TextID

Die TextID legt die verschiedenen Arten von Texten fest und ist optional. Wird kein Wert übergeben, wird automatisch der Initialwert ermittelt, der auch beim Anlegen eines Kontaktes im Dialog vorgeschlagen wird.

Wird ein Wert übergeben, sind die möglichen zu verwendenden Werte von der Vorgangsart abhängig:

Der tatsächliche Aufbau ist abhängig vom Customizing der Kasse und über die Tabelle /GKV/RM01_K002 ersichtlich:

Um die zulässigen TEXTIDs zu ermitteln, geben Sie in der Suchmaske der SE16 den Mappingwert (M_WERT) der Vorgangsart ein, zu der Sie den Text importieren möchten. Um nur Textarten zu selektieren, beschränken Sie die Ausgabe zusätzlich über den Feldnamen (siehe folgendes Beispiel). Sie erhalten dann eine Liste der Textarten, die Sie im Importsatz für diese Vorgangsart verwenden können:

Beispiel: Selektion nach Textart in der Tabelle /GKV/RM01_K002

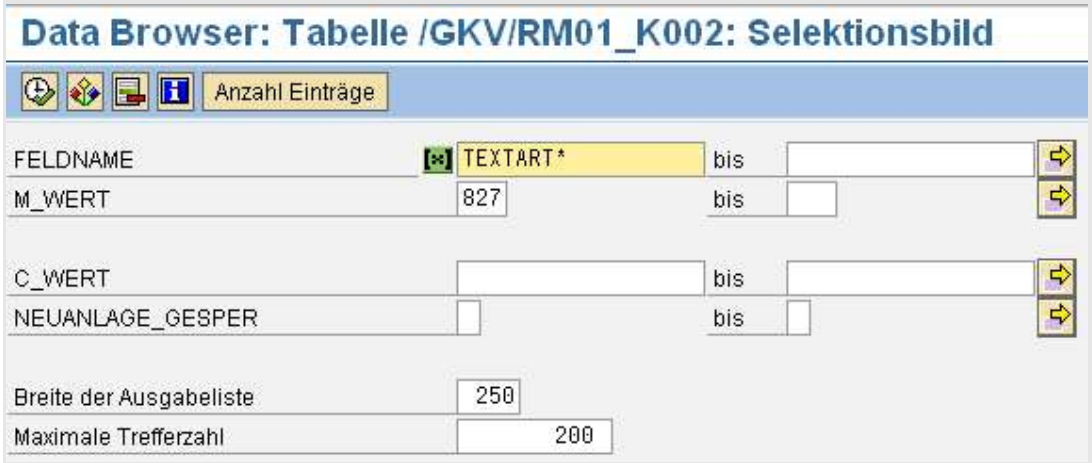


Tabelle: /GKV/RM01_K002
Angezeigte Felder: 5 von 5 Feststehende Führungsspalten: 3 Listbreite 0250

MANDT	FELDNAME	M_WERT	C_WERT	NEUANLAGE_GESPER
030	TEXTART01	827	A002	
030	TEXTART02	827	A005	
030	TEXTART03	827	A006	

Beispiel: KON3-Segmente – Customizingabhängige Parameter sind gelb markiert:

```
KON3;003;00001;002;0001;Textzeile 1 Textzeile 1 Textzeile 1
KON3;003;00001;002;0002;Textzeile 2 Textzeile 2 Textzeile 2 Textzeile 2
```

3.10.3.32 Segment - Kontakt 4 (KON4)

Dieses Segment ist optional und kann pro Kontakt mehrmals wiederholt werden. Enthält ein Kontakt ein KON7 Segment, so darf es kein KON4 Segment enthalten.

Mindestvoraussetzung ist die Belegung der 1. Ebene. Sind mehrere Kontaktanlässe in der 1. Ebene vorhanden, ist jeder Anlass in einem neuen Segment zum gleichen Kontakt zu übergeben.

Die Ebenen untereinander sind fortlaufend zu belegen, d.h. die dritte Ebene kann nur belegt werden, wenn die erste und zweite Ebene Werte enthalten. Für jede Ebene sind Katalog, Codegruppe und Code Mussfelder.

Bezeichnung	Länge	Typ	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**KON4**		
2. SEGNUM	**3**	**Segmentnummer**	**004**		
3. NR	**5**	**Fortlaufende Nummer**			**Die fortlaufende Nummer muss für einen zu migrierenden Kontakt mit dem Wert „Fortlaufende Nummer“ aus Segment 001 übereinstimmen.**
4. Ebene 1 Katalog	**2**	**CHAR**			**Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse, siehe Abschnitt 3.10.3.32.1.**

5. Ebene 1 Codegruppe	**8**	**CHAR**	**Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse, siehe Abschnitt 3.10.3.32.1.**
6. Ebene 1 Code	**4**	**CHAR**	**Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse, siehe Abschnitt 3.10.3.32.1.**
7. Ebene 2 Katalog	2	CHAR	Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse, siehe Abschnitt 3.10.3.32.1.
8. Ebene 2 Codegruppe	8	CHAR	Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse, siehe Abschnitt 3.10.3.32.1.
9. Ebene 2 Code	4	CHAR	Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse, siehe Abschnitt 3.10.3.32.1.
10. Ebene 3 Katalog	2	CHAR	Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse, siehe Abschnitt 3.10.3.32.1.
11. Ebene 3 Codegruppe	8	CHAR	Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse, siehe Abschnitt 3.10.3.32.1.
12. Ebene 3 Code	4	CHAR	Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse, siehe Abschnitt 3.10.3.32.1.
13. Ebene 4 Katalog	2	CHAR	Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse, siehe Abschnitt 3.10.3.32.1.
14. Ebene 4 Codegruppe	8	CHAR	Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse, siehe Abschnitt 3.10.3.32.1.
15. Ebene 4 Code	4	CHAR	Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse, siehe Abschnitt 3.10.3.32.1.
16. POSNR1	3	CHAR	**Momentan nicht verwendet!**
17. POSNR2	3	CHAR	**Momentan nicht verwendet!**
18. ASP_ID	40	CHAR	**Kategorien-Schema (abgeleitet aus Sachverhaltsprofil), siehe Abschnitt 3.10.3.32.2** **Feld steht ab Rel. 303 (CRM 7.0) zur Verfügung**

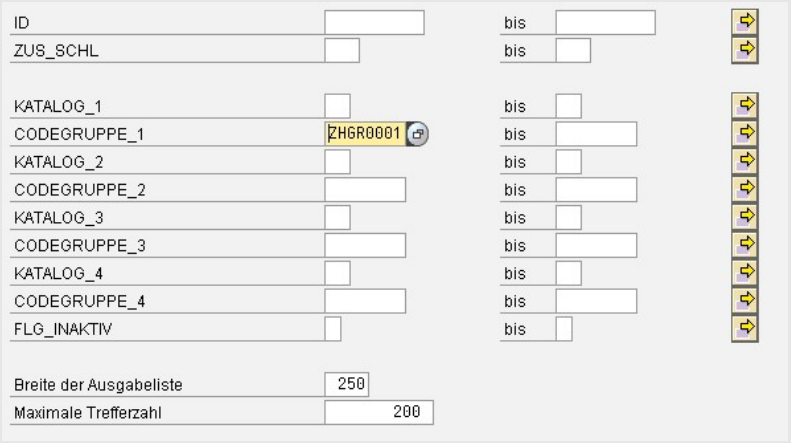
		CHAR	**Kategorie (abgeleitet aus Katalog, Codegruppe und Code), siehe Abschnitt 3.10.3.32.2**
19.CAT_ID	40		**Feld steht ab Rel. 303 (CRM 7.0) zur Verfügung**
20.KATA-LOG_TYPE	1	CHAR	**Feld steht ab Rel. 303 (CRM 7.0) zur Verfügung** **Momentan nicht verwendet!**

3.10.3.32.1 Katalog, Codegruppe und Code

Die Ausprägungen Katalog, Codegruppe und Code werden unter dem Customizingpfad: <SAP Einführungsleitfaden><Customer Relationship Management><Grundfunktionen><Kataloge, Codes und Profile> definiert.

In der Steuertabelle /GKV/RM02_0001 werden die Abhängigkeiten der höheren zur folgenden Ebene festgehalten. Zur Auswahl von Katalog und Codegruppe kann jeweils die F4-Hilfe verwendet werden.

Eine beispielhafte Abfrage



liefert als Ergebnis die möglichen Fortsetzungen für eine 1. Ebene mit der Codegruppe ZHGR0001:

Data Browser: Tabelle /GKV/RM02_0001 24 Treffer

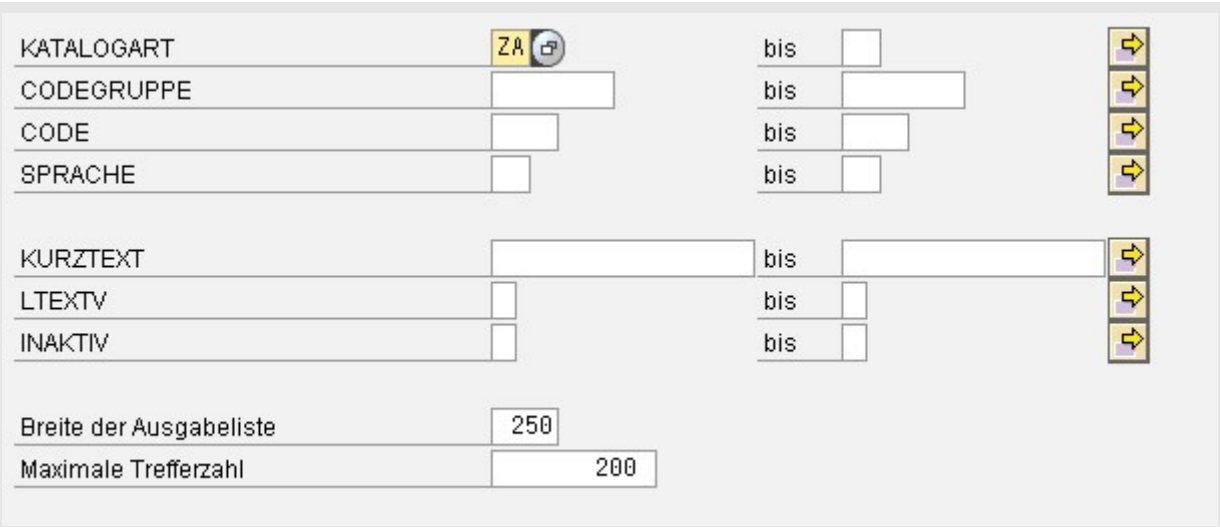
Prüftabelle...

Tabelle: /GKV/RM02_0001
Angezeigte Felder: 12 von 12 Feststehende Führungsspalten: 3 Listbreite 0250

MANDT	ID	ZUS_SCHL	KATALOG_1	CODEGRUPPE_1	KATALOG_2	CODEGRUPPE_2	KATALOG_3	CODEGRUPPE_3	KATALOG_4	CODEGRUPPE_4	FLG_INAKTIV
099	0000000093	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0001	ZL	ZLGR0028	ZV	ZVGR0001	
099	0000000159	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0002	ZL	ZLGR0008	ZV	ZVGR0001	
099	0000000208	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0002	ZL	ZLGR0009	ZV	ZVGR0001	
099	0000000221	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0001	ZL	ZLGR0017	ZV	ZVGR0001	
099	0000000227	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0001	ZL	ZLGR0019	ZV	ZVGR0001	
099	0000000233	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0001	ZL	ZLGR0020	ZV	ZVGR0001	
099	0000000352	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0001	ZL	ZLGR0028	ZV	ZVGR0002	
099	0000000418	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0002	ZL	ZLGR0008	ZV	ZVGR0002	
099	0000000467	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0002	ZL	ZLGR0009	ZV	ZVGR0002	
099	0000000480	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0001	ZL	ZLGR0017	ZV	ZVGR0002	
099	0000000486	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0001	ZL	ZLGR0019	ZV	ZVGR0002	
099	0000000492	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0001	ZL	ZLGR0020	ZV	ZVGR0002	
099	0000000605	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0001	ZL	ZLGR0028	ZV	ZVGR0003	
099	0000000669	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0002	ZL	ZLGR0008	ZV	ZVGR0003	
099	0000000719	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0002	ZL	ZLGR0009	ZV	ZVGR0003	
099	0000000739	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0001	ZL	ZLGR0017	ZV	ZVGR0003	
099	0000000745	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0001	ZL	ZLGR0019	ZV	ZVGR0003	
099	0000000751	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0001	ZL	ZLGR0020	ZV	ZVGR0003	
099	0000000864	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0001	ZL	ZLGR0028	ZV	ZVGR0004	
099	0000000928	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0002	ZL	ZLGR0008	ZV	ZVGR0004	
099	0000000978	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0002	ZL	ZLGR0009	ZV	ZVGR0004	
099	0000000998	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0001	ZL	ZLGR0017	ZV	ZVGR0004	
099	0000001004	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0001	ZL	ZLGR0019	ZV	ZVGR0004	
099	0000001010	GKV	ZH	ZHGR0001	ZK	ZKGR0001	ZL	ZLGR0020	ZV	ZVGR0004	

Der Zusammenhang zwischen Katalog, Codegruppe und Code (innerhalb einer Ebene) geht aus Tabelle QPCT hervor. Zur Auswahl von Katalogart, Codegruppe und Code kann bei der Selektion jeweils die F4-Hilfe verwendet werden.

Eine beispielhafte Abfrage der Tabelle QPCT



liefert die verwendbaren Kombinationen für die Katalogart ZA:

Sachverhaltsprofile werden unter folgendem Customizinpfad definiert: <SAP Einführungsleitfaden><Customer Relationship Management><Grundfunktionen><Kataloge, Codes und Profile><Sachverhaltsprofile definieren>

Die möglichen Sachverhaltprofile sind von der Vorgangsart aus KON1 abhängig, siehe Customizingpfad <SAP Einführungsleitfaden><Customer Relationship Management><Vorgänge><Grundeinstellungen><Einstellungen für Reklamationen><Sachverhaltsprofile zu Vorgangsarten zuordnen>

Beispiel: KON4-Segment – Customizingabhängige Parameter sind gelb markiert:

KON4;004;00001;ZB;ZBGR0005;ZB50;ZK;ZKGR0002;ZK20;ZL;ZLGR0014;ZL51;;;;;;GKV_VTR1;ZB0005ZB50ZK0002ZK20ZL0014ZL51;

3.10.3.32.2 CRM 7.0: Category-Modeler (ab Rel. 303)

Unter CRM 7.0 wird auf der neuen Web-Oberfläche der Sachverhalt durch den sog. Category-Modeler abgelöst. Der SAP-Standard befüllt für die interne Verknüpfung die Datenbank-Tabelle CRMD_SRV_SUBJECT „Sachverhalt“ mit den neuen Feldern ASP_ID (Kategorie-Schema) und CAT_ID (Kategorie). Befüllt werden die neuen Felder aber nur auf der untersten Ebene des Sachverhalts, weil im SAP-Standard nur noch diese Ebene gespeichert wird.

Damit die bisherigen Auswertungen in BW weiterhin funktionieren, werden im GKV-Standard nach wie vor alle Ebenen gespeichert. Somit sind weiter alle Sachverhaltsebenen mit Katalog, Codegruppe, Code zu befüllen, die neuen Felder ASP_ID und CAT_ID müssen auf der untersten Ebene jedes Sachverhalts versorgt werden.

Um eine Verknüpfung zum Sachverhaltsbaum zu erzielen, werden die Kategorien aus Katalog, Codegruppe, Code wie unten beschrieben abgeleitet.

Die Felder ASP_ID und CAT_ID müssen beim Zurückspielen der Daten je Sachverhalt in der untersten Ebene gefüllt sein.

ASP_ID

Den Kategorien-Schemas (ASP_ID) ist genau ein Sachverhaltsprofil zugeordnet, je Vorgangsart ist wiederum genau ein Sachverhaltsprofil zugeordnet. Somit lässt sich eine eindeutige Zuordnung zwischen Vorgangsart und ASP_ID ablesen.

Die GKV-Namenskonventionen für die Übertragung der Bezeichnung des Sachverhaltsprofils in die ASP_ID:

- ‚/’ am Anfang entfallen
- in der Mitte werden ‚/’ durch ‚_’ ersetzt
- Y-Bezeichnungen werden unverändert beibehalten

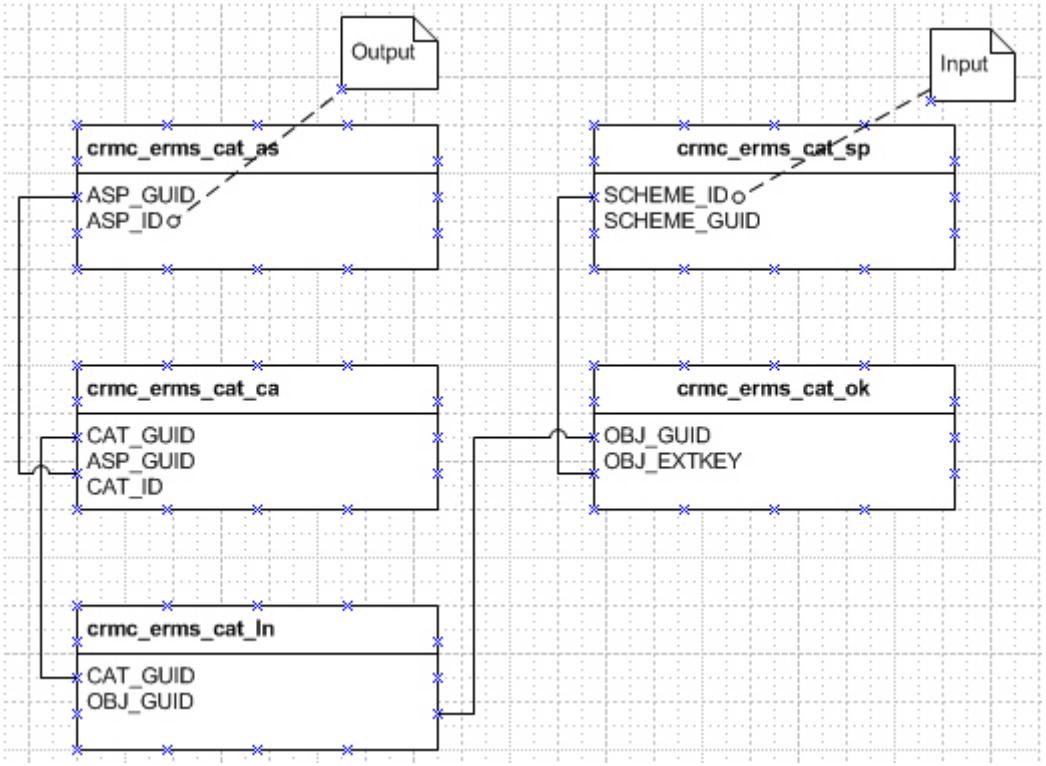
Zum Aufbau und zur Aktualisierung der Kategorien-Schemas wird der Report zur Übernahme von Sachverhalten in die Kategorien /GKV/RM13SVCA empfohlen.

Dokumentation zum Report /GKV/RM13SVCA siehe GKV-Releasenotes CRM Rel. 303.

Beispiel: Sachverhaltsprofil /GKV/KUEN wird zu ASP_ID GKV_KUEN.

Wurden Bezeichnung für Kunden-Kategorien-Schemas abweichend davon angelegt, so sind diese zu übernehmen.

Ausgehend vom Sachverhaltsprofil kann die ASP_ID auch auf Datenbankebene ermittelt werden:



CAT_ID

Es gibt keine direkte Verknüpfung zwischen der CAT_ID und Katalog/Codegruppe/Code. Die Verbindung erfolgt ausschließlich per Namenskonvention. Unten genanntes Schema zur Transformation Katalog/Codegruppe/Code nach CAT_ID muss daher eingehalten werden.

Zum Aufbau und zur Aktualisierung der Kategorien wird der Report zur Übernahme von Sachverhalten in die Kategorien /GKV/RM13SVCA empfohlen.

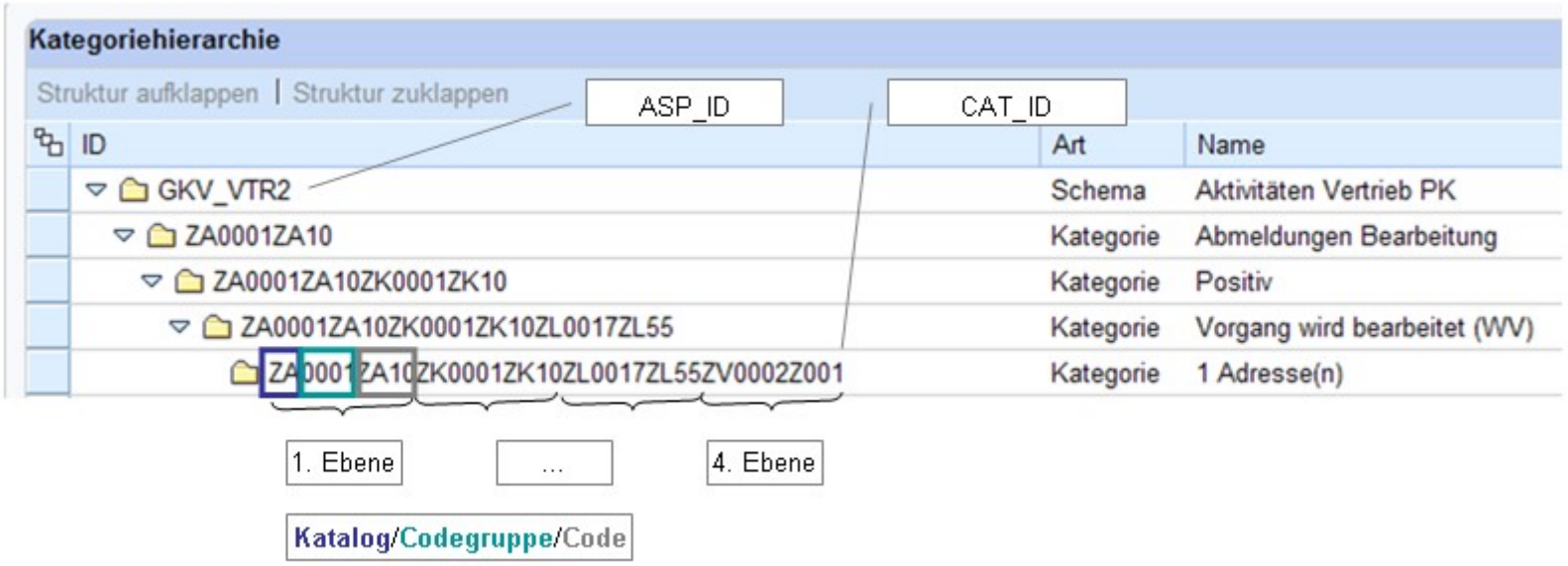
Dokumentation zum Report /GKV/RM13SVCA siehe GKV-Releasenote CRM Rel. 303.

Die CAT_ID setzt sich wie folgt aus Katalog/Codegruppe/Code zusammen:

- Je Ebene immer 10-stellig bestehend aus
- Katalog, 2-stellig, wenn < 2 Stellen Platzhalter ‚_' (am Ende von Katalog)
- Codegruppe, 4-stellig; wenn > 4 Stellen Nutzung der letzten 4 Stellen, wenn < 4 Stellen Platzhalter ‚_' (am Ende von Codegruppe)
- Code, 4-stellig; wenn < 4 Stellen Platzhalter ‚_' (am Ende von Code)

Die Kategorie-ID wird in der untersten Ebene befüllt. Zur Eindeutigkeit werden alle Vorgängerebenen mit übernommen. In der vierten Ebene besteht die Kategorie-ID insgesamt aus 40 Stellen. Die Kategorie muss auf dem System vorhanden sein, siehe DB-Tabelle CRMC_ERMS_CAT_CA.

Beispiel: Sachverhaltsprofil im WEB_UI:



Beispieldatensätze siehe Abschnitte 3.10.3.32.1 und 3.10.3.35

3.10.3.33 Segment - Kontakt 5 (KON5)

Dieses Segment enthält Abmeldedaten und wird nur beim Export verwendet.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	4	Segmentnummer	KON5		
2. SEGNUM	3	Segmentnummer	005		
3. NR	5	Fortlaufende Nummer			Die fortlaufende Nummer muss für einen zu migrierenden Kontakt mit dem Wert „Fortlaufende Nummer“ aus Segment 001 übereinstimmen.
4. PARTNER	10	GP-Nummer			
5. VORNAME	40	Vorname Klartext			
6. NACHNAME	40	Nachname Klartext			
7. TEL_NO	30				
8. MELDENDE	8	Ende der Beschäftigung			Datum (Format JJJJMMTT)
9. ABMELDEDAT	8	Verarbeitungsdatum der Abmeldung			Datum (Format JJJJMMTT)
10. GRDAB	3	Abmeldegrund			
11. OBJECT_ID	10	Objektnummer		CRMD_ORDEREAD_H	
12. KVNR	60	Krankenversicherungsnummer			Entspricht dem ID-Typ PKKVDE im oscare (10-stellig)
13. RVNR	60	Rentenversicherungsnummer			

3.10.3.34 Segment - Kontakt 6 (KON6)

Dieses Segment enthält Kündigungsdaten und wird nur beim Export verwendert.

Sollen Kündigungsdaten über die Callcenter Schnittstelle exportiert werden, so ist es zwingend erforderlich ein Ziel „KUE“ zu definieren. Diesem Ziel sind nicht zwingend explizit Segmente im entsprechenden SPRO-Pfad zuzuordnen.

Neu ab Rel. 3.07 (CR 10030): Der Import in den Zielstatus E0007 erledigt ext. CC (hier Plausi-Prüfung auf vollständigen 4-Ebenen-Sachverhalt) oder E0018 Nachbearb. Aus ext. CC **ist jetzt möglich**, wenn durch den vorausgegangenen Export der Status E0006 in Bearb ext. CC gesetzt ist. Voraussetzung ist (neben der Mapping-Tabelle /GKV/RM01_K002), dass das Mastercustomizing zum Statuswechselprofil gepflegt ist. Dies wurde möglich, weil auch das entsprechende Workflow-Verhalten beim Import integriert wurde.

Neu ab Rel. 3.08 SP02 (CR 11268): Das Segment KON6 wurde um das Feld „KPOST“ erweitert. Des Weiteren ist der Import in den Zielstatus E0019 „Nachbearbeitung Post-Identv“ (im KON1) jetzt möglich, wenn durch den vorausgegangenen Export der Status E0006 in Bearb ext. CC beim GKV-Kündigungskontakt gesetzt ist.

Erweiterung durch CR 17770 (Felder 25-26; Release 5.04 SP03)

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	4	Segmentnummer	KON6		Fixwert
2. SEGNUM	3	Segmentnummer	006		
3. NR	5	Fortlaufende Nummer			Die fortlaufende Nummer muss für einen zu migrierenden Kontakt mit dem Wert „Fortlaufende Nummer“ aus Segment 001 überein-

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
					stimmen.
4. PARTNER	10	GP-Nummer			
5. VORNAME	40	Klartext Vorname			
6. NACHNAME	40	Klartext Nachname			
7. TEL_NO	30				
8. KEIND	8	„Eingang der Kündigung“			Datum (Format JJJJMMTT)
9. KWGRD	2	Kündigungs-Wechselgrund			
10.KBIFR	8	Bindungsfrist			Datum (Format JJJJMMTT)
11.OBJECT_ID	10	Vorgangsnummer des Kündigungskontakts		CRMD_ORDERADM_H	
12.KVNR	60	Krankenversicherungsnummer			Entspricht dem ID-Typ PKKVDE im oscare (10-stellig)
13.RVNR	60	Rentenversicherungsnummer			
14. KZUMD	8	„Kündigung zum“			Datum (Format JJJJMMTT) **Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
15.KUMGD	8	„Kündigung umgedeutet zum“			Datum (Format JJJJMMTT) **Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
16.KUEND	8	„Kündigung wirksam zum“			Datum (Format JJJJMMTT) **Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
17.KSKRC	1	Kennzeichen: Sonderkündigungsrecht			**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
18.KSKRD	8	„Sonderkündigungsrecht bis zum“			Datum (Format JJJJMMTT) **Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
19.KEABM	1	Kennzeichen: Echtabmeldung liegt vor			**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
20. KKZKP	1	Kennzeichen: Keine Plausiprüfungen			**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
21. KKZST	1	Kennzeichen: Daten sind Storniert			**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
22. KWEZU	2	Kündigung wegen Wechsel zu:		/GKV/BP02_KU012T	Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung Dieses Feld wird automatisch in oscare gesetzt bzw. aktualisiert, wenn ein zum Kündigungsdatensatz gehöriger Fremdkassendatensatz über die Schnittstelle aktualisiert wurde. siehe Abschnitt 3.10.3.10
23. KSTAT	2	Kündigungsstatus		/GKV/BP02_KU013T	**Feld steht ab Rel. 301 SP5 zur Verfügung**
24. KPOST	2	Status Postident-Verfahren		/GKV/BP02_KU014T	**Feld steht ab Rel. 308 SP2 zur Verfügung**
25. VOR-GANGS_ID	32	Vorgangs_ID (der Kündigung)			**Feld steht ab Rel. 504 SP3 zur Verfügung**
26. ART_KK_WECHSEL	2	Art des KK Wechsel	1= Art der Meldung 3 KWR (masch.) 2= Wechsel außerhalb der GKV (manuell) 3= Sonstige manuelle Erfassung		**Feld steht ab Rel. 504 SP3 zur Verfügung**

3.10.3.35 Segment - Kontakt 7 (KON7)

Dieses Segment ist optional und kann pro Kontakt mehrmals wiederholt werden. Enthält ein Kontakt ein KON4 Segment, so darf es kein KON7 Segment enthalten.

Mindestvoraussetzung ist die Belegung der 1. Ebene. Sind mehrere Kontaktanlässe in der 1. Ebene vorhanden, ist jeder Anlass in einem neuen Segment zum gleichen Kontakt zu übergeben.

Die Ebenen untereinander sind fortlaufend zu belegen, d.h. die dritte Ebene kann nur belegt werden, wenn die erste und zweite Ebene Werte enthalten. Für jede Ebene sind Katalog, Codegruppe und Code Mussfelder.

Sachverhalte sind Vorgangsartenabhängig.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**KON7**		
2. SEGNUM	**3**	**Segmentnummer**	**007**		
3. NR	**5**	**Fortlaufende Nummer**			**Die fortlaufende Nummer muss für einen zu migrierenden Kontakt mit dem Wert „Fortlaufende Nummer“ aus Segment 001 übereinstimmen.**
4. SACHSET	**5**	**Sachset**			**Werte: 00001 – 99999** **Innerhalb des Segmentes dürfen mehrere Sachsets (Sachverhaltssets) nicht mit ein und derselben Nummer belegt werden. Jedes Sachset benötigt eine eindeutige Nummer**
5. REIHENFOLGE	**5**	**Reihenfolge**			**Werte: 00001 – 99999** **Innerhalb eines Sachsets muss die Reihenfolge aufsteigend sein (unabhängig davon ob KZ_SACHSET = I oder KZ_SACHSETZ = M)**
6. EBENE	**1**	**Ebene**			**Darf nur mit den Werten 1 – 4 belegt werden**

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
7. KATALOG	**2**	**Katalog**			**Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse, siehe Abschnitt 3.10.3.32.1.**
8. CODEGRUPPE	**8**	**Codegruppe**			**Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse, siehe Abschnitt 3.10.3.32.1.**
9. CODE	**4**	**Code**			**Der hier einzutragende Wert ist abhängig vom Customizing der Kasse, siehe Abschnitt 3.10.3.32.1.**
10.KZ_SACHSET	1	KZ_SACHSET			Werte: I (Insert), M (Modify), D (Delete) Feld darf nur belegt sein, wenn Ebene = 1. Eventuelle Eingaben im Feld KZ_EBENE werden ignoriert. <u>In Verbindung mit Insert (I):</u> Sind die Felder KZ_VORNACH und REIHE nicht belegt, wird das Sachset am Ende aller im Kontakt bereits vorhandenen Sachsets angehängt. Soll ein Sachset vor oder nach einem bereits vorhandenen Sachset eingefügt werden, muss im Feld REIHE das entsprechende vorhandene Sachset eingegeben werden. <u>In Verbindung mit Modify (M):</u> Das im Kontakt bereits vorhandene Sachset wird komplett ausgetauscht. Eventuelle Eingaben in den Feldern KZ_VORNACH und REIHE werden dabei ignoriert. <u>In Verbindung mit Delete (D):</u> Das im Kontakt bereits vorhandene Sachset wird gelöscht. Eventuelle Eingaben in den Feldern KZ_VORNACH und REIHE werden dabei ignoriert.
11.KZ_EBENE	**1**	**KZ_EBENE**			**Werte: I (Insert), M (Modify), D (Delete)**

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
					<u>In Verbindung mit Insert (I):</u> **Sind die beiden Felder KZ_VORNACH und REIHE nicht belegt, wird die Sachverhaltsebene am Ende des im Kontakt bereits vorhandenen Sachsets angehängt.** **Ist in der Ebene 1 das Feld mit I belegt, wird nur diese Ebene entweder** **a) vor oder nach (abhängig von eventuell übergebenen Werten in den Feldern KZ_VORNACH und REIHE) an eines im Kontakt bereits vorhandenen Sachset eingefügt** **b) am Ende aller im Kontakt bereits vorhandenen Sachsets angehängt** **Bei allen anderen Ebenen werden** **a) bei eventuellen Eingaben in den Feldern KZ_VORNACH und REIHE innerhalb des Sachsets betrachtet oder** **b) innerhalb eines Sachsets am Ende angehängt** **<u>In Verbindung mit M (Modify):</u>** **Eingaben in den Feldern KZ_VORNACH und REIHE werden ignoriert.** **Die Sachverhaltsebene entspricht der im Kontakt bereits vorhandenen Sachsets wird ausgetauscht.** **<u>In Verbindung mit D (Delete):</u>** **Eingaben in den Feldern KZ_VORNACH und REIHE werden ignoriert.** **Die Sachverhaltsebene entsprechend der Reihenfolge im**

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
					bereits vorhandenen Sachset im Kontakt wird gelöscht.
12.KZ_VORNACH	1	KZ_VORNACH			Werte: V (vorher) oder N (danach) Ist nur in Verbindung mit dem Feld „Reihe“ einzugeben.
13.REIHE	5	Reihe			Werte: 00001 – 99999
14.ASP_ID	40	Kategorien-Schema			Kategorien-Schema (abgeleitet aus Sachverhaltsprofil), siehe Abschnitt 3.10.3.32.2 **Feld steht ab Rel. 303 (CRM 7.0) zur Verfügung**
15.CAT_ID	40	Kategorie			Kategorie (abgeleitet aus Katalog, Codegruppe und Code), siehe Abschnitt 3.10.3.32.2 **Feld steht ab Rel. 303 (CRM 7.0) zur Verfügung**
16.KATALOGTYP	1	Katalogtyp			**Feld steht ab Rel. 303 (CRM 7.0) zur Verfügung** **Momentan nicht verwendet!**

Beispiel: KON7-Segment – Customizingabhängige Parameter sind gelb markiert:

```
KON7;007;00001;00001;00001;1;ZJ;ZJGR0001;ZJ10;;M;;;GKV_VTR1;ZJ0001ZJ10;
```

Weitere Ausführungen zu den neuen Kategorien vgl. Abschnitt 3.10.3.32.2

3.10.3.36 Segment – Folgekontakt

Dieses Segment ist optional und kann pro Kontakt mehrmals wiederholt werden. Es können damit ein oder mehrere Folgekontakte zu einem Ursprungskontakt angelegt werden.

Die Verknüpfung der neu anzulegenden Folgekontakte untereinander kann über folgenden Parameter beeinflusst werden:

SPRO > SAP Customizing Einführungsleitfaden > GKV - Branchensoftware > GKV - CRM > Kontaktmanagement > Vorgangsarten für Prüfungen vor dem Sichern: Hier gibt es den Parameter „KZ-Stufe“ zu jeder Vorgangsart.

Enthält das Feld ein Flag, so werden bei der Anlage von mehr als einen Folgekontakt diese alle als direkte Nachfolgebelege zum Ursprungskontakt angelegt.

Enthält das Feld kein Flag, so werden bei der Anlage von mehr als einen Folgekontakt diese sequentiell miteinander verknüpft.

Der Folgekontakt ist im Segmentaufbau gleich zu gestalten wie der Ursprungskontakt. Die Unterscheidung liegt nur in der Vergabe des Segmentnamens.

Es können maximal 9 Folgekontakte zu einem Ursprungskontakt angelegt werden.

Es gibt zwei mögliche Szenarien:

1. Zum bereits in oscare® vorhandenen Ursprungskontakt soll ein Folgekontakt erfasst werden: Ursprungs- und Folgekontakt verwenden das Änderungskennzeichen ‚M’. Nur für den Ursprungskontakt muss das Feld OBJECT_ID befüllt werden, siehe Abschnitt 3.10.3.28
2. Ursprungs- und Folgekontakt werden neu erfasst: Ursprungs- und Folgekontakt verwenden das Änderungskennzeichen ‚I’. Für beide Kontakte bleibt das Feld OBJECT_ID leer, siehe Abschnitt 3.10.3.28

Aufbau des Segmentnamens für Folgekontakte:

Stelle	Wert	Beschreibung
1. Stelle	1 – 9	Nummer des Folgekontakts (Folgekontakt 1 – 9)

2. Stelle	0	Festwert
3. Stelle	KON<X>	1 = Kopf; 2 = Partner; 3 = Text; 4 = Sachverhalt (analog Segmentnummern für Ursprungskontakte)

Die fortlaufende Nummer des Folgekontaktes muss identisch sein mit der fortlaufenden Nummer des Ursprungskontaktes, z.B.:

Segment	Fortlaufende Nummer
KON1	00001
KON2	00001
10KON1	00001
10KON2	00001

Generell können zu einem Ursprungskontakt max. 9 Folgekontakte angelegt werden.

3.10.3.37 Segment - Kontakt 8 (KON8, ab Rel. 302 SP6)

Dieses Segment ist optional und kann pro Kontakt mehrmals wiederholt werden. Es enthält die Verknüpfung zwischen Kontakt und Kampagnenelement.

Im Gegensatz zu den Segmenten KON1-7 ist die laufende Nummer hier kein Pflichtfeld. Die fortlaufende Nummer kann weggelassen werden, wenn die OBJECT_ID (Vorgangsnummer) angegeben wird. Das Segment KON8 kann dann im Kontaktblock alleine stehen. Allerdings sind so nur Änderungen an bereits auf der Datenbank erfassten Kontakten möglich.

Wenn die fortlaufende Nummer angegeben wird, ist die OBJECT_ID nicht erforderlich und wird ignoriert. Es müssen dann für den jeweiligen Kontakt mindestens noch die Segmente KON1 und KON2 geliefert werden. Erfassungen sind so für neue Kontakte und bereits existierende Kontakte möglich.

Ab Rel. 302 SP6 wird per Default die Verknüpfung eines Ursprungskontakts zu einem Kampagnenelement in die neu erfassten Folgekontakte übernommen. Wenn das Segment KON8 in einem Datenblock verwendet wird, wird diese Verknüpfung jedoch nicht automatisch erstellt.

Bezeichnung	Länge	Typ	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**KON8**		
2. SEGNUM	**3**	**Segmentnummer**	**008**		
3. NR	5	Fortlaufende Nummer			Die fortlaufende Nummer muss für einen zu migrierenden Kontakt mit dem Wert „Fortlaufende Nummer“ aus Segment 001 übereinstimmen. Pflichtfeld wenn OBJECT_ID leer, siehe Abschnitt 3.10.3.37
4. OBJECT_ID	10	Vorgangsnummer		CRMD_ORDERADM_H	Pflichtfeld wenn NR leer, wird ignoriert wenn NR befüllt, siehe Abschnitt 3.10.3.37
5. EXTERNAL_ID	**24**	**ID des Kampagnenelements**		**CGPL_TASK**	

3.10.3.38 Segment - Kontakt 9 (KON9, ab Rel. 308)

Dieses Segment muss nur mitgeliefert werden, wenn die Planstellenermittlung im Customizing aktiv geschaltet ist. Falls die Planstellenermittlung für die jeweilige Vorgangsart deaktiviert ist, wird das Segment ignoriert.

Dieses Segment ist das Planstellensegment zu einem Kontakt und darf pro Kontakt maximal einmal vorkommen. Dieses Segment ordnet dem zuständigen Mitarbeiter seine gewählte Planstelle zu.

Bezeichnung	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle		Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**KON9**			
2. SEGNUM	**3**	**Segmentnummer**	**009**			
3. NR	**5**	**Fortlaufende Nummer**				Die fortlaufende Nummer muss für einen zu migrierenden Kontakt mit dem Wert „Fortlaufende Nummer“ aus Segment 001 übereinstimmen.
4. TYPE	**1**	**Objekt-Typ für Planstelle**	**1**	**1**	**Kontakt**	Bei Kontakten ist der Typ immer 1.
				2	**Adress-quelle**	
				3	**Akquise**	
5. Counter	10	Zählernummer	0			Zählernummer des Kontaktes ist immer 0, da die Zuordnung über die Segmentnummer stattfindet.
6. MITARBEITER	**10**	**Planstellenmitarbeiter**				Dabei muss es sich um die Geschäftspartnernummer eines Benutzers auf dem System handeln.
7. PLANSTELLE	**8**	**Planstellen Objekt ID**				Dies muss eine gültige Planstelle zu dem Planstellenmitarbeiter

sein.

3.10.3.39 Segment - Produktpositionen (KONA, ab Rel. 4.04 SP3)

Dieses Segment kann nur mitgeliefert werden für Vorgänge mit Produktpositionen, z.B. Angebots-Vorgänge.

Die Segmente KON1, KON2 und bei Bedarf KON3 sowie die dazugehörigen Mapping-Einträge in Tabelle /GKV/RM01_K002 sind ebenfalls für Vorgänge mit Produktpositionen zu verwenden.

Zu beachten für KON2:

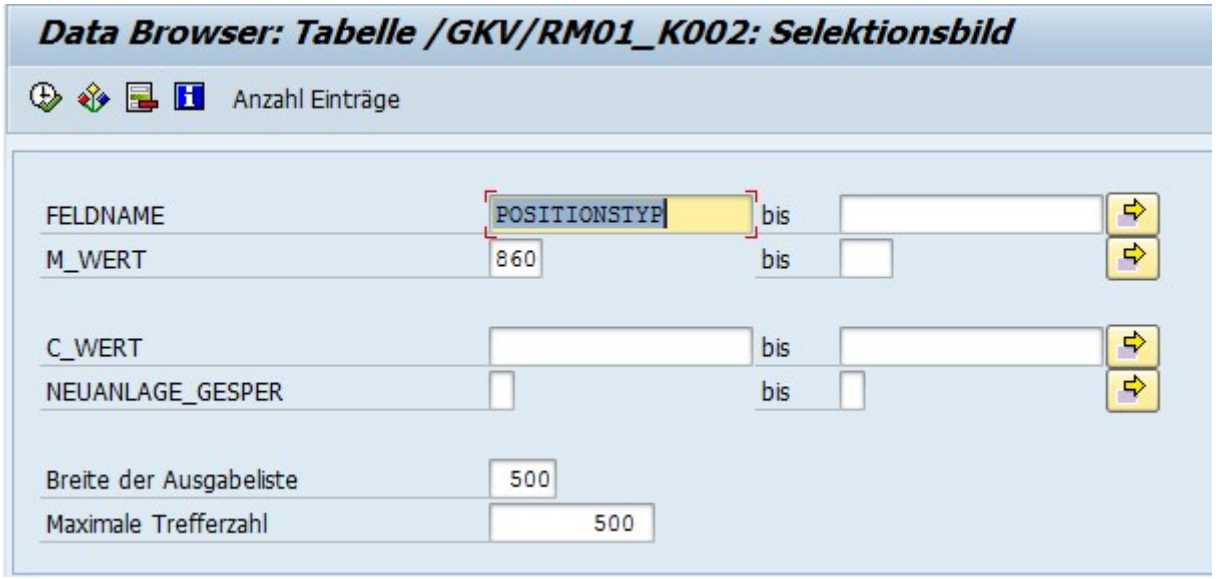
Es ist zwingend das Partnerschema der entsprechenden Vorgangsart zu berücksichtigen. Beispielsweise wird der Geschäftspartner in Angebots-Vorgängen in der Partnerfunktion *00000001 Auftraggeber* gespeichert. Somit ist in diesem Fall PARTNER01 mit C_Wert=00000001 zu pflegen!

Zusätzlich sind die folgenden Werte in der Tabelle /GKV/RM01_K002 zu pflegen:

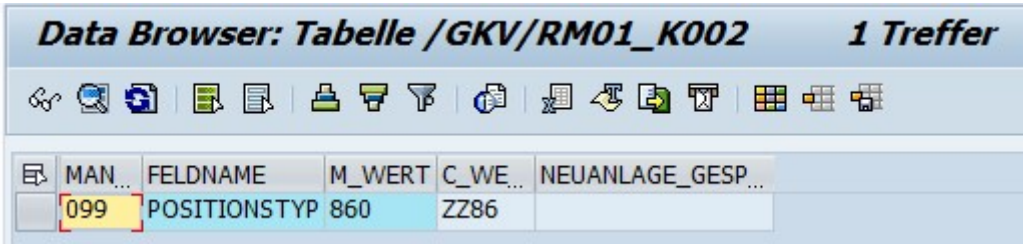
3.10.3.39.1 Positionstyp

Diese Werte müssen im Customizing entsprechend festgelegt sein und sind abhängig von der Vorgangsart mit Produktpositionen. Sie können also nur die Werte verwenden, die in der Tabelle /GKV/RM01_K002 zu dieser Vorgangsart festgelegt sind. Zur Ermittlung dieser Werte verfahren Sie wie folgt:

Mit der Transaktion SE16 suchen Sie nach allen Werten, die zum Feldnamen POSITIONSTYP und zu einer bestimmten Vorgangsart (Mappingwert!) gehören:



Sie erhalten dann ein Ergebnis wie in diesem Beispiel:



Sie können zu einem Mappingwert nur einen Positionstypen verwenden. Die Zuordnung des Positionstyp zur Vorgangsart kann dem Customizingpfad in der Transaktion SPRO *Customer Relationship Management → Vorgänge → Grundeinstellungen → Positionstypenfindung definieren* entnommen werden.

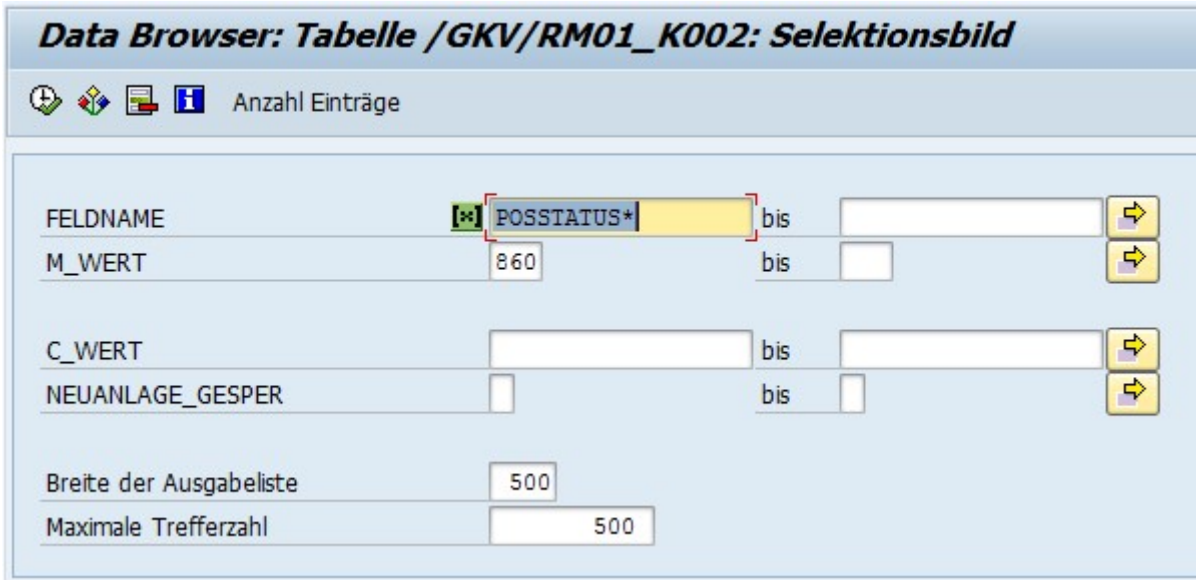
In den Einträgen zur gewünschten Vorgangsart ist in der Spalte *PosTyp* der Wert des Positionstyps zu entnehmen. Häufig hat der Positionstyp den gleichen technischen Namen wie die Vorgangsart.

Ist das Flag NEUANLAGE_GESPER gesetzt, so ist eine Neuanlage für diese Vorgangsart nicht möglich. Die Vorgangsarten werden im Customizingpfad in der Transaktion SPRO *Customer Relationship Management → Vorgänge → Grundeinstellungen → Vorgangsarten definieren* festgelegt.

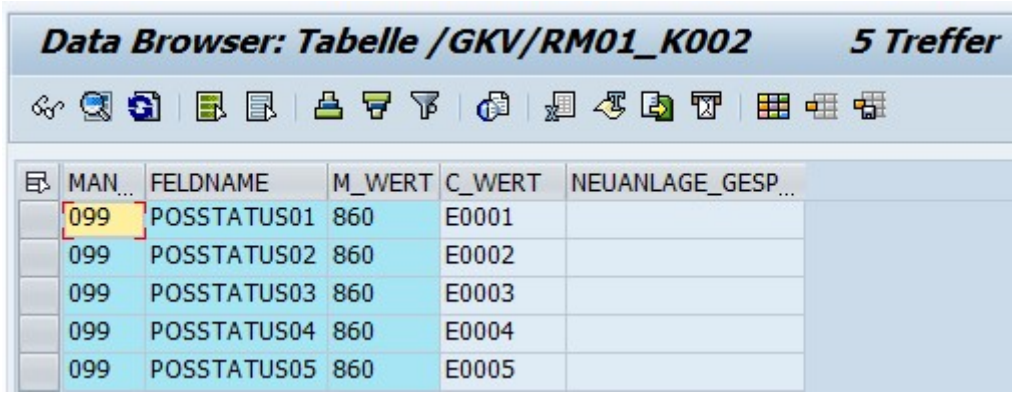
3.10.3.39.2 Positionsstatus

Diese Werte müssen im Customizing entsprechend festgelegt sein und sind abhängig von dem Positionstyp. Sie können also nur die Werte verwenden, die in der Tabelle /GKV/RM01_K002 zu diesem Positionstyp festgelegt sind. Zur Ermittlung dieser Werte verfahren Sie wie folgt:

Mit der Transaktion SE16 suchen Sie nach allen Werten, die zum Feldnamen POSSTATUS* und zu einem bestimmten Positionstyp (Mappingwert!) gehören:



Sie erhalten dann ein Ergebnis wie im folgenden Beispiel:



Sie können nur Positionsstatus verwenden, die in der auf diese Weise zum jeweiligen Positionstyp erzeugten Liste angezeigt werden. Im Feld C_WERT ist jeweils der C_WERT anzugeben. Die Bedeutung der C_WERTe kann sich je nach zugrunde liegenden Positions-Statusschema unterscheiden. Die Status je Positions-Statusschema können über die Tabelle TJ30 abgefragt werden.

Die Zuordnung Statusschema/Vorgangsart kann dem Customizingpfad in der Transaktion SPRO *Customer Relationship Management → Vorgänge → Grundeinstellungen → Positionstypen definieren* (dort den gewünschten Positionstyp markieren, Klick auf Lupensymbol, Feldgruppe Profile, Feld Statusschema) entnommen werden.

Für Angebotsvorgänge zur Abbildung vertrieblicher Produkte (CR 13842) sind die folgenden Mapping-Feldnamen erforderlich – siehe Beispiel zu Mapping-Wert 860:

FELDNAME	M_WERT	C_WERT	NEUANLAGE_GESPER
PARTNER01	860	00000001	
PARTNER02	860	/GKV/ERF	
POSITIONSTYP	860	ZZ86	
POSSTATUS01	860	E0001	
POSSTATUS02	860	E0002	
POSSTATUS03	860	E0003	
POSSTATUS04	860	E0004	
POSSTATUS05	860	E0005	
STATUS01	860	E0001	
STATUS02	860	E0002	
VORGANGSART	860	ZZ86	

Zu einem Angebotsvorgang ist es aus prozessualen Gründen bis auf weiteres nicht zulässig Folgevorgänge oder Folgekontakte zu importieren.

Dieses Segment beinhaltet die einzelnen Produktpositionen im Vorgang.

Bezeichnung	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**KONA**		**Segment für Produktpositionen in Vorgängen, z.B. Angebotsvorgänge**
2. SEGNUM	**3**	**Segmentnummer**	**011**		
3. NR	**5**	**Fortlaufende Nummer**			Die fortlaufende Nummer muss für einen zu migrierenden Vorgang mit Positionen mit dem Wert „Fortlaufende Nummer“ aus Segment KON1/ 001 übereinstimmen.
4. KZ	**1**	**Änderungskennzeichen**			Das Feld ist für einen zu migrierenden Vorgang mit Positionen mit den Festwerten I (Insert; Anlegen einer Position) oder M (Modify; Ändern einer Position) zu belegen.
5. NUMBER_INT	**10**				Positions-Nummer. Positionen werden i.d.R. mit Schrittgröße 10 angelegt (10, 20, 30, etc.). Siehe z.B. Positionsnummerierung in Vorgangsart ZZ86 (CR 13842). Beim Insert neuer Produkte ist die Angabe einer Positionsnummer nicht zulässig da vom System jeweils nicht nächst e freie Positionsnummer vergeben wird.
6. ORDERED_PROD	**40**	**Produkt-ID**			Techn. Produkt-ID. Produktstammdaten werden im CRM WebUI angelegt –Bereichsstartseite „Produktvertrieb“ → „Produkt anlegen/suchen“.
7. STATUS	**5**	**Positionsstatus**			Die möglichen zu verwendenden Werte sind Vorgangsartenabhängig!, beachten Sie dazu den Punkt Positionsstatus
8. REASON	2	Begründungen			Es können nur Werte für Begründungen verwendet werden, die im Customizing SPRO *GKV - Branchensoftware → GKV - CRM →Produkte / Produktvorschläge (Push) → Mapping Begründungen zu Produkt und Status* zu jeweiligen Produkt-ID mit einem Positionsstatus hinterlegt sind.
9. RATING	3	Produktbewertung			Die Angabe der Produktbewertung ist optional. Im GKV-Standard werden die folgenden Werte verwendet: 100 sehr gut geeignet,

			080 gut geeignet, 060 mittelmäßig geeignet, 040 ausreichend geeignet, 020 nahezu nicht geeignet 010 nicht geeignet Kundenindividuelle Werte können der Tabelle /GKV/RM16_PVZPRT entnommen werden. Sind darin Einträge enthalten, sind auch nur diese Werte zulässig. (Pflege erfolgt über die TAC SM30 zur Tabelle /GKV/RM16_VVZPRT)
10.QUANTITY	6	Menge	Die Angabe der Menge ist optional. Wird kein Wert angegeben, wird maschinell die Menge 000001 verwendet.

Beispielsatz:

```
KONA;011;00001;I;;BETR_GESUNDHEIT;E0002;02;100;
```

3.10.3.40 Segment - Marketingmerkmale (MK01, ab Rel. 3.05)

Mit Umstellung auf S4CRM entfällt dieses Segment (Pilotierung ab Rel. 6.02.03) (Vgl. auch CR19501 ME20 statt MK01)

Bezeichnung	Länge	Typ	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**MK01**		
ATTRIBTE_SET	**18**	**CHAR**		**CRM_MKTPFTPL_PT**	**Hierbei handelt es sich um eine Suchhilfe (CRM_MKTPFTPL_PT)**
ATTRIBUTE	**30**	**CHAR**		**CRM_MKTPFCHR_MERK**	**Hierbei handelt es sich um eine Suchhilfe (CRM_MKTPFCHR_MERK)**

VALUE	**30**	**CHAR**	**TAC CRMD_PROF_CHAR**	**Es sind nur die Werte die in der TAC CRMD_PROF_CHAR gepflegt sind erlaubt.**

Speicherungslogik:

Es gibt bei den Marketingmerkmalen keinen Zähler (analog der Produkte Eigenschaften usw.) anhand dessen man den zu ändernden Satz identifizieren könnte. Daher erfolgt die Identifizierung über die Schlüsselfelder. Auf der DB wird mit diesen Schlüsselfeldern der entsprechende Satz gesucht. Wird ein Satz identifiziert, wird dieser angepasst. Handelt es sich um ein mehrwertiges Merkmal erfolgt keine Anpassung, sondern eine Neuanlage. Wird kein Satz identifiziert erfolgt eine Neuanlage.

Beispiel:

1)

Merkmal Interessent (mehrwertiges Merkmal)

Import

MK01;Interessent;INTERESSENT;1

Auf der DB

MK01; Interessent;INTERESSENT;3

Kombination ergibt (Satz wurde hinzugefügt)

MK01;Interessent;INTERESSENT;1

MK01;Interessent;INTERESSENT;3

2)

Merkmal Interessent

Import

MK01;Farbe der Augen;AUGENFARBE;1

Auf der DB

MK01;Farbe der Augen;AUGENFARBE;2

Kombination ergibt (Satz wurde angepasst)

MK01;Farbe der Augen;AUGENFARBE;1

3)

Merkmal Interessent (mehrwertiges Merkmal)

Import

MK01;Interessent;INTERESSENT;1

Auf der DB

MK01; Interessent;INTERESSENT;1

Kombination ergibt (Keine Änderung da es sich um den identischen Satz handelt)

MK01;Interessent;INTERESSENT;1

Beispielsatz:
MK01;ZEITSCHRIFTEN;PRAXIS_AKTUELL;1

3.10.3.41 Segment - Bildstatus (BIST, ab Rel. 3.06)

Dieses Segment existiert nur in der Exportdatei.

Bezeichnung	Länge	Typ	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
SEGMENT	4	Segmentnummer	BIST		
STAT_BILD	2	CHAR			Hierbei handelt es sich um den Bildstatus
STAT_BILD_T	80	CHAR			Hierbei handelt es sich um den Text zum Bildstatus
SDAT_BILD	8	DATS			Hierbei handelt es sich um das Datum an dem der Bildstatus aktualisiert wurde

Anmerkung:

Ist PKM 3.3 schon im Einsatz werden die Informationen aus der Datenbanktabelle /GKV/TB72_LB01 ermittelt. Wenn nicht, dann aus der Datenbanktabelle /GKV/BP02_PK01.

Die Daten für das Segment werden nur ausgelesen und dienen nur der Informationsgewinnung. Ein Import ist für dieses Segment nicht vorgesehen!

3.10.3.42 Segment - Akquise (AQ01, ab Rel. 3.07)

Dieses Segment existiert nur in der Exportdatei. Erweiterung durch die CRs 13699 + 13702 (Felder 18 – 28) (Release 4.06). Erweiterung durch CR 17770 (Felder 30-33; Release 5.04 SP03)

Zu beachten:
es werden nur Akquisen mit Staus 01=AE liegt vor und 03=ME liegt vor ausgegeben.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**AQ01**		
2. AKQNR	**4**	**Akquiseposition**			
3. AKQTYP	**2**	**Typ der Akquisedaten**			
4. AKQGRP	**6**	**Akquisegruppe**		**/GKV/TB10_PAQAG**	
5. BTRNR	8	Betriebsnummer			
6. VERSVON	8	Versicherungsbeginn			Datum (Format JJJJMMTT)
7. ERKLDAT	8	Datum der Erklärung			Datum (Format JJJJMMTT)
8. WERBER_INT	10	Werber intern			
9. WITYP	2	Typ des internen Werbers			
10.WERBER_EXT	10	Werber extern			
11.WETYP	2	Typ des externen Werbers			
12.AKQSTAT	**2**	**Akquisestatus**			**01 – AE liegt vor** **03 – ME liegt vor**
13.MLDSTAT	2	Meldestatus			
14.ANRECH	2	Anrechnung			

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
15.KBEKZ	2	Kündigungsbestätigung			
16.VORVERS	2	Vorversicherung			
17.FKKNR	8	Fremdkrankenkasse			
18.ORIGIN_CHANNEL	3	Herkunftskanal		/GKV/RM31_PORCH	Prüftabelle ist customizebar
19.ORIGIN_CHANNELT	255	Herkunftskanal Beschreibung			
20.ORIGIN_SOURCE	2	Kanaldetail		/GKV/RM31_POSRC	Prüftabelle ist customizebar
21.ORIGIN_SOURCET	255	Herkunftskanal Beschreibung			
22.ORIGIN_SOURCE_ID	24	Externe Vorgangsnummer			
23.OBJECT_GUID	32	Vorgangs-GUID			
24.ID_CHECK_STATUS	1	Status Identitätsprüfung			
25.ID_CHECK_STATUST	60	Beschreibung zum Status Identitätsprüfung			
26.UNT_CHECK_STATUS	1	Identitätsprüfung durch Unterschrift			
27.UNT_CHECK_STATUST	60	Beschreibung zu Identitätsprüfung (Unterschrift)			
28.DELETE_DATE	8	Ablaufdatum (Vorgangslöschung)			
29.CANCEL_DATE	8	Datum Kündigung zum			
30.KWR_PROCESS_ID	32	Vorgangs-ID (KWR)			**Feld steht ab Rel. 504 SP3 zur Verfügung**
31.KWR_TYPE	1	Art der Meldung (KWR)	0 Kein Meldeverfahren notwendig 1 Beginn der Versicherungspflicht		**Feld steht ab Rel. 504 SP3 zur Verfügung**

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
			2 Beginn der Versicherungsberechtigung 3 Kündigung/Sonderkündigung 4 Schließung/Insolvenz 5 Errichtung/Ausdehnung BKK		
32.KWR_STATUS	3	Status Meldeverfahren (KWR)			**Feld steht ab Rel. 504 SP3 zur Verfügung**
33.KWR_STATUS_T	132	Beschreibung zum Status KWR			**Feld steht ab Rel. 504 SP3 zur Verfügung**
34.DAT_ZUGWAHL	8	Datum Zugang der Wahlerklärung			Datum (Format JJJJMMTT), ab Rel. 6.02.01

3.10.3.43 Segment - Merkmale ME01 (ME01, ab Rel. 3.07)

Dieses Segment wird sowohl für den Datenexport als auch für den Datenimport verwendet.

In der Ausgabedatei werden alle aktuell gültigen Merkmale ausgegeben, wenn vom Kunden keine Einstellungen im Customizing vorgenommen werden. Sobald kundenindividuelle Einstellungen im Customizing vorgenommen werden sind sowohl die Merkmale für den Privatkunden als auch für den Firmenkunden zu berücksichtigen. Zur Bestimmung vom einzelnen relevanten Merkmale wird ein Customizing bereitgestellt. Dabei sind die Merkmale im Customizing einzutragen, die in der Ausgabedatei erscheinen sollen. Sobald ein Merkmal gepflegt ist, muss bei weiteren auszugebenden Merkmalen, diese ebenfalls im Customizing hinterlegt werden.

SPRO → SAP Referenz – IMG → GKV – Branchensoftware → GKV – CRM → Einstellungen für die Dateischnittstelle → Merkmale ME01 für Datenexport

Beim Datenimport sollten einige Punkte beachtet werden:

Grundsätzlich sollte hier bei Neuerfassung das Zählerfeld weggelassen werden, dann wird automatisch (wie bei den VZ-Tabellen auch der nächste DB-Zähler verwendet).
Beim Ändern von Sätzen, muss natürlich genau der DB-Zähler stimmen. Und dann sind alle online Prüfungen bezgl. Zeiträume usw. gültig (selber Plausi-FuBa von BP).
Werden beim ME01 mehr als 1 Segment mit demselben Schlüssel (ohne DB-Zählfeld) mitgegeben, so führt das wegen der Plausi-Prüfungen zum Fehler.
Das System kann hier nicht mehr eindeutig vergleichen. Sollte versucht werden, für das DB-Zählfeld einen noch nicht vorhandenen Wert zu verwenden, wird trotzdem der nächste freie Zähler auf der DB verwendet.
Wird z.B. versucht 3 Zeiträume für dasselbe Merkmal zu setzen, wird nur der letzte Wert gesetzt, die anderen werden nicht berücksichtigt.
Hier liegt der SAP-Standard zu Grunde

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**ME01**		
2. RDIF	**5**	**Rollendifferenzierungstyp**			01001 = Arbeitgeber 01006 = FK-Interessent 02001 = Privatkunde
3. TYP	**2**	**Merkmalstyp**			F = Fachinformation V = Vertrieb S = Serviceinfomerkmal
4. ZAEHL5	**5**	**Interne Zählernummer**			
5. MERKMAL	**5**	**Merkmal**			
6. VON	**8**	**Datum ab**			**Datum (Format JJJJMMTT)**
7. BIS	**8**	**Datum bis**			**Datum (Format JJJJMMTT)**
8. STORNO	1	Storno			X = Storno
9. PRUEF	8	Datum letzter Prüfung in der Tabelle			Datum (Format JJJJMMTT)

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
		/GKV/BP02_ME01			

3.10.3.44 Segment - Merkmale ME20 (ME20, ab Rel. 3.07)

Dieses Segment existiert nur in der Exportdatei.

In der Ausgabedatei werden alle aktuell gültigen Merkmale ausgegeben, wenn vom Kunden keine Einstellungen im Customizing vorgenommen werden. Sobald kundenindividuelle Einstellungen im Customizing vorgenommen werden sind sowohl die Merkmale für den Privatkunden als auch für den Firmenkunden zu berücksichtigen. Zur Bestimmung vom einzelnen relevanten Merkmale wird ein Customizing bereitgestellt. Dabei sind die Merkmale im Customizing einzutragen, die in der Ausgabedatei erscheinen sollen. Sobald ein Merkmal gepflegt ist, muss bei weiteren auszugebenden Merkmalen, diese ebenfalls im Customizing hinterlegt werden.

SPRO → SAP Referenz – IMG → GKV – Branchensoftware → GKV – CRM → Einstellungen für die Dateischnittstelle → Merkmale ME20 für Datenexport

CR 19501: ein **Import** ist nun möglich (Rel. 6.01.07)
Dabei gilt:
Bleibt das Feld ZAEHL5 leer, erfolgt eine Neuanlage, ist das Fled ZAEHL5 gefüllt, so erfolgt auf dieses vorhandene Merkmal ein Update, wobei nur die Felder M2BIS und M2STORNO verändert werden können.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**ME20**		
2. RDIF	**5**	**Rollendifferenzierungstyp**			01001 = Arbeitgeber 01006 = FK-Interessent 02001 = Privatkunde
3. TYP	**2**	**Merkmalstyp**			F = Fachinformation

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
					V = Vertrieb
4. ZAEHL5	**5**	**Interne Zählernummer**			
5. M2GRP	**5**	**Merkmale2 Gruppenschlüssel**		**/GKV/BP02_PM2GR**	
6. M2MA	**5**	**Merkmale2 Merkmal / Attribut**		**/GKV/BP02_PM2MA**	
7. M2UART	**5**	**Merkmale2 Unterart**		**/GKV/BP02_PM2UA**	
8. M2VON	**8**	**Merkmale2 Gültig ab**			**Datum (Format JJJJMMTT)**
9. M2BIS	**8**	**Merkmale2 Gültig bis**			**Datum (Format JJJJMMTT)**
10.M2STORNO	1	Merkmale 2 Storno			X = Storno
11.M2PRUEF	8	Merkmale2 Datum letzte Prüfung			Datum (Format JJJJMMTT)
12.M2GRPINFO	250	Gruppeninformation			

3.10.3.45 Segment - Beschäftigtendaten für Firmenkunden – FK01 (ab Rel. 3.07)

Dieses Segment existiert nur in der Importdatei. Der Export analoger Felder erfolgt im Kopfsegment BP01.

Mit Rel. 4.01 SP02 kann dieses Segment auch für die Rolle Firmenkunde-Interessent (XFK006) importiert werden.

Hinweis:
mit CR 13839 werden die Beschäftigten durch eine externen Dienstleister ermittelt. Hierzu wurden die beiden neuen Felder ANZB_EXT und AKTDAT_EXT eingeführt, die nur maschinell mit diesem Verfahren upgedatet werden. Damit eine Abgrenzung zur bisherigen Verwendung des Segmentes gegeben ist, wird eine neue logische Datei ZZTB10_DTBCCBZ verwendet (Selektionsbild wurde angepasst).

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1.SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**FK01**		
2. RDIF	**5**	**Rollendifferenzierungstyp**			**01001 = FK**
					01006 = FK-INT
3. ANZBESCH_EB	5	Anzahl der erhobenen Beschäftigte			Neu (Tabelle /GKV/BP02_SFK01_CHAR)
4. AKTDAT_EB	8	Aktualisierungsdatum erhobene Beschäftigte			Datum (Format JJJJMMTT)
5. ANZBESCH_EA	5	Anzahl der erhobenen Auszubildenden			Neu (Tabelle /GKV/BP02_SFK01_CHAR)
6. AKTDAT_EA	8	Aktualisierungsdatum Anzahl erhobene Auszubildende			Datum (Format JJJJMMTT)
7. ANZB_EXT	6	Anz. Beschäftigte ext. DL			Kann nur mit Datei ZZTB10_DTBCCBZ verarbeitet werden
8. AKTDAT_EXT	8	Aktualisierungsdatum Anz. Besch. ext. DL			Kann nur mit Datei ZZTB10_DTBCCBZ verarbeitet werden

3.10.3.46 Segment - Lieferhistorie (ext. Callcenter) (VZ94)

Dieses Segment existiert ab **Rel. 3.08** sowohl in der Export- als auch in der Importdatei.
Das EXPORTDAT und das IMPORTDAT werden maschinell gesetzt, das IMPORTDAT kann jedoch auch bewusst mitgeliefert werden.
Beim Daten-Import **muss HISTPOS** als lfd. Segment-Zähler gefüllt sein, damit auch der richtige Satz ein Update erhält. Weitere Ausführung zum Handling siehe CR-Dokument zum CR 11267

SUD 100301287 (GKV 4.01 SP06): Erfüllt ein GP nicht mehr die Kriterien bei der Aktualisierung fürs Callcenter, so wird im entsprechenden VZ94-Segment das IMPORTDAT maschinell geschlossen und das FLAG_MASCH gesetzt. Deshalb wurde die Struktur um 2 Felder erweitert (Import-Datei muss angepasst werden). Dieses Verhalten muss in der zentralen Customizing-Datei aktiviert werden.

Der Parameter CRM_EXT_CC_AKT_VZ94 ist kundenindividuell in der Zentralen Customizingtabelle auszuprägen, wenn die ext. Callcenter Aktualisierung (CR 8326) produktiv eingesetzt wird und das automatische Schließen der VZ94-Einträge erfolgen soll. Im GKV Standard wird dieser Parameter mit dem Wert <leer> zur Verfügung gestellt. Das bedeutet, es erfolgt kein automatisches Beenden der VZ94-Datensätze. Wird über den Parameter die automatische Aktualisierung der VZ94-Datensätze aktiviert, wird das Importdatum mit dem Datum der Aktualisierung gefüllt und zusätzlich in der Spalte "autom. geschlossen" ein Haken gesetzt. Dieses Feld zeigt dem Anwender, dass dieser Eintrag maschinell vom System im Rahmen des Aktualisierungsverfahrens geschlossen wurde. Dieses Feld ist im Dialogbetrieb (WebUI) nicht änderbar.

Folgende Ausprägungen des Parameters "CRM_EXT_CC_AKT_VZ94" sind möglich:

Parameter: CRM_EXT_CC_AKT_VZ94

Wert: EXT.CC-AKT:AKTUALISIERUNG VZ94

Info1: X - der entsprechende VZ94-Eintrag wird automatisch geschlossen

<leer> - es findet kein automatisches Schließen des VZ94-Eintrages statt

Das automatische Schließen offener VZ94-Datensätze kann nur für Datensätze erfolgen, die nach Aktivierung der Funktion über den Parameter an das Callcenter geliefert worden sind. Für Geschäftspartner, die vorher an das Callcenter geliefert wurden, erfolgt kein automatisches Setzen des Importdatums, wenn diese im Rahmen der Aktualisierung aus der Zielgruppe herausfallen. Diese Fälle sind wie vor dem Verfahren kundenindividuell zu bereinigen.

Mit Umstellung auf Marketing CX (Kampagnen-App) gibt es nur noch die Kampagnen_ID.
Deshalb werden die beiden bisherigen Felder KAMP_NAME und KAMP_ELEM mit dieser ID gefüllt. Somit erkennt man sofort die Umstellung auf das neue Verfahren.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**VZ94**		
2 .CHIND_VZ944	1	Änderungstyp	I Insert M Modify		
3. HISTPOS	5	**Lfd. Segmentnummer**			Mussfeld beim Import, wenn **best. Satz** geändert werden soll. Soll ein neuer Satz angelegt werden, so ist das Feld jedoch leer zu lassen
4. EXPORTDAT	**8**	**Datum Exportiert für Verarbeitung Callcenter**			Datum (Format JJJJMMTT wird maschinell gesetzt
5. IMPORTDAT	**8**	Datum Importiert nach Verarbeitung Callcenter			Datum (Format JJJJMMTT; wenn nicht mitgegeben, wird maschinell das System-Datum gesetzt.
6. KAMP_NAME	24	Name der Kampagne für Verarbeitung (Call Center)			Mit Umstellung auf CX steht hier die Kampagnen_ID
7. KAMP_ELEM	30	Name des Kampagnen-Elements für Verarbeitung (Call Center)			Mit Umstellung auf CX steht hier die Kampagnen_ID
8. ZGRP_NAME	40	Name der Zielgruppe für Verarbeitung (Call Center)			Rel. 6.02.08: Erweiterung von 30 auf 40 Stellen
9. ZGRP_GUID	32	GUID der Zielgruppe			Darf nicht verändert werden, da diese beim Export maschinell übernommen wurde und fest zum Segment gehört
10.FLG_MASCH	1	Flag wenn maschinell geschlossen			Wird die Aktualisierung Callcenter verwendet (Customizing),

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
					wird dieses Flag maschinell zusammen mit dem IMPORT-DAT gesetzt, sobald ein GP die Kriterien nicht mehr erfüllt.

3.10.3.47 Segment - Planstelle zur Adressquelle/Akquise (VZ95)

Dieses Segment muss nur mitgeliefert werden, wenn die Planstellenermittlung im Customizing aktiv geschaltet ist. Falls die Planstellenermittlung für die VZ03/AQ01 deaktiviert ist, wird das Segment ignoriert.

Dieses Segment ist das Planstellensegment zu einer Adressquelle, oder Akquise darf mehrmals vorkommen. Jedoch pro Adressquellen-/ Akquisesatz nur einmal. Dieses Segment ordnet dem zuständigen Mitarbeiter seine gewählte Planstelle zu.

Bezeichnung	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**VZ95**		
2. CHIND_VZ95	1	Änderungstyp	I Insert M Modify Siehe Abschnitt 0		
3. TYPE	**1**	**Objekt-Typ für Planstelle**		**1 Kontakt** **2 Adress-**	Falls es sich um eine Planstelle zu einer Adressquelle handelt ist dieser Wert = 2. Falls es sich um eine Planstelle zu einer Akquise handelt ist dieser

	quelle
3	Akquise

Wert = 3.

4. Counter	**10**	**Zählernummer**	Die Zählernummer ist gleich der Adressquellposition des zugehörigen VZ03 Segments, wenn es sich um eine Adressquellen-Planstelle handelt. Die Zählernummer ist gleich der Akquisenummer des zugehörigen AQ01 Segments, wenn es sich um eine Akquise-Planstelle handelt. Bei aktiver Planstellenermittlung ist nur noch eine gleichzeitige Anlage von Akquise und Adressquelle möglich.
5. MITARBEITER	**10**	**Planstellenmitarbeiter**	Dabei muss es sich um die Geschäftspartnernummer eines Benutzers auf dem System handeln. Bei einer Adressquelle muss dies der Adresslieferant aus dem Segment VZ03 sein. Bei einer Akquise muss dies der zuständige Mitarbeiter aus dem Segment AQ01 sein.
6. PLANSTELLE	**8**	**Planstellen Objekt ID**	Dies muss eine gültige Planstelle zu dem Planstellenmitarbeiter sein.

3.10.3.48 Segment - Abmelde-Daten (OAV2)

Dieses Segment existiert nur in der Exportdatei.

Release 4.03, vorab mit Release 4.02_SP05

Im Rahmen des CR 13742 werden die Daten des Zuordnungsblocks Meldebearbeitung für die Dateischnittstelle zur Verfügung gestellt um diese im Rahmen der Outbound-Telefonie verwendbar zu machen.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	4	Segmentnummer	OAV2		
2. CASE_ID	32	Abmeldefall Identifier			
3. APPLIKATION	3	Applikation			
4. CASE_TYPE	3	An-/Abmeldemanagement Fallart			
5. PARTNER	10	Geschäftspartnernummer (Kunde)			
6. G_ZAEHLNR	5	Meldezeiten ID			
7. TBID	22	ID des Tatbestandsobjektes (PKM 3.3)			
8. CASE_STATUS	5	An-/ Abmeldemanagement Fallstatus			START Gestartet OPENOffen STORN Storniert CLOSE Abgeschlossen UNZU Unzustellbarkeit Adresse CONTRelevante MEZ-Vorgänge NOAVFallabschluss § 188 Abs. 5 SGB V
9. CASE_RESULT	5	An-/ Abmeldefall Fallergebnis			RCLOS Fallabschluss RPOSI Fallabschluss positiv RNEGA Fallabschluss negativ RUEGP Fallabschluss ÜGP Prüfung RNOAV Fallabschluss keine OAV
10.RESPONSIBLE	10	An-/Abmeldemanagement zuständige Person			
11.PARTNER_DESCR	80	Beschreibung des Kunden			
12.RESPONSIBLE_DESCR	50	Beschreibung des zust. Mitarbeiters			

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
13.G_PARTNER2	10	Geschäftspartnernummer (Melder)			
14.G_VART	4	Art der Versicherung/Tarif		/GKV/BP02_PVART	
15.G_MELDBEG	8	Versicherung / Tarif Gültig ab			
16.G_MELDEND	8	Versicherung / Tarif Gültig bis			
17.G_GRDAB	3	Grund der Abmeldung			
18.G_ENDVDAT	8	Verarbeitungsdatum der Abmeldung			
19.A_AANR	3	Arbeitsamtbereichsnummer			
20.D_PGR	3	Personengruppe			
21.K_LEAT	2	Leistungsart		/GKV/BP02_PLEAT	
22.G_GRDZU	3	Grund der Anmeldung			
23.G_BEGVDAT	8	Verarbeitungsdatum der Anmeldung			
24.PARTNER2_DESCR	80	Beschreibung der meldenden Stelle			
25.T_VART	50	Bezeichnung der Versicherungsart			
26.G_BNR	60	Betriebsnummer		BUT0ID	

3.10.3.49 Segment - Marketingeinwilligung (MKTP)

Release 4.04

Dieses Segment wird sowohl für den Datenexport als auch für den Datenimport verwendet.

Im Rahmen des CR 13939 wird das Neue Segment MKTP (Marketingeinwilligung) für die Rollen XFK001 und XFK006 zur Verfügung gestellt.

Mit Umstellung auf S4CRM entfällt dieses Segment (Pilotierung ab Rel. 6.02.03)

Bezeichnung	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1.SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**MKTP**		
2. CHANNEL	**3**	**Kommunikationskanal**		**CRMC_MKP_CHAN**	
3. PERMISSION	**3**	**Einwilligung**	**001 Gegeben** **002 Abgelehnt**		
4. ORIGIN	**3**	**Einwilligungsform**		**CRMC_MKP_ORIGN**	
5. VALID_FROM	**3**	**Marketing-Einwilligung: Einwilligungsdatum**			**Datum (Format JJJJMMTT)**
6. VALUE	241	Kommunikationsdaten		Die Telefonnummer muss bei dem Geschäftspartner im System hinterlegt sein.	

Beispielsatz: MKTP;TEL;001;ZEL;20151209;015278458723

3.10.3.50 Segment - Fremdkassenspiegel (KASP)

Dieses Segment wird sowohl für den Datenexport als auch für den Datenimport verwendet.

In der Ausgabedatei werden die am Geschäftspartner gespeicherten Werte zum Fremdkassenspiegel ausgegeben.

Dieses Segment steht ab Release 4.04 mit CR 13842 (Lizenzschutz) zur Verfügung und ist ausschließlich für Geschäftspartner in der Rolle XFK001, XFK006 und XSO006 relevant.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**KASP**		**Lizenzgeschützt mit CR 13842**
2. CHIND_KASP	1	Änderungstyp	I Insert M Modify		
3. FKKNR	**8**	**Fremdkassen Nr.**		**/GKV/TB10_PVZFK**	
4. ANZ_FV_FK	**10**	**Anzahl Fremdversicherte bei Fremdkasse**			Direkte Abhängigkeit zum Feld „ANZ_FV_FK_X“: Wenn ANZ_FV_FK mit Wert > = 1 angeliefert wird, dann muss Feld ANZ_FV_FK_X = leer sein; Wenn ANZ_FV_FK mit Wert NULL angeliefert wird, dann muss Feld ANZ_FV_FK_X = „X“ enthalten
5. ANZ_FV_FK_X	1	Anzahl Fremdversicherte bei Fremdkasse unbekannt	<leer> oder „X“ oder „\“		Siehe Bemerkung zum Feld ANZ_FV_FK (4.) Neu ab GKV 4.09 SP03: Wird in diesem Feld ein „\“ angeliefert, wird der

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
					gesamte Datensatz beim Import gelöscht.

Beispielsatz: KASP;;29720865;127;

Ab Release GKV 4.09 SP03 ist es möglich Fremdkassenspiegel-Datensätze beim Import zu löschen. Soll ein bestehender Fremdkassen-spiegel-Datensatz komplett gelöscht werden, so ist im Feld ANZ_FV_FK_X ein „\“ anzuliefern.

3.10.3.51 Segment - Vertriebsdaten Langtexte (VZTX)

Dieses Segment steht ab Release 4.06 SP04 zur Verfügung.

Dieses Segment wird **nur** für den **Datenimport** verwendet.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	4	Segmentnummer	VZTX		
2. TEXTID	4	**Art des Textes**			VZ01 Langtext VTD Allgemeine Daten VZ02 Langtext VTD Fremdkasse VZ25 Langtext VTD Schuldaten VZ26 Langtext VTD Ausbildungsdaten VZ27 Langtext VTD Studium Studentische Fristen AQ01 Langtext VTD Akquise
3. LANGTEXT	72	Langtext			Nicht erlaubte Zeichen: & und <. Die Zeichen ; und $ sollten nicht verwendet werden, da es sonst bei gleichzeitiger Verwendung als Trennzeichen zu Fehlern führt

Beispielsätze:

VZTX;VZ01;Langtext VTD Allgemeine Daten

VZTX;VZ02;Langtext VTD Fremdkassen

3.10.3.52 Segment - Lieferhistorie für Firmenkunden (EXPO)

Dieses Segment steht ab Release 4.08 zur Verfügung und ist nur für Firmenkunden und Firmenkunde-Interessenten (XFK001 und XFK006) relevant. Das EXPORTDAT und das IMPORTDAT werden maschinell gesetzt, das IMPORTDAT kann jedoch auch bewusst mitgeliefert werden. Beim Daten-Import **muss das Feld COUNTER** als lfd. Segment-Zähler gefüllt sein, damit auch der richtige Satz ein Update erhält. Weitere Ausführung zum Handling siehe CR-Dokument zum CR 15617.

Die zugehörige Tabelle ist /**GKV/RM19_EXHIS**.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentnummer**	**EXPO**		
2. Counter	5	**Lfd. Segmentnummer**			
3. EXPORTDAT	**8**	Exportdatum			Datum (Format JJJJMMTT)
4. IMPORTDAT	**8**	**Importdatum**			Datum (Format JJJJMMTT); Mussfeld beim Import
5. KAMP_NAME	**24**	Kampagnenname			
6. KAMP_ELEM	24	Kampagnenelement			
7. ZGRP_GUID	32	GUID der Zielgruppe			Mussfeld beim Import
8. ZGRP_Name	72	Zielgruppenname			
9. AUTO_CLOSED	1	Automatisch geschlossen			

3.10.3.53 Segment - Einwilligungserklärung (EWER)

Dieses Segment steht ab Release 4.08 SP02 mit CR 15975 (EU_DSGVO_Abbildung (Nachweis) und Widerruf von Einwilligungserklärungen EWE) zur Verfügung. Weitere Ausführungen v.a. auch zum möglichen Customizing siehe Release-Notes und CR-Dokument. Beim Datenimport wird das Feld VALID_TO (Datum gültig bis) gem. dem eingestelltem Customizingwert errechnet, das Feld VALID_FROM (Datum gültig ab) muss übergeben werden. Das Feld COUNTER (lfd. Segmentzähler) ist **leer** zu übergeben und wird vom System ermittelt. Die Bezeichnungen (Texte) für bestimmte Felder nur für die Ausgabe ermittelt und bleiben deshalb beim Import ebenfalls leer.

Es können nur **neue** Sätze angelegt werden. Änderungen werden i.d.R. während der TV erfolgen.
Ausnahmen: ein Satz soll storniert werden, dann ist das Feld STORNO zu füllen oder Archiv-Informationen sollen nachgeliefert werden,

dann können die Felder ARCHIV_ID und ARC_DOC_ID übergeben werden. In beiden Fällen ist dann das Feld COUNTER mit dem richtigen Zähler-Wert zu füllen. Es werden dann nur diese Felder verändert.

Dieses Segment wird sowohl für den Datenexport als auch für den Datenimport verwendet.

Es werden alle zum Exportzeitpunkt gültigen Einwilligungen exportiert, dabei werden nur gegebene und abgelehnte Einwilligungen berücksichtigt, die nicht den Status „ersetzt“ oder „ungültig“ besitzen. Stornierte Datensätze werden ebenfalls nicht ausgegeben.

Die zugehörige Tabelle ist /**GKV/RM19_EWE**.

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentname**	**EWER**		
2. Counter	5	Lfd. Segmentnummer	leer		Wird vom System ermittelt bei den Ausnahmen mit zugeben
3. CHANNEL	**10**	**Kanal**		**/GKV/RM19_CKANAL**	**Vgl. Customizing**
4. CHANNEL_T	60	Bezeichnung			Nur Ausgabe
5. PURPOSE	**10**	**Verwendungszweck**		**/GKV/RM19_CZWECK**	**Vgl. Customizing**
6. PURPOSE_T	60	Bezeichnung			Nur Ausgabe
7. PERMISSION	**1**	**Einwilligung**			**G=Gegeben** **A=Abgelehnt**
8. PERMISSION_T	20	Bezeichnung			Nur Ausgabe
9. ORIGIN	**3**	**Herkunftskanal**			**mit CR17700 nun Mussfeld**
10. ORIGIN_T	255	Bezeichnung			Nur Ausgabe

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
11. ORIGIN_DETAIL	256	Herkunftsdetail			
12. ARCHIV_ID	2	Content Repository Identifikation			
13. ARC_DOC_ID	40	SAP Archiv-Link: Dokument-ID			
14. VALID_FROM	**8**	**Gültig von**			**Datum (Format JJJJMMTT**
15. VALID_TO	8	Gültig bis			Datum (Format JJJJMMTT (wird errechnet). wird leer übergeben, nur Ausgabe
16. STATUS	2	Status			G Gültig GA Gültiger Altfall NG Noch nicht gültig. Beleg fehlt P Prüfen (läuft bald ab) PA Prüfen Altfall (läuft bald ab) U ungültig/abgelaufen E Ersetzt A Abgelehnt Nur Ausgabe
17. STATUS_T	60	Bezeichnung			Nur Ausgabe
18. CONSENT_SUPPLIER	10	Einwilligungslieferant			
19. CONSENT_SUPPLIER_T	80	Bezeichnung			Nur Ausgabe
20. SUPPLIER_TYPE	10	Lieferantentyp		/GKV/RM19_SUPTY	
21. SUPPLIER_TYPE_T	80	Bezeichnung			Nur Ausgabe
22. STORNO	1	Storno			X=wahr
23. EWE_TEXT_APPL	2	Applikation in der GKV-Entwicklung		/GKV/CA01_APPL	

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
24. EWE_TEXT_APPL_T	40	Bezeichnung			Nur Ausgabe
25. EWE_TEXT_NAME	15	Textbezeichnung		/GKV/CA01_TXT	
26. EWE_TEXT_NAME_T	70	Bezeichnung			Nur Ausgabe
27. EWE_TEXT_VERSION	5	Versionen			

3.10.3.54 Segment – Kassenwahlrecht (KWRX)

Dieses Segment steht nur in der Exportdatei zur Verfügung (Rel. 5.05 SP02)

Die Daten basieren auf dem CR 17770 Kündigung/Kassenwahlrecht. Die Daten werden aus den PKM-Tabellen /GKV/TB72_ZWKWR und /GKV/TB72_ZWKWR2 gelesen.

Standardmäßig werden die 5 aktuellsten Einträge (pro VG_ID) ausgegeben. Die Anzahl läßt sich per Parameter einstellen, siehe Kap. 3.5.7.

Rel 5.05_SP06: Struktur-Erweiterung und zusätzliche Möglichkeit per Customizing die Ausgabe für best. Status KWR die Dateiausgabe zu unterdrücken:
SPRO: GKV - Branchensoftware -> GKV - CRM -> Einstellungen für die Dateischnittstelle -> Status KWR - Unterdrückung Datenexport

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	**4**	**Segmentname**	**KWRX**		
2. VG_ID	32	VorgangsID			
3. ZIID	22	Zusatzinformation-ID			

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
4. POSNR	2	Positionsnummer			
5. ERSDAT	8	Erstellungsdatum			
6. BPR_TYPE	9	Meldungsbez. Bestandspr.: Prüfungstype			
7. BBNR_BK	8	BNR bisherige Kasse		/GKV/DA01_00IKKA	
8. IKKK_BK	9	Inst.Kennz. bisherige Kasse			
9. BBNR_GK	8	BNR gewählte Kasse		/GKV/DA01_00IKKA	
10. IKKK_GK	9	Inst.Kennz. gewählte Kasse			
11. AMKWR	1	Art der Meldung KWR			
12. DATZIN	8	Datum zweite Initialmeldung			
13. DATZRU	8	Datum zweite Rückmeldung			
14. BEGMTG	8	Beginn der Mitgliedschaft			Datum (Format JJJJMMTT
15. ENDMTG	8	Ende der Mitgliedschaft			Datum (Format JJJJMMTT
16. BEGMTGT	8	Beginn der Mitgliedschaft tätsächlich			Datum (Format JJJJMMTT
17. VAKWR	1	Vorgangsart KWR			
18. SKKWR	3	Status Kassenwahlrecht KWR			Wird nur jeweils für den höchsten Pos-Satz mit Wert aus dem Header-Satz ausgegeben
19. SKKWR_T	100	Status Kassenwahlrecht KWR (Text)			Wird nur jeweils für den höchsten Pos-Satz mit Wert aus dem Header-Satz ausgegeben
20. DAT_ZUGWAHL	8	Datum Zugang der Wahlerklärung			Datum (Format JJJJMMTT), ab Rel. 6.02.01

3.10.4 Beispieldatei

Als Kopf muss in jedem Datenblock (= 1 Geschäftspartner) der **Importdatei** das Segment INTA vorhanden sein, ansonsten ist die Reihenfolge der Segmente beliebig.

Beispiel für einen Datenblock:

Die folgende Struktur wird mit den relevanten Daten gefüllt: (Struktur ohne Daten)

INTA	Rolle	Partner	NAME_FIRST	NAME_LAST	TITLE_ACA1	STREET	…
VZ03	CHIND_VZ01	ADRQPOS	ADRQUELLE	AKDAT	ADRSPEC	ADRLIEF_IDTYP	…

Gefüllte Struktur:

INTA	XPK002	5000580443	Vorname	Nachname		Steckgasse	…
VZ03			01	20080101			…

In der Importdatei würde es dann folgendermaßen aussehen (Werte teils customizingabhängig!):

```
KON0;000;20082009_1
INTA;XPK002;5000655767;Vorname;Nachname;;Ostengasse;8;;93047;Regensburg;DE;;;;;;;;1;;19900101;;;;;
VZ03;;;01;20080101;;;;;;;
…
```

Folgender Datensatz hätte – aufgrund der fehlenden GP-Nr. - die Neuanlage eines Interessenten zufolge (Werte teils customizingabhängig!):

```
KON0;000;20082009_2
INTA;XPK002;;Vorname;Nachname;;Ostengasse;8;;93047;Regensburg;DE;;;;;;;;1;;19900101;;;;;
VZ03;;;01;20080101;;;;;;;
…
```

Beispieldatei mit Kontakt und Folgekontakt (Werte teils customizingabhängig!):

```
KON0;000;15062010_1
INTA;XPK002;;Vorname III;Nachname;;Richard-Reitzner-Allee;1;;85540;Haar;DE;;01805-265797-0;;;;;;0;;20010101;;;;;EXTNO20082009_4
VZ03;;;01;20080101;;;;;;;
KON1;001;00001;;I;001;Ursprungskontakt;009;001;001;E0001;002;20100615;20100615;;;;;;;;
KON2;002;00001;EXTNO20082009_4;5000459566;5000459566;;;;;;;
10KON1;001;00001;;I;001;Folgekontakt;009;001;001;E0001;002;;;;;;;;;;
10KON2;002;00001;EXTNO20082009_4;5000459566;5000459566;;;;;;;
```

3.10.5 Löschfunktion

Folgende Felder können gelöscht werden:

- Datumsfelder bei den Vertriebsdaten
- ZGRP_NAME, STATUSEXPORT und AQUISE_INTKD

Um die Datumsfelder zu löschen muss im Segment als Feldinhalt folgendes mitgegeben werden „\0.

Die Felder ZGRP_NAME, STATUSEXPORT und AQUISE_INTKD können mit dem Feldinhalt „\“ gelöscht werden. Mit Rel. 3.07_SP04 kann auch das Feld FREMDANG mit dem Feldinhalt gelöscht „\“ werden.

Mit HotFix GKV14RM0172 für Rel. 3.08_SP99 können zusätzlich auch die Felder:

TEL_NUMMER
MOB_NUMBER
FAX_NUMBER
EMAIL
mit dem Feldinhalt gelöscht „\“ werden.

Neu ab Release 4.05 SP6

Das Feld KEINZKK im Segment VZ01 kann mit „\“ gelöscht werden.

Beispiel: VZ01-Segment – Löschungen sind gelb markiert:

```
VZ01;;003;20111206;\;\0;;;;X;X;20111207;Test_ZielGrp
```

Hiermit würden folgende Felder gelöscht „Akquiseerlaubnis beim Interessent“ und „Interessent Akquise Datum“

Technischer Feldname: AQUISE_INTKD und INTKDDAT

4 VERFAHRENSBESCHREIBUNGEN

4.1 Gebietsaktualisierung externes Callcenter

Kampagnen bzw. Zielgruppen werden innerhalb eines CRM-Prozesses oft zur Bearbeitung an ein externes Callcenter gegeben. Hierbei wird in CRM eine Kampagne oder eine Zielgruppe generiert und diese mit Hilfe der Dateischnittstelle (/GKV/TB10CCAT) als „Exportdatei“ (DTBCCAT.TXXSXX) in ein SAP Fileverzeichnis (/FTPSAP/<System>/<Mandant>/TB/PC/OUTPUT übermittelt. Von dort aus können die Daten mittels Userexit (YZCTB.L1.UEXITFTP.DTBCCAT) im UC4 von dem Verzeichnis ausgelesen und über kundenindividuelle Prozesse an das Callcenter übermittelt werden. Die Bearbeitung erfolgt dann außerhalb des CRM Systems.

Nach der Bearbeitung im Callcenter werden die Daten mit entsprechendem Ergebnis als CSV-Importdatei (DTBCCIM.TXXSxX) übermittelt und im CRM System über den Dateiimport aus dem externen Callcenter (/GKV/TB10CCIM) gespeichert.

Die zur Verarbeitung an das Callcenter übermittelten Daten, werden im CRM System gekennzeichnet. Die entsprechenden Geschäftspartner werden mit einem Flag „externes Callcenter“ gekennzeichnet (sofern dies im Customizing eingestellt wurde). Der Mitarbeiter erhält beim Aufruf eines solchen GPs dann den entsprechenden Hinweis im WebUI.

Ändert sich während der Bearbeitung im externen Callcenter die Zuständigkeit des vertrieblichen Mitarbeiters (Änderung der Gebietszuordnung) zu dem übermittelten Geschäftspartner (z.B. GP zieht um), können die Daten des neuen zuständigen vertrieblichen Mitarbeiters an das Callcenter übermittelt werden. Diese Funktion ist nicht automatisiert und muss vom Kunden expliziert eingestellt werden.

Im Folgenden wird der Ablauf dieses Verfahrens beschrieben.

4.1.1 Referenz auf weitere Dokumente/ Hinweise

- CR-Dokumentation 11324
- Releasedokumentation CRM zu Release 3.07
- Hinweis GKV13BC0052 zu Rel. 3.07 SP1

4.1.2 Ablauf

4.1.2.1 Änderung der vertrieblichen Zuordnung

Eine Änderung der Zuordnung „Geschäftspartner“ zu „Mitarbeiter“ kann zum einen verursacht werden durch eine Adressänderung oder Änderung in der Vertriebssektorisierung oder auch durch den Wunsch eines Geschäftspartners, in einer ganz bestimmten Geschäftsstelle betreut zu wer-

den (Wahl-Geschäftsstelle). Solche Änderungen sind zumeist unproblematisch, da zum einen beim Aufruf eines Geschäftspartners immer der aktuell gültige VMA ersichtlich ist, sowie der Prozess „Gebietsaktualisierung“, diverse Funktionen vorsieht, sofern ein offener Kontakt bei einem solchen Kunden vorliegt.

Diese Verfahrensbeschreibung erläutert die Vorgehensweise bei der Übermittlung der Daten „Änderungen Vertrieblichen Zuordnung“ an die Dateischnittstelle.

Da sowohl Daten aus einer Kampagne mit Kampagnenkontakt als auch reine Zielgruppen an ein externes Callcenter geliefert werden, spielt es für die Erstellung der Änderungsdaten keine Rolle, ob ein Kontakt angelegt wurde.

Das Systemverhalten ist wie folgt:

1. Ermittlung der Änderung der Zuordnungstypen (für ext. CC über zentrale Customizingtabelle)
2. Abfrage auf das Flag „Export Verarbeitung“
3. Daten der GPs mit „Export Verarbeitung“ und Zuordnungsänderung in Tabelle schreiben
4. Erstellung einer neuen Datei aus der Tabelle zur Weiterleitung an das externe Callcenter mit folgenden Inhalten:
    a. Geschäftspartner
    b. Partner alt (= vertrieblicher Mitarbeiter alt)
    c. Zuordnungstyp alt
    d. Partner neu (= vertrieblicher Mitarbeiter neu)
    e. Zuordnungstyp neu
    f. Name/ Vorname Partner neu
    g. Datum Änderung ab
    h. Create Datum (= Erstellungsdatum, d.h. wann wurde der Datensatz selektiert und in die Tabelle übernommen)
    i. Transmit Datum (= Datum, an dem der Datensatz in CSV-Datei übernommen wurde)
5. Ausgabe der Daten als CSV-Datei im SAP-Fileverzeichnis
6. Weiterverarbeitung der Datei im externen Callcenter
7. Löschung der übermittelten Geschäftspartner aus Tabelle

Um diesen Prozess (Schritt 1 bis 6) zu aktivieren sind diverse Systemeinstellungen notwendig. Diese werden fortfolgend erläutert.

Hinweis:

Die Systemeinstellungen sind nicht zu tätigen, wenn keine Daten an das externe Callcenter übermittelt werden oder Daten übermittelt werden, die Mitteilung an das Callcenter über die Änderung des vertrieblichen Mitarbeiters aber nicht gewünscht ist.

4.1.2.2 Aktivierung der Datenübermittlung – Änderung der Zuordnung

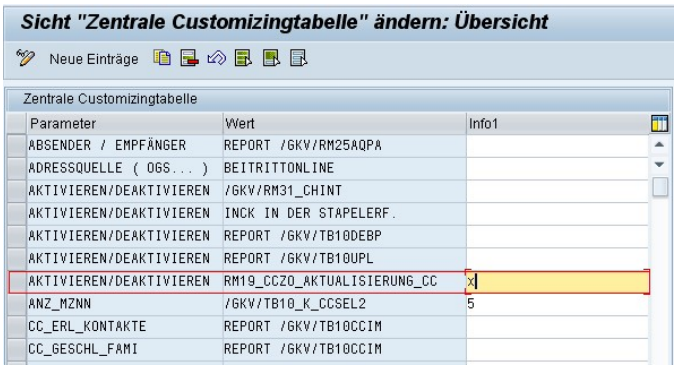
Die Daten bzgl. Änderungen einer vertrieblichen Zuordnung werden in einer Tabelle gespeichert und mittels generierter CSV-Datei an das externe Callcenter übertragen.

Hierfür muss in der zentralen Customizingtabelle ein Flag zur Aktivierung gesetzt werden:

Transaktion SPRO:

GKV - Branchensoftware > GKV – CRM > Erweiterungen Privatkundenmanagement (PKM 3.1) > Zentrale Customizingtabelle PKM-Vertrieb > Zentrale Customizingtabelle: Werte

➔ **Parameter:** Aktivieren/ Deaktivieren
➔ **Wert:** RM19_CCZO_Aktualisierung_CC
➔ **Info1:** X (aktiv) bzw. <initial> (nicht aktiv)



Sollen die Daten bzw. die Änderungen eines vertrieblichen Mitarbeiters an das externe Callcenter übermitteln werden, ist ein X in der Spalte Info1 zu setzen. Soll diese Funktion nicht genutzt werden, bleibt das Feld leer.

Ist das Flag gesetzt, werden die Änderungen der vertrieblichen Mitarbeiter für alle Geschäftspartner, die ein Flag „Export Verarbeitung“ haben, in eine Tabelle geschrieben.

4.1.2.3 Definition der Zuordnungstypen

Ist die Datenübermittlung – Änderung der Zuordnung aktiviert, muss im folgenden Schritt definiert werden, für welche Zuordnungstypen die Änderungen an das externe Callcenter übermittelt werden sollen. Es kommen folgende Zuordnungstypen in Frage:

<u>Personen:</u>

- XPZ024 – hat den vertrieblichen Mitarbeiter: Privatkunde

- XPZ025 – hat den vertrieblichen Mitarbeiter: PK-Interessent
- XPZ026 – hat den vertrieblichen Mitarbeiter: Ansprechpartner

Organisationen:

- XFZ024 – hat den vertrieblichen Mitarbeiter: Arbeitgeber
- XFZ025 – hat den vertrieblichen Mitarbeiter: Firmenkunde-Interessent

Die Einstellungen erfolgen ebenfalls in der Zentralen Customizingtabelle. Es findet eine Unterscheidung zwischen Zuordnungen von Personen und Organisationen statt. Es gibt jeweils einen eigenen Parameter[21].

Transaktion SPRO

GKV - Branchensoftware > GKV – CRM > Erweiterungen Privatkundenmanagement (PKM 3.1) > Zentrale Customizingtabelle PKM-Vertrieb > Zentrale Customizingtabelle: Werte

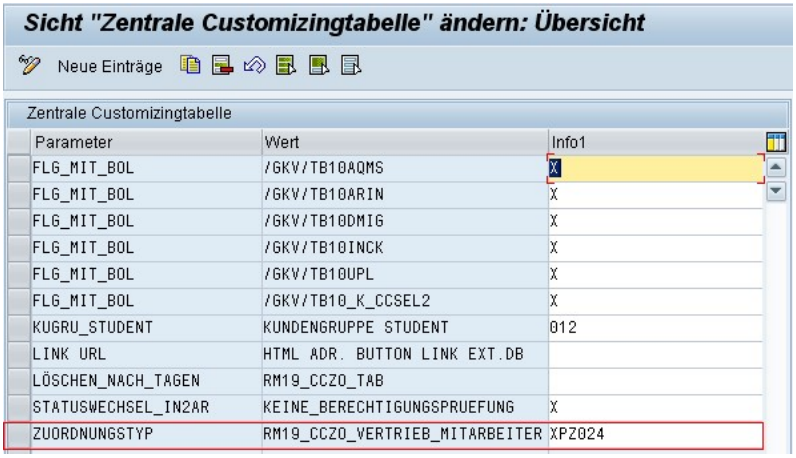
Personen:

➔ Parameter: ZUORDNUNGSTYP
➔ Wert: RM19_CCZO_VERTRIEB_MITARBEITER
➔ Info1: <Zuordnungstyp 1> (z.B. XPZ024)
➔ Info2: <Zuordnungstyp 2> (z.B. XPZ025)
➔ Info3: <Zuordnungstyp 3> (z.B. XPZ026)

Organisationen:

➔ Parameter: ZUORDNUNGSTYP_FK
➔ Wert: RM19_CCZO_VERTRIEB_MITARBEITER
➔ Info1: <Zuordnungstyp 1> (z.B. XFZ024)
➔ Info2: <Zuordnungstyp 2> (z.B. XFZ025)
➔ Info3: <leer>

[21] ab GKV 4.09 SP02: Einführung neuer Parameter ZUORDNUNGSTYP_FK (für vertr. Zuordnungstypen für AG bzw. FK-INT); zuvor nur Parameter ZUORDNUNGSTYP für die Steuerung der relevanten vertr. Zuordnungstypen vorhanden



Sollen für die fünf möglichen Zuordnungstypen die Änderung der vertrieblichen Zuordnung an das externe Callcenter übermittelt werden, sind diese entsprechend bei den zwei Parametern in den Feldern Info1 bis Info3 zu pflegen.

4.1.2.4 Löschung von Datensätze

Ist in der Zentralen Customizingtabelle die Datenübermittlung aktiviert (siehe Abschnitt 4.1.2.2), wird die Tabelle /GKV/RM19_CCZO befüllt, sobald sich eine relevante vertriebliche Zuordnung eines Geschäftspartners, der sich zur Bearbeitung im externen Callcenter befindet, ändert.

Die Daten der Tabelle werden in einer CSV-Datei aufbereitet, welche an das externe CC übermittelt werden kann. Bereits übermittelten Fälle (Aufbereitung in einer CSV-Datei) erhalten ein Übermittlungsdatum (Feld TRANSMIT_DATE) in der Tabelle GKV/RM19_CCZO.

Die übermittelten Daten (Datensätze) werden nicht sofort nach der Übermittlung bzw. Generierung der CSV-Datei aus der Tabelle gelöscht. Um die Tabelle und die Erzeugung der Datei performant und übersichtlich zu gestalten, sollen die Daten nach einer bestimmten Zeit gelöscht werden.

Die Einstellungen hierfür erfolgen unter:

Transaktion SPRO

GKV - Branchensoftware > GKV – CRM > Erweiterungen Privatkundenmanagement (PKM 3.1) > Zentrale Customizingtabelle PKM-Vertrieb > Zentrale Customizingtabelle: Werte

- ➔ Parameter: LÖSCHEN_NACH_TAGEN
- ➔ Wert: RM19_CCZO_TAB
- ➔ Info1: <Anzahl von Tagen>

Berechnungsgrundlage:

Übermittlungsdatum + nummerischer Wert (= Anzahl der Tage) = Löschdatum

Beispiel:

Übermittlungsdatum: 10. Januar.2018

Parameterwert „Löschen der Datensätze nach Tagen“: 7

Löschdatum: 17. Januar.2018

Hinweis:

Wenn das Customizing nicht gepflegt wird, werden die Daten aus der Tabelle gelöscht, wenn Sie älter als das aktuelle Tagesdatum sind.

Die Löschung der Datensätze erfolgt im Report */GKV/RM19ZODL*.

4.1.3 Aufbau Arbeitsvorratstabelle /GKV/RM19_CCZO

Feldname	Lfd. Nummer Fachliches Datenmodell	Anzei-ge-Format	Vorbelegung	Art	Beschreibung	Suchhilfe
CLIENT	000	CLNT	Produktiver Mandant		Mandant	

PARTNER	001	CHAR	Keine		Geschäftspartner-nummer	
GUELTIG_AB	006	DATS	Keine		Gültigkeitsdatum (ab)	
GP_ALT	003	CHAR	Keine		Geschäftspartner-nummer alt (des Vertr. Mitarbeiters)	
ZOTYP_ALT	004	CHAR	Keine		Zuordnungstyp (alt)	
GP_NEU	005	CHAR	Keine		Geschäftspartner-nummer neu ((des Vertr. Mitarbeiters)	
ZOTYP_NEU	007	CHAR	Keine		Zuordnungstyp (neu)	
CREA-TE_DATE	008	DATS	Keine		Erzeugungsdatum der CSV Datei	

4.1.4 Erzeugung einer CSV-Ausgabedatei

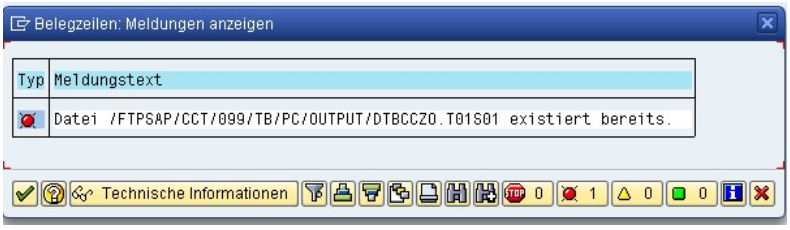
Der Report /GKV/RM19CCZO generiert aus dem Inhalt der Tabelle /GKV/RM19_CCZO eine CSV-Datei. Diese Datei kann dann an das externe Callcenter übermittelt werden. Die Datei wird im folgenden Verzeichnis abgelegt:

/FTPSAP/<System>/<Mandant>/TB/PC/Output

Es werden nur Daten übermittelt, die noch kein Übermittlungsdatum in der Tabelle /GKV/RM19_CCZO besitzen.

Für ausgelesenen Geschäftspartner der Tabelle wird das Feld „Transmit_Date“ mit dem Verarbeitungsdatum befüllt. Dadurch wird sichergestellt, dass die Daten nicht mehrfach verarbeitet bzw. übermittelt werden.

Ist bereits eine Datei im Output-Verzeichnis vorhanden, die noch nicht in das Backup-Verzeichnis verschoben wurde, wird ein Fehlerhinweis ausgegeben:



Dadurch wird verhindert, dass eine erzeugte und ggf. noch nicht übermittelte Datei überschrieben wird.

4.1.5 Aufbau Exportdatei

Feld	Länge	Bezeichnung	Festwerte	Prüftabelle	Bemerkung
1. SEGMENT	4	Segmentnummer	CCZO		
2. PARTNER	10	Geschäftspartnernummer			GP
3. PARTNER ALT	10	Geschäftspartnernummer			Zugeordneter GP alt
4. ZOTYP ALT	6	Zuordnungstyp		TBZ9	Zuordnungstyp
5. PARTNER NEU	10	Geschäftspartnernummer			Zugeordneter GP NEU
6. ZOTYP NEU	6	Zuordnungstyp		TBZ9	Zuordnungstyp
7. GUELTIG AB	8	Datum gültig ab			Datum gültig Neu GP
8. NAME NEU		Name Partner neu			
9. VORNAME NEU		Vorname Partner neu			

4.1.6 UC4

4.1.6.1 Report /GKV/RM19CCZO (Erzeugung der CSV-Datei)

Der Job wird in folgendem Gesamtablaufplan integriert: `ZZCTB.L2.T002 (CallCenter)`

Der neue Ablaufplan innerhalb des Gesamtablaufplans heißt: `ZZCTB.L1.T009`

Job: /GKV/RM19CCZO

TV-Variante: $GKVTV_RM001

Der Job ist periodisch einzuplanen.

Vorgänger: `ZZCTB.L1.T001`

Nachfolger: ZZCTB.L1.W001

Es besteht auch die Möglichkeit, den Job manuell zu starten.

4.1.6.2 Report /GKV/RM19ZODL (Löschung von Datensätzen)

Der Job wird in folgendem Gesamtablaufplan integriert: ZZCTB.L2.T002 (CallCenter)

Der neue Ablaufplan innerhalb des Gesamtablaufplans heißt: ZZCTB.L1.T009

Programm: /GKV/RM19ZODL
TV-Variante: $GKVTV_RM001

Der Job ist periodisch einzuplanen.

Vorgänger: ZZCTB.L1.T001

Nachfolger: ZZCTB.L1.W001

Es besteht auch die Möglichkeit, den Job manuell zu starten.

4.1.6.3 Filetransfer

Es wurde der Userexit YZCRM.L1.UEXITFTP.DTBCCZO für den Filetransfer der neuen Datei DTBCCZO zur Verfügung gestellt.

4.2 Kampagnen-/Zielgruppenaktualisierung externes Callcenter

4.2.1 Allgemein

Um eine gezielte Kundenansprache zu gewährleisten, ist es notwendig auch für Kampagnen, die über die Exportschnittstelle übergeben und telefonisch über ein externes Callcenter bearbeitet werden, eine Zielgruppenaktualisierung durchzuführen.

Hierbei ist es wichtig sowohl neue Geschäftspartner, die den Kriterien der Zielgruppenselektion erstmals erfüllen, zu berücksichtigen und einen entsprechenden Kontakt analog des Initialkontakts aus der Kampagne zu generieren, als auch Geschäftspartner, die den Kriterien nicht mehr erfüllen, entsprechend zu kennzeichnen. Beide Fallkonstellationen müssen an das externe Callcenter übermittelt werden können.

Dies Aktualisierungsverfahren stellt eine Erweiterung zur bestehenden GKV Kampagnenaktualisierung (für intern durchgeführte Kampagnen) dar. Analog dieser bereits realisierten oscare® Kampagnenaktualisierung können entsprechende Intervalle zur Aktualisierung extern bearbeiteter Callcenter-Kampagnen definiert werden können. Der Prozess der Aktualisierung wird maschinell (über die Tagesverarbeitung) durchgeführt. Die Weitergabe des ermittelten Deltas (Positives und Negatives) an das externe Callcenter erfolgt über eine Liste mit Geschäftspartnern im CSV-Format. Die nachfolgend beschriebenen Funktionalitäten werden nicht über einen Lizenzschlüssel oder CRSTAT Schalter geschützt. Die Entwicklung und Bereitstellung erfolgt im GKV Standard.

4.2.2 Integration

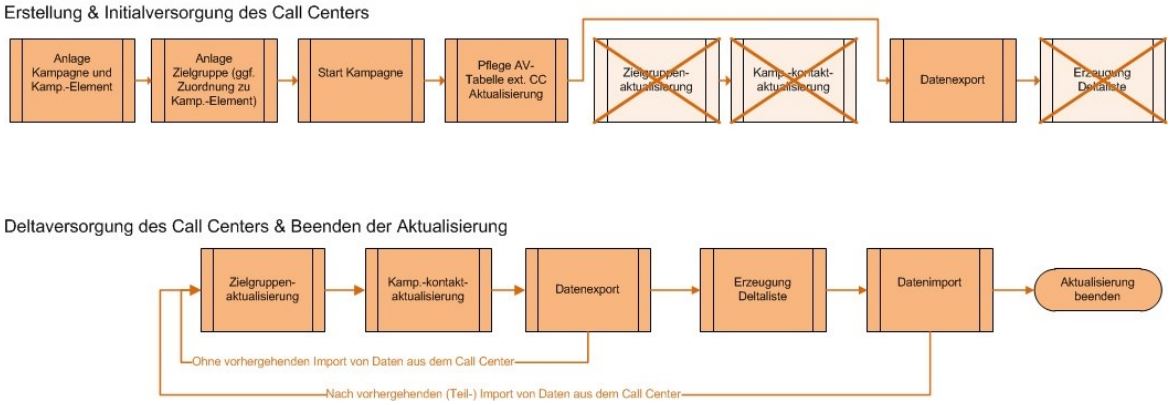
Die Dynamik innerhalb selektierter Zielgruppen im CRM unterliegt unterschiedlichen Änderungen:

- Geschäftspartner können die für die Zielgruppe relevanten Anforderungen zum Zeitpunkt der Aktualisierung erstmalig erfüllen
- Geschäftspartner entsprechen nicht mehr den relevanten Kriterien der Zielgruppe zum Zeitpunkt der Aktualisierung

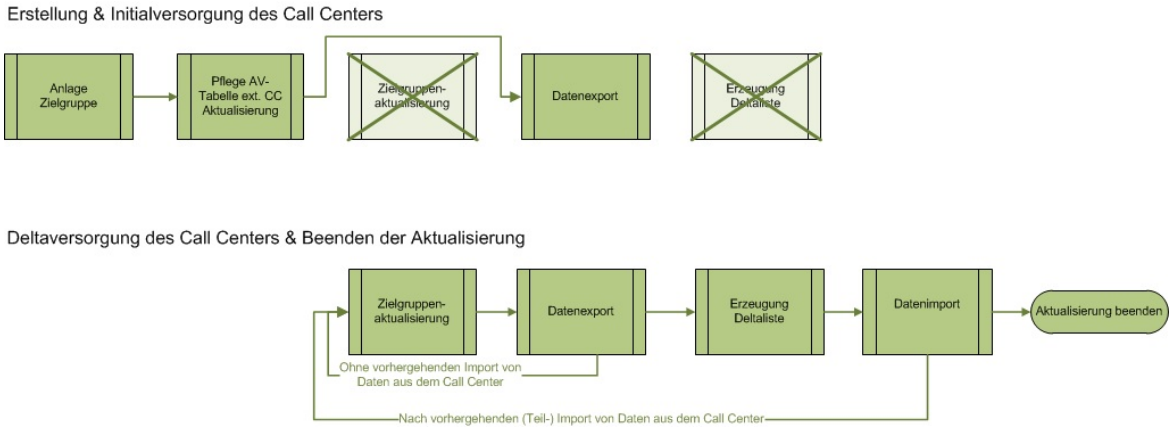
Das auslösende Ereignis ist in beiden Fällen das Einplanen und Starten der Zielgruppenaktualisierung in der Tagesverarbeitung.

Nachfolgend wird der Ablauf der Zielgruppenaktualisierung für externe Callcenter-Kampagnen mit Kommunikationsmedium „Externes Callcenter“ (mit oder ohne Kontaktschreibung) anhand der einzelnen Prozessschritte erläutert.

mit Kampagnenkontaktgenerierung/ -fortschreibung



ohne Kampagnenkontaktgenerierung/ -fortschreibung



4.2.3 Voraussetzungen

Die Aktualisierung für externe Callcenter-Kampagnen kann mit Kampagnenkontaktschreibung (d.h. in Verbindung mit Kampagnen und Kampagnenelementen) oder ohne Kampagnenkontaktschreibung, d.h. lediglich Zielgruppen, erfolgen.

Grundsätzlich ist nur eine Variante der Verarbeitung möglich, d.h. entweder werden nur Zielgruppen aktualisiert und es findet keine Kontaktschreibung für ext. Callcenter-Kampagnen statt. Oder es wird generell mit Kontaktschreibung, d.h. vorgelagerten Kampagnen und damit verbunden Kontaktaktualisierung, gearbeitet.

Um dies zu steuern, wird der Parameter „CRM_EXT_CC_AKT“ in der Zentralen Customizingtabelle für Eigenentwicklungen zur Verfügung gestellt. Der Parameter „CRM_EXT_CC_AKT“ mit dem Wert „NO_KAMP“ steuert, ob im System mit oder ohne Kontaktschreibung bzw. Kampagnen (im

technischen Sinne) für ext. Callcenter-Kampagnen gearbeitet wird. Dieser Parameter wird nicht als Inhalt der Zentralen Customizingtabelle bereitgestellt.

Soll die Aktualisierung für externe Callcenter Kampagnen produktiv eingesetzt werden, so ist dieser Parameter kundenindividuell vor dem ersten produktiven Einsatz in der Zentralen Customizingtabelle für Eigenentwicklungen (SPRO: SAP Customizing Einführungsleitfaden ➔ GKV – Branchensoftware ➔ GKV – CRM ➔ Grundeinstellungen ➔ Zentrale Customizingtabelle für Eigenentwicklungen ➔ Zentrale Customizingtabelle: Werte) zu pflegen.

Darüber hinaus gibt es den Parameter CRM_EXT_CC_AKT_VZ94 (Wert: EXT.CC-AKT:AKTUALISIERUNG VZ94). Der Parameter steuert, ob im Rahmen der Kampagnenaktualisierung für das ext. Callcenter für rausfallende Geschäftspartner der entsprechende VZ94-Datensatz aktualisiert wird, d.h. das Importdatum wird mit dem Datum der Aktualisierung gefüllt und zusätzlich in der Spalte "masch." mit einem Haken versehen. Dieses Feld zeigt dem Anwender auf, dass dieser Eintrag maschinell vom System im Rahmen des Aktualisierungsverfahrens geschlossen wurde – weitere Informationen siehe Kap. 4.2.6.4 Automatisches Schließen von VZ94-Einträgen.

4.2.4 Ablauf

4.2.4.1 Ext. Callcenter Kampagnenaktualisierung verwalten/einplanen

Akteure	Kampagnenverantwortliche / Verantwortlicher
Vorbedingungen	Einer der beiden nachfolgend beschriebenen Bedingungen trifft zu: - Zielgruppe ist vorhanden, aktiv, nicht für die Archivierung vorgemerkt und die Modellierung ist nicht abgeschlossen; der Parameter „CRM_EXT_CC_AKT“ aktiviert und mit dem Wert „X“ ausgeprägt - Kampagne (mit Kampagnenelement und Zielgruppe) wurde gestartet, besitzt den Status „Gestartet“ und der Parameter „CRM_EXT_CC_AKT“ ist aktiviert und leer ausgeprägt.
Beschreibung	Alle ext. Callcenter Kampagnen, deren Zielgruppen regelmäßig aktualisiert werden sollen, müssen in der Verwaltung für Aktualisierung ext. Callcenter Kampagnen (Transaktion: /GKV/RM31_CCAK) gepflegt werden. Abhängig vom Aufbau der ext. Callcenter Kampagnen unterscheidet sich die Pflege der Arbeitsvorratstabelle. Die Arbeitsvorratstabelle ist über die Transaktion /GKV/RM31_CCAK aufzurufen (bzw. Report /GKV/RM31CCZA). Für jede Zielgruppe ist ein Eintrag in der Arbeitsvorratstabelle anzulegen – unabhängig vom Arbeiten mit oder ohne Kampagne. *Bsp.:*

	Eine ext. Callcenter Kampagne ist folgendermaßen aufgebaut: *Kampagne: PK-VTR/2012-CC-001* *Kamp.-element: PK-VTR/2012-CC-001-001* *Zielgruppe: Zielgruppe_ext_CC_01* *Zielgruppe_ext_CC_02* *Zielgruppe_ext_CC_03* *Kamp.-element: PK-VTR/2012-CC-001-002* *Zielgruppe: Zielgruppe_ext_CC_04* *Zielgruppe_ext_CC_05* *Wenn diese Kampagne mit den zwei zugehörigen Kampagnenelementen für die Aktualisierung eingeplant wird, so müssen fünf Einträge in die Arbeitsvorratstabelle gepflegt werden.* Wenn ext. Callcenter Kampagnen mit vorgelagerter Kontaktschreibung erstellt werden, ist die Pflege eines Eintrages von links nach rechts notwendig. Das bedeutet ausgehend von der Kampagne über das Kampagnenelement zur Zielgruppe. Es ist nicht möglich die Zielgruppe ohne Angabe einer Kampagne und Kampagnenelement zu pflegen, wenn der Parameter „CRM_EXT_CC_AKT“ (Wert = <leer>) in der Zentralen Customizingtabelle für Eigenentwicklungen ausgeprägt ist. Eine Speicherung ist nicht möglich. Der Datensatz wird nicht gespeichert. Zusätzlich sind noch folgende Angaben bzw. Felder innerhalb der AV Tabelle zu pflegen: • Typ • Prio • Periode • Nächste Aktualisierung • Periodenfaktor • ggf. Aktion (für masch. Kontaktanpassungen) Wenn die ext. Callcenter Kampagnen ohne vorgelagerte Kontakt-

	schreibung erstellt werden, sind die Felder „Kampagne“ und „Kampagnenelement“ nicht zu pflegen; diese sind dann nicht editierbar. Es ist nur die Zielgruppe anzugeben. Des Weiteren sind folgende Angaben in der AV-Tabelle notwendig: • Typ • Prio • Periode • Nächste Aktualisierung • Periodenfaktor Was unter anderem mit oben aufgeführten Muss-Angaben (Felder) gesteuert wird bzw. wozu sie notwendig sind, wird nachfolgend beschrieben: **Kampagne** Der Anwender wählt ggf. über die F4-Hilfe die gewünschte Kampagne aus, zu welcher ein zugeordnetes Kampagnenelement bzw. dessen Zielgruppe aktualisiert werden soll. In der Spalte „Kampagne“ der Arbeitsvorratstabelle wird der Klartext der Kampagne ausgegeben, nicht die GUID. Innerhalb der F4-Hilfe kann über die Bezeichnung, ID oder Ersteller (Angelegt von) gesucht werden. **Kamp.-Element** Da einer Kampagne mitunter mehrere Kampagnenelemente mit wiederum mehreren Zielgruppen zugeordnet sein können, muss das gewünschte Kampagnenelement ausgewählt werden. Über die F4-Hilfe zum Feld werden nur die Kampagnenelemente ausgegeben, die der zuvor ausgewählten Kampagne in Spalte „Kampagne“ zugeordnet sind. Die Angabe bzw. Pflege eines Kampagnenelementes, welches nicht zur Kampagne gehört, ist nicht möglich und dessen Speicherung wird abgewiesen. In der Spalte „Kampagnenelement“ der Arbeitsvorratstabelle wird der Klartext des Kampagnenelementes ausgegeben, nicht die GUID. **GUID Zielgruppe** In diesem Feld ist die GUID einer Zielgruppe zu hinterlegen. Eine F4-Hilfe ist verfügbar. Bei einem Aktualisierungsverfahren mit Kontaktschreibung werden über die F4-Hilfe nur die Zielgruppen ausgegeben, die dem zuvor ausgewählten Kampagnenelement zugeordnet sind. Bei einem Aktualisie-

	rungsverfahren ohne Kontaktschreibung kann über die F4-Hilfe auf alle im System vorhanden Zielgruppen selektiert werden. Nach der Bestätigung einer Zielgruppe wird in diesem Feld die GUID der Zielgruppe abgebildet. **Beschreibung Zielgruppe (Anzeige)** In dieser Spalte der Arbeitsvorratstabelle wird der Klartext bzw. die Bezeichnung der zuvor in Spalte „GUID Zielgruppe“ ausgewählten Zielgruppe abgebildet. **ZG Aktu. Stat. (Anzeige)** Bildet den Status der Zielgruppenaktualisierung durch den Report /GKV/RM03ZGAK ab. Mögliche Status sind: - S Selektiert (zur Aktualisierung) - K Kopiert in TMP - A ZG Aktualisiert - D Delta berechnet - <leer> Initial (d.h. hat noch nicht stattgefunden) Nach einer erfolgreichen Aktualisierung wird der Status „A“ bzw. „D“ gesetzt. **ZG Aktu. Dat (Anzeige)** Datum der letzten Aktualisierung der Zielgruppe durch den Report /GKV/RM03ZGAK. **KA Aktu. Stat (Anzeige)** Bildet den Status der letzten Kampagnenaktualisierung über den Report /GKV/RM03KAAK ab. Mögliche Werte sind: - 1 Aktualisierungslauf gestartet - 2 Aktualisierungslauf beendet - 9 Lauf abgebrochen - <leer> Initial Nach einer Aktualisierung der Kampagne wird der Status „2“ gesetzt. Beim Status „9“ muss eine Prüfung stattfinden.

	KA Aktu. Dat (Anzeige) Datum der letzten Aktualisierung der Kampagne durch den Report /GKV/RM03KAAK. **Export Stat. (Anzeige)** Bildet den Status des letzten Exportes der Zielgruppe durch den Report /GKV/TB10CCAT ab. Mögliche Werte sind: - 1 Offen - 2 Erledigt - <leer> Initial Nach einem erfolgten Export der Zielgruppe wird der Status „2“ gesetzt. Ist dieses Feld leer, wird ein initialer Export der Zielgruppe durchgeführt. Eine erfolgreiche Zielgruppenaktualisierung setzt den Status wieder auf „1“, damit ein erneuter Export im Rahmen des Aktualisierungsverfahrens erfolgen kann. **Export Dat. (Anzeige)** Datum des letzten Exports der Zielgruppe über den Report /GKV/TB10CCAT. Für den Report /GKV/TB10CCAT werden die Varianten $GKVTV_TB003 (TB: Export Zielgr. tägl. CC-Ak) und $GKVTV_TB004 (TB: Exp. Zielgr. wöch. CC-Akt.) zur Verfügung gestellt. Diese TV-Varianten arbeiten den Arbeitsvorrat aus Tabelle /GKV/RM31_ZGRP ab. In diesen Varianten kann über den Selektionsparameter „Filter BadI Schreiben CSV“ der Datensatzaufbau der Exportdatei festgelegt werden. Im Standard wird keine neue Badi Implementierung zur Verfügung gestellt, sondern die Implementierung „GKV“ genutzt (siehe klassischer Callcenter Export-Prozess). **Typ** Mögliche Ausprägungen: T = täglich

	W = wöchentlich Der Typ bzw. die Exportart ist für die Steuerung des Reports /GKV/TB10CCAT maßgeblich. Ein T (täglich) bedeutet, dass die Zielgruppe in der täglichen TV vom entsprechenden UC4-Jobplan berücksichtigt wird und als Export-Datei auf einem File-Verzeichnis zur Verfügung gestellt wird. Das W (wöchentlich) wird verwendet, wenn die zu exportierende Zielgruppe in der TV vom entsprechenden UC4-Jobplan am Wochenende zu berücksichtigen ist (z.B. auf Grund der Zielgruppengröße und daraus resultierenden längeren Laufzeit). Der Typ bzw. Exportart beeinflusst nicht den Aktualisierungszeitpunkt. **Prio** Mögliche Ausprägungen für die Priorität sind: - „1“ – sehr hoch - „2“ – hoch - „3“ – mittel Gibt die Priorität für die Verarbeitung/Erstellung der Exportdatei in der TV an. Es werden zuerst alle Dateien der Priorität 1, dann 2 und zum Schluss 3 verarbeitet. **Näch. Akt.** Sind die Felder Aktualisierungsintervall und –periode gefüllt, wird nach erfolgter Aktualisierung automatisch das nächste Aktualisierungsdatum errechnet und in das Feld übernommen (durch den Report /GKV/TB10CCAT). Eine manuelle Änderung des Aktualisierungsdatums kann eingesetzt werden, wenn sich die Datenlieferung um einige Tage verzögert bzw. vorgezogen werden soll. Hierfür muss der Anwender die entsprechende Berechtigung besitzen (GKV-Standard-Rolle: GKV:CC3_RM03_KAMPAKT_ERWEIT___). Sobald die Zielgruppe in die AV-Tabelle /GKV/RM31_ZGRP gepflegt wurde, wird die Exportdatei im Rahmen der nächsten TV erzeugt – unabhängig vom Wert in der Spalte „Nächste Aktualisierung“. Daher ist die Callcenter Kampagne erst zu dem Zeitpunkt in die AV Tabelle zupflegen, an dem der Export erfolgen soll. *Sobald das Datum „letzte Aktualisierung“ einmal vom System gefüllt*

	wurde, werden zukünftig nur noch die Deltas exportiert. **Periode** Mögliche Ausprägung einer Aktualisierungsperiode sind: T= täglich W = wöchentlich M = monatlich J = Jährlich **Per.fakt.** Der Periodenfaktor bzw. das Aktualisierungsintervall bezieht sich auf die Aktualisierungsperiode. Es ist ein numerischer Wert einzutragen. *Beispiel:* *Aktualisierungsperiode: **monatlich**, Faktor **2*** ➔ *Die Zielgruppe wird jeden zweiten Monat neu aufgebaut und daraus eine Exportdatei erstellt.* *Die Felder „Periode“ und „Periodenfaktor“ werden zur Berechnung des Feldes „Näch. Akt.“ (nächste Aktualisierung) herangezogen.* **Inaktiv** Für die hinterlegte Zielgruppe findet keine weitere Aktualisierung statt. Dieses Flag wird automatisch nach der ersten Aktualisierung gesetzt, wenn keine Aktualisierungsperiode und Faktor angegeben sind. Das Kennzeichen Inaktiv bezieht sich sowohl auf die Zielgruppenaktualisierung über den Report /GKV/RM03ZGAK und der Kontaktaktualisierung über den Report /GKV/RM03KAAK als auch auf den Export der Zielgruppe über den Report /GKV/TB10CCAT. **Aktion** Dieses Feld ist nur relevant, wenn sie mit Kontaktschreibung innerhalb der ext. Callcenter Kampagnen arbeiten (Parameter = <leer>). Mögliche Aktionen im Rahmen der Aktualisierung können sein: - E Kontakt anpassen

	- D Kontakt löschen - Initial (d.h. das globale Customizing wird verwendet) Wenn dieses Feld nicht gefüllt wird, es aber mit Kontaktfortschreibung gearbeitet wird, so greift das Standard-Customizing (SPRO). Weiterführende Informationen sind dem Konzept der Kampagnenaktualisierung zu entnehmen. **Proc. Lauf** Dieses Feld bildet den Prozessfortschritt ab. Gleichzeitig werden hierüber die Abhängigkeiten zwischen den Prozessbedingten Jobabläufen abgebildet. Mögliche Werte sind: • 0 – Initiallauf (/GKV/TB10CCAT steht zur Ausführung an) • 1 – /GKV/RM03ZGAK steht zur Ausführung an • 2 – /GKV/RM03KAAK steht zur Ausführung an • 3 – /GKV/ TB10CCAT steht zur Ausführung an • 4 – /GKV/RM31CCLI steht zur Ausführung an Bei Pflege eines neuen Eintrags in die AV-Tabelle wird automatisch der Wert „0“ in das Feld übernommen. Dieser Wert besagt, dass während des ersten Laufs die Initialversorgung des Callcenters stattfindet. Es erfolgt keine Deltaermittlung, Kontaktaktualisierung und Deltalistenerzeugung. Die Zielgruppe (und ggf. zugehörigen Kampagnenkontakte) werden mit dem Stand des Aufbaus der Zielgruppe an das externe Callcenter übergeben. Der Wert der Spalte „Proc. Lauf“ beträgt vor der Abarbeitung „0“. Während einer Initialversorgung wird der Status weder von der Zielgruppenaktualisierung (/GKV/RM03ZGAK) noch von der Kampagnenaktualisierung (/GKV/RM03KAAK) oder Deltalistenerzeugung (/GKV/RM31CCLI) geändert. Erst der Export der Daten über /GKV/TB10CCAT ändert diesen Status zwischenzeitig von „0“ auf „3“ und nach erfolgreicher Dateierzeugung auf „1“. Dieser Status wiederum weist auf ein Delta-Aktualisierungsverfahren hin. Wurde ein Aktualisierungsintervall in der AV-Tabelle hinterlegt, erfolgt nun die Delta-Zielgruppenermittlung. Bei einem Delta-Aktualisierungsverfahren ohne Kampagnenkontakten werden nur die folgenden Prozess-Status verwendet:

	• 0 – Initiallauf (/GKV/TB10CCAT steht zur Ausführung an) • 1 – /GKV/RM03ZGAK steht zur Ausführung an • 3 – /GKV/TB10CCAT steht zur Ausführung an • 4 – /GKV/ RM31CCLI steht zur Ausführung an Bei diesem Verfahren wird der Status „2“ nicht verwendet. Die Zielgruppenaktualisierung setzt nach erfolgreicher Zielgruppenaktualisierung den Status „3“. Der Initialexport findet immer beim ersten Aktualisierungslauf nach Pflege eines Datensatzes in die Arbeitsvorratstabelle statt. Das bedeutet die Zielgruppe, die neu gepflegt wurde, wird vollständig exportiert – mit Stand zum Erzeugungspunkt der Zielgruppe. Ein eventuell bereits existierendes Delta wird beim Initialexport nicht berücksichtigt.
Nachbedingungen	Der Report /GKV/RM03ZGAK für die Zielgruppenaktualisierung, ggf. Report /GKV/RM03KAAK für die Kontaktaktualisierung und der Report /GKV/TB10CCAT werden gestartet (TV).
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	./.
Häufigkeit	Individuell

4.2.4.2 Initialversorgung des ext. Callcenters

Akteure	Tagesverarbeitung in oscare®
Vorbedingungen	Die zu aktualisierende ext. Callcenter Kampagne ist in die Arbeitsvorratstabelle gepflegt worden. Ein Initialexport, d.h. vollständig an das Callcenter übergeben, hat noch nicht stattgefunden.
Beschreibung	Unabhängig davon, ob diese mit oder ohne Kontaktschreibung erstellt worden sind, muss anfangs die gesamte Zielgruppe an das ext. Callcenter übergeben werden (Initialversorgung). Eine neu in den AV aufgenommene Callcenter Kampagne erhält den Status „0“ (Spalte „Proc. Lauf“). Durch diesen Status wird vom Zielgruppenaktualisierungsjob (/GKV/RM03ZGAK) erkannt, dass es sich um eine Initialversorgung handelt und kein Delta ermittelt werden soll. Der Prozessstatus (Wert „0“) wird nicht angepasst. Da der Prozessstatus weiterhin den Wert „0“ besitzt, wird diese Call-

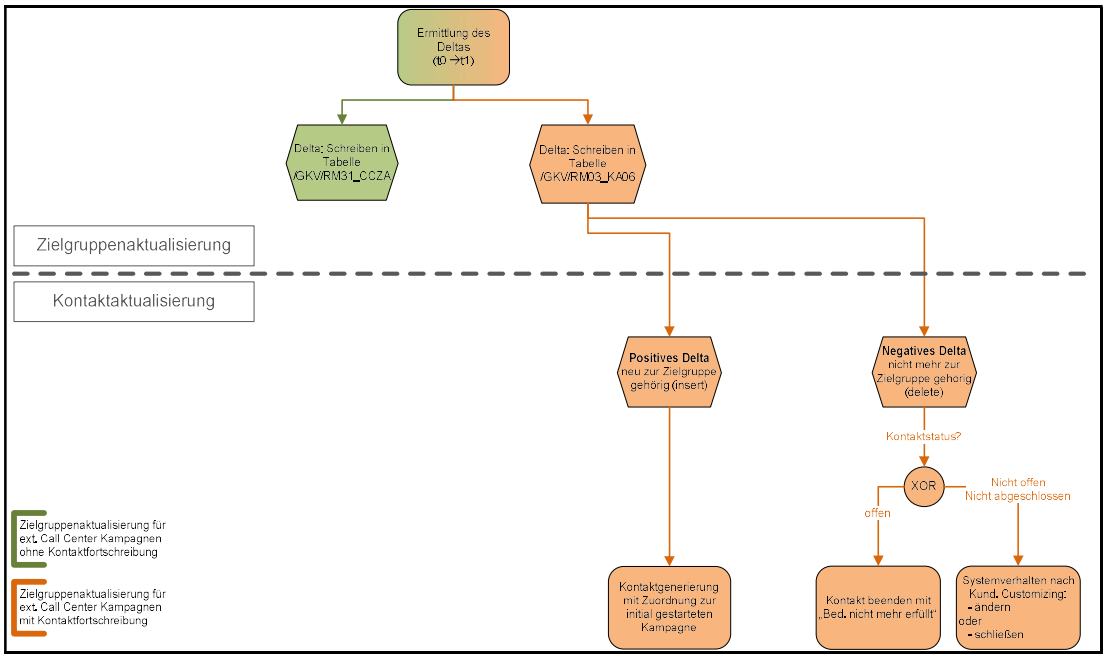
	center Kampagne nicht vom Kampagnenaktualisierungsjob (/GKV/RM03KAAK; sofern genutzt) und Deltalistenerstellungsreport (/GKV/RM31CCLI) berücksichtigt. Der Exportdateierstellungsjob (/GKV/TB10CCAT) ermittelt anhand des Wertes „0“, dass es sich hierbei um eine Erstversorgung bzw. –lieferung an das ext. Callcenter handelt und die Exportdatei(en) auf Basis der hinterlegten Zielgruppe aus dem AV erzeugt wird (kompletter Export). Nach dieser ersten Tagesverarbeitung wird der Status „1“ in Spalte „Proc. Lauf“ durch den Report /GKV/TB10CCAT gesetzt. Dies bewirkt, dass bei der nächsten TV bzw. der TV, an dem die nächste Aktualisierung fällig wird, nur noch das Delta ermittelt wird. *Bsp.:* *Zum Zeitpunkt t0 wird eine Zielgruppe erstellt und aufgebaut. Zum Zeitpunkt t1 wird die Zielgruppe in die Arbeitsvorratstabelle übernommen und ein Aktualisierungsintervall gepflegt.* *Zwischen t0 und t1 liegen mindestens ein Tag bzw. Tagesverarbeitungen und ein Delta zur Zielgruppe ist vorhanden. D.h. einerseits sind zum Zeitpunkt t1 Geschäftspartner in der Zielgruppe enthalten, die nicht mehr den Selektionsbedingungen entsprechen und anderseits sind Geschäftspartner nicht in der Zielgruppe enthalten, die zum Zeitpunkt t1 den Selektionsbedingungen entsprechen.* *Die Initialversorgung der externen Callcenter Kampagne umfasst den Inhalt aus t0.*
Nachbedingungen	Keine
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	Kontaktbearbeitung im externen Callcenter
Häufigkeit	Abhängig von Kampagnenaufkommen

4.2.4.3 Zielgruppenaktualisierung (Deltaverfahren)

Der Report /GKV/RM03ZGAK wurde im Selektionsbild um das Feld „Zielgruppe (ext. CC)“ erweitert. Verwenden sie den Aktualisierungsprozess mit Kampagnenkontaktfortschreibung ist bei der manuellen Ausführung des Reports nicht das Flag zu setzen. Im Rahmen der TV wird dies über JOBC (Report der alle Jobs aus dem Kampagnenmanagement sammelt und gruppiert an startet) gewährleistet.

Wird das Aktualisierungsverfahren ohne Kampagnenkontaktfortschreibung verwendet, so ist bei der manuellen Ausführung das Flag bei „Zielgruppe (ext. CC)“ zu setzen. Im Rahmen der TV ist dies über die TV Variante $GKVTV_RM002 gewährleistet.

Sobald die erste bzw. initiale Versorgung des externen Callcenters mittels erster Tagesverarbeitung stattgefunden hat, wird nur noch das Delta in der vordefinierten Periode ermittelt und an das externe Callcenter übergeben.



Hierbei unterscheidet man grundsätzlich nur zwischen zwei möglichen Veränderungen innerhalb der Zielgruppe (Kampagne):

- Geschäftspartner, die neu zur Zielgruppe bzw. Kampagne hinzukommen
- Geschäftspartner, die aus der Zielgruppe bzw. Kampagne herausfallen

Wie mit den beiden Varianten im Rahmen des Aktualisierungsverfahrens für das ext. Callcenter umgegangen wird, ist in den nachfolgenden Abschnitten beschrieben (unter Berücksichtigung der beiden möglichen Szenarien „ohne Kampagnenkontaktfortschreibung“ und „mit Kampagnenkontaktfortschreibung“ – siehe Abschnitt 4.2.2).

4.2.4.3.1 Neu zur Zielgruppe gehörend

Werden lediglich Zielgruppen an das ext. Callcenter übergeben, d.h. der Parameter „CRM_EXT_CC_AKT“ mit dem Wert NO_KAMP enthält in der Spalte Info1 innerhalb der Zentralen Customizingtabelle für Eigenentwicklungen ein „X“ (siehe Kapitel 4.2.3), so wird nicht die Arbeitsvorratstabelle /GKV/RM03_KA06 sondern die Tabelle /GKV/RM31_CCZA versorgt und als Datengrundlage für die nachfolgenden Prozessschritte verwendet.

Geschäftspartner, die bei der ursprünglichen Segmentierung (t0) nicht in der Zielgruppe enthalten sind, die jedoch die Selektionskriterien zwischenzeitlich erfüllen, müssen neu in die Zielgruppe und ggf. zu den bereits gespeicherten Kontakten der laufenden Kampagne ergänzt werden.

Hierbei müssen die nachträglich neu zu generierenden Kontakte mit der gleichen Kampagnenart, -Zielsetzung, Zielgruppen-ID und Planerledigungszeitraum versorgt werden, um später z.B. eine korrekte Zuordnung bei der Berichterstellung im BW sicherstellen zu können.

Akteure	Tagesverarbeitung in oscare®
Vorbedingungen	Initialversorgung des ext. Callcenters ist erfolgt. Im Feld „ZG Aktu. Dat“ der Arbeitsvorratstabelle (TAC: /GKV/RM31_CCAK) ist ein Datum enthalten. Im Feld „Proc. Lauf“ ist der Wert „1“ zu dieser Zielgruppe bzw. Kampagne hinterlegt. Es sind Geschäftspartner im CRM System vorhanden, die nun die Selektionskriterien der Zielgruppe erfüllen, aber aktuell noch nicht Bestandteil dieser sind.
Beschreibung	Vom Zielgruppenaktualisierungsreport /GKV/RM03ZGAK wird das positive Delta (Geschäftspartner, die neu zur Zielgruppe hinzukommen, da sie nun den Selektionskriterien entsprechen) ermittelt. Je nach voreingestelltem Verfahren werden diese Informationen in unterschiedlichen Tabellen geschrieben: *Verfahren bei „mit Kampagnenkontaktfortschreibung“ (Parameter CRM_EXT_CC_AKT = <leer>):* Bei diesem Aktualisierungsverfahren werden die Informationen bzw. das positive Delta in die Tabelle /GKV/RM03_KA06 geschrieben. Die neu hinzugekommenen Datensätze/Geschäftspartner werden mit „I“ gekennzeichnet. Die Tabelle (ebenfalls im normalen Kampagnenaktualisierungsverfahren verwendet) dient dann als Datengrundlage für die nachfolgende Kampagnenkontaktaktualisierung, Exportdateierstellung und Erzeugung der Deltaliste.

	Verfahren bei „ohne Kampagnenkontaktfortschreibung“ (Parameter CRM_EXT_CC_AKT = X): Bei diesem Aktualisierungsverfahren werden die Informationen bzw. das positive Delta in die Arbeitsvorratstabelle /GKV/RM31_CCZA geschrieben. Die Datensätze/Geschäftspartner werden mit „I“ gekennzeichnet. Die Tabelle dient dann als Grundlage für die Erstellung der Deltaliste und der Exportdatei für ext. Callcenter. Nach erfolgter Zielgruppenaktualisierung werden der Status und das Datum der Verarbeitung in der Arbeitsvorratstabelle /GKV/RM31_ZGRP abgebildet – Felder „ZG Aktu. Stat.“ und „ZG Aktu. Dat“. Zusätzlich wird in der Spalte „Proc. Lauf“ der Wert auf „2“ gesetzt. Mögliche Status für das Feld „ZG Aktu. Stat.“ können sein: - S Selektiert (zur Aktualisierung) - K Kopiert in TMP - A ZG Aktualisiert - D Delta berechnet - <leer> Initial (d.h. hat noch nicht stattgefunden) Im Deltaverfahren kann der Status <leer> nicht auftreten.
Nachbedingungen	Ggf. Kampagnenkontaktaktualisierung, Deltalistenerzeugung, Exportdateierzeugung
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	./.
Häufigkeit	Abhängig von Kampagnenaufkommen und Aktualisierungshäufigkeit

4.2.4.3.2 Nicht mehr zur Zielgruppe gehörend

Werden lediglich Zielgruppen an die ext. Callcenter Aktualisierung übergeben, d.h. der Parameter „CRM_EXT_CC_AKT“ mit dem Wert NO_KAMP enthält in der Spalte Info1 innerhalb der Zentralen Customizingtabelle für Eigenentwicklungen ein „X“ (siehe Kapitel 4.2.3), so wird nicht die Arbeitsvorratstabelle /GKV/RM03_KA06 (Parameter „CRM_EXT_CC_AKT“ = <leer>) sondern die Tabelle /GKV/RM31_CCZA versorgt und als Datengrundlage für die nachfolgenden Prozessschritte verwendet.

Geschäftspartner, die bei der ursprünglichen Segmentierung (t0) in der Zielgruppe enthalten sind und zwischenzeitlich den Selektionskriterien nicht mehr entsprechen, müssen aus der Zielgruppe entfernt werden.

Bei den Kampagnen, die über ein externes Callcenter bearbeitet werden, ist bislang davon auszugehen, dass es nur den Kontaktstatus „offen“ oder „abgeschlossen“ geben kann, wenn eine entsprechende Rückmeldung (Datenimport) durch das Callcenter kommt.

Akteure	Tagesverarbeitung in oscare®
Vorbedingungen	Initialversorgung des ext. Callcenters ist erfolgt. Im Feld „ZG Aktu. Dat“ der Arbeitsvorratstabelle (TAC: /GKV/RM31_CCAK) ist ein Datum enthalten. Im Feld „Proc. Lauf“ ist der Wert „1“ zu dieser Zielgruppe bzw. Kampagne hinterlegt. Es sind Geschäftspartner in der Zielgruppe enthalten, die nun nicht mehr den Selektionskriterien der Zielgruppe entsprechen, aber aktuell noch Bestandteil dieser sind.
Beschreibung	Vom Zielgruppenaktualisierungsreport /GKV/RM03ZGAK wird das negative Delta (Geschäftspartner, die den Selektionsbedingungen der Zielgruppe nicht mehr entsprechen, aber derzeit noch in dieser enthalten sind) ermittelt. Je nach voreingestelltem Verfahren werden diese Informationen in unterschiedlichen Tabellen geschrieben: *Verfahren bei „mit Kampagnenkontaktfortschreibung“ (Parameter CRM_EXT_CC_AKT = <leer>):* Bei diesem Aktualisierungsverfahren werden die Informationen bzw. das negative Delta in die Tabelle /GKV/RM03_KA06 geschrieben. Die Datensätze/Geschäftspartner werden mit „D“ gekennzeichnet. Die Tabelle (ebenfalls im normalen Kampagnenaktualisierungsverfahren verwendet) dient dann als Datengrundlage für die nachfolgende Kampagnenkontaktaktualisierung und Erzeugung der Deltaliste. Bei der Exportdateierstellung durch den Report /GKV/TB10CCAT werden diese Datensätze bzw. Geschäftspartner nicht berücksichtigt. *Verfahren bei „ohne Kampagnenkontaktfortschreibung“ (Parameter CRM_EXT_CC_AKT = X):* Bei diesem Aktualisierungsverfahren werden die Informationen bzw. das negative Delta in die Tabelle /GKV/RM31_CCZA geschrieben. Die Datensätze/Geschäftspartner werden mit „D“ gekennzeichnet. Die Tabelle dient dann als Grundlage für die Erstellung der Deltaliste für das ext. Callcenter. Bei der Exportdateierstellung durch den Report

	/GKV/TB10CCAT werden diese Datensätze bzw. Geschäftspartner nicht berücksichtigt. Nach erfolgter Zielgruppenaktualisierung wird der Status und das Datum der Verarbeitung in der Arbeitsvorratstabelle /GKV/RM31_ZGRP aktualisiert – Felder „ZG Aktu. Stat.“ und „ZG Aktu. Dat“. Zusätzlich wird in der Spalte „Proc. Lauf“ der Wert auf „2“ gesetzt. Mögliche Status für das Feld „ZG Aktu. Stat.“ können sein: - S Selektiert (zur Aktualisierung) - K Kopiert in TMP - A ZG Aktualisiert - D Delta berechnet - <leer> Initial (d.h. hat noch nicht stattgefunden) Im Deltaverfahren kann der Status <leer> nicht auftreten.
Nachbedingungen	Kampagnenkontaktaktualisierung, Deltalistenerzeugung
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	./.
Häufigkeit	Abhängig von Kampagnenaufkommen und Aktualisierungshäufigkeit

4.2.4.4 Kontaktaktualisierung

Abhängig von der hinterlegten Aktion (siehe Fachkonzept zur Kampagnenaktualisierung) erfolgt eine Anpassung der Kontakte.

Akteure	Tagesverarbeitung in oscare®
Vorbedingungen	Der Parameter „CRM_EXT_CC_AKT“ ist aktiviert und leer ausgeprägt. Die Deltaermittlung der zu aktualisierenden Kampagne bzw. Zielgruppe für das ext. Callcenter über den Report /GKV/RM03ZGAK ist abgeschlossen. Im Feld „Proc. Lauf“ der AV-Tabelle ist der Wert „2“ enthalten. Ein Delta an Datensätzen/Geschäftspartnern wurde in die Deltatabelle /GKV/RM03_KA06 mit entsprechender Kennzeichnung („I“ oder „D“) geschrieben. Das Customizing für das Kontaktfortschreibungsverfahren ist im SPRO entsprechend gepflegt (für weitere Details siehe Fachkonzept zum Kampagnenaktualisierungsverfahren).
Beschreibung	Der Geplante Endetermin des Kampagnenelementes wird bei der Ziel-

	gruppenaktualisierung geprüft. Wenn das Feld „geplantes Ende“ größer dem aktuellen TV-Datum ist, erfolgt eine Aktualisierung der Kampagnenkontakte. Ist das Datum „geplantes Ende“ des Kampagnenelementes kleiner dem aktuellen TV-Datum, erfolgt keine Aktualisierung der Kampagnenkontakte. Der Report kann manuell gestartet werden oder im Rahmen von UC4 eingeplant werden. Wie bei allen manuell gestarteten Jobs, ist darauf zu achten, dass nur berechtigte Personen einen Job starten, damit das Tagesgeschäft nicht beeinträchtigt wird (Performancerisiko). Der berechtigte Personenkreis ist kassenindividuell definiert. Bei einem manuellen Starten der Jobs /GKV/RM03ZGAK und /GKV/RM03KAAK ist darauf zu achten, dass dann keine weitere Aktualisierung (manuell oder über UC4/TV) an diesem Tag möglich ist. Pro Tag ist nur ein Aktualisierungslauf (gesamt) möglich. Soll an einem Tag die Aktualisierung erneut ausgeführt werden, so ist das Datum „Nächste Aktualisierung“ manuell anzupassen (Berechtigungsgeschützt). Abhängig von der Art des Deltas – Hinzufügen („I“) oder Entfernen („D“) ergeben sich die nachfolgend beschriebenen Aktionen. Hierbei gibt es keine Unterschiede zum bereits produktiv im Einsatz befindlichen Kontaktfortschreibungsprozess im Rahmen der oscare®-internen Kampagnenaktualisierung. **Kontakt generieren:** Für die in der Deltaermittlung identifizierten Geschäftspartner (*alle die in t1, jedoch nicht in t0 vorhanden sind, d.h.* Geschäftspartner erfüllen erstmals die Selektionsbedingen; diese müssen in der AV Tabelle für den /GKV/RM03KAAK mit dem Kennzeichen „I“ enthalten sein), ist es erforderlich, Kontakte zu generieren. Die Kontakte werden mit den Kriterien der Initialkampagne generiert. **Kontakt anpassen:**

	Für die in der Deltaermittlung identifizierten Geschäftspartner (*alle die in t0, jedoch nicht in t1 vorhanden sind* = Geschäftspartner erfüllen nicht mehr die Selektionsbedingen; diese müssen in der AV Tabelle für den /GKV/RM03KAAK mit dem Kennzeichen „D“ enthalten sein), ist es erforderlich, eine Aktion auszulösen. Der Report ermittelt hierfür die bereits bestehenden Kampagnenkontakte zu diesen Geschäftspartnern. Gibt es bereits einen maschinell beendeten Kontakt zu dieser Kampagne, so wird ein neuer Kontakt generiert. Gibt es einen Kontakt im System, der den Status ungleich „offen“ und „maschinell quittiert“ besitzt, so wird kein Kampagnenkontakt erzeugt. Dieser Datensatz erhält das Kennzeichen „D“ (Spalte DELFLAG) in der Arbeitsvorratstabelle /GKV/RM03_KA06. Geschäftspartner mit dem Kennzeichen „D“ (Spalte DELFLAG) in der Arbeitsvorratstabelle /GKV/RM03_KA06 werden nicht an das Callcenter übermittelt. Die fortfolgende Anpassung der Kontakte ist abhängig von der hinterlegten Aktion. Nähere Informationen entnehmen sie dem Konzept Kampagnenaktualisierung. Generell können nur änderbare Kontakte vom Report /GKV/RM03KAAK bearbeitet werden. Anhand des Status in Tabelle /GKV/RM03_PZST oder /GKV/RM03_PCAST kann beeinflusst werden, bei welchem Status wie verfahren werden soll (SPRO: GKV – Branchensoftware → GKV - CRM → Kampagnenmanagement → Kampagnenaktualisierung → Aktionen bzw. Zielstatus). Hierbei gibt es Folgendes zu beachten: •Kontakte mit dem Status "Abgeschlossen" und IST-Termin werden nicht berücksichtigt •Es werden nur Kontakte bearbeitet, die keinen Ist- und/oder Plan-

	termin enthalten • Im Statusschema /GKV/CAL kann "E0002 BEAR In Bearbeitung" vom Sachbearbeiter ausgewählt werden. Der Kampagnenveränderungsjob soll nun solche Kontakte schließen! Der Status "E0016 NECC CC: nicht erreicht" soll dann anstelle von "E0012 STOR Maschinell Storniert" oder "E0011 SPER Nicht durchgeführt" gesetzt werden. Folgekontakte bleiben unberücksichtigt, da nur eine Verknüpfung des initialen Kampagnenkontaktes zur Kampagne besteht. Folgekontakte haben nur eine Verknüpfung zum Initial-Kampagnenkontakt, jedoch nicht zur Kampagne. Die Daten werden ins Business Warehouse repliziert. Nach erfolgreicher Kontaktanpassung durch den Report /GKV/RM03KAAK werden der Status und das Verarbeitungsdatum in der AV-Tabelle aktualisiert. Zusätzlich wird der Prozesszähler „Proc. Lauf“ auf den Wert „3“ gesetzt, das Datum der nächsten Aktualisierung berechnet und in das Feld „Näch. Akt.“ geschrieben.
Nachbedingungen	Datenexport und Deltalistenerzeugung
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	./.
Häufigkeit	Abhängig von Kampagnenaufkommen und Aktualisierungshäufigkeit

4.2.4.5 Bereinigung interner Arbeitsvorratstabelle für ermitteltes Delta

Akteure	Tagesverarbeitung in oscare®
Vorbedingungen	Initialversorgung des ext. Callcenters ist erfolgt. Im Feld „ZG Aktu. Dat“ der Arbeitsvorratstabelle (TAC: /GKV/RM31_CCAK) ist ein Datum enthalten. Im Feld „Proc. Lauf“ ist der Wert „2“ bzw. „3“ zu dieser Zielgruppe bzw. Kampagne hinterlegt. Es wurde ein Delta ermittelt. Dieses Delta ist in den internen AV-Tabellen /GKV/RM03_KA06 bzw. /GKV/RM31_CCZA enthalten, wurde abgearbeitet und das Delete-Kennzeichen ist vorhanden. Dieses Dele-

	te-Kennzeichen stammt nicht aus der aktuellen TV.
Beschreibung	Die Bereinigung der Datensätze in den internen AV-Tabellen (/GKV/RM03_KA06 bzw. /GKV/RM31_CCZA) erfolgt immer mit mindestens mit einen TV-Tag Unterschied. Je nach eingesetzten Aktualisierungsprozess unterscheidet man zwischen nachfolgend beschriebenen Verfahren: *Verfahren bei „mit Kampagnenkontaktfortschreibung“ (Parameter CRM_EXT_CC_AKT = <leer>):* In dieser Prozesskette wird unter anderem die interne AV-Tabelle /GKV/RM03_KA06 befüllt. Besitzt ein Datensatz ein Löschkennzeichen „D“, welches nicht aus der aktuellen TV stammt (siehe Feld „AKTDAT“ < Datum der aktuellen TV) so wird dieser Datensatz vom Report /GKV/RM03ZGDL ermittelt und aus der internen AV-Tabelle gelöscht. Der Report /GKV/RM03ZGDL ist Bestandteil der JOBC*-Jobs (siehe SM37) und wird bei jeder TV zu jeweils jeder Kampagne bzw. Kampagnenelement ausgeführt. Die Bereinigung der Daten erfolgt immer mit einem Versatz von mindestens einem TV-Tag! *Verfahren bei „ohne Kampagnenkontaktfortschreibung“ (Parameter CRM_EXT_CC_AKT = X):* In dieser Prozesskette wird die interne AV-Tabelle /GKV/RM31_CCZA befüllt. Besitzt ein Datensatz ein Löschkennzeichen „D“, welches nicht aus der aktuellen TV stammt (siehe Feld „AKTDAT“ < Datum der aktuellen TV) so wird dieser Datensatz vom Report /GKV/RM03ZGDL ermittelt und aus der internen AV-Tabelle gelöscht. Der Report /GKV/RM03ZGDL ist Bestandteil des Jobplan ZZCRM.L1.T013[22].
Nachbedingungen	Deltalistenerzeugung
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	./.
Häufigkeit	Abhängig von Kampagnenaufkommen und Aktualisierungshäufigkeit

[22] Bereitstellung des erweiterten Plans bzw. die Bereinigung der internen AV-Tabelle frühestens mit GKV 3.07 SP5.

4.2.4.6 Datenexport

Entgegen dem bisherigen Prozess für Zielgruppenexport, wird beim Export von Zielgruppen (im Rahmen dieses Verfahrens) die für eine regelmäßige Aktualisierung vorgemerkt sind, nicht mit dem Arbeitsvorrat und dem maschinellen Lesen von Zielgruppen im Arbeitsvorrat (/GKV/TB10CCAV) gearbeitet.

Akteure	Tagesverarbeitung in oscare®
Vorbedingungen	Die Zielgruppen-/ Kontaktaktualisierung sind erfolgreich abgeschlossen. Der Wert „3“ ist im Feld „Proc. Lauf“ der AV-Tabelle zur entsprechenden Zielgruppe bzw. Kampagne enthalten.
Beschreibung	Der Export der Daten aus dem CRM System für das externe Callcenter erfolgt über den Report /GKV/TB10CCAT. Dies erfolgt in der Regel über die Tagesverarbeitung. Der Report /GKV/TB10CCAT ist um den Selektionsparameter (Checkbox) „Zielgruppe Arbvorr. – ext CC“ erweitert worden. Wird dieses Feld markiert, arbeitet der Report /GKV/TB10CCAT nicht die AV-Tabelle /GKV/TB10_ZGRP sondern die AV-Tabelle /GKV/RM31_ZGRP ab. Beide Flags können nicht gleichzeitig aktiv sein. D.h. nur eine Checkbox kann zu einem Zeitpunkt markiert sein. Außerdem ist im Selektionsbild des Reports /GKV/TB10CCAT der logische Dateinamen ZZTB10_DTBCCAT_AKT (nicht ZZTB10_DTBCCAT für den einmaligen CC-Export) anzugeben. Das Programm /GKV/TB10CCAT liest Daten aus der entsprechenden Arbeitsvorratstabelle (/GKV/RM03_KA06 bzw. /GKV/RM31_CCZA) aus und erzeugt eine / mehrere CSV-Datei(en), welche im Verzeichnis *log. Pfad: ZZTB_PCOUTPUT* *phys. Pfad: //FTPSAP/<SYS-ID>/<MANDT>/TB/PC/OUTPUT* abgelegt werden. Je nach Typ des Arbeitsvorrats (siehe Selektionskriterium /GKV/TB10CCAT), d.h. täglich oder wöchentlich, werden folgende Dateien erzeugt:

	Tägliche Verarbeitung in der TV (Variante $GKVTV_TB003): log. Datei: ZZTB10_DTBCCAT_AKT Bezeichnung: „TB10: Export Callcenter Aktualisierung“ phys. Datei: DTBCCAT_AKT<PARAM_1><PARAM_2> <PARAM_1> = Datum des Exports <PARAM_2> = Teilbereich und Segment (Format: TxxSyy) *Wöchentliche Verarbeitung in der TV (Variante $GKVTV_TB004):* log. Datei: ZZTB10_DTBCCAW_AKT Bezeichnung: „TB10: Export Callcenter Aktualisierung (wöchentlich)“ phys. Datei: DTBCCAW_AKT<PARAM_1><PARAM_2> <PARAM_1> = Datum des Exports <PARAM_2> = Teilbereich und Segment (Format: TxxSyy) Im Aufbau der Exportdatei für das ext. Callcenter unterscheiden sich die erzeugten CSV-Dateien nicht zum bereits im produktiven Einsatz befindlichen einmaligen Export. Durch den in jeder erzeugten Exportdatei enthaltenen einleitendem Satz (Header) EXP1;<Name Zielgruppe>;<GUID Zielgruppe>;<Datum Export> kann eine Zuordnung innerhalb des ext. Callcenters, zu einer laufenden Kampagne, erfolgen. Befinden sich bereits Exportdateien (z.B. aus einem früheren Lauf) noch im AL11 Verzeichnis, so findet kein Export der Daten statt. Ein entsprechender Hinweis ist dann dem Joblog zu entnehmen. Der Export würde dann im Rahmen der nächsten TV erneut gestartet werden. Es findet dann keine erneute Zielgruppenaktualisierung, ggf. Kampagnenkontaktaktualisierung statt. Die Aktualisierung ist an dieser Stelle gestoppt. Erst wenn der Export korrekt erfolgt ist, wird die Kampagne im regulären Aktualisierungsverfahren wieder berücksichtigt. Nähere Informationen zum Ausgabeformat oder sonstige Informationen zum Datenexport über den Report /GKV/TB10CCAT sind diesem Dokument zu entnehmen. Nach dem erfolgreichen Export von Geschäftspartnern wird das Löschkennzeichen zum entsprechenden Datensatz in den jeweiligen AV-Tabellen gesetzt.

	Konnte ein Geschäftspartner nicht gesperrt werden, d.h. das Schreiben eines VZ94-Eintrages ist fehlgeschlagen, da dieser aktuell durch ein anderes Programm oder Anwender gesperrt war. In diesem Fall wird der Geschäftspartner nicht exportiert und erhält anstelle des Delete-Flags einen „E“ Status. Dieser Status bedeutet, dass der Datensatz/Geschäftspartner im Rahmen der nächsten Aktualisierung abgearbeitet wird. Im Anschluss wird der Wert des Feldes „Proc. Lauf“ in der AV-Tabelle auf „4“ gesetzt.
Nachbedingungen	Prüfung der Exportprotokolle und Deltalistenerzeugung
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	Die erzeugten CSV-Dateien sind dem ext. Callcenter per Filetransfer oder anderen Verfahren zu übermitteln
Häufigkeit	Abhängig vom Aktualisierungsintervall, dem Kampagnen- bzw. Zielgruppenvolumen, dem auftretenden Zielgruppendelta

4.2.4.7 Delta-Listenerzeugung

Akteure	Tagesverarbeitung in oscare®
Vorbedingungen	Die Deltatabelle /GKV/RM31_CCZA bzw. /GKV/RM03_KA06 ist nach der Zielgruppenaktualisierung und Datenexport befüllt worden. Im Feld „Proc. Lauf“ der AV-Tabelle ist der Wert „4“ zu dieser Zielgruppe bzw. Kampagne enthalten.
Beschreibung	Es wird jeweils eine Text-Datei pro Zielgruppe bzw. Kampagne im CSV - Format erzeugt. Diese beinhaltet sowohl das positive als auch negative Delta aus einem Aktualisierungslauf. Der logische Dateiname einer solchen Deltadatei lautet: *ZZRM31_DRMCCAK - „RM31: Delta Callcenter Aktualisierung“* Daraus ergibt sich folgender physischer Dateiname: *DRMCCAK<PARAM_1><PARAM_2>* Die Variablen „PARAM_1“ und „PARAM_2“ werden hierbei folgendermaßen versorgt: <PARAM_1> = Exportdatum <PARAM_2> = fortlaufender Zähler (Format: TxxSyy) Diese Datei(en) werden in den folgenden Pfad auf dem Applikationsserver abgelegt:

<table>
<tr><td></td><td>
Log. Pfad: ZZRM_PCOUTPUT
Phys. Pfad: //FTPSAP/<SYS-ID>/<MANDT>/RM/PC/OUTPUT/

Eine solche CSV-Datei, die das Delta zu einer Zielgruppe bzw. Kampagne enthält, befindet sich immer ein einleitender Kopfsatz, der folgende Felder, getrennt durch Semikolon, enthält:

Position Inhalt
01 Kampagnen-ID
02 Kampagnenelement-ID
03 Name Zielgruppe
04 Zielgruppen-GUID
05 Zeitstempel Export (Format: JJJJMMTT)

Ab der zweiten Zeile der CSV-Datei wird das ermittelte Delta der Aktualisierung im folgenden Format ausgegeben. Dabei wird pro Zeile die Information zu einem Geschäftspartner einer Zielgruppe bzw. Kampagne im folgenden Format, getrennt durch Semikolon, ausgegeben:

Position Inhalt
01 Geschäftspartnernummer
02 Aktion („D“ für entfallen bzw. „I“ für neu hinzugekommen)

Über den Kopfsatz innerhalb jeder Datei kann im ext. Callcenter eine Zuordnung zur entsprechenden Kampagne erfolgen und entsprechende Folgeaktivitäten (z.B. Deaktivierung von wegfallenden Geschäftspartnern) eingeleitet werden.

Geschäftspartner mit dem Status „E“ (Spalte DELFLAG) in der Arbeitsvorratstabelle /GKV/RM03_KA06 werden bei der Deltalistenerzeugung nicht berücksichtigt.
</td></tr>
<tr><td>Nachbedingungen</td><td>Keine</td></tr>
<tr><td>Nachbearbeitung außerhalb des Systems</td><td>Übermittlung und Verarbeitung der CSV-Datei(en) im ext. Callcenter</td></tr>
<tr><td>Häufigkeit</td><td>Abhängig vom Aktualisierungsintervall und auftretenden Änderungen innerhalb der Zielgruppe(n) bzw. Kampagnen</td></tr>
</table>

4.2.4.8 Datenimport

Wenn beim Export der Daten definiert ist, dass bei jedem Geschäftspartner ein Callcenter-Lieferhistoriendatensatz (VZ94) in den Vertr. Zusatzdaten geschrieben wird, sind eine der nachfolgend beschriebenen Vorgehensweisen zu nutzen, um die Datenkonsistenz sicher zu stellen:

- Man verwendet das maschinelle Beenden des VZ94-Datensatzes für herausfallende Geschäftspartner (weitere Informationen siehe Kap. 3.10.3.46)
- das externe Callcenter liefert diesen GP in einem reduzierten bzw. minimalen Umfang in einer Importdatei an oscare® zurück – z.B. nur das INTA und VZ94 Segment bei einem Privatkunden für die Verarbeitung über den Report /GKV/TB10CCIM. Erfolgt dies nicht, so wird der ext. CC-Lieferhistoriendatensatz in den Vertr. Zusatzdaten nicht beendet, was wiederum zu fachlich nicht korrekten Daten im CRM System führt[23].

Akteure	Tagesverarbeitung in oscare®
Vorbedingungen	CSV-Datei(en) im entsprechenden Datenformat und –aufbau steht mit aktualisierten Daten zum Import in das CRM System im Importverzeichnis bereit
Beschreibung	Der Import von Daten aus einem externen Callcenter erfolgt über den Report /GKV/TB10CCIM. Dies erfolgt in der Regel über die Tagesverarbeitung. Das Programm /GKV/TB10CCIM liest Daten aus einer CSV-Datei und aktualisiert diese im SAP CRM System. Dieser Prozessschritt weicht nicht von bisher bekannten Verfahren ab. Nähere Informationen hierzu entnehmen sie diesem Dokument.
Nachbedingungen	Prüfung der Importprotokolle auf Fehler und abgewiesenen Datensätzen.
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	Bei auftretenden Fehlern beim Import sind die Fehler anhand der Importdatei zu analysieren und zu bereinigen. Der Import für die korrigierten, zuvor als fehlerhaft abgewiesenen Datensätze, ist erneut durch zu führen.
Häufigkeit	Abhängig vom Lieferintervall und –menge der Ergebnisse aus dem ext. Callcenter

[23] Mit GKV Release 3.08 wird der CR 11267 - Erstellung einer Lieferungshistorie an externes CC am GP – im GKV Standard umgesetzt. Hieraus wird sich ein genereller Umbau der Datenhaltung und Export-/ Importstruktur diesbezüglicher Daten ergeben.

Alle Details zu den Schnittstellen /GKV/TB10CCAT und /GKV/TB10CCIM, z.B. Dateiaufbereitung etc., sind diesem zu entnehmen.

4.2.4.9 Zielgruppenaktualisierung beenden

Akteure	Kampagnenverantwortlicher
Vorbedingungen	Kampagne, Kampagnenelement und/oder Zielgruppe sind in der AV-Tabelle /GKV/RM31_ZGRP für die Aktualisierung ext. Callcenter Kampagnen enthalten.
Beschreibung	Die Zielgruppenaktualisierung erfolgt solange bis: - das Flag „inaktiv“ manuell in der TAC: /GKV/RM31_CCAK (Tabelle: /GKV/RM31_ZGRP) gesetzt wird - das Flag „inaktiv“ automatisch nach der ersten Aktualisierung der Zielgruppe gesetzt wird (wenn keine Aktualisierungsperiode und Faktor angegeben sind) - das Kampagnenelement oder Kampagne den Status o gesperrt o abgeschlossen o storniert erhält. In diesem Fall wird das Flag „inaktiv“ maschinell gesetzt. Die Zielgruppe wird fortwährend nach dem definierten Intervall aktualisiert, bis eine der oben genannten Bedingungen erfüllt ist. Wurde die Aktualisierung aufgrund eines oben aufgeführten Sachverhaltes ausgesetzt und wird diese, auch nicht aus Historisierungsgründen, nicht weiter in der AV-Tabelle benötigt, so kann der entsprechende Datensatz auch über den Button „Zeile entfernen“ aus der AV-Tabelle entfernt werden. Dies hat aber ebenfalls zur Folge, dass zeitversetzt die zugehörigen Daten aus den AV-Tabellen /GKV/RM03_KA06 bzw. /GKV/RM31_ZGRP gelöscht werden.
Nachbedingungen	Zu einer aktualisierenden Kampagne mit dem Status „gesperrt“, „abgeschlossen“ oder „storniert“ werden die Kampagnenkontakte entspre-

	chend dem Prozess „Kampagnen abschließen“ (siehe Fachkonzept Kampagnenmanagement) abschließend bearbeitet.
Nachbearbeitung außerhalb des Systems	Keine
Häufigkeit	Prozessabhängig (Laufzeit und Anzahl der zur Aktualisierung vorgemerkten Kampagnen bzw. Zielgruppen)

4.2.5 UC4 / Jobsteuerung

Beachten Sie hierzu auch den Hinweis GKV12BC0361.

Wird das Aktualisierungsverfahren mit Kontaktfortschreibung eingesetzt, so sind folgende Jobpläne relevant:

- ZZCRM.L1.T010 ➔ JOBC (Zielgruppenaktualisierung, Kampagnenaktualisierung, Bereinigung interner Arbeitsvorratstabelle)
- ZZCRM.L1.T014 ➔ Deltalistenerzeugung und Datenexport
- Bedingt: ZZCRM.L1.T007

Wird das Aktualisierungsverfahren ohne Kontaktfortschreibung eingesetzt, so sind folgende Jobpläne relevant:

- ZZCRM.L1.T013 ➔ Zielgruppenaktualisierung und Bereinigung interner Arbeitsvorratstabelle[24]
- ZZCRM.L1.T014 ➔ Deltalistenerzeugung und Datenexport
- Bedingt: ZZCRM.L1.T007

4.2.6 Parametrisierbarkeit

4.2.6.1 Customizing Statusschema

Für die Anpassung der Kampagnenkontakte wird der Kontaktstatus „Bedingungen nicht mehr erfüllt“ benötigt. In den GKV-Kontaktstatusschemata /GKV/ACT und /GKV/ACP ist dieser Kontaktstatus bereits vorhanden. Dieses Kontaktstatusschema wird in der Regel für Kampagnen verwendet. Sollte zusätzlich ein kassenindividuelles Kontaktstatusschema für externe Callcenter-

[24] Bereitstellung des erweiterten Plans bzw. die Bereinigung der internen AV-Tabelle frühestens mit GKV 3.07 SP5.

Kampagnen verwendet werden, muss der Status „Bedingungen nicht mehr erfüllt“ in das entsprechende Statusschema ergänzt werden:

Customizing über die Transaktion SPRO

SAP Customizing Einführungsleitfaden > Customer Relationship Management > Vorgänge > Grundeinstellungen > Statusverwaltung > Statusschema für Anwenderstatus definieren

Statusschema /GKV/ACP

Statusschema ändern: Anwenderstatus

Objekttypen

Statusschema /GKV/ACP Aktivitäten PK
Pflegesprache DE Deutsch

Anwenderstatus

Ord...	Status	Kurztext	LTex...	Initial...	Niedrig...	Höchst...	Posi...	Prior...	Ber.Schlüssel	Vorga
10	OPEN	Offen	☐	☑	10	90	1	1	Z_AKTIVI	OPEN
15	TERM	Terminiert	☐	☐	10	90	1	1	Z_AKTIVI	OPEN
20	BARE	In Bearbeitung	☐	☐	10	90	1	1	Z_AKTIVI	INPR
30	ERLD	Erledigt	☐	☐	30	30	1	1	Z_AKTIVI	FINI
50	CICV	Vereinbarung Callcenter	☐	☐	10	90	1	1	Z_AKTIVI	OPEN
60	DRIT	Vereinbarung durch Dritte	☐	☐	10	90	1	1	Z_AKTIVI	OPEN
70	ZERK	Erledigt andere Kampag...	☐	☐	10	90	1	1	Z_AKTIVI	CANC
75	ZERL	Erledigt durch anderen V...	☐	☐	10	90	1	1	Z_AKTIVI	CANC
80	SPER	Nicht durchgeführt	☐	☐	80	90	1	1	Z_ABGS	CANC
85	BENF	Bed. nicht mehr erfüllt	☐	☐	85	90	1	1	Z_STOR	CANC
90	STOR	Maschinell Storniert	☐	☐	90	90	1	1	Z_STOR	CANC

Statusschema /GKV/ACT

Statusschema ändern: Anwenderstatus

Objekttypen

Statusschema /GKV/ACT CRM_VTR_Activity
Pflegesprache DE Deutsch

Anwenderstatus

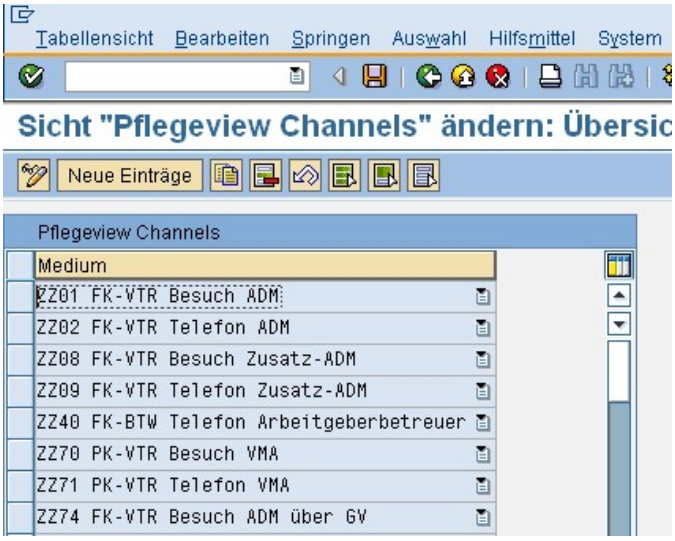
Ord...	Status	Kurztext	LTex...	Initial...	Niedrig...	Höchst...	Posi...	Prior...	Ber.Schlüssel	Vorga
10	OPEN	Offen	☐	☑	10	90	1	1	Z_AKTIVI	OPEN
15	TERM	Terminiert	☐	☐	10	90	1	1	Z_AKTIVI	OPEN
20	BARE	In Bearbeitung	☐	☐	10	90	1	1	Z_AKTIVI	INPR
30	ERLD	Erledigt	☐	☐	30	30	1	1	Z_AKTIVI	FINI
50	CICV	Vereinbarung Callcenter	☐	☐	10	90	1	1	Z_AKTIVI	OPEN
60	DRIT	Vereinbarung durch Dritte	☐	☐	10	90	1	1	Z_AKTIVI	OPEN
70	ZERK	Erledigt andere Kampag...	☐	☐	10	90	1	1	Z_AKTIVI	CANC
75	ZERL	Erledigt durch anderen V...	☐	☐	10	90	1	1	Z_AKTIVI	CANC
80	SPER	Nicht durchgeführt	☐	☐	80	90	1	1	Z_ABGS	CANC
85	BENF	Bed. nicht mehr erfüllt	☐	☐	85	90	1	1	Z_STOR	CANC
90	STOR	Maschinell Storniert	☐	☐	90	90	1	1	Z_STOR	CANC

4.2.6.2 Customizing Kommunikationsmedien

Customizing über die Transaktion SPRO

SAP Customizing Einführungsleitfaden > GKV-Branchensoftware > GKV-CRM > Kampagnenmanagement > Kampagnenaktualisierung > Kommunikationsmedien

Layout:



Allgemeine Beschreibung:

Im Pflegeview erfolgt die Customizingeinstellung für die Channels, für die eine Kampagnenaktualisierung erfolgen soll. Kampagnenchannel stellen das Kommunikationsmedium dar. Für die Kampagnenaktualisierung sind nur Kampagnen angedacht, die über das Kommunikationsmedium Telefon oder Besuch erfolgen.

Eine hinreichende Beschreibung zum Pflegeview finden Sie im *Anwenderhandbuch Kampagnenaktualisierung*.

4.2.6.3 Festlegung Verfahren (mit oder ohne Kontaktschreibung)

Dies erfolgt in der Zentralen Customizingtabelle für Eigenentwicklungen – siehe Transaktion SPRO:

SAP Customizing Einführungsleitfaden > GKV – Branchensoftware > GKV – CRM > Grundeinstellungen > Zentrale Customizingtabelle für Eigenentwicklungen > Zentrale Customizingtabelle: Werte

Wird der neue Parameter „CRM_EXT_CC_AKT“ mit dem Wert „NO_KAMP“ bereitgestellt. Im GKV Standard enthält dieser die Ausprägung „X“, was bedeutet, dass im technischen Sinne keine vorgelagerte Kampagne und damit einhergehende Kontaktschreibung und –Aktualisierung stattfindet.

Soll der Prozess mit einer Kampagne bzw. Kontaktschreibung/ -aktualisierung (kundenindividuelle Entscheidung) stattfinden, so ist dieser Parameter in der Zentralen Customizingtabelle für Eigenentwicklungen entsprechend anzupassen.

Der Einsatz beider Verfahren gleichzeitig ist nicht möglich!

4.2.6.4 Automatisches Schließen von VZ94-Einträgen

Die externe Callcenter-Aktualisierung wird eingesetzt. Der Export der Daten erfolgt in Verbindung mit der Erzeugung eines VZ94-Eintrages für jeden exportierten Geschäftspartner, d.h. im Zuordnungsblock "VTD: Callcenter-Lieferhistorie" (Segment VZ94) wird ein Datensatz angelegt, der das Exportdatum und die zugrundeliegende Zielgruppe (und Kampagne/Kampagnenelement) enthält.

Entspricht ein Geschäftspartner nicht mehr den Selektionskriterien, wird dieser im Rahmen des Aktualisierungsverfahrens aus der Zielgruppe entfernt. Diese Information wird per CSV-Datei (/GKV/RM31CCLI) an das externe Callcenter übermittelt. Diese Geschäftspartner werden i.d.R. im jeweiligen Telefonsoftwaresystem gesperrt und nicht weiterbearbeitet. Sofern kein aktives Rückspielen des Datensatzes in oscare erfolgt, wird der VZ94-Eintrag nicht beendet. Das bedeutet alle Geschäftspartner, die aufgrund des Aktualisierungsverfahren aus ext. Callcenter-Kampagnen herausfallen und kein Rückspielen der Daten erfolgt ist, besitzen einen offenen VZ94-Eintrag.

Diese nicht geschlossenen VZ94-Datensätzen führen dazu, dass z.B. in der GP-Kurzreferenz weiterhin die Information ausgegeben wird, dass dieser aktuell im ext. Callcenter antelefoniert wird, obwohl die Bearbeitung bereits beendet wurde. Oder eine Ordnungsbegriffszusammenlegung ist erst nach manueller Korrektur des VZ94-Datensatzes möglich.

Ab GKV 4.01 SP06 wird die Funktion des automatischen Schließens der VZ94-Einträge im GKV Standard zur Verfügung gestellt.

Hieraus ergeben sich folgende Änderungen:

1) Erweiterung des VZ94-Segment

Die Tabelle /GKV/TB10_VZ94 und die Aus-/ Eingabestruktur für die Reports /GKV/TB10CCAT bzw. /GKV/TB10CCIM wurden um die zwei neuen Felder ZGRP_GUID (GUID Zielgruppe) und FLG_MASCH (maschinell geschlossen) erweitert.

2) Parameter CRM_EXT_CC_AKT_VZ94 pflegen

Dieser Parameter ist kundenindividuell in der Zentralen Customizingtabelle auszuprägen, wenn die ext. Callcenter Aktualisierung (CR 8326) produktiv eingesetzt wird und das automatische Schließen der VZ94-Einträge erfolgen soll. Im GKV Standard wird dieser Parameter mit dem Wert <leer> zur Verfügung gestellt. Das bedeutet, es erfolgt kein automatisches Beenden der VZ94-Datensätze.

Wird über den Parameter die automatische Aktualisierung der VZ94-Datensätze aktiviert, wird das Importdatum mit dem Datum der Aktualisierung gefüllt und zusätzlich in der Spalte "autom. geschlossen" ein Haken gesetzt. Dieses Feld zeigt dem Anwender, dass dieser Eintrag maschinell vom System im Rahmen des Aktualisierungsverfahrens geschlossen wurde. Dieses Feld ist im Dialogbetrieb (WebUI) nicht änderbar.

Bei der Pflege ist der Parameter "CRM_EXT_CC_AKT_VZ94" folgendermaßen auszuprägen:

Parameter: CRM_EXT_CC_AKT_VZ94

Wert: EXT.CC-AKT:AKTUALISIERUNG VZ94

Info1: X - der entsprechende VZ94-Eintrag wird automatisch geschlossen

<leer> - es findet kein automatisches Schließen des VZ94-Eintrages statt

Das automatische Schließen offener VZ94-Datensätze kann nur für Datensätze erfolgen, die nach Aktivierung der Funktion über den Parameter an das Callcenter geliefert worden sind. Für Geschäftspartner, die vorher an das Callcenter geliefert wurden, erfolgt kein automatisches Setzen des Importdatums, wenn diese im Rahmen der Aktualisierung aus der Zielgruppe herausfallen. Diese Fälle sind wie vor dem Verfahren kundenindividuell zu schließen.

5 MAPPING-TABELLE

Die Mapping-Tabelle wird benötigt, um die Daten, die in der Datei übergeben werden, mit den entsprechenden gültigen Customizing-Daten zu mappen, damit ein Kontakt korrekt angelegt werden kann.

5.1 Beschreibung

Die Tabellen-Datenstruktur der Mapping-Tabelle /GKV/RM01_K002 lautet wie folgt:

Feldbezeichnung	Format	Länge	Bezeichnung
FELDNAME	CHAR	30	Bezeichnung des Customizing-Wertes
M-WERT	CHAR	3	Mapping-Wert, der in den Segmentstrukturen übergeben wird
C-WERT	CHAR	30	Customizing-Wert
NEUANLAGE_GESPER	FLAG	1	Neuanlage gesperrt

Für das Feld „FELDNAME“ sind Festwerte hinterlegt. Folgende Festwerte sind erlaubt:

- VORGANGSART
- PRIORITAET
- KATEGORIE
- RICHTUNG
- TERMINART
- TEXTART
- STATUS01 bis STATUS99
- PARTNER01 bis PARTNER10

5.2 Tabellenpflege

Die Mapping-Tabelle wird mit allen GKV-Vorgangsarten ausgeprägt, für welche über die Kontaktschnittstelle Kontakte ex-/importiert werden sollen.

Jeder Kunde muss in der Mapping-Tabelle Anpassungen vornehmen, wenn auch zu kundenspezifischen (oder vom Kunden angepassten) Vorgangsarten Kontakte extern angelegt werden sollen.

Die Mapping-Tabelle /GKV/RM01_K002 ist hierfür über die Transaktion SM30 bzw. SAP Customizing Einführungsleitfaden > GKV – Branchensoftware > GKV – CRM > Einstellungen für Dateischnittstelle > Mapping Customizing für Kontakte pflegbar. Bei der Pflege der Tabelle werden keine Gültigkeits-Prüfungen durchgeführt. Die Plausibilitätsprüfungen erfolgen erst beim Aufruf des Reports.

Für kundenindividuelle Einträge kann ab dem Mapping-Wert (M-WERT) 050 begonnen werden.

6 TEST-REPORTS

Damit Tests leichter handhabbar sind, gibt es je einen Testreport.

Für den Daten-Export liest der Report **/GKV/RM19CATT** für einen einzelnen Geschäftspartner die gewünschten Daten aus und gibt diese direkt auf dem Bildschirm aus. Somit entfällt der Wechsel in die TAC AL11.

Für den Daten-Import stellt der Report **/GKV/RM19CIMT** für die Dateierstellung einen Bildschirm-Edition zur Verfügung und lädt diese dann direkt.

7 ROLLEN UND ORGANISATIONSEINHEITEN

Zum Ausführen der Reports /GKV/TB10CCAT, /GKV/TB10CCIM, /GKV/TB10CCAV ist die Berechtigung zum Ausführen der Transaktion SE38 bzw. SA38 nötig.

8 REFERENZEN AUF WEITERE DOKUMENTE

Lfd. Nummer	Nähere Beschreibung	Dokument
REF.01	Schlüssel und Abhängigkeiten für Berufe und Berufsgruppen, Stand 5.3.2010	Berufe und Berufsgruppen
REF.02	Versand von Zeitschriften und Mailings	

© Copyright 2009 AOK Systems GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch AOK Systems GmbH nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.